

## Sala Constitucional

Resolución N° 27388 - 2021

**Fecha de la Resolución:** 07 de Diciembre del 2021 a las 9:30 a. m.

**Expediente:** 21-016311-0007-CO

**Redactado por:** Paul Rueda Leal

**Clase de asunto:** Recurso de amparo

**Analizado por:** SALA CONSTITUCIONAL

Sentencia con Voto Salvado

Indicadores de Relevancia

Sentencia relevante

Sentencia clave

**Sentencia con datos protegidos, de conformidad con la normativa vigente**

---

### **Contenido de Interés:**

**Temas Estratégicos:** Grupos Vulnerables

**Tipo de contenido:** Voto de mayoría

**Rama del Derecho:** 4. ASUNTOS DE GARANTÍA

**Tema:** MINORÍAS

**Subtemas:**

- PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

027388-21. MINORÍAS. SE ORDENA AL REPRESENTANTE DE RESTAURANTES DE UNA CADENA, QUE EN EL PLAZO DE TRES MESES, DEBEN IMPLEMENTAR LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN A LOS CLIENTES CON ALGUNA DISCAPACIDAD Y, ACTUALIZAR LOS PROTOCOLOS DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS, PARA QUE SEAN ACORDES CON LA PERMANENCIA DE PERROS GUÍAS Y DE ANIMALES DE ASISTENCIA.

*"(...) Con base en lo anterior, esta Cámara Constitucional verifica que Restaurantes Subs Sociedad de Responsabilidad Limitada es responsable de la conculcación de los derechos fundamentales de las tuteladas por el tratamiento diferencia carente de justificación brindado el 19 de agosto de 2021. Así, en el sub iudice se tiene por comprobado que, el día en cuestión, inicialmente, a las amparadas no se les permitió comprar alimentos para ser ingeridos dentro del restaurante Subway de Ciudad Quesada, debido a que la amparada [Nombre 003] se encontraba en compañía de un perro, que es su animal de asistencia. De igual forma se acreditó que, debido a tal situación, a las tuteladas se les ofreció prestarles el servicio de venta de alimentos en una mesa en la parte externa del local, que no estaba dispuesta ni acondicionada para ser utilizada por los clientes al momento de los referidos hechos. En virtud de lo anterior y dado que el ente rector en temas de discapacidad informó a este Tribunal que las medidas adoptadas por la parte accionada con ocasión de los hechos objeto del sub lite no subsanan plenamente la referida discriminación, se acoge el recurso respecto a este extremo, en los términos establecidos en la parte dispositiva de este pronunciamiento. (...)"*  
VCG01/2022

... Ver menos

### **Sentencias Relacionadas**

---

### **Contenido de Interés:**

**Tipo de contenido:** Voto de mayoría

**Rama del Derecho:** 6. LEY DE LA JURISDICCIÓN CONSTITUCIONAL ANOTADA CON JURISPRUDENCIA

**Tema:** 057- Amparo contra sujetos de derecho privado

**Subtemas:**

- NO APLICA.

ARTÍCULO 57 DE LA LEY DE LA JURISDICCIÓN CONSTITUCIONAL

*"(...) II.- CUESTIÓN PREVIA. Tratándose de recursos de amparo dirigidos contra sujetos privados, previo al análisis de fondo acerca de la violación constitucional alegada, debe examinarse si, en la especie, se está o no ante alguno de los supuestos que hacen admisible tal recurso, y, en caso afirmativo, dilucidar si es o no admisible. Indica la Ley de la Jurisdicción Constitucional en el artículo 57 que procede el recurso de amparo contra las acciones u omisiones de sujetos de derecho privado, cuando estos actúen o deban actuar en ejercicio de funciones o potestades públicas, o se encuentren, de derecho o de hecho, en una posición de poder frente a la cual los remedios jurisdiccionales comunes resulten claramente insuficientes o tardíos para garantizar los derechos o libertades fundamentales a que se refiere el artículo 2, inciso a) de la misma Ley. En la especie, de ser ciertos los reclamos de la*

parte tutelada, la recurrida podría estar en una situación de poder, frente a la cual los remedios jurisdiccionales comunes podrían resultar insuficientes para tutelar los derechos fundamentales de la parte amparada, motivo por el cual, el recurso se debe admitir para su análisis por parte de este Tribunal. (...)”VCG01/2022

... Ver menos

---

#### **Contenido de Interés:**

**Tipo de contenido:** Voto de mayoría

**Rama del Derecho:** 6. LEY DE LA JURISDICCIÓN CONSTITUCIONAL ANOTADA CON JURISPRUDENCIA

**Tema:** 051- Condenatoria en costas, daños y perjuicios

**Subtemas:**

- NO APLICA.

#### **ARTÍCULO 51 DE LA LEY DE LA JURISDICCIÓN CONSTITUCIONAL**

*“(...) VIII.- En cuanto a la condenatoria en costas requerida por la parte accionada, resulta procedente señalar que en el proceso constitucional la condena en tal sentido a la persona accionante, a quien se rechaza su gestión, debe proceder –fundadamente– solo en las especiales condiciones que indica el artículo 51 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional, como desistimiento, rechazo o denegación en las que, además, haya mediado temeridad. Adviértase que tal distinción no es casual y coincide con lo que, como línea general, ha sido el criterio reiterado de este Tribunal, sea, que se garantice a todas las personas las máximas posibilidades de acceso a la jurisdicción constitucional, de modo que la eventualidad de una condena en costas por el hecho de perder un recurso no desanime a alguna persona de acudir a esta jurisdicción constitucional en procura de tutela para lo que considere como un quebranto de sus derechos básicos. Lo anterior implica que la simple declaratoria sin lugar de un recurso no conlleva que deba condenarse en costas a la parte recurrente. Ahora bien, nótese que en el sub iudice, este Tribunal acogió el recurso en cuanto a Restaurantes Subs Sociedad de Responsabilidad Limitada al constatar la lesión a los derechos fundamentales de la parte amparada, de acuerdo con las consideraciones indicadas supra, motivo por el cual no existe mérito para estimar lo pretendido por la parte recurrida. (...)”VCG01/2022*

... Ver menos

---

#### **Contenido de Interés:**

**Tipo de contenido:** Voto salvado

**Rama del Derecho:** 4. ASUNTOS DE GARANTÍA

**Tema:** MINORÍAS

**Subtemas:**

- PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

#### **IX- VOTO SALVADO PARCIAL DE LA MAGISTRADA GARRO VARGAS EN RELACIÓN CON LA PARTE DISPOSITIVA DE ESTA RESOLUCIÓN.**

Con el respeto acostumbrado salvo parcialmente el voto en este recurso de amparo, concretamente en relación con la orden dada a Arturo Apéstegui Barzuna, en su condición de apoderado general judicial de Restaurantes Subs Sociedad de Responsabilidad Limitada, o a quien en su lugar ejerza ese cargo.

Desde mi perspectiva, sí corresponde estimar el recurso de amparo al acreditarse en autos una lesión a los derechos fundamentales de la menor de edad tutelada en este proceso. Lo anterior, con fundamento en el desarrollo argumentativo realizado por unanimidad.

No obstante, me separo del voto en relación con las consecuencias. Sobre el particular, este Tribunal tuvo por acreditado que –de previo a la notificación del auto de curso de este proceso– los propios recurridos adoptaron una serie de medidas de sensibilización para la correcta atención al cliente y, en concreto, de la población con alguna discapacidad.

Por lo tanto, según mi criterio, correspondería estimar el amparo únicamente a efectos de prevenir al apoderado judicial de los Restaurantes Subs Sociedad de Responsabilidad Limitada que se abstengan de incurrir en actos u omisiones iguales o semejantes a los que dieron mérito para acoger el recurso y de condenar en abstracto a la indemnización de los daños y perjuicios causados y al pago de las costas. Lo anterior, tal y como expresamente lo dispone el art. 63 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional.

Respecto de la orden brindada por la mayoría de la Sala, respetuosamente me separo. En tal sentido, a partir de la prueba para mejor resolver, si el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad considera que las medidas adoptadas no han sido suficientes, pues lo propio sería que dicho órgano, en ejercicio de las competencias legalmente conferidas, asesore directamente a la organización privada recurrida para que preste los servicios al público bajo una más apropiada política de cumplimiento y realización de los derechos humanos y las libertades fundamentales de la población con discapacidad.

En ese sentido, estimo que en el caso concreto no le corresponde a este Tribunal ordenar lo que a dicho Consejo le compete fiscalizar directamente. Recuérdese, al respecto, que su ley de creación dispone una serie de competencias para el resguardo y promoción de los derechos fundamentales de las personas con discapacidad. Los arts. 2 y 3 de la ley de Creación del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad, n.º 9303, ordenan expresamente lo siguiente:

“ ARTÍCULO 2.- El Conapdis tendrá los siguientes fines:

a) Fiscalizar el cumplimiento de los derechos humanos y las libertades fundamentales de la población con discapacidad, por parte de las entidades públicas y privadas.

- b) Regir la producción, ejecución y fiscalización de la política nacional en discapacidad, en coordinación con las demás instituciones públicas y organizaciones de personas con discapacidad, en todos los sectores de la sociedad.
- c) Promover la incorporación plena de la población con discapacidad a la sociedad.
- d) Asesorar a las organizaciones públicas y privadas que desarrollen o presten servicios a la población con discapacidad, coordinando sus programas o servicios.
- e) Orientar, coordinar y garantizar la armonización de criterios, protocolos de atención, políticas de cobertura y acceso, estándares de calidad y articulación de la red de servicios a la población con discapacidad, para el cumplimiento de los principios de equidad, solidaridad y transversalidad.

ARTÍCULO 3.- El Conapdis tendrá las siguientes funciones:

- a) Servir como instancia asesora entre las organizaciones públicas y privadas coordinando los programas o servicios que presten a la población con discapacidad.
- b) Fiscalizar y evaluar el cumplimiento de la normativa nacional e internacional vigente en relación con los derechos de las personas con discapacidad, por parte de todos los poderes del Estado y de las organizaciones e instituciones públicas y privadas. Los criterios que emita el Conapdis, en el ámbito de su competencia, serán vinculantes para los sujetos sometidos a su control o fiscalización.
- c) Coordinar la formulación de la política nacional de discapacidad (Ponadis), garantizando la participación de los diversos representantes de la institucionalidad pública, las personas con discapacidad y las organizaciones de personas con discapacidad legalmente constituidas, de forma articulada con las demás políticas y los programas del Estado, evitando duplicidades y utilizando de forma óptima los recursos económicos y humanos disponibles.
- d) Coordinar, orientar y articular la provisión de recursos de los programas sociales selectivos y de los servicios de atención directa a personas con discapacidad, minimizando la duplicidad y dando énfasis a los sectores de la población que se encuentran en condiciones de mayor vulnerabilidad y pobreza.
- e) Promover la inclusión de contenidos sobre derechos y la equiparación de oportunidades de participación para la población con discapacidad en todos los ámbitos de la sociedad y en la formación técnica y profesional en todo nivel (parauniversitario, universitario y en todas las profesiones), en coordinación con las entidades públicas y privadas que tengan a su cargo la preparación de personal profesional, técnico y administrativo.
- f) Promover y velar por la inclusión laboral de personas con discapacidad en los sectores público y privado, en coordinación con el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y otros servicios de intermediación de empleo, así como velar por su cumplimiento.
- g) Brindar asesoramiento a las dependencias del sector público y a los gobiernos locales en la constitución de las comisiones municipales de accesibilidad y discapacidad (Comad) y de las comisiones institucionales sobre accesibilidad y discapacidad (CIAD), así como fiscalizar y apoyar su adecuado funcionamiento.
- h) Coordinar, con el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), la inclusión de la variable discapacidad en los censos de población, las encuestas de hogares y cualquier otro instrumento de medición en los censos o estudios de población que realicen, para contar con datos confiables sobre la situación y las condiciones reales de la población con discapacidad.
- i) Brindar capacitación, información y asesoramiento sobre los derechos y las necesidades de la población con discapacidad.
- j) Informar a la sociedad sobre los derechos, las capacidades, las necesidades y las obligaciones de las personas con discapacidad, a fin de coadyuvar en el proceso de cambio social y el mejoramiento de la imagen de este grupo de la población.
- k) Gestionar, en coordinación con los ministerios respectivos, la provisión anual de los fondos necesarios para la atención debida de los programas que benefician a la población con discapacidad, asegurando su utilización para los fines establecidos.
- l) Brindar asesoramiento legal a las personas con discapacidad sobre el ejercicio de los derechos tutelados en la normativa nacional e internacional vigente sobre discapacidad.
- m) Coadyuvar en los procesos de consulta a la población con discapacidad y sus organizaciones, sobre legislación, planes, políticas y programas, en coordinación con las diferentes entidades públicas o privadas y los demás poderes del Estado.
- n) Desarrollar procesos que animen el involucramiento de los medios de comunicación en la difusión y proyección de una imagen respetuosa y positiva de las personas con discapacidad.
- ñ) Todas aquellas otras funciones y obligaciones derivadas de la Ley N.º 7600, Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, de 2 de mayo de 1996, y la demás normativa nacional e internacional vigente.
- o) Todas aquellas otras funciones y obligaciones derivadas de la Ley N.º 8661, Aprobación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, de 19 de agosto de 2008, y su Protocolo, por lo que será el órgano coordinador de su aplicación.
- p) Las demás que establezca el reglamento de esta ley.
- q) Ejecutará programas y funciones que por ley se le asignen.

(Así adicionado el inciso anterior por el artículo 7° de la ley N° 10077 del 5 de noviembre del 2021, "Ley para fusionar el Patronato Nacional de Rehabilitación con el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad"). (Lo destacado no corresponde al original).

A partir de dicho marco normativo, considero que lo apropiado es que el órgano rector en la materia tome las medidas que correspondan para asesorar y dar seguimiento a las medidas sugeridas. Ello, inclusive, atendiendo a las específicas condiciones de cada uno de los negocios comerciales que brindan servicios al público, pues la evaluación y fiscalización confiada amerita un análisis particularizado de las cualidades y posibilidades de cada recinto en concreto.

VCG01/2022

... Ver menos

# Texto de la Resolución

\*210163110007CO\*

Exp: 21-016311-0007-CO  
Res. N° 2021027388

**SALA CONSTITUCIONAL DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. San José, a las nueve horas treinta minutos del siete de diciembre de dos mil veintiuno .**

Recurso de amparo que se tramita en expediente número **21-016311-0007-CO**, interpuesto por [Nombre 001], a favor de [Nombre 002], cédula de identidad [Valor 001] y [**Nombre 003**], contra **RESTAURANTES SUBS SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA (SUBWAY)**.

## Resultando:

1.- Por escrito recibido en la Secretaría de la Sala a las 15:57 horas del 19 de agosto de 2021, la recurrente interpone recurso de amparo contra Restaurantes Subs Sociedad de Responsabilidad Limitada. Manifiesta que, el 19 de agosto de 2021, las amparadas, quienes son madre e hija respectivamente, acudieron al restaurante "Subway" ubicado en Ciudad Quesada. Indica que la tutelada [Nombre 003] es una persona menor de edad y posee un carné de persona con discapacidad extendido por el CONAPDIS; además, utiliza un perro de asistencia, el cual cuenta con las identificaciones correspondientes, que lo califican como "perro de apoyo a persona con discapacidad". Acusa que al ingresar al restaurante mencionado a las amparadas le indicaron que "no le venderían" alimentos y que debían salir inmediatamente del local, pues no aceptaban mascotas. Sostiene que, debido a tal situación, se le explicó al dependiente la condición de servicio de apoyo del animal y la discapacidad que presenta la persona menor de edad amparada; no obstante, le indicaron que saliera, pues no la iban a atender. Explica que ante los argumentos discriminatorios que le dijeron los colaboradores de "Subway" a la amparada [Nombre 002], esta les indicó que no saldrían del sitio y llamó a la policía de la zona, asunto que consta en el acta número 2021-08-19-01482. Añade que también se apersonaron al lugar medios de comunicación. Detalla que, después, los personeros del restaurante denunciado, les ofrecieron a sus defendidas un "almuerzo gratis", luego se les indicó que "les pondrían una mesa afuera del local", pese a que no existen mesas afuera del mismo, pues no es parte del servicio que brinda esa cadena de restaurantes, hecho que las tuteladas estiman discriminatorio. Considera vulnerados los derechos fundamentales de sus tuteladas. Solicita que se ordene a la parte recurrida a abstenerse de volver a realizar acciones discriminatorias y que reciba los perros de asistencia que son requeridos por personas con discapacidad. Pide que se ordene la capacitación del personal sobre los derechos humanos de las personas con discapacidad, a fin de evitar hechos como los acusados.

2.- Mediante resolución de la Sala de las 6:42 horas del 23 de agosto de 2021, se dio curso al proceso y se dio traslado a Jan Wilhelm Holtermann Sáenz, en su condición de representante legal de Restaurantes Subs Sociedad de Responsabilidad Limitada, sobre los hechos alegados por la parte recurrente.

3.- Por escrito incorporado al expediente digital a las 13:17 horas del 16 de setiembre de 2021, contesta la audiencia conferida Arturo Apéstegui Barzuna, en su condición de apoderado general judicial de Restaurantes Subs Sociedad de Responsabilidad Limitada. Explica que "PRIMERO: Es cierto que el día 19 de agosto la señora [Nombre 005] se presentó al restaurante Subway ubicado en Ciudad Quesada en compañía de su hija, de quince años, [Nombre 003]. SEGUNDO: Sobre este hecho nos atenemos a la prueba presentada en autos por la recurrente. Únicamente se aclara que ni la señora [Nombre 006] ni [Nombre 003] mostraron el carné de persona con discapacidad mientras estuvieron en el restaurante. TERCERO: No es cierto en la forma expuesta por la recurrente. Lo que sucedió ese día fue un grave problema de comunicación que pasamos a explicar a esta honorable Sala. Al ser las 11:45 am ingresó al restaurante la señora [Nombre 006] y se dirigió al baño, minutos después ingresó la joven [Nombre 003] en compañía de su perro de asistencia quien también se dirigió a los servicios sanitarios. En el momento en que las clientas ingresaron al local, el colaborador que las atendió no se encontraba en el mostrador por lo que no pudo observar claramente que se trataba de un perro de asistencia y sin haber hecho las preguntas y verificaciones necesarias, procedió a comunicarse vía telefónica con su jefa inmediata, quien en ese momento se encontraba fuera de la oficina y por ende no tenía acceso a la cámara de video localizada dentro del local. En dicha llamada, el colaborador le consultó si se permitía el ingreso de perros al restaurante, a lo cual su jefa le indicó que no, salvo que se tratara de los perros cubiertos por la LEY 7600; la jefa le consultó al colaborador si el perro era de asistencia, a lo cual el colaborador respondió que no lo era, por lo que se procedió a darle la instrucción de que se disculpara con la cliente y le indicara que no se podía mantener el perro adentro del restaurante. Nunca se les negó el servicio, ni se les solicitó que salieran inmediatamente del local, sino que el colaborador siempre les habló con todo respeto, incluso les indicó que si deseaban podían ordenar y que se les podía acondicionar una mesa en la parte de afuera del restaurante, el cual cuenta con un espacio amplio que está debidamente techado y que está dispuesto para que nuestros clientes puedan consumir sus alimentos en ese lugar si así lo desean. Siendo que no estaba lloviendo en ese momento, se les ofreció hacerlo de esa forma, sin embargo, ante el ofrecimiento hecho por el colaborador, la cliente se molesta y saca su celular de su bolso y lo empieza a grabar, tal y como se observa en el video que se presenta como prueba (...) Cuando el colaborador tiene esta conversación con las clientas, aún no se había percatado (sic) que se trataba de un perro de asistencia, toda vez que por la posición en donde se encontraba el perro y la altura del mostrador le impedía tener visibilidad del perro, además de que no se le mostró ningún certificado que identificara a la joven con discapacidad. Debido a la molestia de la cliente, el colaborador volvió a llamar a su jefa inmediata, [Nombre 007], informándole que la cliente lo estaba grabando y que quería hablar con ella. Ella volvió a consultarle si se le había mostrado alguna identificación de discapacidad o si el perro estaba identificado y el colaborador manifestó que no, por lo que se le indicó que le compartiera a la cliente el teléfono de servicio al cliente para que llamara y se le pudiera aclarar la posición de la empresa. Minutos

después, [Nombre 007] llega a un lugar donde puede acceder a su computadora, por lo que ya podía tener acceso a la cámara de video del restaurante y al revisarla se percató (sic) que el perro tenía perchero por lo que inmediatamente llamó al colaborador y le indicó que el perro sí estaba identificado, por lo que le pidió se disculpara con la cliente y le ofreciera, por el malentendido, el almuerzo sin costo alguno. Después de que [Nombre 007] llamó al colaborador, procedió a llamar a Servicio al Cliente e informó de la situación, por lo que servicio al cliente procedió a llamar a la señora [Nombre 006] y le explicó que de acuerdo a (sic) la Ley 7600 y a las Políticas de Subway es permitido el ingreso de mascotas/perros de asistencia, se le ofrecieron las disculpas por el malentendido y se le ofreció se quedara a comer en el restaurante, sin embargo la cliente se encontraba molesta, por lo que no aceptó y solicitó nos pusiéramos en contacto con sus abogados. En relación con la fotografía a la que hace referencia la recurrente, tal y como se puede apreciar claramente en el rótulo, si bien informa a nuestros clientes que está prohibido el ingreso de mascotas, la medida no rige para los perros de asistencia para personas con discapacidad. CUARTO: No es cierto de la forma expuesta por la recurrente. Por la redacción del hecho pareciera que se pretende dar a entender que el colaborador las trató de manera irrespetuosa, lo cual no fue así, siempre se les habló cortésmente, informándoles lo que el colaborador creía debía hacer en ese momento, no se le pidió de forma insistente que salieran del restaurante, solamente se le indicó que el perro no podía permanecer dentro del local. Además, se aclara que la otra colaboradora que se encontraba en el local en ese momento, nunca habló con las recurrentes por lo que no es cierto lo que se indica en el recurso de que “los colaboradores” le profririeron argumentos discriminatorios, insistimos que nuestro colaborador siempre fue muy respetuoso. Tampoco es cierto que el personal de Servicio al Cliente le confirmara al colaborador que estaba actuando correctamente, ni que se le dieran la instrucción de que solicitara a las clientes salir del restaurante. Las llamadas que realizó el colaborador siempre fueron a [Nombre 007] , su jefa inmediata, y es ella quien le solicita al colaborador le pida a la cliente llamar a Servicio al Cliente. Del video que aporta la recurrente como prueba, se puede observar cuando el colaborador toma el teléfono y hace una llamada, la cual corresponde a la segunda llamada hecha a [Nombre 007], a la que hicimos referencia en la contestación del hecho tercero, en donde el colaborador le solicita a la cliente llamar a Servicio al Cliente e incluso le comparte el número telefónico. Fue después de esta llamada que [Nombre 007] revisó el video y se percató (sic) que se trataba de un perro de asistencia, y procedió a llamarlo inmediatamente para que se disculpara y les ofreciera tomar su almuerzo sin costo alguno, sin embargo, como se indicó, la señora [Nombre 002] no aceptó lo ofrecido por el colaborador. QUINTO: Es cierto que la policía se apersonó al restaurante, sin embargo, no ingresó al local. No nos consta que la policía haya levantado un acta policial de lo ocurrido, ni que los medios de comunicación se hayan apersonado al local. En lo demás, no es cierto en la forma expuesta por la recurrente. No es cierto que las disculpas por el mal entendido las dimos porque nos sentimos presionados. Subway es muy consciente de la importancia de estos animales y que son vitales como apoyo al ser humano, por lo que las disculpas por el malentendido se ofrecieron en el instante en que se corroboró que se trataba de un perro de asistencia y no por presiones de la cliente. Para mayor claridad de la relación de hechos acontecidos ese día, procedo a detallar las horas en que los hechos relatados sucedieron, según el video que aportamos como prueba:

Hora según se aprecia en el margen superior derecho del Video	Descripción
11:45:39	Ingresa [Nombre 006] al local y se dirige al baño
11:46:32	Ingresa [Nombre 003].
11:47	Colaborador hace la primera llamada a su jefe inmediato para verificar si podía ingresar un perro al local.
11:48:46	El colaborador atiende a las clientas y le informa que el perro no puede permanecer dentro del local.
11:49:14	La señora saca su celular del bolso y empieza a grabar.
11:49:30	El colaborador vuelve a llamar a su jefa y le indica que lo están grabando y le confirma que las clientas no le han mostrado ninguna identificación.
11:57:14	El colaborador recibe la llamada de su supervisora quien le indica que sí se trata de un perro de asistencia, por lo que le solicita se disculpe con las clientas.
11:59:27	El colaborador se acerca a las clientas para disculparse y ofrecerles el almuerzo sin costo alguno.
12:06	El colaborador se coloca los guantes para recibir la orden de las clientas, sin embargo, ellas se rehúsan.
12:12:23	La cliente graba un video el cual es el aportado por la recurrente como prueba del presente recurso, en donde manifiesta: “son las 12 y 12 del día tenemos más de 15 minutos de estar aquí, esperando que alguien se apersona y nos de la cara porque

	no nos pudieron atender, no nos quisieron atender por el perro de asistencia que anda la menor ehhh seguimos esperando". Sin embargo, para este momento ya se le habían dado las disculpas por el malentendido y se le había ofrecido tomarle la orden.
12:21:33	Las clientes se sientan en una de las mesas dentro del local y permanecen ahí hasta las que llega la policía. Nunca salieron del local, sino que permanecieron en compañía del perro de asistencia en todo momento.
13:39:59	Llega la policía, quienes al no ingresar la local las clientes salen del restaurante.
13:54:31	La policía y las clientes se van del lugar.

Tal y como lo puede corroborar esta Sala, la señora [Nombre 005] y su hija, [Nombre 003], no esperaron dos horas para que las atendieran, sino que del momento en que el colaborador les indicó que el perro no podía permanecer en el local, al momento en que nuestro colaborador le ofreció las disculpas por la confusión, pasaron 11 minutos. He de ser contundente en afirmar que nunca se les dio un trato cruel o degradante a las clientes, siempre se les trató con mucho respeto y con discreción. Ahora bien, cuando se le ofreció acondicionar la mesa en la terraza del local se hizo toda vez que éste (sic) es un espacio del que dispone el restaurante en las afueras del local y que se ha utilizado en otras ocasiones por otros clientes. Hacemos del conocimiento de esta Autoridad que ante lo sucedido el día 19 de agosto, Subway publicó una disculpa pública para las señoras [Nombre 009] y a su hija [Nombre 010] en todas las redes sociales de Subway (...) Aunado a lo anterior, Subway decidió reforzar su política de la aplicación de la Ley 7600. Este reforzamiento se dio el día 21 de agosto en todos los restaurantes del país a fin de que esta situación no se repita. Adicionalmente, el 26 de agosto del 2021, en la reunión mensual de las gerencias de los restaurantes, se abordó el tema con los encargados de cada restaurante y se les mostró un video donde se explica lo que es un perro de asistencia. Este video no sólo (sic) se presentó en dicha reunión, sino que también se les envió a todos los líderes de tienda para que repasaran el tema con los colaboradores regulares. También se procedió a desarrollar un pequeño brochure con recomendaciones para la aplicación de la Ley 7600, el cual se envió a todos los locales el día 01 de setiembre y se colocaron en las pizarras informativas (...) EXCEPCIÓN DE FALTA DE DERECHO Y FALTA DE INTERÉS ACTUAL. Podrá apreciar la estimable Sala que efectivamente hubo un simple error de comunicación, originado en un error involuntario al no tener nuestro colaborador ángulo para confirmar que el perro era de asistencia; se tardó 11 minutos en reconocer el error e inmediatamente se dieron las disculpas y se ofreció remedio a [Nombre 009] y a su hija [Nombre 010]. Incluso se dio una segunda disculpa pública a ellas. Podrá comprobar la Sala -porque se aporta la prueba- que Subway tiene en sus puntos de venta señales que avisan a los clientes que las mascotas de compañía son aceptadas, y que a raíz de este incidente se reforzó a todo el personal la atención a la situación de las mascotas de compañía y se reforzó nuestra política al respecto. Los videos son evidentes del trato que se dio a las recurrentes, el lenguaje corporal no miente. Por cualquier medida de razonabilidad es difícil imaginar mayor satisfacción extraprocesal a los presuntos agravios sufridos por la señora [Nombre 009] y a su hija [Nombre 010]. Por todo lo anterior resulta difícil entender la razón para que, habiéndose obtenido satisfacción extraprocesal anticipada, de todos modos, se presente un recurso de amparo en nuestra contra, lo cual demuestra que, en este caso, no hay un interés actual para resolver en favor de la representada, máxime que no hay ningún derecho constitucional que mi representada vulnere actualmente a las recurridas. Asimismo, de acuerdo con las pretensiones del recurso, se denota que no hay una pretensión que pueda ser solicitada en favor de la parte recurrente, ya que lo que se requiere son mandatos genéricos para mi representada, pero como se indicó anteriormente, mi representada ya realizó hasta una disculpa pública y además, se procedió a lo interno a insistir en el procedimiento para atender personas con discapacidad para evitar nuevamente una circunstancia atípica como la que sucedió con la parte recurrente. Además, resulta innecesario que se ordene a mi representada a dejar ingresar animales de asistencia, dado que, esto ya se cumple, y además es un mandato legal al cual mi representada siempre ha estado sujeto. Por tales motivos, resulta claro y evidente que no le asiste derecho alguno a la recurrida para que se otorgue los extremos pedidos, y máxime que no hay un interés actual en esta causa". Solicita que se declare sin lugar el recurso. Pide que se condene a la parte recurrente al pago de las costas.

4.- Por escrito recibido en la Secretaría de la Sala a las 13:51 horas del 16 de setiembre de 2021, se apersona Arturo Apéstegui Barzuna, en su condición de apoderado general judicial de Restaurantes Subs Sociedad de Responsabilidad Limitada, aporta prueba.

5.- Mediante resolución de las 9:34 horas del 27 de octubre de 2021 se ampliaron las partes consignadas en el recurso y se requirió informe al director ejecutivo del Consejo Nacional de las Personas con Discapacidad, sobre los hechos alegados por la parte recurrente. Además, se le ordenó " remitir a este Tribunal un criterio técnico en el que se efectúe una valoración de las medidas adoptadas por Restaurantes Subs Sociedad de Responsabilidad Limitada con ocasión de los hechos acusados en el sub lite ocurridos el 19 de agosto de 2021. Se aclara que entre tales medidas se encuentran la emisión de una disculpa pública el 19 de agosto de 2021, el reforzamiento de la política de aplicación de la ley 7600 -21 de agosto de 2021-, el abordaje de lo concerniente a los perros de asistencia -26 de agosto de 2021-, así como la creación y colocación en las pizarras informativas de los locales de Subway de un panfleto informativo referente a la ley supramencionada -1° de setiembre de 2021-".

6.- Por escrito incorporado al expediente digital a las 13:46 horas del 2 de noviembre de 2021, informa bajo juramento Francisco Azofeifa Murillo, en su condición de director ejecutivo a.i. del CONAPDIS. Explica que: "I. Animales de asistencia y apoyo emocional Es menester tener claridad sobre el correcto uso de la terminología en el tema a abordar. Cuando se hace referencia a un animal de asistencia o de servicio – sinónimos –, es diferente a si se menciona un animal de apoyo emocional. Los animales de asistencia

fueron debidamente entrenados para llevar a cabo una o varias tareas en aras de asistir a una persona con discapacidad, para ello, deben contar con el correspondiente certificado. El más común es el coloquialmente conocido como perro lazarillo, que sirve de guía para personas con discapacidad visual, pero no es el único tipo. Por otro lado, el animal de apoyo emocional es aquel animal que sin entrenamiento previo, brinda consuelo y/o acompañamiento a una persona. La doctrina los define de la siguiente manera: Animales de asistencia "Un animal de servicio significa cualquier perro que está entrenado individualmente para realizar un trabajo o realizar tareas en beneficio de una persona con una discapacidad, incluyendo una discapacidad física, mental, sensorial, psiquiátrica, intelectual u otra discapacidad mental. Las tareas desempeñadas pueden incluir, entre otras cosas, tirar de una silla de ruedas, recuperación de artículos que se han caído, alertar a una persona acerca de un sonido, recordarle a una persona que tome un medicamento o pulsar un botón del ascensor."<sup>1</sup> Animales de apoyo emocional "Mientras que a menudo se utilizan Animales de Apoyo Emocional o Animales de Confort como animales de terapia como parte de un plan de tratamiento médico, estos no se consideran animales de servicio bajo la ADA. Estos animales de apoyo proporcionan compañía, alivian la soledad y a veces ayudan con la depresión, la ansiedad, y ciertas fobias, pero no tienen entrenamiento especial para llevar a cabo tareas que ayudan a personas con discapacidades. Aunque algunos estados tienen leyes que definen los animales de terapia, estos animales no se limitan a trabajar con personas con discapacidades y, por lo tanto, no están cubiertos por las leyes federales que protegen el uso de animales de servicio. Animales de terapia proporcionan contacto terapéutico a las 9 personas, por lo general en un contexto clínico, para mejorar su bienestar físico, social, emocional y/o el funcionamiento cognitivo."<sup>2</sup> De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Ejecutivo N° 40727-MP-MTSS, el Conapdis es el ente estatal encargado del servicio de certificación de la discapacidad, el cuál (sic) se presta conforme a la Clasificación internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud de la Organización Mundial de la Salud. El certificado de discapacidad extendido se utilizará o aplicará para acceder a los beneficios de servicios selectivos, sociales, de salud, empleo, transporte, y educación que ofrezcan las instancias del sector público en todo el país a las personas con discapacidad, conforme el requerimiento de cada institución pública de constatar la condición de discapacidad de la persona beneficiaria mediante su certificado. Si bien el Decreto de mérito establece la responsabilidad de certificar la discapacidad de las personas que así voluntariamente lo requieran, es menester indicar que no existe norma alguna que le obligue a certificar o acreditar animales de apoyo o asistencia o a las personas que los utilizan, de manera que de conformidad con el Principio de Legalidad a esta entidad le está vedado emitir actos que no se encuentren expresamente autorizados por el ordenamiento jurídico, ya que la institución con su estructura, conformación y funciones carece de la experticia técnica y del personal necesario para certificar a un animal de asistencia o de apoyo emocional.

II. Libertad de acceso Existe una latente laguna legal en lo que respecta al libre tránsito y acceso a lugares públicos en acompañamiento con animales de asistencia o de apoyo emocional en el marco legal costarricense. La misma Sala Constitucional ha realizado un arduo esfuerzo en aclarar las dudas que de dicho vacío surgen, no obstante, la falta de elementos sustanciales en la norma crea indefensión tanto para la persona que se hace acompañar de uno de estos animales, como la persona dueña y empleados de un local. La ley 7600 establece que no puede limitarse el acceso a una persona con discapacidad que se haga acompañar de un "perro guía o animales de asistencia" (artículo 45bis). De hacerlo, se estaría incurriendo en un acto discriminatorio en razón de la discapacidad (artículo 24). Es por ello que la ley protege su libre acceso a medios de transporte público y a edificaciones tanto públicas como privadas en compañía de estos animales. Ahora bien, la norma omite delimitar si el animal de asistencia (según lo denomina la norma) debe de portar con su debida certificación de que ha sido entrenado como tal. También es omisiva en aclarar si dicho derecho de libre acceso es extensivo a los animales de apoyo emocional, al englobar ambos en un mismo concepto. El Reglamento de la Ley 7600, si bien cuenta con un articulado más extenso, no aclara en su totalidad, las dudas planteadas; cito: "Artículo 176.—Animales de Asistencia Toda persona que por algún tipo de discapacidad requiera de un animal de asistencia como apoyo, acompañamiento, conducción y auxilio, lo podrá ingresar, permanecer y deambular a toda edificación pública, privada de servicio público y medio de transporte público. Los Instructores, adiestradores y entrenadores de Animales de Asistencia y de los que estén en proceso de formación, debidamente acreditados, gozarán de los mismos derechos que gozan las personas con su Perro o Animal de Asistencia mientras realicen las labores de entrenamiento y aprendizaje de aquellos animales que vayan a ser destinados como de asistencia, indiferentemente a su especialidad que vengán a favorecer procesos de rehabilitación y de inclusión social, y así como, también en las labores de adaptación a los usuarios." Al respecto, la Sala Constitucional ha manifestado lo siguiente: "En efecto, las personas con discapacidades pueden utilizar animales de servicio y animales de apoyo emocional debido a una variedad de razones, para ello, el perro debe de estar entrenado individualmente para realizar un trabajo o realizar tareas en beneficio de una persona con una discapacidad, incluyendo una discapacidad física, mental, sensorial, psiquiátrica, intelectual u otra discapacidad mental. No obstante, el manejador es responsable del cuidado y la supervisión de su animal de servicio, de manera que, si un animal de servicio o de apoyo se comporta de una manera inaceptable y la persona con discapacidad no controla el animal, un negocio u otra entidad no tiene porque (sic) permitir el animal en su local, sin que ello lesione derecho fundamental alguno." (Resolución N° 16385 – 2018.) Anudado a todo lo expuesto, no puede dejarse de lado el hecho de que en Costa Rica no existe ningún ente o institución que acredite la condición de este tipo de animales; lo que provoca dos posibles y distintos escenarios. Primero, ningún dueño o empleados de un local podría estar en la potestad de requerir un certificado de adiestramiento en razón de no existir un ente nacional que lo emita, y deberá permitir el ingreso del animal bajo promesa de su dueño de que el mismo es animal de asistencia o apoyo emocional. O bien, un segundo escenario es que solamente se permitirá el ingreso de animales que presenten certificados provenientes del extranjero. Sin embargo, este segundo escenario deja en desprotección a quienes se hacen acompañar de animales de apoyo emocional sin previo entrenamiento. En esta situación también es necesario valorar los derechos de la "contraparte". Pues al tratarse de lugares públicos, en este caso un restaurante, no puede obviarse la obediencia a lineamientos de salud y orden que deben ser acatados. Los animales de asistencia que están debidamente certificados para ello, cuentan con todas sus vacunas al día, pues se entiende que están en constante contacto con muchas más personas que dígame, una mascota domesticada. En la misma línea, el adiestramiento del perro no se circunscribe al acompañamiento y asistencia de la persona con discapacidad, sino a su comportamiento adecuado en el entorno que se encuentre. Entiéndase que no va a ladrar si no es una emergencia, no atacar a terceros, ni atenderá sus necesidades fisiológicas en público. Todos estos elementos deben ser tomados en cuenta al realizar la valoración del caso en cuestión. Dichos elementos no son desconocidos para la Sala Constitucional, pues

como bien manifiesta en la jurisprudencia citada, en el momento que el animal del que se haga acompañar quebrante el orden del lugar público en el que se encuentre, perderá el derecho de permanecer allí. El derecho de uno, llega hasta inicia el de la otra persona. III. Sobre el supuesto hecho discriminatorio Alega la recurrente que después de habérsele sido negada la entrada al restaurante, procedió a llamar a la policía para que se apersonara al lugar. Esto provocó que los encargados del lugar le ofrecieran, como medida alterna, poner una mesa afuera del local para que pudiese comer con su perro, aún (sic) cuando no se encontraban mesas afuera del mismo. Lo cual la recurrente cataloga de discriminatorio hacia su persona por vulnerar sus derechos fundamentales. El tema de la igualdad de oportunidades y los derechos de las personas con discapacidad, no es un tema novedoso ni de reciente investigación, pues ya desde hace varios años, se han venido realizando importantes esfuerzos tendentes a poner fin a todas aquellas desigualdades o distinciones surgidas en detrimento de aquellos individuos que han tenido que abrirse camino por tener algún tipo de discapacidad. Concretamente, en nuestro ordenamiento jurídico esta igualdad encuentra su fundamento constitucional, en el artículo 33 que consagra el derecho de toda persona a un trato igualitario, sin que se permita de ningún modo realizar diferencias o distinciones contrarias a la dignidad humana. En obediencia al articulado 129 de la Constitución Política, ninguna persona puede alegar ignorancia a la ley. Por lo cual, no puede el local argumentar su desconocimiento sobre los derechos de acceso que tienen las personas con discapacidad que se hacen acompañar de animales que le asisten por su condición de discapacidad. La recurrente alega que el día 19 de agosto del 2021, se presentó al restaurante portando su certificado de discapacidad emitido por el Conapdis y además, contaba con las identificaciones correspondientes que califican a su perro, como de apoyo para una persona con discapacidad. No puede el suscrito referirse a dicha documentación, al no tener acceso a la misma ni conocer si es nacional o internacional la documentación mencionada. Lo que sí puede indicar es que sí (sic) el perro contaba con la documentación válida que permitía la verificación de su adiestramiento para acompañar y asistir a una persona con discapacidad, no podían los empleados de la cadena Subway, negar el acceso a la recurrente bajo ninguna circunstancia, pues cumplía a cabalidad con lo estipulado en la ley, y más. Si bien el local ha implementado una serie de medidas de redención, estas no eliminan el acto discriminatorio y denigrante llevado a cabo contra la recurrente; primero de negarle su entrada al restaurante y luego, ofrecer como solución, que comiese fuera del local. Por lo cual sí se considera que se violentaron los derechos fundamentales de la recurrente y que las medidas tomadas, no subsanan en la totalidad, los actos efectuados contra la recurrente. Es por todo lo anteriormente expuesto que, como ente rector en la materia de discapacidad, se considera indispensable la implementación de lineamientos de atención al cliente inclusivo, así como la actualización de protocolos de manipulación de alimentos que permitan la permanencia de este tipo de animales dentro de los locales de la cadena de restaurantes Subway. Estas dos acciones afirmativas permitirán que los locales de Subway puedan garantizar el libre acceso a las personas con discapacidad que se hacen acompañar de algún animal en razón del apoyo que éste (sic) les brinda por su condición de discapacidad, sin discriminación u obstáculo alguno”.

7.- Por escrito incorporado al expediente digital a las 8:01 horas del 5 de noviembre de 2021, Arturo Apéstegui Barzuna, en su condición de apoderado general judicial de Restaurantes Subs Sociedad de Responsabilidad Limitada, indica que: “I. Que mediante resolución de las nueve horas treinta y cuatro minutos del veintisiete de octubre del dos mil veintiuno, esta Sala procedió a dar audiencia al Consejo Nacional de las Personas con Discapacidad (CONAPDIS) para que informara sobre los hechos alegados por la parte recurrente y para ello esta Sala le informó, de forma resumida, los hechos alegados en el recurso de amparo, sin embargo, no se le puso en conocimiento del CONAPDIS la contestación y la prueba presentada por esta representación a dicho recurso. II. Que esta representación se puso en contacto con el CONAPDIS y le ofreció presentarle copia completa del presente expediente a fin de que rindiera el Informe tomando en cuenta no sólo (sic) con los hechos alegados por la recurrente, sino también los alegados por Subway, sin embargo, se nos indicó que no podían recibir copia del expediente puesto que la instrucción que tienen es emitir el informe sólo (sic) con la información que consta en la resolución de las 09:34 del 27 de octubre del 2021 dictada por esta Sala. III. Emitido el Informe por el CONAPDIS es evidente que este Consejo requería contar con la prueba y la contestación dada por Subway al recurso para poder rendir un informe objetivo. Véase que de la prueba que se presentó con la contestación se puede constatar que la señora [Nombre 011] y a su hija [Nombre 010] no presentaron el certificado de discapacidad emitido por el CONAPDIS y tampoco aportaron documentación válida que permitiera la verificación del adiestramiento del perro, y a pesar de eso, el CONAPDIS lo da como un hecho cierto en su informe, sin embargo, la prueba demuestra lo contrario. De igual forma, de haber contado con la prueba aportada por Subway, el CONAPDIS hubiera podido constatar que nunca se les negó la entrada a la señora [Nombre 002] y a su hija, sino que ambas se mantuvieron durante más de dos horas dentro del local en compañía de su perro y nadie del personal les solicitó salir o les dio un trato degradante. Con el video aportado se puede comprobar el trato que se dio a las recurrentes, el lenguaje corporal no miente. A todas luces lo acontecido el día 19 de agosto fue un error de comunicación, originado en un error involuntario al no tener el colaborador ángulo para confirmar que el perro era de asistencia; se tardó 11 minutos en reconocer el error e inmediatamente se dieron las disculpas y se ofreció remedio a [Nombre 011] y a su hija [Nombre 010]. Así las cosas, respetuosamente solicitamos a esta honorable Sala requerir al Consejo Nacional de las Personas con Discapacidad (CONAPDIS) amplíe el informe rendido, considerando la contestación hecha por mi representada al recurso de amparo, así como la prueba aportada con dicha contestación”.

8.- Mediante resolución del magistrado instructor de las 8:47 horas del 18 de noviembre de 2021 se ordenó como prueba para mejor resolver a Francisco Azofeifa Murillo, en su condición de director ejecutivo a.i. del Consejo Nacional de las Personas con Discapacidad, o a quien en su lugar desempeñe ese puesto, ampliar el informe solicitado por este Tribunal en la resolución de las 9:34 horas del 27 de octubre de 2021.

9.- Por escrito incorporado al expediente digital a las 15:35 horas del 22 de noviembre de 2021, Arturo Apéstegui Barzuna, en su condición de apoderado general judicial de Restaurantes Subs Sociedad de Responsabilidad Limitada, manifiesta que: “Hacemos del conocimiento de esta honorable Sala que el día de hoy, 22 de noviembre a las 9 horas con 03 minutos recibimos correspondencia vía correo electrónico de la señora [Nombre 013], en su condición de asesora jurídica del Consejo Nacional de las Personas con Discapacidad (CONAPDIS) mediante el cual nos solicitó le hiciéramos llegar la CD con el video que esta representación había presentado como prueba número 1 de la contestación, a fin de cumplir con lo ordenado por esta Sala y



proceder con la ampliación del informe. Dado lo anterior, se procedió con lo solicitado y se le hizo llegar el video requerido, el cual es una copia exacta del que consta en autos”.

10.- Por escrito incorporado al expediente digital a las 17:15 horas del 23 de noviembre de 2021, informa Flor Gamboa Ulate, en su condición de directora ejecutiva a.i. del Consejo Nacional de Persona con Discapacidad. Detalla que: “ **I. Sobre los actos llevados a cabo el 19 de agosto de 2021** Según la lectura de la contestación presentada por la parte recurrida, es necesario reiterar en el presente criterio que, la falta de presentación de carné de discapacidad por parte de la recurrente como se indica en el punto Segundo y Tercero de ésta (sic) , no conforma argumento válido para negar el acceso de una persona que se hace acompañar de un animal de asistencia o apoyo emocional. Ello, como se indicó en la contestación del 27 de octubre de 2021, el certificado o carné de discapacidad no es el documento de respaldo para el requerimiento de un animal de asistencia o apoyo emocional. De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Ejecutivo N° 40727-MP-MTSS , el Conapdis es el ente estatal encargado del servicio de certificación de la discapacidad, el cual se presta conforme a la Clasificación internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud de la Organización Mundial de la Salud. El certificado de discapacidad extendido se utilizará o aplicará para acceder a los beneficios de servicios selectivos, sociales, de salud, empleo, transporte, y educación que ofrezcan las instancias del sector público en todo el país a las personas con discapacidad, conforme el requerimiento de cada institución pública de constatar la condición de discapacidad de la persona beneficiaria mediante su certificado. Si bien el Decreto de mérito establece la responsabilidad de certificar la discapacidad de las personas que así voluntariamente lo requieran, es menester indicar que no existe norma alguna que le obligue a certificar o acreditar animales de apoyo o asistencia o a las personas que los utilizan, de manera que de conformidad con el Principio de Legalidad a esta entidad le está vedado emitir actos que no se encuentren expresamente autorizados por el ordenamiento jurídico, ya que la institución con su estructura, conformación y funciones carece de la experticia técnica y del personal necesario para certificar a un animal de asistencia o de apoyo emocional. **II. Sobre las medidas implementadas por Subway** Del análisis de la prueba aportada, no encuentra lugar el Conapdis el argumento de que “la posición donde se encontraba el perro y la altura del mostrador le impedía tener visibilidad del perro” al colaborador, para determinar que era un perro de asistencia. Pues su obligación era de revisar que el mismo contara con los distintivos que le solicita su jefatura y los protocolos de Subway, para catalogarlo como animal de asistencia o apoyo emocional; o bien en aplicación de la Ley 7600, hacer la consulta a la persona dueña del animal, antes de solicitar la salida de ésta (sic) ; según se indica en la contestación en el punto tercero. Dicho actuar denota un claro desconocimiento y falta de capacitación del colaborador en la temática de libertad de acceso de las personas con discapacidad, lo cual es total responsabilidad de Subway. En la misma línea, no consta en la prueba aportada por la parte recurrida, que exista una lista, protocolo o documento similar que se entregue a los colaboradores, para conocer qué acciones tomar y qué requisitos verificar, para permitir el ingreso de un animal al local. Pues se hace mención a una capacitación sobre la normativa y el derecho de libre acceso que tiene las personas con discapacidad que se hacen acompañar con un animal de asistencia o apoyo emocional, pero no cómo proceder en el caso per se. En lo que respecta al video, el mismo no cuenta con audio, por lo cual no puede determinarse si hubo o no, expresiones discriminatorias de parte de los colaboradores hacia la aquí recurrente, según se alega en el recurso de amparo presentado. Lo que sí puede observarse en el video es que el mostrador es de vidrio, lo cual da clara visibilidad para observar el perchero del perro. Pues si el colaborador logró ver al perro, pudo visualizar el perchero. Perchero sobre el cual la jefatura del colaborador se basa para dar la instrucción de que sí es un animal de asistencia, según el punto tercero de la contestación del recurso por parte del recurrido. El brochure denominado “Recomendaciones Ley 7600: Servicio al cliente”, no hace alusión alguna a la forma correcta de proceder ante un cliente que se haga acompañar de un perro de asistencia o apoyo emocional. Si bien pauta las formas de tratar de manera respetuosa a toda persona con discapacidad, no establece que las personas colaboradoras deben de verificar y preguntar a la persona dueña del animal, si el mismo es un animal de asistencia o apoyo emocional, antes de negar el acceso a su local; como sucedió en el caso en concreto. Ni tampoco enumera los requisitos o distintivos que solicita Subway para permitir su acceso como animal de asistencia o apoyo emocional. No encuentra el Conapdis que dentro de la prueba aportada, Subway cuente con protocolos de manipulación de alimentos actualizados que permitan la permanencia de este tipo de animales dentro de los locales. Lo cual vulnera los derechos de salubridad de toda persona que se encuentre en el local al momento de permanecer un animal de asistencia o apoyo emocional. De manera conclusiva, es consideración de este Consejo que, el llevar actos posteriores que fortalecieron las políticas internas de la empresa en lo que respecta el servicio al cliente y atención a las personas con discapacidad, no subsanan los actos llevados a cabo el 19 de agosto del 2021 contra la aquí recurrente. Pues la ley 7600 tiene más de dos décadas de vigencia, y el marco que regula el ingreso de animales de asistencia y apoyo emocional a locales comerciales, cinco años. Por lo cual, dichas políticas debían de haber existido previo a la fecha del evento aquí recurrido. Si bien es reconocible el compromiso de la empresa en evitar futuras situaciones similares, su efecto no es retroactivo”.

11.- Por escrito incorporado al expediente digital a las 20:48 horas del 23 de noviembre de 2021, informa Flor Gamboa Ulate, en su condición de directora ejecutiva a.i. del Consejo Nacional de Persona con Discapacidad, en el mismo sentido que en el escrito incorporado al expediente digital a las 17:15 horas del 23 de noviembre de 2021.

12.- En los procedimientos seguidos se han observado las prescripciones legales.

Redacta el Magistrado **Rueda Leal**; y,

#### **Considerando:**

**I.- DE PREVIO.** Antes de resolver lo que en derecho corresponde en el *sub iudice*, el Tribunal no omite aclarar que, si bien en el escrito de interposición la accionante planteó el recurso a favor de [Nombre 009], cédula de identidad [Valor 002] y de la persona menor de edad [Nombre 010] , no menos cierto es que revisada la página web del Tribunal Supremo de Elecciones se desprende que en realidad los nombres de las amparadas son [Nombre 002] y [Nombre 003], motivo por el cual el recurso será resuelto a favor de tales personas.

**II.- CUESTIÓN PREVIA.** Tratándose de recursos de amparo dirigidos contra sujetos privados, previo al análisis de fondo acerca de la violación constitucional alegada, debe examinarse si, en la especie, se está o no ante alguno de los supuestos que hacen admisible tal recurso, y, en caso afirmativo, dilucidar si es o no admisible. Indica la Ley de la Jurisdicción Constitucional en el

artículo 57 que procede el recurso de amparo contra las acciones u omisiones de sujetos de derecho privado, cuando estos actúen o deban actuar en ejercicio de funciones o potestades públicas, o se encuentren, de derecho o de hecho, en una posición de poder frente a la cual los remedios jurisdiccionales comunes resulten claramente insuficientes o tardíos para garantizar los derechos o libertades fundamentales a que se refiere el artículo 2, inciso a) de la misma Ley. En la especie, de ser ciertos los reclamos de la parte tutelada, la recurrida podría estar en una situación de poder, frente a la cual los remedios jurisdiccionales comunes podrían resultar insuficientes para tutelar los derechos fundamentales de la parte amparada, motivo por el cual, el recurso se debe admitir para su análisis por parte de este Tribunal.

**III.- OBJETO DEL RECURSO.** La recurrente aclara que la tutelada [Nombre 003] Iquien es una persona menor de edad con discapacidad que emplea un perro de asistencial acudió el 19 de agosto de 2021 junto a su madre [Nombre 002] al restaurante Subway ubicado en Ciudad Quesada. Acusa que al ingresar al sitio mencionado a las amparadas le indicaron que “no le venderían” alimentos y que debían salir inmediatamente del local, pues no aceptaban mascotas. Sostiene que, debido a tal situación, se le explicó al dependiente la condición de servicio de apoyo del animal y la discapacidad de la persona menor de edad tutelada; no obstante, le comunicaron que saliera, dado que no la iban a atender. Explica que, ante los argumentos discriminatorios que le dijeron los colaboradores de Subway, las amparadas manifestaron que no saldrían del sitio y llamaron a la policía, lo cual consta en el acta 2021-08-19-01482. Detalla que, momentos después, los personeros del restaurante denunciado les ofrecieron a sus defendidas un “almuerzo gratis” y se les indicó que “les pondrían una mesa afuera del local”, pese a que no existen mesas ubicadas ahí.

**IV.-HECHOS PROBADOS.** De importancia para la decisión de este asunto, se estiman como debidamente demostrados los siguientes hechos, sea porque así han sido acreditados o bien porque la autoridad recurrida haya omitido referirse a ellos, según lo prevenido en el auto inicial:

- a) La tutelada [Nombre 003] es una persona menor de 15 años de edad. (Ver página web del Tribunal Supremo de Elecciones).
- b) El Consejo Nacional de Personas con Discapacidad certifica que la amparada [Nombre 003] es una persona con discapacidad. (Ver prueba documental).
- c) La tutelada [Nombre 003] emplea un perro de asistencia que cuenta con las identificaciones correspondientes que lo califican como “perro de apoyo a persona con discapacidad”. (Hecho incontrovertido).
- d) El 19 de agosto de 2021, las amparadas acudieron al restaurante Subway ubicado en Ciudad Quesada. (Hecho incontrovertido).
- e) El 19 de agosto de 2021, las tuteladas permanecieron en las instalaciones de Subway de Ciudad Quesada junto con el perro de asistencia de la amparada [Nombre 003] por más de una hora. (Ver video aportado como prueba).
- f) El 19 de agosto de 2021, durante el tiempo en el que las amparadas acudieron a Subway de Ciudad Quesada, la parte exterior del restaurante que está dispuesta para que los clientes consuman sus alimentos no se encontraba debidamente habilitada. (Ver videos aportados como prueba).
- g) El representante legal de la parte accionada explicó que:

*“PRIMERO : Es cierto que el día 19 de agosto la señora [Nombre 005] se presentó al restaurante Subway ubicado en Ciudad Quesada en compañía de su hija, de quince años, [Nombre 003] .*

**SEGUNDO:** *Sobre este hecho nos atenemos a la prueba presentada en autos por la recurrente. Únicamente se aclara que ni la señora [Nombre 006] ni [Nombre 003] mostraron el carné de persona con discapacidad mientras estuvieron en el restaurante .*

**TERCERO:** *No es cierto en la forma expuesta por la recurrente. Lo que sucedió ese día fue un grave problema de comunicación que pasamos a explicar a esta honorable Sala. Al ser las 11:45 am ingresó al restaurante la señora [Nombre 006] y se dirigió al baño, minutos después ingresó la joven [Nombre 003] en compañía de su perro de asistencia quien también se dirigió a los servicios sanitarios. En el momento en que las clientas ingresaron al local, el colaborador que las atendió no se encontraba en el mostrador por lo que no pudo observar claramente que se trataba de un perro de asistencia y sin haber hecho las preguntas y verificaciones necesarias, procedió a comunicarse vía telefónica con su jefa inmediata, quien en ese momento se encontraba fuera de la oficina y por ende no tenía acceso a la cámara de video localizada dentro del local. En dicha llamada, el colaborador le consultó si se permitía el ingreso de perros al restaurante, a lo cual su jefa le indicó que no, salvo que se tratara de los perros cubiertos por la LEY 7600; la jefa le consultó al colaborador si el perro era de asistencia, a lo cual el colaborador respondió que no lo era, por lo que se procedió a darle la instrucción de que se disculpara con la cliente y le indicara que no se podía mantener el perro adentro del restaurante. Nunca se les negó el servicio, ni se les solicitó que salieran inmediatamente del local, sino que el colaborador siempre les habló con todo respeto, incluso les indicó que si deseaban podían ordenar y que se les podía acondicionar una mesa en la parte de afuera del restaurante, el cual cuenta con un espacio amplio que está debidamente techado y que está dispuesto para que nuestros clientes puedan consumir sus alimentos en ese lugar si así lo desean . Siendo que no estaba lloviendo en ese momento, se les ofreció hacerlo de esa forma, sin embargo, ante el ofrecimiento hecho por el colaborador, la cliente se molesta y saca su celular de su bolso y lo empieza a grabar, tal y como se observa en el video que se presenta como prueba (...) Cuando el colaborador tiene esta conversación con las clientas, aún no se había percatado (sic) que se trataba de un perro de asistencia, toda vez que por la posición en donde se encontraba el perro y la altura del mostrador le impedía tener visibilidad del perro, además de que no se le mostró ningún certificado que identificara a la joven con discapacidad. Debido a la molestia de la cliente, el colaborador volvió a llamar a su jefa inmediata, [Nombre 007] , informándole que la cliente lo estaba grabando y que quería hablar con ella. Ella volvió a consultarle si se le había mostrado alguna identificación de discapacidad o si el perro estaba identificado y el colaborador manifestó que no, por lo que se le indicó que le compartiera a la cliente el teléfono de servicio al cliente para que llamara y se le pudiera aclarar la posición de la empresa. Minutos después, [Nombre 007] llega a un lugar donde puede acceder a su computadora, por lo que*

ya podía tener acceso a la cámara de video del restaurante y al revisarla se percató (sic) que el perro tenía perchero por lo que inmediatamente llamó al colaborador y le indicó que el perro sí estaba identificado, por lo que le pidió se disculpara con la cliente y le ofreciera, por el malentendido, el almuerzo sin costo alguno. Después de que [Nombre 007] llamó al colaborador, procedió a llamar a Servicio al Cliente e informó de la situación, por lo que servicio al cliente procedió a llamar a la señora [Nombre 006] y le explicó que de acuerdo a (sic) la Ley 7600 y a las Políticas de Subway es permitido el ingreso de mascotas/perros de asistencia, se le ofrecieron las disculpas por el malentendido y se le ofreció se quedara a comer en el restaurante, sin embargo la cliente se encontraba molesta, por lo que no aceptó y solicitó nos pusiéramos en contacto con sus abogados. En relación con la fotografía a la que hace referencia la recurrente, tal y como se puede apreciar claramente en el rótulo, si bien informa a nuestros clientes que está prohibido el ingreso de mascotas, la medida no rige para los perros de asistencia para personas con discapacidad.

**CUARTO:** No es cierto de la forma expuesta por la recurrente. Por la redacción del hecho pareciera que se pretende dar a entender que el colaborador las trató de manera irrespetuosa, lo cual no fue así, siempre se les habló cortésmente, informándoles lo que el colaborador creía debía hacer en ese momento, no se le pidió de forma insistente que salieran del restaurante, solamente se le indicó que el perro no podía permanecer dentro del local. Además, se aclara que la otra colaboradora que se encontraba en el local en ese momento, nunca habló con las recurrentes por lo que no es cierto lo que se indica en el recurso de que “los colaboradores” le profririeron argumentos discriminatorios, insistimos que nuestro colaborador siempre fue muy respetuoso. **Tampoco es cierto que el personal de Servicio al Cliente le confirmara al colaborador que estaba actuando correctamente, ni que se le dieran la instrucción de que solicitara a las clientes salir del restaurante.** Las llamadas que realizó el colaborador siempre fueron a [Nombre 007], su jefa inmediata, y es ella quien le solicita al colaborador le pida a la cliente llamar a Servicio al Cliente. Del video que aporta la recurrente como prueba, se puede observar cuando el colaborador toma el teléfono y hace una llamada, la cual corresponde a la segunda llamada hecha a [Nombre 007], a la que hicimos referencia en la contestación del hecho tercero, en donde el colaborador le solicita a la cliente llamar a Servicio al Cliente e incluso le comparte el número telefónico. Fue después de esta llamada que [Nombre 007] revisó el video y se percató (sic) que se trataba de un perro de asistencia, y procedió a llamarlo inmediatamente para que se disculpara y les ofreciera tomar su almuerzo sin costo alguno, sin embargo, como se indicó, la señora [Nombre 002] no aceptó lo ofrecido por el colaborador.

**QUINTO:** Es cierto que la policía se apersonó al restaurante, sin embargo, no ingresó al local. No nos consta que la policía haya levantado un acta policial de lo ocurrido, ni que los medios de comunicación se hayan apersonado al local. En lo demás, no es cierto en la forma expuesta por la recurrente. No es cierto que las disculpas por el mal entendido las dimos porque nos sentimos presionados. Subway es muy consciente de la importancia de estos animales y que son vitales como apoyo al ser humano, por lo que las disculpas por el malentendido se ofrecieron en el instante en que se corroboró que se trataba de un perro de asistencia y no por presiones de la cliente (...) Tal y como lo puede corroborar esta Sala, la señora [Nombre 005] y su hija, [Nombre 003], no esperaron dos horas para que las atendieran, sino que **del momento en que el colaborador les indicó que el perro no podía permanecer en el local, al momento en que nuestro colaborador le ofreció las disculpas por la confusión, pasaron 11 minutos.** He de ser contundente en afirmar que nunca se les dio un trato cruel o degradante a las clientes, siempre se les trató con mucho respeto y con discreción. Ahora bien, **cuando se le ofreció acondicionar la mesa en la terraza del local se hizo toda vez que éste (sic) es un espacio del que dispone el restaurante en las afueras del local y que se ha utilizado en otras ocasiones por otros clientes (...)**

Podrá apreciar la estimable Sala que efectivamente hubo un simple error de comunicación, originado en un error involuntario al no tener nuestro colaborador ángulo para confirmar que el perro era de asistencia; se tardó 11 minutos en reconocer el error e inmediatamente se dieron las disculpas y se ofreció remedio a [Nombre 009] y a su hija [Nombre 010]. Incluso se dio una segunda disculpa pública a ellas. Podrá comprobar la Sala -porque se aporta la prueba- que Subway tiene en sus puntos de venta señales que avisan a los clientes que las mascotas de compañía son aceptadas, y que a raíz de este incidente se reforzó a todo el personal la atención a la situación de las mascotas de compañía y se reforzó nuestra política al respecto. Los videos son evidentes del trato que se dio a las recurrentes, el lenguaje corporal no miente. Por cualquier medida de razonabilidad es difícil imaginar mayor satisfacción extraprocesal a los presuntos agravios sufridos por la señora [Nombre 009] y a su hija [Nombre 010]. Por todo lo anterior resulta difícil entender la razón para que, habiéndose obtenido satisfacción extraprocesal anticipada, de todos modos, se presente un recurso de amparo en nuestra contra, lo cual demuestra que, en este caso, no hay un interés actual para resolver en favor de la representada, máxime que no hay ningún derecho constitucional que mi representada vulnere actualmente a las recurridas. Asimismo, de acuerdo con las pretensiones del recurso, se denota que no hay una pretensión que pueda ser solicitada en favor de la parte recurrente, ya que lo se requiere son mandatos genéricos para mi representada, pero como se indicó anteriormente, mi representada ya realizó hasta una disculpa pública y además, se procedió a lo interno a insistir en el procedimiento para atender personas con discapacidad para evitar nuevamente una circunstancia atípica como la que sucedió con la parte recurrente. Además, resulta innecesario que se ordene a mi representada a dejar ingresar animales de asistencia, dado que, esto ya se cumple, y además es un mandato legal al cual mi representada siempre ha estado sujeto ( ...)” (la negrita fue añadida). (Ver contestación de la parte recurrida).

h) El 19 de agosto de 2021, la parte recurrida emitió una disculpa pública en redes sociales, en la que se lee:

**“Subway lamenta mal entendido con clienta que visitó el restaurante de Ciudad Quesada acompañada de su perro de asistencia.**

- Aclara que locales siempre han aplicado la Ley 7600 y aunque está prohibido el ingreso de mascotas, la medida no rige para los perros de asistencia para personas con discapacidad.
- Subway reforzará sus políticas con los colaboradores de atención al cliente para evitar que se vuelva a repetir.

**Agosto, 2021.** Este jueves, una joven visitó, en compañía de su madre, el local de Subway ubicado en Ciudad Quesada y al

ingresar acompañadas de su perro, se les indicó que no se permite el ingreso de mascotas al local,

El colaborador que las atendió siempre lo hizo de manera respetuosa, aunque no se percató, al momento, (sic) que el perro servía de apoyo emocional a la joven.

"Lamentamos mucho lo sucedido y estamos seguros de que, de nuestra parte, hubo un grave problema de comunicación y nuestro colaborador debió hacer las preguntas y verificaciones necesarias antes de impedir que el perro se mantuviera dentro del local. Les ofrecemos a nuestras clientas una disculpa pública y reforzaremos con nuestros equipos la aplicación de las políticas establecidas al respecto, así como el tratamiento de estos casos" indicó [Nombre 043], Gerente de Mercadeo de Subway.

Como parte de aplicación de la Ley 7600 en nuestros restaurantes, se ha hecho un esfuerzo importante con la colocación de rótulos que indican que, aunque está prohibido el ingreso de mascotas, siempre se aplica la excepción para los animales de asistencia que acompañan a los clientes que requieren apoyo.

"Somos conscientes de la importancia de estos animales y que son vitales como apoyo al ser humano. Una muestra de eso es que nunca hemos tenido una queja o denuncia en ese sentido en el pasado, y tanto la joven como su familia, pueden estar seguros que reforzaremos nuestra política de la aplicación de la Ley sin excepciones en todos los restaurantes del país para que esta situación no se vuelva a repetir", finalizó [Nombre 042] " (el destacado es del original). (Ver prueba documental).

i) El 21 de agosto de 2021, Subway reforzó su política de aplicación de la ley 7600 por medio de su herramienta interna, por lo que el comunicado se dio a todo el personal que labora en las tiendas. (Ver prueba documental).

j) El 26 de agosto de 2021, en la reunión mensual de gerencias de los restaurantes de Subway, "se abordó el tema con los encargados de cada restaurante y se les mostró un video donde se explica lo que es un perro de asistencia. Este video no sólo (sic) se presentó en dicha reunión, sino que también se les envió a todos los líderes de tienda para que repasaran el tema con los colaboradores regulares". (Ver prueba documental y contestación de la parte recurrida).

k) El 1° de setiembre de 2021, Subway emitió un panfleto con recomendaciones para la aplicación de la ley 7600, el cual fue enviado a todos los locales y fue colocado en las pizarras informativas, en el que se indicó:

"Recomendaciones Ley 7600: Servicio al cliente\*\*

- Perciba a la persona de manera integral, no se centre en su limitación.
- Preséntese e infórmele en qué puede usted servirle en relación con su pedido.
- No infantilice ni use diminutivos para referirse a la persona.
- Si la persona se encuentra acompañada, no la invisibilice. Háblele directamente a ella, no a su acompañante.
- No asuma que necesita su apoyo. De manera cortés pero respetuosa, pregúntele si requiere ser apoyada y cómo. Debe hacerlo únicamente en el caso de que la persona acepte y de la forma en que lo indique.
- No haga preguntas indagando el origen o la causa de la limitación; su interés debe ser brindar la atención que la persona necesita. Tampoco manifiesta lástima, sorpresa, morbo o compasión por su condición.
- Actúe con precaución y no emita juicios de valor acerca de la condición de salud de la persona. No especule ni "diagnostique".
- Remítase a lo que es evidente, lo manifestado por la persona o lo que ésta (sic) acredite voluntariamente por medio de documentos.
- Utilice un lenguaje concreto, sencillo, claro y adecuado, para comunicarse con la persona. Esto se aplica al formato escrito, digital o verbal u para toda situación, ya sea que la persona con discapacidad está presente o cuando deba tener acceso a la información por otros medios.
- Mantenga siempre la actitud de servicio que nos caracteriza". (Ver prueba documental y contestación de la parte recurrida).

l) El 10 de setiembre de 2021, la parte recurrida fue notificada de la resolución de curso de este recurso. (Ver prueba documental).

m) El director ejecutivo a.i. del CONAPDIS explica que:

"I. Animales de asistencia y apoyo emocional Es menester tener claridad sobre el correcto uso de la terminología en el tema a abordar. Cuando se hace referencia a un animal de asistencia o de servicio – sinónimos –, es diferente a si se menciona un animal de apoyo emocional. **Los animales de asistencia fueron debidamente entrenados para llevar a cabo una o varias tareas en aras de asistir a una persona con discapacidad, para ello, deben contar con el correspondiente certificado.** El más común es el coloquialmente conocido como perro lazarillo, que sirve de guía para personas con discapacidad visual, pero no es el único tipo. Por otro lado, **el animal de apoyo emocional es aquel animal que sin entrenamiento previo, brinda consuelo y/o acompañamiento a una persona.**

La doctrina los define de la siguiente manera: Animales de asistencia "Un animal de servicio significa cualquier perro que está entrenado individualmente para realizar un trabajo o realizar tareas en beneficio de una persona con una discapacidad, incluyendo una discapacidad física, mental, sensorial, psiquiátrica, intelectual u otra discapacidad mental. Las tareas desempeñadas pueden incluir, entre otras cosas, tirar de una silla de ruedas, recuperación de artículos que se han caído, alertar a una persona acerca de un sonido, recordarle a una persona que tome un medicamento o pulsar un botón del ascensor."<sup>1</sup> Animales de apoyo emocional "Mientras que a menudo se utilizan Animales de Apoyo Emocional o Animales de Confort como animales de terapia como parte de un plan de tratamiento médico, estos no se consideran animales de servicio bajo la ADA. Estos animales de apoyo proporcionan compañía, alivian la soledad y a veces ayudan con la depresión, la ansiedad, y ciertas fobias, pero no tienen entrenamiento especial para llevar a cabo tareas que ayudan a personas con discapacidades. Aunque algunos estados tienen leyes que definen los animales de terapia, estos animales no se limitan a trabajar con personas con discapacidades y, por lo tanto, no están cubiertos por las leyes federales que protegen el uso de animales de servicio. Animales de terapia proporcionan contacto terapéutico a las 9 personas, por lo general en un contexto clínico, para mejorar su bienestar físico, social, emocional y/o el funcionamiento cognitivo."<sup>2</sup> De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Ejecutivo N° 40727-MP-MTSS, **el Conapdis es el ente estatal encargado del servicio de certificación de la discapacidad**, el cuál (sic) se presta conforme a la Clasificación internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud de la Organización Mundial de la Salud. **El certificado de discapacidad extendido se utilizará o aplicará para acceder a los beneficios de servicios selectivos, sociales, de salud, empleo, transporte, y educación que**

**ofrezcan las instancias del sector público en todo el país a las personas con discapacidad, conforme el requerimiento de cada institución pública de constatar la condición de discapacidad de la persona beneficiaria mediante su certificado. Si bien el Decreto de mérito establece la responsabilidad de certificar la discapacidad de las personas que así voluntariamente lo requieran, es menester indicar que no existe norma alguna que le obligue a certificar o acreditar animales de apoyo o asistencia o a las personas que los utilizan, de manera que de conformidad con el Principio de Legalidad a esta entidad le está vedado emitir actos que no se encuentren expresamente autorizados por el ordenamiento jurídico, ya que la institución con su estructura, conformación y funciones carece de la experticia técnica y del personal necesario para certificar a un animal de asistencia o de apoyo emocional.**

II. Libertad de acceso Existe una latente laguna legal en lo que respecto al libre tránsito y acceso a lugares públicos en acompañamiento con animales de asistencia o de apoyo emocional en el marco legal costarricense. La misma Sala Constitucional ha realizado un arduo esfuerzo en aclarar las dudas que de dicho vacío surgen, no obstante, la falta de elementos sustanciales en la norma crea indefensión tanto para la persona que se hace acompañar de uno de estos animales, como la persona dueña y empleados de un local.

La ley 7600 establece que no puede limitarse el acceso a una persona con discapacidad que se haga acompañar de un "perro guía o animales de asistencia" (artículo 45bis). De hacerlo, se estaría incurriendo en un acto discriminatorio en razón de la discapacidad (artículo 24). Es por ello que la ley protege su libre acceso a medios de transporte público y a edificaciones tanto públicas como privadas en compañía de estos animales. Ahora bien, la norma omite delimitar si el animal de asistencia (según lo denomina la norma) debe de portar con su debida certificación de que ha sido entrenado como tal. También es omisiva en aclarar si dicho derecho de libre acceso es extensivo a los animales de apoyo emocional, al englobar ambos en un mismo concepto.

El Reglamento de la Ley 7600, si bien cuenta con un articulado más extenso, no aclara en su totalidad, las dudas planteadas; cito: "Artículo 176.— Animales de Asistencia Toda persona que por algún tipo de discapacidad requiera de un animal de asistencia como apoyo, acompañamiento, conducción y auxilio, lo podrá ingresar, permanecer y deambular a toda edificación pública, privada de servicio público y medio de transporte público. Los Instructores, adiestradores y entrenadores de Animales de Asistencia y de los que estén en proceso de formación, debidamente acreditados, gozarán de los mismos derechos que gozan las personas con su Perro o Animal de Asistencia mientras realicen las labores de entrenamiento y aprendizaje de aquellos animales que vayan a ser destinados como de asistencia, indiferentemente a su especialidad que vengan a favorecer procesos de rehabilitación y de inclusión social, y así como, también en las labores de adaptación a los usuarios."

(...) **no puede dejarse de lado el hecho de que en Costa Rica no existe ningún ente o institución que acredite la condición de este tipo de animales; lo que provoca dos posibles y distintos escenarios. Primero, ningún dueño o empleados de un local podría estar en la potestad de requerir un certificado de adiestramiento en razón de no existir un ente nacional que lo emita, y deberá permitir el ingreso del animal bajo promesa de su dueño de que el mismo es animal de asistencia o apoyo emocional. O bien, un segundo escenario es que solamente se permitirá el ingreso de animales que presenten certificados provenientes del extranjero. Sin embargo, este segundo escenario deja en desprotección a quienes se hacen acompañar de animales de apoyo emocional sin previo entrenamiento. En esta situación también es necesario valorar los derechos de la "contraparte". Pues al tratarse de lugares públicos, en este caso un restaurante, no puede obviarse la obediencia a lineamientos de salud y orden que deben ser acatados. Los animales de asistencia que están debidamente certificados para ello, cuentan con todas sus vacunas al día, pues se entiende que están en constante contacto con muchas más personas que dígame, una mascota domesticada. En la misma línea, el adiestramiento del perro no se circunscribe al acompañamiento y asistencia de la persona con discapacidad, sino a su comportamiento adecuado en el entorno que se encuentre. Entiéndase que no va a ladrar si no es una emergencia, no atacar a terceros, ni atenderá sus necesidades fisiológicas en público. Todos estos elementos deben ser tomados en cuenta al realizar la valoración del caso en cuestión. Dichos elementos no son desconocidos para la Sala Constitucional, pues como bien manifiesta en la jurisprudencia citada, en el momento que el animal del que se haga acompañar quebrante el orden del lugar público en el que se encuentre, perderá el derecho de permanecer allí. El derecho de uno, llega hasta inicia el de la otra persona.**

III. Sobre el supuesto hecho discriminatorio (...) La recurrente alega que el día 19 de agosto del 2021, se presentó al restaurante portando su certificado de discapacidad emitido por el Conapdis y además, contaba con las identificaciones correspondientes que califican a su perro, como de apoyo para una persona con discapacidad. No puede el suscrito referirse a dicha documentación, al no tener acceso a la misma ni conocer si es nacional o internacional la documentación mencionada. **Lo que sí puede indicar es que sí (sic) el perro contaba con la documentación válida que permitía la verificación de su adiestramiento para acompañar y asistir a una persona con discapacidad, no podían los empleados de la cadena Subway, negar el acceso a la recurrente bajo ninguna circunstancia, pues cumplía a cabalidad con lo estipulado en la ley, y más. Si bien el local ha implementado una serie de medidas de redención, estas no eliminan el acto discriminatorio y denigrante llevado a cabo contra la recurrente; primero de negarle su entrada al restaurante y luego, ofrecer como solución, que comiese fuera del local. Por lo cual sí se considera que se violentaron los derechos fundamentales de la recurrente y que las medidas tomadas, no subsanan en la totalidad, los actos efectuados contra la recurrente. Es por todo lo anteriormente expuesto que, como ente rector en la materia de discapacidad, se considera indispensable la implementación de lineamientos de atención al cliente inclusivo, así como la actualización de protocolos de manipulación de alimentos que permitan la permanencia de este tipo de animales dentro de los locales de la cadena de restaurantes Subway. Estas dos acciones afirmativas permitirán que los locales de Subway puedan garantizar el libre acceso a las personas con discapacidad que se hacen acompañar de algún animal en razón del apoyo que éste (sic) les brinda por su condición de discapacidad, sin discriminación u obstáculo alguno"** (la negrita fue añadida). (Ver informe rendido bajo fe de juramento por el director ejecutivo de CONAPDIS).

n) Con ocasión de lo requerido en la resolución de las 8:47 horas del 18 de noviembre de 2021, la dirección ejecutiva del CONAPDIS informa:

**"I. Sobre los actos llevados a cabo el 19 de agosto de 2021** Según la lectura de la contestación presentada por la parte recurrida, es necesario reiterar en el presente criterio que, la falta de presentación de carné de discapacidad por parte de la recurrente como

se indica en el punto Segundo y Tercero de ésta (sic) , no conforma argumento válido para negar el acceso de una persona que se hace acompañar de un animal de asistencia o apoyo emocional. Ello, como se indicó en la contestación del 27 de octubre de 2021, el certificado o carné de discapacidad no es el documento de respaldo para el requerimiento de un animal de asistencia o apoyo emocional. De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Ejecutivo N° 40727-MP-MTSS , el Conapdis es el ente estatal encargado del servicio de certificación de la discapacidad, el cual se presta conforme a la Clasificación internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud de la Organización Mundial de la Salud. El certificado de discapacidad extendido se utilizará o aplicará para acceder a los beneficios de servicios selectivos, sociales, de salud, empleo, transporte, y educación que ofrezcan las instancias del sector público en todo el país a las personas con discapacidad, conforme el requerimiento de cada institución pública de constatar la condición de discapacidad de la persona beneficiaria mediante su certificado. Si bien el Decreto de mérito establece la responsabilidad de certificar la discapacidad de las personas que así voluntariamente lo requieran, es menester indicar que no existe norma alguna que le obligue a certificar o acreditar animales de apoyo o asistencia o a las personas que los utilizan, de manera que de conformidad con el Principio de Legalidad a esta entidad le está vedado emitir actos que no se encuentren expresamente autorizados por el ordenamiento jurídico, ya que la institución con su estructura, conformación y funciones carece de la experticia técnica y del personal necesario para certificar a un animal de asistencia o de apoyo emocional. **II. Sobre las medidas implementadas por Subway** Del análisis de la prueba aportada, no encuentra lugar el Conapdis el argumento de que “la posición donde se encontraba el perro y la altura del mostrador le impedía tener visibilidad del perro” al colaborador, para determinar que era un perro de asistencia. Pues su obligación era de revisar que el mismo contara con los distintivos que le solicita su jefatura y los protocolos de Subway, para catalogarlo como animal de asistencia o apoyo emocional; o bien en aplicación de la Ley 7600, hacer la consulta a la persona dueña del animal, antes de solicitar la salida de ésta (sic) ; según se indica en la contestación en el punto tercero. Dicho actuar denota un claro desconocimiento y falta de capacitación del colaborador en la temática de libertad de acceso de las personas con discapacidad, lo cual es total responsabilidad de Subway. En la misma línea, no consta en la prueba aportada por la parte recurrida, que exista una lista, protocolo o documento similar que se entregue a los colaboradores, para conocer qué acciones tomar y qué requisitos verificar, para permitir el ingreso de un animal al local. Pues se hace mención a una capacitación sobre la normativa y el derecho de libre acceso que tiene las personas con discapacidad que se hacen acompañar con un animal de asistencia o apoyo emocional, pero no cómo proceder en el caso per se. En lo que respecta al video, el mismo no cuenta con audio, por lo cual no puede determinarse si hubo o no, expresiones discriminatorias de parte de los colaboradores hacia la aquí recurrente, según se alega en el recurso de amparo presentado. Lo que sí puede observarse en el video es que el mostrador es de vidrio, lo cual da clara visibilidad para observar el perchero del perro. Pues si el colaborador logró ver al perro, pudo visualizar el perchero. Perchero sobre el cual la jefatura del colaborador se basa para dar la instrucción de que sí es un animal de asistencia, según el punto tercero de la contestación del recurso por parte del recurrido. El brochure denominado “Recomendaciones Ley 7600: Servicio al cliente”, no hace alusión alguna a la forma correcta de proceder ante un cliente que se haga acompañar de un perro de asistencia o apoyo emocional. Si bien pauta las formas de tratar de manera respetuosa a toda persona con discapacidad, no establece que las personas colaboradoras deben de verificar y preguntar a la persona dueña del animal, si el mismo es un animal de asistencia o apoyo emocional, antes de negar el acceso a su local; como sucedió en el caso en concreto. Ni tampoco enumera los requisitos o distintivos que solicita Subway para permitir su acceso como animal de asistencia o apoyo emocional. No encuentra el Conapdis que dentro de la prueba aportada, Subway cuente con protocolos de manipulación de alimentos actualizados que permitan la permanencia de este tipo de animales dentro de los locales. Lo cual vulnera los derechos de salubridad de toda persona que se encuentre en el local al momento de permanecer un animal de asistencia o apoyo emocional. De manera conclusiva, es consideración de este Consejo que, el llevar actos posteriores que fortalecieron las políticas internas de la empresa en lo que respecta el servicio al cliente y atención a las personas con discapacidad, no subsanan los actos llevados a cabo el 19 de agosto del 2021 contra la aquí recurrente. Pues la ley 7600 tiene más de dos décadas de vigencia, y el marco que regula el ingreso de animales de asistencia y apoyo emocional a locales comerciales, cinco años. Por lo cual, dichas políticas debían de haber existido previo a la fecha del evento aquí recurrido. Si bien es reconocible el compromiso de la empresa en evitar futuras situaciones similares, su efecto no es retroactivo”. (Ver informe rendido bajo fe de juramento por la dirección ejecutiva de CONAPDIS).

**V.- HECHO NO PROBADO.** De importancia para la resolución de este asunto, se estima como no demostrado el siguiente hecho:

a) Que, el 19 de agosto de 2021, las amparadas hayan mostrado el carnet de discapacidad de la tutelada [Nombre 003] a los empleados del restaurante Subway.

**VI.- SOBRE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.** La Sala, en la sentencia n.º 2008009762 de las 11:27 horas de 29 de junio de 2008, dispuso:

**“(...) III. SOBRE EL RECONOCIMIENTO A LA DIGNIDAD INDIVIDUAL.** Costa Rica, en el artículo 1º de su Constitución Política, al constituirse en Estado según los principios básicos de una democracia, optó por una formulación política en la que el ser humano, por el simple hecho de serlo, por haber nacido tal, es depositario de una serie de derechos que le son dados en protección de su dignidad, derechos que no pueden serle desconocidos sino en razón de intereses sociales superiores, debidamente reconocidos en la propia Constitución o las leyes (Sentencia N° 1261-1990 de las 15: 30 hrs. del 10 de setiembre de 1990). Sobre el reconocimiento de un sistema democrático en el que descansa la garantía de la dignidad humana, este Tribunal ha resuelto lo siguiente:

**“(...) Esta positivación del "principio democrático" constituye uno de los pilares –por no decir, el núcleo o esencia- en el que se asienta nuestro sistema republicano, y conlleva que todo el sistema normativo deba ser interpretado conforme a los principios que informan este sistema de vida y de conceptualización del Estado, en el que los derechos reconocidos a las personas les deben ser respetados por esa sola condición, independientemente de su origen nacional, raza, credo político o religioso, sin discriminaciones a su dignidad como ser humano. (...)”** Sentencia 6470-1999 de las 14:36 hrs. del 18 de agosto de 1999.

Junto a la vida, íntimamente ligada a su sentido y verdadero valor moral y social, se encuentra el reconocimiento y necesario respeto a la dignidad humana, base y fundamento para la garantía de los demás derechos fundamentales, que sin ella carecen de sentido. Sobre el respeto a la dignidad humana se asienta el orden y la paz social, así como toda organización que se precie de

ostentar una legitimación sustancial de su existencia. Derechos fundamentales como la intimidad, la libertad, e igualdad son todos derivados de la dignidad del hombre, base del sistema de Derechos Humanos. Como tales, son derechos que nacen con la persona, de modo que no tienen su origen en un texto que así lo reconozca, sino de la naturaleza intrínseca del ser humano. Así, este Tribunal Constitucional ha sostenido que la garantía de la dignidad es la base fundamental para arribar a un reconocimiento del derecho a la igualdad, base fundamental de todo Ordenamiento Constitucional y Democrático. Al respecto, la Sala ha resuelto en lo conducente:

*"(...) La dignidad humana se da así como límite, como barrera a cualquier injerencia del poder en el individuo y, aún (sic) cuando es de difícil definición y determinación, puede describirse o considerarse como el más profundo sentimiento que cada uno tiene de sus derechos y condiciones fundamentales para existir, a través del cual se da el sentido de la propia identidad como persona y del significado como ciudadano. Ese sentimiento nos da la percepción del valor que le asignamos a la persona humana y que es la base para el reconocimiento de los demás derechos y atributos, en primera instancia propios, pero que al mismo tiempo trae su reconocimiento en los demás. Por eso se dice que la dignidad humana es la plataforma de la igualdad, porque los parámetros de valoración son siempre los mismos para toda persona, sin excepción. (...)" Resolución N° 1428-1996 de las 15:36 hrs. del 27 de marzo de 1996.*

*En definitiva, uno de los valores y principios fundamentales del Derecho de la Constitución lo constituye, precisamente, la dignidad, sobre el cual se erige el edificio entero de la parte dogmática de la Constitución, esto es, de los derechos fundamentales de las personas. Es a partir del reconocimiento de la dignidad intrínseca al ser humano que los instrumentos internacionales de Derechos Humanos y las Constituciones internas le otorgan una serie de libertades y derechos indiscutibles y universalmente aceptados. En este sentido, la Asamblea General de las Naciones Unidas al adoptar la Declaración Universal de Derechos Humanos en su resolución N° 217 A (III) del 10 de diciembre de 1948, consideró en el Preámbulo que la libertad, la justicia y la paz en el mundo tienen por base el reconocimiento de la dignidad intrínseca y de los derechos iguales e inalienables de todos los miembros de la comunidad. Bajo esa inteligencia, se acordó en el artículo 1° que "Todos los seres humanos nacen libre e iguales en dignidad y derechos (...)" Asimismo, en el artículo 2 reconoce que toda persona tiene los derechos y libertades proclamados en dicha Declaración sin distinción alguna. Idénticas consideraciones realizó la Asamblea General de las Naciones Unidas al dictar el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, adoptados en la resolución 2200 A (XXI) del 16 de diciembre de 1966, en los que se decretó que el reconocimiento de los derechos allí dispuestos derivan de la dignidad inherente a la persona humana. Además, que no puede realizarse el ideal del ser humano libre en el disfrute de sus libertades, a menos que se generen condiciones que permitan a cada persona gozar de sus derechos civiles y políticos, tanto como sus derechos económicos, sociales y culturales. Por su parte, los Estados Americanos adoptaron la Convención Americana sobre Derechos Humanos que es Ley de la República N° 4534 del 23 de febrero de 1970 y, en el preámbulo de la Convención, reconocieron que los derechos esenciales del hombre no surgen del hecho de ser nacional de un determinado Estado, sino que tienen como fundamento los atributos de la persona humana. En esa tesitura en el artículo 1° se dispone que los Estados Partes en la Convención se comprometen a respetar los derechos y libertades reconocidos en ésta (sic) y a garantizar su libre y pleno ejercicio a toda persona sin discriminación. Asimismo, dicha Convención en su artículo 11, párrafo 1°, bajo el epígrafe de "Protección de la Honra y de la Dignidad" dispone que "1. Toda persona tiene derecho al (...) reconocimiento de su dignidad". Por su parte, nuestra Constitución Política en su artículo 33 proscribió cualquier discriminación contraria a la dignidad humana. Tales mandatos del Derecho Internacional de los Derechos Humanos y de la propia Norma Fundamental imponen el respeto y reconocimiento de la dignidad intrínseca de todas las personas sin hacer ninguna discriminación odiosa de su condición humana.*

**IV.- SOBRE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.** El artículo 7 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos reconoce que "Todos son iguales ante la ley y tienen, sin distinción, derecho a igual protección de la ley. Todos tienen derecho a igual protección contra toda discriminación que infrinja esta Declaración y contra toda provocación a tal discriminación". El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, incorporado a nuestro Ordenamiento Jurídico mediante Ley N° 4229 del 11 de diciembre de 1968, ordena en el artículo 26 que "Todas las personas son iguales ante la ley y tienen derecho sin discriminación a igual protección de la ley. A este respecto, la ley prohibirá toda discriminación y garantizará a todas las personas protección igual y efectiva contra cualquier discriminación por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social". Por su parte, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales dispone en el artículo 2° que los Estados Partes en el Pacto se "comprometen a garantizar el ejercicio de los derechos que en él se enuncian, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social". En el plano regional americano, la Convención Americana sobre Derechos Humanos dispone en el artículo 24 que todas las personas son iguales ante la ley y que, en consecuencia, tienen derecho sin discriminación a igual protección de ésta (sic) . El artículo 18 del Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, "Protocolo de San Salvador", Ley N° 7907 del 3 de setiembre de 1999, dispone en el artículo 18 que "Toda persona afectada por una disminución de sus capacidades físicas o mentales tiene derecho a recibir una atención especial con el fin de alcanzar el máximo desarrollo de su personalidad." Como puede observarse, la tendencia expansiva y progresiva de los derechos humanos ha llevado a los países a sumarse a la lucha contra toda forma de discriminación que sea contraria a la dignidad humana. En atención a esas tendencias de garantizar el derecho a la igualdad de todas las personas, los Estados Americanos suscribieron la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad, en Ciudad de Guatemala el 8 de junio de 1999, la que fue incorporada a nuestro Ordenamiento Jurídico mediante Ley N° 7948 del 22 de noviembre de 1999. En la Convención de cita se reafirmó que las personas con discapacidad tienen los mismos derechos humanos y libertades fundamentales que otras personas y que estos derechos, incluido el de no verse sometidos a discriminación en razón de la discapacidad, dimanar de la dignidad y la igualdad que son inherentes a todo ser humano. El objetivo de la Convención es la prevención y la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad y propiciar su plena integración en la sociedad. El artículo 1° define la

discriminación, de la siguiente manera:

*“El término discriminación contra las personas con discapacidad, significa toda distinción, exclusión o restricción basada en una discapacidad, antecedente de discapacidad, consecuencia de discapacidad presente o pasada, que tenga el efecto o el propósito de impedir o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por parte de las personas con discapacidad, de sus derechos humanos y libertades fundamentales”.*

*Asimismo, en el artículo 2 consagra la obligación de los Estados que la suscribieron, a adoptar “las medidas para eliminar progresivamente la discriminación y promover la integración por parte de las autoridades gubernamentales y/o entidades privadas en la prestación o suministro de bienes, servicios, instalaciones, programas, actividades, tales como el empleo, el transporte, las comunicaciones, la vivienda, la recreación, la educación, el deporte, el acceso a la justicia y los servicios policiales y las actividades políticas y de administración”. Asimismo y, a modo de ilustración, conviene señalar que la Asamblea General de las Naciones Unidas en el Sexagésimo primer periodo de Sesiones entre el 14 y 25 de agosto de 2006 adoptó la resolución N° 61/106 que es la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la cual estará abierta a la firma de todos los Estados y las organizaciones regionales de integración en la Sede de las Naciones Unidas, a partir del 30 de marzo de 2007. En el Preámbulo de dicha Convención se reconoce que la discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta 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. Asimismo, destaca la importancia de incorporar cuestiones relativas a la discapacidad como parte integrante de las estrategias pertinentes de desarrollo sostenible y reconoce que la discriminación contra cualquier persona por razón de su discapacidad constituye una vulneración de la dignidad y el valor inherentes del ser humano. El artículo 1° dispone que el propósito de la Convención es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad y promover el respeto de su dignidad inherente. Como obligaciones generales dispone lo siguiente:*

**“Artículo 4.**

*1. Los Estados Partes se comprometen a asegurar y promover el pleno ejercicio de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales de las personas con discapacidad sin discriminación alguna por motivos de incapacidad”*

*El común denominador de los instrumentos internacionales sobre derechos humanos señalados se centra en la eliminación de la discriminación y en la nueva dimensión de la igualdad de oportunidades. Asimismo, se insiste sobre el derecho de las personas con discapacidad a las mismas oportunidades que el resto de la ciudadanía, a disfrutar, en un plano de igualdad, de las mejoras en las condiciones de vida resultantes del desarrollo económico, tecnológico y social y se advierte de la importancia de la inserción social de las personas con discapacidad. El “logro de la igualdad de oportunidades” es definido por las “Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad” aprobadas por las Naciones Unidas en la resolución 32/2 el 20 de febrero de 1991, como “el proceso mediante el cual los diversos sistemas de la sociedad, el entorno físico, los servicios, las actividades, la información y la documentación se ponen a disposición de todos, especialmente de las personas con discapacidad.” En las sociedades actuales todavía existen obstáculos que impiden que las personas con discapacidad ejerzan, plenamente, sus derechos y libertades y dificultan su participación en las actividades de su sociedad. Por ende, es responsabilidad de los Estados adoptar medidas adecuadas para eliminar esos obstáculos. Las personas con discapacidad y las organizaciones que las representan, deben desempeñar una función activa como copartícipes en ese proceso. El principio de igualdad de derechos implica que las necesidades de cada persona tienen igual importancia y esas necesidades deben constituir la base de la planificación de las sociedades, de manera que todos los recursos han de emplearse con el propósito que se garantice que todas las personas tengan iguales oportunidades de participación. En el plano infraconstitucional, este Tribunal Constitucional ha señalado que con la Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, Ley N° 7600 del 2 de mayo de 1996, el legislador pretendió cumplir con los objetivos señalados y procurar, a través de la eliminación una serie de barreras que impiden a las personas que sufren algún grado de discapacidad, que participen en forma plena en la sociedad costarricense. En este sentido, este Tribunal resolvió lo siguiente:*

*“(…) Esta Sala ya se ha pronunciado en otras ocasiones sobre la protección especial que el ordenamiento jurídico da a las personas discapacitadas, a fin de que éstas (sic) puedan desenvolverse normalmente dentro de la sociedad. No se trata simplemente de un trato especial en atención a las particulares condiciones de esa población, sino de un derecho de ésta (sic) y una obligación del resto de las personas por respetar esos derechos y cumplir con las obligaciones que de ellos se derivan (…)” Sentencia número 2288-1999 de las 11:06 hrs. del 26 de marzo de 1999.*

*Así, esta normativa tiene como objetivo fundamental que se logren las condiciones necesarias para que las personas que padecen cualquier tipo de discapacidad, alcancen su plena participación social en iguales condiciones de calidad, oportunidad, derechos y deberes que el resto de los habitantes. Precisamente, por ese fundamento, es que el disfrute de iguales oportunidades de acceso y participación en idénticas circunstancias deja de ser para las personas con discapacidad una simple aspiración y se convierte en un verdadero derecho fundamental, de manera que se procure por el bienestar general en el marco de una sociedad democrática».*

**VII.- SOBRE EL CASO CONCRETO.** En el *sub iudice*, la recurrente aclara que la tutelada [Nombre 003] Iquien es una persona menor de edad con discapacidad que emplea un perro de asistencial acudió el 19 de agosto de 2021 junto a su madre [Nombre 002] al restaurante Subway ubicado en Ciudad Quesada. Acusa que al ingresar al sitio mencionado a las amparadas le indicaron que “no le venderían” alimentos y que debían salir inmediatamente del local, pues no aceptaban mascotas. Sostiene que, debido a tal situación, se le explicó al dependiente la condición de servicio de apoyo del animal y la discapacidad de la persona menor de edad tutelada; no obstante, le comunicaron que saliera, dado que no la iban a atender. Explica que, ante los argumentos discriminatorios que le dijeron los colaboradores de Subway, las amparadas manifestaron que no saldrían del sitio y llamaron a la policía, lo cual consta en el acta 2021-08-19-01482. Detalla que, momentos después, los personeros del restaurante denunciado les ofrecieron a sus defendidas un “almuerzo gratis” y se les indicó que “les pondrían una mesa afuera del local”, pese a que no existen mesas ubicadas ahí.

Del estudio de los autos se desprende que la tutelada [Nombre 003] es una persona menor de 15 años de edad con discapacidad, en virtud de lo cual emplea un perro de asistencia que cuenta con las identificaciones correspondientes que lo califican como “perro



de apoyo a persona con discapacidad ". Además, se constata que, el 19 de agosto de 2021, las amparadas acudieron al restaurante Subway ubicado en Ciudad Quesada. El Tribunal también acredita que las tuteladas permanecieron en las instalaciones de ese restaurante junto con el perro de asistencia de la amparada [Nombre 003] por más de una hora. De los videos aportados como prueba se colige que, el 19 de agosto de 2021, durante el tiempo en el que las amparadas acudieron a Subway de Ciudad Quesada, la parte exterior del restaurante que está dispuesta para que los clientes consuman sus alimentos no se encontraba debidamente habilitada.

Asimismo, en la especie el representante legal de la parte accionada explicó que: "**PRIMERO:** Es cierto que el día 19 de agosto la señora [Nombre 005] se presentó al restaurante Subway ubicado en Ciudad Quesada en compañía de su hija, de quince años, [Nombre 003]. **SEGUNDO :** Sobre este hecho nos atenemos a la prueba presentada en autos por la recurrente. Únicamente se aclara que **ni la señora [Nombre 006] ni [Nombre 003] mostraron el carné de persona con discapacidad mientras estuvieron en el restaurante.** **TERCERO:** No es cierto en la forma expuesta por la recurrente. Lo que sucedió ese día fue un grave problema de comunicación que pasamos a explicar a esta honorable Sala. Al ser las 11:45 am ingresó al restaurante la señora [Nombre 006] y se dirigió al baño, minutos después ingresó la joven [Nombre 003] en compañía de su perro de asistencia quien también se dirigió a los servicios sanitarios. **En el momento en que las clientas ingresaron al local, el colaborador que las atendió no se encontraba en el mostrador por lo que no pudo observar claramente que se trataba de un perro de asistencia y sin haber hecho las preguntas y verificaciones necesarias, procedió a comunicarse vía telefónica con su jefa inmediata, quien en ese momento se encontraba fuera de la oficina y por ende no tenía acceso a la cámara de video localizada dentro del local. En dicha llamada, el colaborador le consultó si se permitía el ingreso de perros al restaurante, a lo cual su jefa le indicó que no, salvo que se tratara de los perros cubiertos por la LEY 7600; la jefa le consultó al colaborador si el perro era de asistencia, a lo cual el colaborador respondió que no lo era, por lo que se procedió a darle la instrucción de que se disculpara con la cliente y le indicara que no se podía mantener el perro adentro del restaurante. Nunca se les negó el servicio, ni se les solicitó que salieran inmediatamente del local, sino que el colaborador siempre les habló con todo respeto, incluso les indicó que si deseaban podían ordenar y que se les podía acondicionar una mesa en la parte de afuera del restaurante, el cual cuenta con un espacio amplio que está debidamente techado y que está dispuesto para que nuestros clientes puedan consumir sus alimentos en ese lugar si así lo desean. Siendo que no estaba lloviendo en ese momento, se les ofreció hacerlo de esa forma, sin embargo, ante el ofrecimiento hecho por el colaborador, la cliente se molesta y saca su celular de su bolso y lo empieza a grabar, tal y como se observa en el video que se presenta como prueba (...)** **Cuando el colaborador tiene esta conversación con las clientas, aún no se había percatado que se trataba de un perro de asistencia, toda vez que por la posición en donde se encontraba el perro y la altura del mostrador le impedía tener visibilidad del perro, además de que no se le mostró ningún certificado que identificara a la joven con discapacidad. Debido a la molestia de la cliente, el colaborador volvió a llamar a su jefa inmediata, [Nombre 007], informándole que la cliente lo estaba grabando y que quería hablar con ella. Ella volvió a consultarle si se le había mostrado alguna identificación de discapacidad o si el perro estaba identificado y el colaborador manifestó que no, por lo que se le indicó que le compartiera a la cliente el teléfono de servicio al cliente para que llamara y se le pudiera aclarar la posición de la empresa. Minutos después, [Nombre 007] llega a un lugar donde puede acceder a su computadora, por lo que ya podía tener acceso a la cámara de video del restaurante y al revisarla se percató (sic) que el perro tenía perchero por lo que inmediatamente llamó al colaborador y le indicó que el perro sí estaba identificado, por lo que le pidió se disculpara con la cliente y le ofreciera, por el malentendido, el almuerzo sin costo alguno. Después de que [Nombre 007] llamó al colaborador, procedió a llamar a Servicio al Cliente e informó de la situación, por lo que servicio al cliente procedió a llamar a la señora [Nombre 006] y le explicó que de acuerdo a (sic) la Ley 7600 y a las Políticas de Subway es permitido el ingreso de mascotas/perros de asistencia, se le ofrecieron las disculpas por el malentendido y se le ofreció se quedara a comer en el restaurante, sin embargo la cliente se encontraba molesta, por lo que no aceptó y solicitó nos pusieramos en contacto con sus abogados. En relación con la fotografía a la que hace referencia la recurrente, tal y como se puede apreciar claramente en el rótulo, si bien informa a nuestros clientes que está prohibido el ingreso de mascotas, la medida no rige para los perros de asistencia para personas con discapacidad. **CUARTO:** No es cierto de la forma expuesta por la recurrente. Por la redacción del hecho pareciera que se pretende dar a entender que el colaborador las trató de manera irrespetuosa, lo cual no fue así, siempre se les habló cortésmente, informándoles lo que el colaborador creía debía hacer en ese momento, no se le pidió de forma insistente que salieran del restaurante, solamente se le indicó que el perro no podía permanecer dentro del local. Además, se aclara que la otra colaboradora que se encontraba en el local en ese momento, nunca habló con las recurrentes por lo que no es cierto lo que se indica en el recurso de que "los colaboradores" le proferieron argumentos discriminatorios, insistimos que nuestro colaborador siempre fue muy respetuoso. **Tampoco es cierto que el personal de Servicio al Cliente le confirmara al colaborador que estaba actuando correctamente, ni que se le dieran la instrucción de que solicitara a las clientas salir del restaurante.** Las llamadas que realizó el colaborador siempre fueron a [Nombre 007], su jefa inmediata, y es ella quien le solicita al colaborador le pida a la cliente llamar a Servicio al Cliente. Del video que aporta la recurrente como prueba, se puede observar cuando el colaborador toma el teléfono y hace una llamada, la cual corresponde a la segunda llamada hecha a [Nombre 007], a la que hicimos referencia en la contestación del hecho tercero, en donde el colaborador le solicita a la cliente llamar a Servicio al Cliente e incluso le comparte el número telefónico. Fue después de esta llamada que [Nombre 007] revisó el video y se percató (sic) que se trataba de un perro de asistencia, y procedió a llamarlo inmediatamente para que se disculpara y les ofreciera tomar su almuerzo sin costo alguno, sin embargo, como se indicó, la señora [Nombre 002] no aceptó lo ofrecido por el colaborador. **QUINTO :** Es cierto que la policía se apersonó al restaurante, sin embargo, no ingresó al local. No nos consta que la policía haya levantado un acta policial de lo ocurrido, ni que los medios de comunicación se hayan apersonado al local. En lo demás, no es cierto en la forma expuesta por la recurrente. No es cierto que las disculpas por el mal entendido las dimos porque nos sentimos presionados. Subway es muy consciente de la importancia de estos animales y que son vitales como apoyo al ser humano, por lo que las disculpas por el malentendido se ofrecieron en el instante en que se corroboró**

que se trataba de un perro de asistencia y no por presiones de la cliente (...) Tal y como lo puede corroborar esta Sala, la señora [Nombre 005] y su hija, [Nombre 003], no esperaron dos horas para que las atendieran, sino que **del momento en que el colaborador les indicó que el perro no podía permanecer en el local, al momento en que nuestro colaborador le ofreció las disculpas por la confusión, pasaron 11 minutos**. He de ser contundente en afirmar que nunca se les dio un trato cruel o degradante a las clientes, siempre se les trató con mucho respeto y con discreción. Ahora bien, **cuando se le ofreció acondicionar la mesa en la terraza del local se hizo toda vez que éste (sic) es un espacio del que dispone el restaurante en las afueras del local y que se ha utilizado en otras ocasiones por otros clientes (...)** Podrá apreciar la estimable Sala que efectivamente hubo un simple error de comunicación, originado en un error involuntario al no tener nuestro colaborador ángulo para confirmar que el perro era de asistencia; se tardó 11 minutos en reconocer el error e inmediatamente se dieron las disculpas y se ofreció remedio a [Nombre 009] y a su hija [Nombre 010]. **Incluso se dio una segunda disculpa pública a ellas**. Podrá comprobar la Sala -porque se aporta la prueba- que Subway tiene en sus puntos de venta señales que avisan a los clientes que las mascotas de compañía son aceptadas, y que a raíz de este incidente se reforzó a todo el personal la atención a la situación de las mascotas de compañía y se reforzó nuestra política al respecto. Los videos son evidentes del trato que se dio a las recurrentes, el lenguaje corporal no miente. Por cualquier medida de razonabilidad es difícil imaginar mayor satisfacción extraprocesal a los presuntos agravios sufridos por la señora [Nombre 009] y a su hija [Nombre 010]. Por todo lo anterior resulta difícil entender la razón para que, habiéndose obtenido satisfacción extraprocesal anticipada, de todos modos, se presente un recurso de amparo en nuestra contra, lo cual demuestra que, en este caso, no hay un interés actual para resolver en favor de la representada, máxime que no hay ningún derecho constitucional que mi representada vulnere actualmente a las recurridas. Asimismo, de acuerdo con las pretensiones del recurso, se denota que no hay una pretensión que pueda ser solicitada en favor de la parte recurrente, ya que lo que se requiere son mandatos genéricos para mi representada, pero como se indicó anteriormente, mi representada ya realizó hasta una disculpa pública y además, se procedió a lo interno a insistir en el procedimiento para atender personas con discapacidad para evitar nuevamente una circunstancia atípica como la que sucedió con la parte recurrente. Además, resulta innecesario que se ordene a mi representada a dejar ingresar animales de asistencia, dado que, esto ya se cumple, y además es un mandato legal al cual mi representada siempre ha estado sujeto (...)" (el resaltado fue añadido).

De la prueba se desprende que, el 19 de agosto de 2021, la parte recurrida emitió una disculpa pública en redes sociales, en la que se lee: "**Subway lamenta mal entendido con clienta que visitó el restaurante de Ciudad Quesada acompañada de su perro de asistencia.** • Aclara que locales siempre han aplicado la Ley 7600 y aunque está prohibido el ingreso de mascotas, la medida no rige para los perros de asistencia para personas con discapacidad. • Subway reforzará sus políticas con los colaboradores de atención al cliente para evitar que se vuelva a repetir. **Agosto, 2021.** Este jueves, una joven visitó, en compañía de su madre, el local de Subway ubicado en Ciudad Quesada y al ingresar acompañadas de su perro, se les indicó que no se permite el ingreso de mascotas al local, El colaborador que las atendió siempre lo hizo de manera respetuosa, aunque no se percató, al momento, (sic) que el perro servía de apoyo emocional a la joven. "Lamentamos mucho lo sucedido y estamos seguros de que, de nuestra parte, hubo un grave problema de comunicación y nuestro colaborador debió hacer las preguntas y verificaciones necesarias antes de impedir que el perro se mantuviera dentro del local. Les ofrecemos a nuestras clientas una disculpa pública y reforzaremos con nuestros equipos la aplicación de las políticas establecidas al respecto, así como el tratamiento de estos casos" indicó [Nombre 043], Gerente de Mercadeo de Subway. Como parte de aplicación de la Ley 7600 en nuestros restaurantes, se ha hecho un esfuerzo importante con la colocación de rótulos que indican que, aunque está prohibido el ingreso de mascotas, siempre se aplica la excepción para los animales de asistencia que acompañan a los clientes que requieren apoyo. "Somos conscientes de la importancia de estos animales y que son vitales como apoyo al ser humano. Una muestra de eso es que nunca hemos tenido una queja o denuncia en ese sentido en el pasado, y tanto la joven como su familia, pueden estar seguros que reforzaremos nuestra política de la aplicación de la Ley sin excepciones en todos los restaurantes del país para que esta situación no se vuelva a repetir", finalizó [Nombre 042]" (el destacado es del original).

Igualmente, en la especie se acredita que, el 21 de agosto de 2021, Subway reforzó su política de aplicación de la ley 7600 por medio de su herramienta interna, por lo que el comunicado se dio a todo el personal que labora en las tiendas. Mientras que, el 26 de agosto de 2021, en la reunión mensual de gerencias de los restaurantes de Subway, "se abordó el tema con los encargados de cada restaurante y se les mostró un video donde se explica lo que es un perro de asistencia. Este video no sólo (sic) se presentó en dicha reunión, sino que también se les envió a todos los líderes de tienda para que repasaran el tema con los colaboradores regulares".

Por su parte, el 1° de setiembre de 2021, Subway emitió un panfleto con recomendaciones para la aplicación de la ley 7600, el cual fue enviado a todos los locales y fue colocado en las pizarras informativas, en el que se indicó: "**Recomendaciones Ley 7600: Servicio al cliente\*\* Perciba a la persona de manera integral, no se centre en su limitación. Preséntese e infórmele en qué puede usted servirle en relación con su pedido. No infantilice ni use diminutivos para referirse a la persona. Si la persona se encuentra acompañada, no la invisibilice. Háblele directamente a ella, no a su acompañante. No asuma que necesita su apoyo. De manera cortés pero respetuosa, pregúntele si requiere ser apoyada y cómo. Debe hacerlo únicamente en el caso de que la persona acepte y de la forma en que lo indique. No haga preguntas indagando el origen o la causa de la limitación; su interés debe ser brindar la atención que la persona necesita. Tampoco manifiesta lástima, sorpresa, morbo o compasión por su condición. Actúe con precaución y no emita juicios de valor acerca de la condición de salud de la persona. No especule ni "diagnostique". Remítase a lo que es evidente, lo manifestado por la persona o lo que ésta (sic) acredite voluntariamente por medio de documentos. Utilice un lenguaje concreto, sencillo, claro y adecuado, para comunicarse con la persona. Esto se aplica al formato escrito, digital o verbal u para toda situación, ya sea que la persona con discapacidad está presente o cuando deba tener acceso a la información por otros medios. Mantenga siempre la actitud de servicio que nos caracteriza**".

En tanto que, en el informe rendido bajo juramento ante este Tribunal por el director ejecutivo a.i. del CONAPDIS se explica que: "**I. Animales de asistencia y apoyo emocional Es menester tener claridad sobre el correcto uso de la terminología en el tema a abordar. Cuando se hace referencia a un animal de asistencia o de servicio – sinónimos –, es diferente a si se menciona un animal**

de apoyo emocional. **Los animales de asistencia fueron debidamente entrenados para llevar a cabo una o varias tareas en aras de asistir a una persona con discapacidad, para ello, deben contar con el correspondiente certificado.** El más común es el coloquialmente conocido como perro lazarillo, que sirve de guía para personas con discapacidad visual, pero no es el único tipo. Por otro lado, **el animal de apoyo emocional es aquel animal que sin entrenamiento previo, brinda consuelo y/o acompañamiento a una persona**. La doctrina los define de la siguiente manera: Animales de asistencia “Un animal de servicio significa cualquier perro que está entrenado individualmente para realizar un trabajo o realizar tareas en beneficio de una persona con una discapacidad, incluyendo una discapacidad física, mental, sensorial, psiquiátrica, intelectual u otra discapacidad mental. Las tareas desempeñadas pueden incluir, entre otras cosas, tirar de una silla de ruedas, recuperación de artículos que se han caído, alertar a una persona acerca de un sonido, recordarle a una persona que tome un medicamento o pulsar un botón del ascensor.”<sup>1</sup> Animales de apoyo emocional “Mientras que a menudo se utilizan Animales de Apoyo Emocional o Animales de Confort como animales de terapia como parte de un plan de tratamiento médico, estos no se consideran animales de servicio bajo la ADA. Estos animales de apoyo proporcionan compañía, alivian la soledad y a veces ayudan con la depresión, la ansiedad, y ciertas fobias, pero no tienen entrenamiento especial para llevar a cabo tareas que ayudan a personas con discapacidades. Aunque algunos estados tienen leyes que definen los animales de terapia, estos animales no se limitan a trabajar con personas con discapacidades y, por lo tanto, no están cubiertos por las leyes federales que protegen el uso de animales de servicio. Animales de terapia proporcionan contacto terapéutico a las 9 personas, por lo general en un contexto clínico, para mejorar su bienestar físico, social, emocional y/o el funcionamiento cognitivo.”<sup>2</sup> De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Ejecutivo N° 40727-MP-MTSS, **el Conapdis es el ente estatal encargado del servicio de certificación de la discapacidad**, el cuál (sic) se presta conforme a la Clasificación internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud de la Organización Mundial de la Salud. **El certificado de discapacidad extendido se utilizará o aplicará para acceder a los beneficios de servicios selectivos, sociales, de salud, empleo, transporte, y educación que ofrezcan las instancias del sector público en todo el país a las personas con discapacidad, conforme el requerimiento de cada institución pública de constatar la condición de discapacidad de la persona beneficiaria mediante su certificado.** Si bien el Decreto de mérito establece la responsabilidad de certificar la discapacidad de las personas que así voluntariamente lo requieran, es menester indicar que **no existe norma alguna que le obligue a certificar o acreditar animales de apoyo o asistencia o a las personas que los utilizan**, de manera que de conformidad con el Principio de Legalidad a esta entidad le está vedado emitir actos que no se encuentren expresamente autorizados por el ordenamiento jurídico, ya que la institución con su estructura, conformación y funciones carece de la experticia técnica y del personal necesario para certificar a un animal de asistencia o de apoyo emocional. II. Libertad de acceso Existe una latente laguna legal en lo que respecta al libre tránsito y acceso a lugares públicos en acompañamiento con animales de asistencia o de apoyo emocional en el marco legal costarricense. La misma Sala Constitucional ha realizado un arduo esfuerzo en aclarar las dudas que de dicho vacío surgen, no obstante, la falta de elementos sustanciales en la norma crea indefensión tanto para la persona que se hace acompañar de uno de estos animales, como la persona dueña y empleados de un local. La ley 7600 establece que no puede limitarse el acceso a una persona con discapacidad que se haga acompañar de un “perro guía o animales de asistencia” (artículo 45bis). De hacerlo, se estaría incurriendo en un acto discriminatorio en razón de la discapacidad (artículo 24). Es por ello que la ley protege su libre acceso a medios de transporte público y a edificaciones tanto públicas como privadas en compañía de estos animales. Ahora bien, la norma omite delimitar si el animal de asistencia (según lo denomina la norma) debe de portar con su debida certificación de que ha sido entrenado como tal. También es omisiva en aclarar si dicho derecho de libre acceso es extensivo a los animales de apoyo emocional, al englobar ambos en un mismo concepto. El Reglamento de la Ley 7600, si bien cuenta con un articulado más extenso, no aclara en su totalidad, las dudas planteadas; cito: “Artículo 176.— Animales de Asistencia Toda persona que por algún tipo de discapacidad requiera de un animal de asistencia como apoyo, acompañamiento, conducción y auxilio, lo podrá ingresar, permanecer y deambular a toda edificación pública, privada de servicio público y medio de transporte público. Los Instructores, adiestradores y entrenadores de Animales de Asistencia y de los que estén en proceso de formación, debidamente acreditados, gozarán de los mismos derechos que gozan las personas con su Perro o Animal de Asistencia mientras realicen las labores de entrenamiento y aprendizaje de aquellos animales que vayan a ser destinados como de asistencia, indiferentemente a su especialidad que vengán a favorecer procesos de rehabilitación y de inclusión social, y así como, también en las labores de adaptación a los usuarios.” (...) **no puede dejarse de lado el hecho de que en Costa Rica no existe ningún ente o institución que acredite la condición de este tipo de animales; lo que provoca dos posibles y distintos escenarios. Primero, ningún dueño o empleados de un local podría estar en la potestad de requerir un certificado de adiestramiento en razón de no existir un ente nacional que lo emita, y deberá permitir el ingreso del animal bajo promesa de su dueño de que el mismo es animal de asistencia o apoyo emocional. O bien, un segundo escenario es que solamente se permitirá el ingreso de animales que presenten certificados provenientes del extranjero. Sin embargo, este segundo escenario deja en desprotección a quienes se hacen acompañar de animales de apoyo emocional sin previo entrenamiento. En esta situación también es necesario valorar los derechos de la “contraparte”. Pues al tratarse de lugares públicos, en este caso un restaurante, no puede obviarse la obediencia a lineamientos de salud y orden que deben ser acatados.** Los animales de asistencia que están debidamente certificados para ello, cuentan con todas sus vacunas al día, pues se entiende que están en constante contacto con muchas más personas que dígame, una mascota domesticada. En la misma línea, el adiestramiento del perro no se circunscribe al acompañamiento y asistencia de la persona con discapacidad, sino a su comportamiento adecuado en el entorno que se encuentre. Entiéndase que no va a ladrar si no es una emergencia, no atacar a terceros, ni atenderá sus necesidades fisiológicas en público. Todos estos elementos deben ser tomados en cuenta al realizar la valoración del caso en cuestión. Dichos elementos no son desconocidos para la Sala Constitucional, pues como bien manifiesta en la jurisprudencia citada, en el momento que el animal del que se haga acompañar quebrante el orden del lugar público en el que se encuentre, perderá el derecho de permanecer allí. El derecho de uno, llega hasta inicia el de la otra persona. III. Sobre el supuesto hecho discriminatorio (...) La recurrente alega que el día 19 de agosto del 2021, se presentó al restaurante portando su certificado de discapacidad emitido por el Conapdis y además, contaba con las identificaciones correspondientes que califican a su perro, como de apoyo para una persona con discapacidad. No puede el suscrito referirse a dicha documentación, al no tener acceso a la misma ni conocer si

es nacional o internacional la documentación mencionada. **Lo que sí puede indicar es que sí (sic) el perro contaba con la documentación válida que permitía la verificación de su adiestramiento para acompañar y asistir a una persona con discapacidad, no podían los empleados de la cadena Subway, negar el acceso a la recurrente bajo ninguna circunstancia, pues cumplía a cabalidad con lo estipulado en la ley, y más. Si bien el local ha implementado una serie de medidas de redención, estas no eliminan el acto discriminatorio y denigrante llevado a cabo contra la recurrente; primero de negarle su entrada al restaurante y luego, ofrecer como solución, que comiese fuera del local. Por lo cual sí se considera que se violentaron los derechos fundamentales de la recurrente y que las medidas tomadas, no subsanan en la totalidad, los actos efectuados contra la recurrente. Es por todo lo anteriormente expuesto que, como ente rector en la materia de discapacidad, se considera indispensable la implementación de lineamientos de atención al cliente inclusivo, así como la actualización de protocolos de manipulación de alimentos que permitan la permanencia de este tipo de animales dentro de los locales de la cadena de restaurantes Subway. Estas dos acciones afirmativas permitirán que los locales de Subway puedan garantizar el libre acceso a las personas con discapacidad que se hacen acompañar de algún animal en razón del apoyo que éste (sic) les brinda por su condición de discapacidad, sin discriminación u obstáculo alguno** (la negrita fue añadida).

Con ocasión de lo requerido en la resolución de las 8:47 horas del 18 de noviembre de 2021, la dirección ejecutiva del CONAPDIS detalla que: **I. Sobre los actos llevados a cabo el 19 de agosto de 2021** Según la lectura de la contestación presentada por la parte recurrida, es necesario reiterar en el presente criterio que, la falta de presentación de carné de discapacidad por parte de la recurrente como se indica en el punto Segundo y Tercero de ésta (sic) , no conforma argumento válido para negar el acceso de una persona que se hace acompañar de un animal de asistencia o apoyo emocional. Ello, como se indicó en la contestación del 27 de octubre de 2021, el certificado o carné de discapacidad no es el documento de respaldo para el requerimiento de un animal de asistencia o apoyo emocional. De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Ejecutivo **N° 40727-MP-MTSS** , el Conapdis es el ente estatal encargado del servicio de certificación de la discapacidad, el cual se presta conforme a la Clasificación internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud de la Organización Mundial de la Salud. El certificado de discapacidad extendido se utilizará o aplicará para acceder a los beneficios de servicios selectivos, sociales, de salud, empleo, transporte, y educación que ofrezcan las instancias del sector público en todo el país a las personas con discapacidad, conforme el requerimiento de cada institución pública de constatar la condición de discapacidad de la persona beneficiaria mediante su certificado. Si bien el Decreto de mérito establece la responsabilidad de certificar la discapacidad de las personas que así voluntariamente lo requieran, es menester indicar que no existe norma alguna que le obligue a certificar o acreditar animales de apoyo o asistencia o a las personas que los utilizan, de manera que de conformidad con el Principio de Legalidad a esta entidad le está vedado emitir actos que no se encuentren expresamente autorizados por el ordenamiento jurídico, ya que la institución con su estructura, conformación y funciones carece de la experticia técnica y del personal necesario para certificar a un animal de asistencia o de apoyo emocional. **II. Sobre las medidas implementadas por Subway** Del análisis de la prueba aportada, **no encuentra lugar el Conapdis el argumento de que “la posición donde se encontraba el perro y la altura del mostrador le impedía tener visibilidad del perro” al colaborador, para determinar que era un perro de asistencia. Pues su obligación era de revisar que el mismo contara con los distintivos que le solicita su jefatura y los protocolos de Subway, para catalogarlo como animal de asistencia o apoyo emocional; o bien en aplicación de la Ley 7600, hacer la consulta a la persona dueña del animal, antes de solicitar la salida de ésta (sic); según se indica en la contestación en el punto tercero. Dicho actuar denota un claro desconocimiento y falta de capacitación del colaborador en la temática de libertad de acceso de las personas con discapacidad, lo cual es total responsabilidad de Subway. En la misma línea, no consta en la prueba aportada por la parte recurrida, que exista una lista, protocolo o documento similar que se entregue a los colaboradores, para conocer qué acciones tomar y qué requisitos verificar, para permitir el ingreso de un animal al local . Pues se hace mención a una capacitación sobre la normativa y el derecho de libre acceso que tiene las personas con discapacidad que se hacen acompañar con un animal de asistencia o apoyo emocional, pero no cómo proceder en el caso per se. En lo que respecta al video, el mismo no cuenta con audio, por lo cual no puede determinarse si hubo o no, expresiones discriminatorias de parte de los colaboradores hacia la aquí recurrente, según se alega en el recurso de amparo presentado. Lo que sí puede observarse en el video es que el mostrador es de vidrio, lo cual da clara visibilidad para observar el perchero del perro. Pues si el colaborador logró ver al perro, pudo visualizar el perchero. Perchero sobre el cual la jefatura del colaborador se basa para dar la instrucción de que sí es un animal de asistencia, según el punto tercero de la contestación del recurso por parte del recurrido. El brochure denominado “Recomendaciones Ley 7600: Servicio al cliente”, no hace alusión alguna a la forma correcta de proceder ante un cliente que se haga acompañar de un perro de asistencia o apoyo emocional. Si bien pauta las formas de tratar de manera respetuosa a toda persona con discapacidad, no establece que las personas colaboradoras deben de verificar y preguntar a la persona dueña del animal, si el mismo es un animal de asistencia o apoyo emocional, antes de negar el acceso a su local; como sucedió en el caso en concreto. Ni tampoco enumera los requisitos o distintivos que solicita Subway para permitir su acceso como animal de asistencia o apoyo emocional. No encuentra el Conapdis que dentro de la prueba aportada, Subway cuente con protocolos de manipulación de alimentos actualizados que permitan la permanencia de este tipo de animales dentro de los locales. Lo cual vulnera los derechos de salubridad de toda persona que se encuentre en el local al momento de permanecer un animal de asistencia o apoyo emocional. De manera conclusiva, es consideración de este Consejo que, el llevar actos posteriores que fortalecieron las políticas internas de la empresa en lo que respecta el servicio al cliente y atención a las personas con discapacidad, no subsanan los actos llevados a cabo el 19 de agosto del 2021 contra la aquí recurrente. Pues la ley 7600 tiene más de dos décadas de vigencia, y el marco que regula el ingreso de animales de asistencia y apoyo emocional a locales comerciales, cinco años. Por lo cual, dichas políticas debían de haber existido previo a la fecha del evento aquí recurrido. Si bien es reconocible el compromiso de la empresa en evitar futuras situaciones similares, su efecto no es retroactivo**(el resaltado fue agregado).

Finalmente, de los autos no se colige que, el 19 de agosto de 2021, las amparadas hayan mostrado el carnet de discapacidad de la tutelada [Nombre 003] a los empleados del restaurante Subway.

Visto lo antes expuesto, nótese que la Ley de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad establece en su ordinal 45 bis que: “Las personas con discapacidad que utilicen perros guías o animales de asistencia, así como productos para apoyar la movilidad, tendrán libre acceso a todos los medios de transporte público, así como a toda edificación pública o privada, sin que esto les genere gastos adicionales”.

Por su parte, en el numeral 176 del reglamento de tal cuerpo normativo se establece que: “ Toda persona que por algún tipo de discapacidad requiera de un animal de asistencia como apoyo, acompañamiento, conducción y auxilio, lo podrá ingresar, permanecer y deambular a toda edificación pública, privada de servicio público y medio de transporte público. Los Instructores, adiestradores y entrenadores de Animales de Asistencia y de los que estén en proceso de formación, debidamente acreditados, gozarán de los mismos derechos que gozan las personas con su Perro o Animal de Asistencia mientras realicen las labores de entrenamiento y aprendizaje de aquellos animales que vayan a ser destinados como de asistencia, indiferentemente a su especialidad que vengan a favorecer procesos de rehabilitación y de inclusión social, y así como, también en las labores de adaptación a los usuarios”.

Esta Cámara estima oportuno traer a colación lo consignado en la sentencia n.º 2018016385 de las 17:02 horas del 28 de setiembre de 2018, en la que este Tribunal indicó que:

**“IV. - Sobre el fondo.** En el caso bajo estudio, el recurrente estima lesionados sus derechos fundamentales, toda vez que, según su dicho, es una persona que requiere un perro de asistencia médica, debido a que padece de epilepsia y en el Área de Salud de Alajuela Central no le permitieron su ingreso. Por su parte, la autoridad de salud recurrida en su defensa manifestó que el día de los hechos, el recurrente y su perro ingresaron a la Clínica recurrida, lo que causó revuelo entre los usuarios, siendo que el amparado fue atendido en el Servicio de Observación por presentar crisis convulsiva; sin embargo, el perro no portaba documento alguno que lo identificara como perro de ayuda y durante la crisis, el mismo no demostró haber tenido entrenamiento alguno para enfrentar dicha situación. En virtud de lo expuesto, esta Sala mediante Sentencia N° 2011-016358, de las 02:30 horas del 29 de noviembre de 2011, en un asunto en similar interpuesto por el recurrente, en el que expuso la misma situación que alega en el presente recurso, este Tribunal dispuso:

“(…) III.- A juicio del Tribunal Constitucional la circunstancia descrita por la autoridad recurrida en su informe (en el sentido que el promovente no posee en realidad ninguna discapacidad que justifique la intervención del Tribunal Constitucional y que le permita exigir el ingreso a las instalaciones del Área de Salud de Alajuela Central de la Caja Costarricense de Seguro Social con su perro) merece plena credibilidad, justamente al no haber aportado el recurrente ningún elemento probatorio que nos permita desvirtuar esas afirmaciones. Ninguna situación ilegítima se tiene por acreditada en el caso presente que lesione o amenace los derechos fundamentales del actor, razón por la cual se debe denegar el amparo en todos sus extremos (…).”

**V. - En efecto, las personas con discapacidades pueden utilizar animales de servicio y animales de apoyo emocional debido a una variedad de razones, para ello, el perro debe de estar entrenado individualmente para realizar un trabajo o realizar tareas en beneficio de una persona con una discapacidad, incluyendo una discapacidad física, mental, sensorial, psiquiátrica, intelectual u otra discapacidad mental. No obstante, el manejador es responsable del cuidado y la supervisión de su animal de servicio, de manera que, si un animal de servicio o de apoyo se comporta de una manera inaceptable y la persona con discapacidad no controla el animal, un negocio u otra entidad no tiene porque (sic) permitir el animal en su local, sin que ello lesione derecho fundamental alguno. En el sublíte (sic), el recurrente no ha demostrado a la Sala, ser una persona con capacidades disminuidas y que requiera el apoyo de un perro de servicio o de apoyo. Además, tampoco consta que haya solicitado a CONADPIS una certificación de su discapacidad y que se le haya sido denegada. En este sentido, el acceso a los servicios selectivos y de salud están condicionados a la comprobación de una condición de discapacidad, por lo que la certificación de esta condición constituye un instrumento que les permite el acceso a todos los servicios públicos y privados específicos de atención al público para el ejercicio pleno de sus derechos y oportunidades. Cabe indicar, que las personas con discapacidad tienen el derecho de ser asistidas por perros de utilidad adiestrados como herramienta para facilitar el acceso a su entorno, así como a permanecer con ellas en lugares públicos, siempre y cuando cuenten con la certificación correspondiente y cumplan con la función de acompañar, conducir, ayudar y auxiliar a las personas con discapacidad. En consonancia con lo indicado, la Sala estima que las autoridades recurridas no han lesionado derecho alguno al recurrente, pues pese a las enfermedades que padece, lo cierto es que no se tiene por demostrado que clínicamente sea una persona que se encuentre discapacitada y que requiera de este tipo de perros. Bajo estos supuestos, y dado lo manifestado bajo juramento por la autoridad recurrida acerca del comportamiento del perro en la Clínica, tampoco se puede tener por acreditado que haya sido adiestrado para ser un animal de apoyo o de servicio, dado que este tipo de animales no deberían causar alteración al normal funcionamiento de los establecimientos ni molestias al personal o público, ya que en ningún momento pueden vagar a su capricho por el recinto, o realizar otras tÁreas (sic) para lo cual fueron adiestrados. De manera, que por razones sanitarias y de higiene, no es permitido que las mascotas y demás animales ingresen a centros médicos.**

**VI. - Finalmente, entre las funciones otorgadas por ordenamiento jurídico al CONADPIS, a este ente no le competente certificar o acreditar animales de apoyo o asistencia a las personas que los utilizan. Por tal razón, y en aplicación al principio de legalidad, consagrado el artículo 11, de la Constitución Política, los actos y comportamientos de la Administración deben de estar regulados por norma escrita, es lo que se conoce como el principio de juridicidad de la Administración, sea que las instituciones públicas solo pueden actuar en la medida en la que se encuentre apoderadas para hacerlo por el mismo ordenamiento y normalmente a texto expreso, en consecuencia solo le es permitido lo que esté constitucionalmente y legalmente autorizado en forma expresa y todo lo que no les esté autorizado les está vedado. No está demás indicar, que lo que le corresponde al CONADPIS es emitir la certificación de discapacidad, se (sic) así lo solicita el recurrente y que las entidades públicas y privadas a las que acceda con su perro, debidamente entrenado, verifiquen con base en ello, que el recurrente requiere apoyo para su autonomía y para el ejercicio de sus derechos (…).”** (el resaltado fue añadido).

De este modo, parte de la tutela especial que gozan las personas con discapacidad se refiere al derecho de acceder libremente tanto a los medios de transporte público como a las edificaciones públicas o privadas junto con sus perros guías o animales de

asistencia, para lo cual es necesario que cuenten con el certificado de discapacidad correspondiente emitido por el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad ICONAPDIS-. Asimismo, este Tribunal ha dispuesto que es responsabilidad del manejador el cuidado y supervisión de los animales de apoyo o de asistencia, por lo que en caso de que se produzca una situación en la que no se tiene control sobre tales animales, no existe obligación por parte de los negocios o entidades de permitir su estadía dentro de las edificaciones.

Aclarado lo anterior, cabe reiterar que la parte accionante acusa que el 19 de agosto de 2021 se produjo un acto de discriminación por parte de Subway, dado que se impidió la venta de alimentos y la permanencia de la tutelada [Nombre 003], quien es una persona menor de edad con discapacidad que emplea un perro de asistencia, en virtud de que en esos restaurantes no se permite el ingreso de mascotas. Además, sostiene que los personeros del restaurante denunciado les ofrecieron a sus defendidas un *“almuerzo gratis”* y se les indicó que *“les pondrían una mesa afuera del local”*, pese a que no existen mesas ubicadas ahí.

En la especie, la parte recurrida es enfática cuando sostiene que tal situación obedeció a un mal entendido, puesto que el colaborador que le brindó atención a las amparadas no se percató de que el perro que las acompañaba era de asistencia y dado que tal empleado no efectuó las preguntas y verificaciones necesarias. Asimismo, la parte accionada refiere que, en ningún momento, las tuteladas mostraron algún certificado que permitiera identificar que la menor de edad amparada es una persona con discapacidad; además, explica que: *“Nunca se les negó el servicio, ni se les solicitó que salieran inmediatamente del local, sino que el colaborador siempre les habló con todo respeto, incluso les indicó que si deseaban podían ordenar y que se les podía acondicionar una mesa en la parte de afuera del restaurante, el cual cuenta con un espacio amplio que está debidamente techado y que está dispuesto para que nuestros clientes puedan consumir sus alimentos en ese lugar si así lo desean. Siendo que no estaba lloviendo en ese momento, se les ofreció hacerlo de esa forma, sin embargo, ante el ofrecimiento hecho por el colaborador, la cliente se molesta y saca su celular de su bolso y lo empieza a grabar”* (la negrita fue añadida).

Adicionalmente, el representante legal de Subway sostiene que trascurrieron 11 minutos desde que el colaborador comunicó a las tuteladas que el perro en cuestión no podía permanecer en el local hasta que les ofreció disculpas por lo acontecido. Sobre el particular, nótese que en la contestación vertida por la parte recurrida se indicó que *“Minutos después, [Nombre 007] llega a un lugar donde puede acceder a su computadora, por lo que ya podía tener acceso a la cámara de video del restaurante y al revisarla se percató (sic) que el perro tenía perchero por lo que inmediatamente llamó al colaborador y le indicó que el perro sí estaba identificado, por lo que le pidió se disculpara con la cliente y le ofreciera, por el malentendido, el almuerzo sin costo alguno. Después de que [Nombre 007] llamó al colaborador, procedió a llamar a Servicio al Cliente e informó de la situación, por lo que **servicio al cliente procedió a llamar a la señora [Nombre 006] y le explicó que de acuerdo a (sic) la Ley 7600 y a las Políticas de Subway es permitido el ingreso de mascotas/perros de asistencia, se le ofrecieron las disculpas por el malentendido y se le ofreció se quedara a comer en el restaurante, sin embargo la cliente se encontraba molesta, por lo que no aceptó y solicitó nos pusiéramos en contacto con sus abogados”** (el subrayado fue agregado).*

En virtud de lo expuesto, el Tribunal verifica que, el 19 de agosto de 2021, la menor de edad tutelada fue víctima de tratos diferenciados injustificados por parte de empleados del restaurante Subway, debido a que, inicialmente, no se le permitió comprar alimentos para ser ingeridos dentro del local, a pesar de que se encontraba en compañía de su perro que es su animal de asistencia. Además, ante tal situación, a la parte amparada se le dio la opción de que se le brindara el servicio prestado por la sociedad accionada; empero, para tales efectos se le propuso acondicionar una mesa en la parte externa del restaurante, la cual, si bien se indica que suele ser un área que se emplea para que los clientes consuman sus alimentos, no menos cierto es que en el momento en que las amparadas acudieron al local comercial de marras, por un lado, el área referida no se encontraba habilitada para brindar servicio y, por otro, en contraposición al resto de clientes se les denegó el servicio en cuestión dentro del restaurante, por lo que la referida actuación es estigmatizante y contraria al artículo 33 constitucional.

Sobre el particular, esta Cámara Constitucional no acredita que las referidas actuaciones efectuadas por trabajadores de Restaurantes Subs Sociedad de Responsabilidad Limitada gocen de una justificación válida. Por el contrario, en el *sub iudice* se aprecia que la negativa de vender alimentos a las tuteladas obedeció a que estaban acompañadas de un perro, pese a que en el caso de marras se tiene plenamente por demostrado que el referido animal es un *“perro de apoyo a persona con discapacidad”*. Además, el Tribunal no omite advertir que la parte accionada no acusa que el aludido animal haya tenido un comportamiento errático o que las amparadas no hayan tenido control sobre él, sino que se limita a explicar que tal situación se debió a un error por parte de un empleado, quien no se percató de que el perro en cuestión era de apoyo.

De igual forma, aun cuando en el *sub lite* se comprueba que, ante los hechos descritos, a las tuteladas se les ofreció vender alimentos y acondicionar una mesa en la parte externa del restaurante, no menos cierto es que tal sitio no se encontraba en uso en ese momento. Así, si bien con tal medida la parte recurrida pretendió brindarles a las amparadas el servicio en mención, no menos cierto es que tal actuación ocasionó un tratamiento diferenciado en comparación con el resto de clientes que se encontraban en el local comercial, quienes estaban consumiendo sus alimentos dentro del restaurante y no en su parte externa la cual se reitera que no estaba dispuesta para ser utilizada al momento de los hechos.

En suma, la Sala advierte que las supramencionadas actuaciones de la parte recurrida configuran tratamientos discriminatorios, los cuales resultan reprochables y carentes de justificación suficiente, sobre todo, si se considera que la amparada posee una doble condición de vulnerabilidad al ser una persona menor de edad con discapacidad, por lo que goza de una tutela especial.

En el *sub examine* también se acredita que una vez que los empleados de Subway comprobaron que el perro que acompañaba a las tuteladas era un animal de asistencia, les ofrecieron disculpas y un almuerzo sin costo alguno, además, se les comunicó que podían quedarse a comer en el restaurante. Al respecto, cabe indicar que del video aportado como prueba se desprende que, el día de los hechos objeto de este recurso, las tuteladas permanecieron en las instalaciones de Subway de Ciudad Quesada junto con el perro de asistencia de la amparada [Nombre 003] por más de una hora. Además, de los autos se extrae que, ante la situación reclamada y de previo a la notificación de la resolución de curso de este recurso, la parte accionada tomó una serie de acciones, entre ellas, la emisión de la disculpa pública el 19 de agosto de 2021, el reforzamiento de su política de aplicación de la ley 7600 [21 de agosto de 2021], el abordaje de lo concerniente a los perros de asistencia, cuyo video se compartió con los gerentes y líderes de los restaurantes [26 de agosto de 2021], así como la creación y colocación en las pizarras informativas de los

locales de Subway de un panfleto informativo atinente al cuerpo normativo supracitado I<sup>o</sup> de setiembre de 2021.

Visto lo expuesto, cabe aclarar que, en reiterada jurisprudencia, este Tribunal Constitucional ha declarado sin lugar recursos de amparo, cuando la causa del agravio es corregida por la parte accionada previo a la notificación de la resolución de curso del recurso (verbigracia, sentencia n.º 2013017112 de las 9:05 horas del 20 de diciembre de 2013).

Ahora bien, mediante la resolución de las 9:34 horas del 27 de octubre de 2021 se requirió al CONAPDIS Iente rector en temas de discapacidad y, por ende, responsable de promover y fiscalizar el cumplimiento de los derechos humanos de la población con algún tipo de discapacidad, así como de fomentar su desarrollo inclusivo en todos los ámbitos de la sociedad I remitir a esta Cámara un informe técnico, en el que se efectuara una valoración de las medidas adoptadas por Restaurantes Subs Sociedad de Responsabilidad Limitada con ocasión de los hechos acusados en la especie ocurridos el 19 de agosto de 2021. En consecuencia, el director ejecutivo de CONAPDIS le informó a esta Sala que: **“ III. Sobre el supuesto hecho discriminatorio (...) La recurrente alega que el día 19 de agosto del 2021, se presentó al restaurante portando su certificado de discapacidad emitido por el Conapdis y además, contaba con las identificaciones correspondientes que califican a su perro, como de apoyo para una persona con discapacidad. No puede el suscrito referirse a dicha documentación, al no tener acceso a la misma ni conocer si es nacional o internacional la documentación mencionada. Lo que sí puede indicar es que sí (sic) el perro contaba con la documentación válida que permitía la verificación de su adiestramiento para acompañar y asistir a una persona con discapacidad, no podían los empleados de la cadena Subway, negar el acceso a la recurrente bajo ninguna circunstancia, pues cumplía a cabalidad con lo estipulado en la ley, y más. Si bien el local ha implementado una serie de medidas de redención, estas no eliminan el acto discriminatorio y denigrante llevado a cabo contra la recurrente; primero de negarle su entrada al restaurante y luego, ofrecer como solución, que comiese fuera del local. Por lo cual sí se considera que se violentaron los derechos fundamentales de la recurrente y que las medidas tomadas, no subsanan en la totalidad, los actos efectuados contra la recurrente. Es por todo lo anteriormente expuesto que, como ente rector en la materia de discapacidad, se considera indispensable la implementación de lineamientos de atención al cliente inclusivo, así como la actualización de protocolos de manipulación de alimentos que permitan la permanencia de este tipo de animales dentro de los locales de la cadena de restaurantes Subway. Estas dos acciones afirmativas permitirán que los locales de Subway puedan garantizar el libre acceso a las personas con discapacidad que se hacen acompañar de algún animal en razón del apoyo que éste (sic) les brinda por su condición de discapacidad, sin discriminación u obstáculo alguno”** (el destacado fue suplido).

Asimismo, mediante resolución del magistrado instructor de las 8:47 horas del 18 de noviembre de 2021, se requirió al CONAPDIS ampliar el informe supramencionado, motivo por el cual tal consejo informó a esta Cámara Constitucional que: **“(…) II. Sobre las medidas implementadas por Subway Del análisis de la prueba aportada, no encuentra lugar el Conapdis el argumento de que “la posición donde se encontraba el perro y la altura del mostrador le impedía tener visibilidad del perro” al colaborador, para determinar que era un perro de asistencia. Pues su obligación era de revisar que el mismo contara con los distintivos que le solicita su jefatura y los protocolos de Subway, para catalogarlo como animal de asistencia o apoyo emocional; o bien en aplicación de la Ley 7600, hacer la consulta a la persona dueña del animal, antes de solicitar la salida de ésta (sic) ; según se indica en la contestación en el punto tercero. Dicho actuar denota un claro desconocimiento y falta de capacitación del colaborador en la temática de libertad de acceso de las personas con discapacidad, lo cual es total responsabilidad de Subway. En la misma línea, no consta en la prueba aportada por la parte recurrida, que exista una lista, protocolo o documento similar que se entregue a los colaboradores, para conocer qué acciones tomar y qué requisitos verificar, para permitir el ingreso de un animal al local . Pues se hace mención a una capacitación sobre la normativa y el derecho de libre acceso que tiene las personas con discapacidad que se hacen acompañar con un animal de asistencia o apoyo emocional, pero no cómo proceder en el caso per se. En lo que respecta al video, el mismo no cuenta con audio, por lo cual no puede determinarse si hubo o no, expresiones discriminatorias de parte de los colaboradores hacia la aquí recurrente, según se alega en el recurso de amparo presentado. Lo que sí puede observarse en el video es que el mostrador es de vidrio, lo cual da clara visibilidad para observar el perchero del perro. Pues si el colaborador logró ver al perro, pudo visualizar el perchero. Perchero sobre el cual la jefatura del colaborador se basa para dar la instrucción de que sí es un animal de asistencia, según el punto tercero de la contestación del recurso por parte del recurrido. El brochure denominado “Recomendaciones Ley 7600: Servicio al cliente”, no hace alusión alguna a la forma correcta de proceder ante un cliente que se haga acompañar de un perro de asistencia o apoyo emocional. Si bien pauta las formas de tratar de manera respetuosa a toda persona con discapacidad, no establece que las personas colaboradoras deben de verificar y preguntar a la persona dueña del animal, si el mismo es un animal de asistencia o apoyo emocional, antes de negar el acceso a su local; como sucedió en el caso en concreto. Ni tampoco enumera los requisitos o distintivos que solicita Subway para permitir su acceso como animal de asistencia o apoyo emocional. No encuentra el Conapdis que dentro de la prueba aportada, Subway cuente con protocolos de manipulación de alimentos actualizados que permitan la permanencia de este tipo de animales dentro de los locales. Lo cual vulnera los derechos de salubridad de toda persona que se encuentre en el local al momento de permanecer un animal de asistencia o apoyo emocional. De manera conclusiva, es consideración de este Consejo que, el llevar actos posteriores que fortalecieron las políticas internas de la empresa en lo que respecta el servicio al cliente y atención a las personas con discapacidad, no subsanan los actos llevados a cabo el 19 de agosto del 2021 contra la aquí recurrente. Pues la ley 7600 tiene más de dos décadas de vigencia, y el marco que regula el ingreso de animales de asistencia y apoyo emocional a locales comerciales, cinco años. Por lo cual, dichas políticas debían de haber existido previo a la fecha del evento aquí recurrido. Si bien es reconocible el compromiso de la empresa en evitar futuras situaciones similares, su efecto no es retroactivo”** (la negrita fue añadida).

En consecuencia, si bien en el *sub examine* se acredita que, antes de la notificación de la resolución de curso de este amparo a la parte accionada, se llevó a cabo una serie de acciones tendentes a corregir la situación acusada por la parte tutelada, no menos cierto es que el ente rector en temas de discapacidad informó a esta sede especializada que las medidas adoptadas por Restaurantes Subs Sociedad de Responsabilidad Limitada con ocasión de los hechos objeto de este recurso no subsanan los actos efectuados en perjuicio de la amapasda. Además, el director ejecutivo de CONAPDIS fue enfático al sostener que tal ente estima

indispensable “la implementación de lineamientos de atención al cliente inclusivo, así como la actualización de protocolos de manipulación de alimentos que permitan la permanencia de este tipo de animales dentro de los locales de la cadena de restaurantes Subway”.

Con base en lo anterior, esta Cámara Constitucional verifica que Restaurantes Subs Sociedad de Responsabilidad Limitada es responsable de la conculcación de los derechos fundamentales de las tuteladas por el tratamiento diferencia carente de justificación brindado el 19 de agosto de 2021. Así, en el *sub iudice* se tiene por comprobado que, el día en cuestión, inicialmente, a las amparadas no se les permitió comprar alimentos para ser ingeridos dentro del restaurante Subway de Ciudad Quesada, debido a que la amparada [Nombre 003] se encontraba en compañía de un perro, que es su animal de asistencia. De igual forma se acreditó que, debido a tal situación, a las tuteladas se les ofreció prestarles el servicio de venta de alimentos en una mesa en la parte externa del local, que no estaba dispuesta ni acondicionada para ser utilizada por los clientes al momento de los referidos hechos. En virtud de lo anterior y dado que el ente rector en temas de discapacidad informó a este Tribunal que las medidas adoptadas por la parte accionada con ocasión de los hechos objeto del *sub lite* no subsanan plenamente la referida discriminación, se acoge el recurso respecto a este extremo, en los términos establecidos en la parte dispositiva de este pronunciamiento.

**VIII.-** En cuanto a la condenatoria en costas requerida por la parte accionada, resulta procedente señalar que en el proceso constitucional la condena en tal sentido a la persona accionante, a quien se rechaza su gestión, debe proceder –fundadamente– solo en las especiales condiciones que indica el artículo 51 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional, como desistimiento, rechazo o denegación en las que, además, haya mediado temeridad. Adviértase que tal distinción no es casual y coincide con lo que, como línea general, ha sido el criterio reiterado de este Tribunal, sea, que se garantice a todas las personas las máximas posibilidades de acceso a la jurisdicción constitucional, de modo que la eventualidad de una condena en costas por el hecho de perder un recurso no desanime a alguna persona de acudir a esta jurisdicción constitucional en procura de tutela para lo que considere como un quebranto de sus derechos básicos. Lo anterior implica que la simple declaratoria sin lugar de un recurso no conlleva que deba condenarse en costas a la parte recurrente. Ahora bien, nótese que en el *sub iudice*, este Tribunal acogió el recurso en cuanto a Restaurantes Subs Sociedad de Responsabilidad Limitada al constatar la lesión a los derechos fundamentales de la parte amparada, de acuerdo con las consideraciones indicadas supra, motivo por el cual no existe mérito para estimar lo pretendido por la parte recurrida.

Finalmente, de los autos no se observa actuación alguna del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad que haya conculcado los derechos fundamentales de la parte tutelada, motivo por el cual se desestima el recurso solo en cuanto a esa dependencia.

#### **IX.- VOTO SALVADO PARCIAL DE LA MAGISTRADA GARRO VARGAS EN RELACIÓN CON LA PARTE DISPOSITIVA DE ESTA RESOLUCIÓN.**

Con el respeto acostumbrado salvo parcialmente el voto en este recurso de amparo, concretamente en relación con la orden dada a Arturo Apéstegui Barzuna, en su condición de apoderado general judicial de Restaurantes Subs Sociedad de Responsabilidad Limitada, o a quien en su lugar ejerza ese cargo.

Desde mi perspectiva, sí corresponde estimar el recurso de amparo al acreditarse en autos una lesión a los derechos fundamentales de la menor de edad tutelada en este proceso. Lo anterior, con fundamento en el desarrollo argumentativo realizado por unanimidad.

No obstante, me separo del voto en relación con las consecuencias. Sobre el particular, este Tribunal tuvo por acreditado que –de previo a la notificación del auto de curso de este proceso– los propios recurridos adoptaron una serie de medidas de sensibilización para la correcta atención al cliente y, en concreto, de la población con alguna discapacidad.

Por lo tanto, según mi criterio, correspondería estimar el amparo únicamente a efectos de prevenir al apoderado judicial de los Restaurantes Subs Sociedad de Responsabilidad Limitada que se abstengan de incurrir en actos u omisiones iguales o semejantes a los que dieron mérito para acoger el recurso y de condenar en abstracto a la indemnización de los daños y perjuicios causados y al pago de las costas. Lo anterior, tal y como expresamente lo dispone el art. 63 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional.

Respecto de la orden brindada por la mayoría de la Sala, respetuosamente me separo. En tal sentido, a partir de la prueba para mejor resolver, si el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad considera que las medidas adoptadas no han sido suficientes, pues lo propio sería que dicho órgano, en ejercicio de las competencias legalmente conferidas, asesore directamente a la organización privada recurrida para que preste los servicios al público bajo una más apropiada política de cumplimiento y realización de los derechos humanos y las libertades fundamentales de la población con discapacidad.

En ese sentido, estimo que en el caso concreto no le corresponde a este Tribunal ordenar lo que a dicho Consejo le compete fiscalizar directamente. Recuérdense, al respecto, que su ley de creación dispone una serie de competencias para el resguardo y promoción de los derechos fundamentales de las personas con discapacidad. Los arts. 2 y 3 de la ley de Creación del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad, n.º9303, ordenan expresamente lo siguiente:

“ **ARTÍCULO 2.-** El **Conapdis** tendrá las siguientes fines:

a) Fiscalizar el cumplimiento de los derechos humanos y las libertades fundamentales de la población con discapacidad, por parte de las entidades públicas y privadas.

b) Regir la producción, ejecución y fiscalización de la política nacional en discapacidad, en coordinación con las demás instituciones públicas y organizaciones de personas con discapacidad, en todos los sectores de la sociedad.

c) Promover la incorporación plena de la población con discapacidad a la sociedad.

d) **Asesorar a las organizaciones públicas y privadas que desarrollen o presten servicios a la población con discapacidad, coordinando sus programas o servicios.**

e) Orientar, coordinar y garantizar la armonización de criterios, protocolos de atención, políticas de cobertura y acceso, estándares



de calidad y articulación de la red de servicios a la población con discapacidad, para el cumplimiento de los principios de equidad, solidaridad y transversalidad.

**ARTÍCULO 3 .-** El Conapdis tendrá las siguientes funciones:

a) Servir como instancia asesora entre las organizaciones públicas y privadas coordinando los programas o servicios que presten a la población con discapacidad.

**b) Fiscalizar y evaluar el cumplimiento de la normativa nacional e internacional vigente en relación con los derechos de las personas con discapacidad, por parte de todos los poderes del Estado y de las organizaciones e instituciones públicas y privadas. Los criterios que emita el Conapdis, en el ámbito de su competencia, serán vinculantes para los sujetos sometidos a su control o fiscalización.**

c) Coordinar la formulación de la política nacional de discapacidad (Ponadis), garantizando la participación de los diversos representantes de la institucionalidad pública, las personas con discapacidad y las organizaciones de personas con discapacidad legalmente constituidas, de forma articulada con las demás políticas y los programas del Estado, evitando duplicidades y utilizando de forma óptica los recursos económicos y humanos disponibles.

d) Coordinar, orientar y articular la provisión de recursos de los programas sociales selectivos y de los servicios de atención directa a personas con discapacidad, minimizando la duplicidad y dando énfasis a los sectores de la población que se encuentran en condiciones de mayor vulnerabilidad y pobreza.

e) Promover la inclusión de contenidos sobre derechos y la equiparación de oportunidades de participación para la población con discapacidad en todos los ámbitos de la sociedad y en la formación técnica y profesional en todo nivel (parauniversitario, universitario y en todas las profesiones), en coordinación con las entidades públicas y privadas que tengan a su cargo la preparación de personal profesional, técnico y administrativo.

f) Promover y velar por la inclusión laboral de personas con discapacidad en los sectores público y privado, en coordinación con el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y otros servicios de intermediación de empleo, así como velar por su cumplimiento.

g) Brindar asesoramiento a las dependencias del sector público y a los gobiernos locales en la constitución de las comisiones municipales de accesibilidad y discapacidad (Comad) y de las comisiones institucionales sobre accesibilidad y discapacidad (CIAD), así como fiscalizar y apoyar su adecuado funcionamiento.

h) Coordinar, con el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), la inclusión de la variable discapacidad en los censos de población, las encuestas de hogares y cualquier otro instrumento de medición en los censos o estudios de población que realicen, para contar con datos confiables sobre la situación y las condiciones reales de la población con discapacidad.

i) Brindar capacitación, información y asesoramiento sobre los derechos y las necesidades de la población con discapacidad.

j) Informar a la sociedad sobre los derechos, las capacidades, las necesidades y las obligaciones de las personas con discapacidad, a fin de coadyuvar en el proceso de cambio social y el mejoramiento de la imagen de este grupo de la población.

k) Gestionar, en coordinación con los ministerios respectivos, la provisión anual de los fondos necesarios para la atención debida de los programas que benefician a la población con discapacidad, asegurando su utilización para los fines establecidos.

l) Brindar asesoramiento legal a las personas con discapacidad sobre el ejercicio de los derechos tutelados en la normativa nacional e internacional vigente sobre discapacidad.

m) Coadyuvar en los procesos de consulta a la población con discapacidad y sus organizaciones, sobre legislación, planes, políticas y programas, en coordinación con las diferentes entidades públicas o privadas y los demás poderes del Estado.

n) Desarrollar procesos que animen el involucramiento de los medios de comunicación en la difusión y proyección de una imagen respetuosa y positiva de las personas con discapacidad.

ñ) Todas aquellas otras funciones y obligaciones derivadas de la Ley N.º 7600, Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, de 2 de mayo de 1996, y la demás normativa nacional e internacional vigente.

o) Todas aquellas otras funciones y obligaciones derivadas de la Ley N.º 8661, Aprobación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, de 19 de agosto de 2008, y su Protocolo, por lo que será el órgano coordinador de su aplicación.

p) Las demás que establezca el reglamento de esta ley.

q) Ejecutará programas y funciones que por ley se le asignen.

(Así adicionado el inciso anterior por el artículo 7° de la ley N° 10077 del 5 de noviembre del 2021, "Ley para fusionar el Patronato Nacional de Rehabilitación con el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad"). (Lo destacado no corresponde al original).

A partir de dicho marco normativo, considero que lo apropiado es que el órgano rector en la materia tome las medidas que correspondan para asesorar y dar seguimiento a las medidas sugeridas. Ello, inclusive, atendiendo a las específicas condiciones de cada uno de los negocios comerciales que brindan servicios al público, pues la evaluación y fiscalización confiada amerita un análisis particularizado de las cualidades y posibilidades de cada recinto en concreto.

**X.- DOCUMENTACIÓN APORTADA AL EXPEDIENTE** . Se previene a las partes que de haber aportado algún documento en papel, así como objetos o pruebas contenidas en algún dispositivo adicional de carácter electrónico, informático, magnético, óptico,

telemático o producido por nuevas tecnologías, estos deberán ser retirados del despacho en un plazo máximo de 30 días hábiles contados a partir de la notificación de esta sentencia. De lo contrario, será destruido todo aquel material que no sea retirado dentro de este plazo, según lo dispuesto en el "Reglamento sobre Expediente Electrónico ante el Poder Judicial", aprobado por la Corte Plena en sesión N° 27-11 del 22 de agosto del 2011, artículo XXVI y publicado en el Boletín Judicial número 19 del 26 de enero del 2012, así como en el acuerdo aprobado por el Consejo Superior del Poder Judicial, en la sesión N° 43-12 celebrada el 3 de mayo del 2012, artículo LXXXI.

**Por tanto:**

Se declara parcialmente con lugar el recurso solo respecto a Restaurantes Subs Sociedad de Responsabilidad Limitada. Se ordena a Arturo Apéstegui Barzuna, en su condición de apoderado general judicial de Restaurantes Subs Sociedad de Responsabilidad Limitada, o a quien ejerza ese cargo, que coordine lo pertinente y lleve a cabo todas las actuaciones que estén dentro del ámbito de sus competencias para que, en el plazo de **TRES MESES**, contado a partir de la notificación de esta sentencia: 1) se implementen lineamientos de atención al cliente que sean inclusivos y respetuosos de los derechos fundamentales de las personas con discapacidad; y 2) se actualicen los protocolos de manipulación de alimentos empleados en los restaurantes, a fin de que sean acordes con la permanencia de perros guías y de animales de asistencia que acompañan a personas con discapacidad en las edificaciones de Restaurantes Subs Sociedad de Responsabilidad Limitada. Además, deberá efectuar lo pertinente, a los efectos de que situaciones como las que dieron mérito a la estimatoria de este recurso no se vuelvan a repetir, ello a fin de respetar los derechos fundamentales de las personas con discapacidad. Se advierte a la parte recurrida que, de acuerdo con lo establecido por el artículo 71 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional, se impondrá prisión de tres meses a dos años o de veinte a sesenta días multa, a quien recibiere una orden que deba cumplir o hacer cumplir, dictada dentro de un recurso de amparo y no la cumpliera o no la hiciera cumplir, siempre que el delito no esté más gravemente penado. Se condena a Restaurantes Subs Sociedad de Responsabilidad Limitada al pago de las costas, daños y perjuicios causados con los hechos que sirven de fundamento a esta declaratoria, los que se liquidarán en ejecución de sentencia de lo civil. En lo demás se declara sin lugar el recurso. La Magistrada Garro Vargas salva parcialmente el voto en relación con la parte dispositiva de esta sentencia. Notifíquese.

		
Fernando Castillo V. Presidente		
		
Paul Rueda L.		Luis Fdo. Salazar A.
		
Jorge Araya G.		Anamari Garro V.
		
Marta Eugenia Esquivel R.		Alicia Salas T.

Documento Firmado Digitalmente

-- Código verificador --

\*LDWOP7ZHMYK61\*

LDWOP7ZHMYK61

**EXPEDIENTE N° 21-016311-0007-CO**

Teléfonos: 2549-1500 / 800-SALA-4TA (800-7252-482). Fax: 2295-3712 / 2549-1633. Dirección electrónica: [www.poder-judicial.go.cr/salaconstitucional](http://www.poder-judicial.go.cr/salaconstitucional). Dirección: (Sabana Sur, Calle Morenos, 100 mts. Sur de la iglesia del Perpetuo Socorro). Recepción de asuntos de grupos vulnerables: Edificio Corte Suprema de Justicia, San José, Distrito Catedral, Barrio González Lahmann, calles 19 y 21, avenidas 8 y 6

**Clasificación elaborada por SALA CONSTITUCIONAL del Poder Judicial. Prohibida su reproducción y/o distribución en forma onerosa.**

**Es copia fiel del original - Tomado del Nexus PJ el: 08-02-2022 09:18:34.**

