

# Los derechos de los consumidores y usuarios con discapacidad

1

2

3

4

5

6

7



**¿Quiénes son los consumidores  
y usuarios y las personas con discapacidad?**

**¿Qué derechos tienen los consumidores y usuarios?  
(Derechos generales)**

**¿Y los consumidores y usuarios con discapacidad?  
(Derechos específicos)**

**¿Cómo reclamar?**

**¿Dónde reclamar?**

**Problemas más frecuentes de los consumidores y  
usuarios con discapacidad y soluciones a los mismos**

**Consumo responsable, juego responsable**

1

2

3

4

5

6

7





# ¿Quiénes son los consumidores y usuarios y las personas con discapacidad?

1



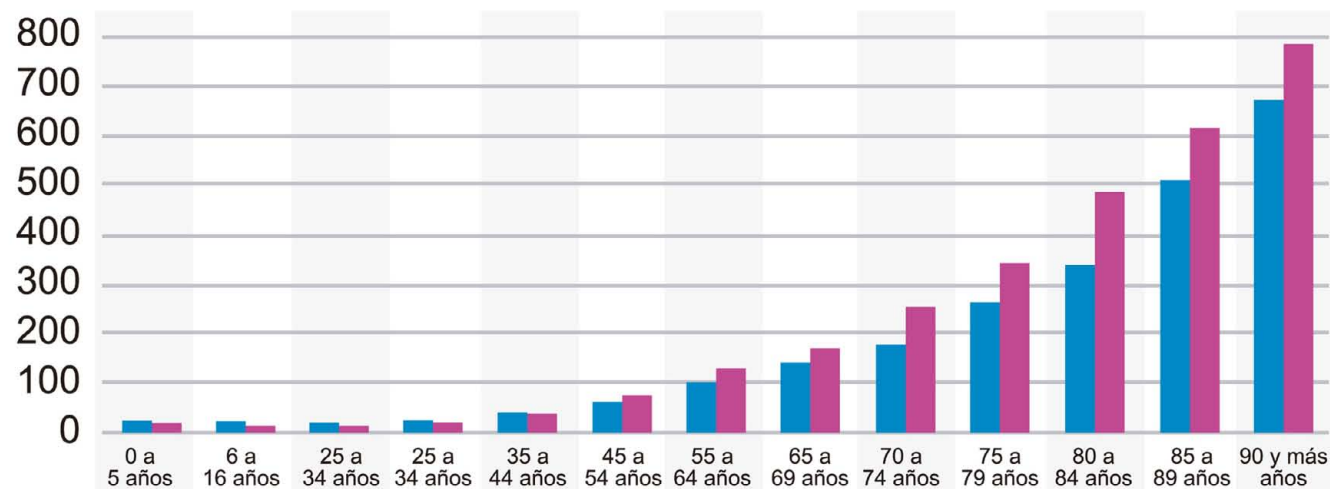
- Son **consumidores o usuarios** las personas físicas o jurídicas que actúan en un ámbito ajeno a su actividad empresarial o profesional (Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y usuarios)
- Son **personas con discapacidad** aquellas que presenten deficiencias físicas, mentales, intelectuales, sensoriales o a largo plazo que al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás (Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad)
- Las personas con discapacidad constituyen una gran potencial como consumidores ya que superan la cifra de **4 millones en España (un 8,5% de la población)** y viven mayoritariamente en hogares con otros 12 millones de familiares.
- En materia de consumo no puede obviarse la perspectiva de género, debiendo considerarse las necesidades específicas de las consumidoras y usuarias con discapacidad. Hay que tener presente que **el 59,7% del total de las personas con discapacidad son mujeres. Además, tres de cada cuatro cuidadores principales también lo son.**
- Tampoco ha de perderse de vista el aspecto referido a la edad. La discapacidad afecta a más del 50% de los mayores de 85 años.

# ¿Quiénes son los consumidores y usuarios y las personas con discapacidad?

1



Gracias a los avances de la medicina y la mayor esperanza de vida de la población, un gran número de personas mayores se ve afectado por algún grado de discapacidad. Más del 70% de las personas con discapacidad en edad laboral tienen una discapacidad sobrevenida.



Hombres



Mujeres



# ¿Quiénes son los consumidores y usuarios y las personas con discapacidad?

1

- Los **ingresos de los hogares de personas con discapacidad** representan un **16,2%** de los ingresos totales de hogares españoles.
- El **67,2%** de estas personas presentan limitaciones para **moverse** o trasladar objetos. **Más de 2,2 millones** reciben **cuidados sociosanitarios**.
- Las realidades anteriores **tienden a acentuarse debido al envejecimiento de la población** en España, que será el país más envejecido del mundo en 2050. La mayor parte de las soluciones que benefician a personas mayores suponen una mejora para las personas con discapacidad.
- Todo ello supone **un campo de oportunidad e innovación** para los proveedores de productos y servicios.

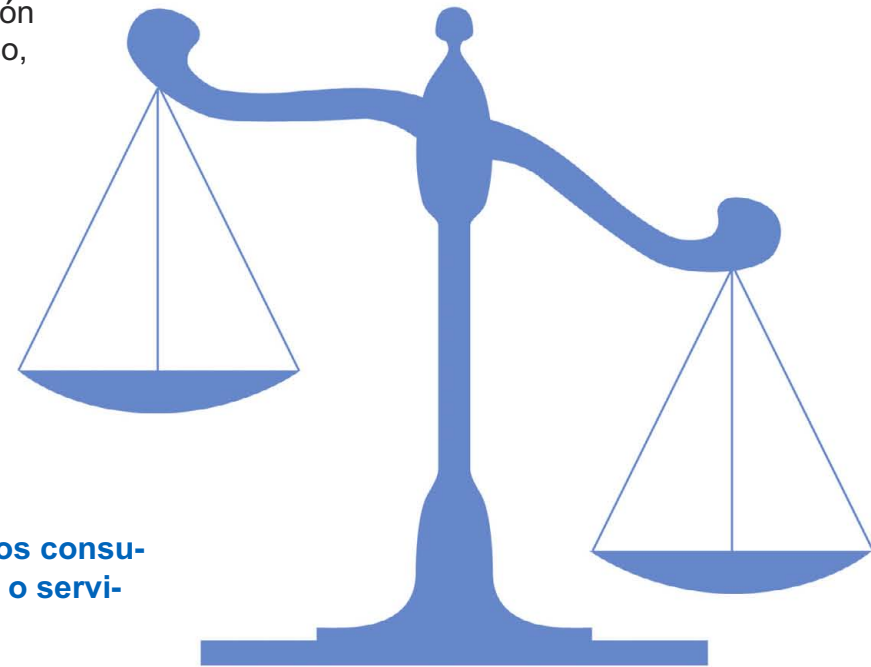


# ¿Qué derechos tienen los consumidores y usuarios? (Derechos generales)

2

- Según el artículo 8 del Real Decreto Legislativo 1/2007, son **derechos básicos de los consumidores y usuarios**:
  - ➔ La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud y seguridad.
  - ➔ La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales, en particular frente a las prácticas comerciales desleales y la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.
  - ➔ La indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos.
  - ➔ La información correcta sobre los bienes y servicios y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre el adecuado uso, consumo o disfrute.
  - ➔ La audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afectan directamente y la representación de sus intereses, a través de las asociaciones, agrupaciones, federaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas.
  - ➔ La protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, en especial ante situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión.

Los poderes públicos protegerán prioritariamente **los derechos de los consumidores y usuarios cuando guarden relación directa con bienes o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.**





## ¿Y los consumidores y usuarios con discapacidad? (Derechos específicos)



■ A los derechos que se acaban de citar hay que añadir los principios generales establecidos en el artículo 3 de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, de aplicación a las personas con discapacidad, en tanto consumidores y usuarios:

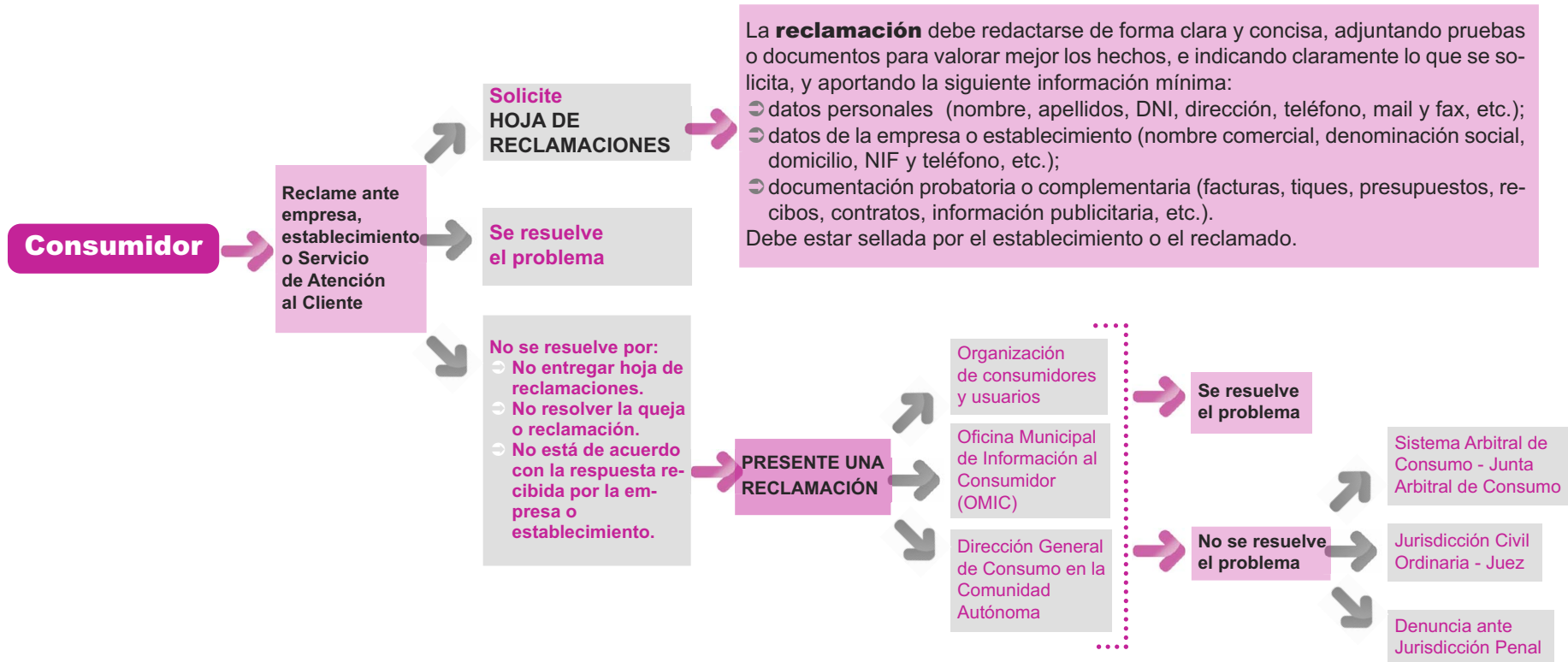
- No discriminación.
- Participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad.
- Respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas.
- Igualdad de oportunidades.
- Accesibilidad.

# ¿Cómo reclamar?



Cuando se compra o adquiere un producto, o bien, se contrata un servicio, el consumidor o usuario debe **cerciorarse de las características del producto y de las condiciones de venta**, a través de la información recibida por el proveedor, el etiquetado o la publicidad.

Si **conoce sus derechos** y cree que éstos han sido vulnerados, lo primero es **reclamar ante la empresa o el proveedor del bien o servicio, o acudir a los Servicios de Atención al Cliente de la empresa**, cumplimentando, si es necesario, la **hoja de reclamaciones**. Ésta debe ser facilitada por el propio proveedor o vendedor a los consumidores o usuarios que lo soliciten.





## ¿Cómo reclamar?



Si no le facilitan la hoja de reclamaciones o no resuelven la queja o reclamación, o incluso, si no está de acuerdo con la respuesta recibida, puede plantear una **reclamación** para tratar de reparar el daño sufrido acudiendo a las **organizaciones de consumidores u organismos públicos de protección del consumidor y usuario**. También puede acudir al Sistema Arbitral de Consumo o a la **Jurisdicción Civil Ordinaria**.

Asimismo, puede plantear una **denuncia** ante los organismos de protección del consumidor, si considera que tal actuación pudiera ser constitutiva de infracción. Incluso, si la conducta fuese constitutiva de **delito**, podría formular la pertinente **denuncia ante la jurisdicción penal**.

**RECLAMAR constituye un ejercicio de responsabilidad y solidaridad** ya que contribuimos a que otros consumidores o usuarios no sufran los mismos problemas que nosotros.

4



## ¿Dónde reclamar?

Ante un problema en materia de consumo, el consumidor o usuario puede reclamar ante los siguientes **organismos privados**:

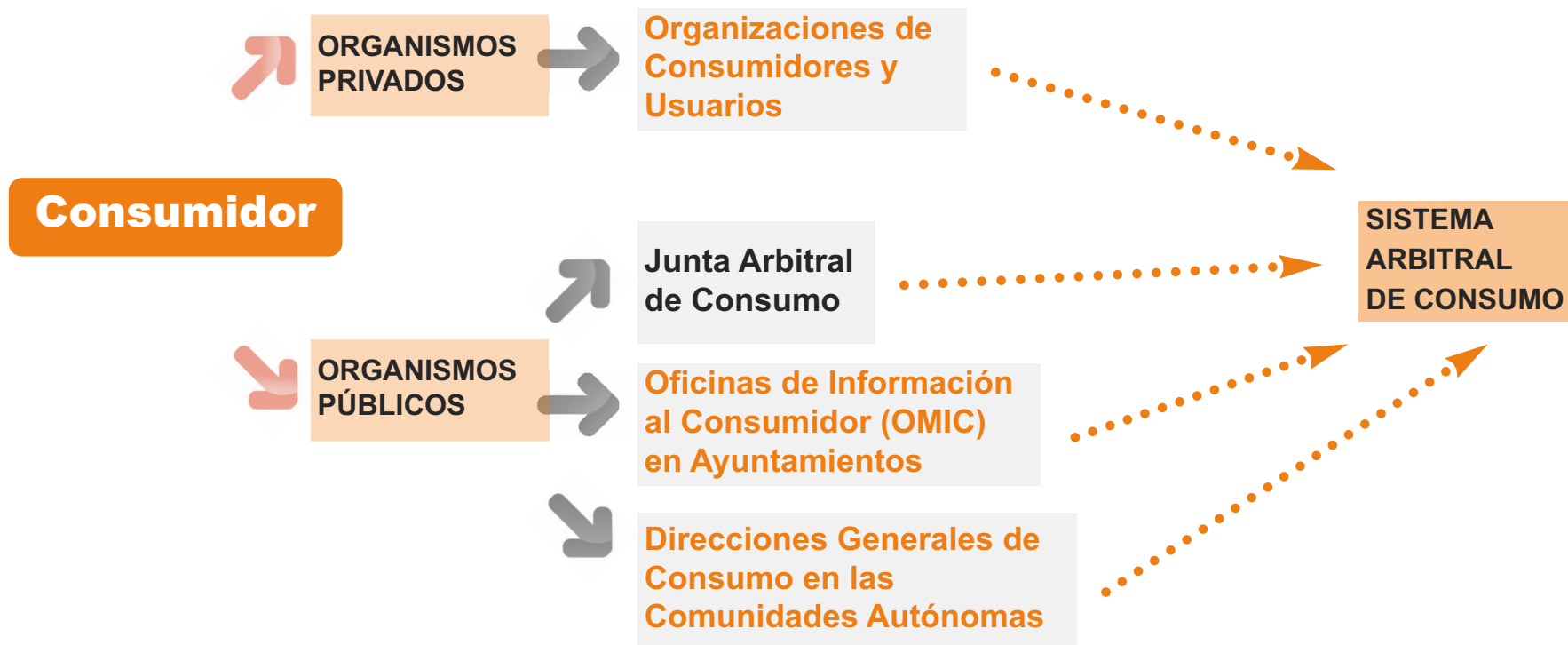
- **Asociaciones de consumidores y usuarios**: entidades sin ánimo de lucro, cuya finalidad es la defensa de los derechos e intereses legítimos de los consumidores o usuarios, incluyendo su información, formación y educación. Son las únicas legitimadas para actuar en nombre y representación de los intereses generales de los consumidores y usuarios.

Además, ya que corresponde a los poderes públicos garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, cualquier consumidor y usuario puede reclamar ante los siguientes **organismos públicos**:

- **Oficinas Municipales de Información al Consumidor – OMIC**: ofrecen un servicio gratuito de información y orientación al consumidor, pudiendo tramitar las denuncias y reclamaciones de los consumidores o usuarios, o incluso, pueden servir de sede al arbitraje de consumo. Se encuentran, generalmente, en los ayuntamientos.
- **Direcciones Generales de Consumo de las Comunidades Autónomas**: disponen de competencias en materia de consumo, por lo que pueden tramitar las quejas o reclamaciones de los consumidores o usuarios; informar y asesorar en materia de consumo, tramitar arbitrajes y realizar funciones de inspección, entre otras.
- **Juntas Arbitrales de Consumo**: resuelven los conflictos y reclamaciones que surgen entre los consumidores y usuarios y los empresarios o profesionales, a través del Sistema Arbitral de Consumo. Este sistema extrajudicial se caracteriza por ser rápido, voluntario, sin formalidades, gratuito, eficaz (ya que se resuelve mediante laudo sin necesidad de recurrir a la vía judicial ordinaria y no existe límite de cantidad) y con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes.



# ¿Dónde reclamar?





# Problemas más frecuentes de los consumidores y usuarios con discapacidad y soluciones a los mismos



**Todos somos consumidores y usuarios.** Por tanto, las personas con discapacidad tienen como tales, los mismos derechos que los demás. No obstante, el día a día de este grupo social plantea una serie de problemas que dificultan y en “ocasiones” impiden el pleno disfrute de los derechos que les asisten:

## PROBLEMA 1: Falta de información correcta, suficiente y comprensible

El consumidor y usuario con discapacidad tiene derecho a recibir una información correcta, suficiente, comprensible, que cumpla los requisitos de accesibilidad universal sobre los diferentes bienes, productos o servicios, y que le permita el acceso y disfrute de los mismos al igual que el resto de consumidores y usuarios.

Las barreras en la comunicación constituyen la traba principal para el ejercicio de los derechos a la protección jurídica, administrativa y técnica, y del derecho a la indemnización o reparación de daños y perjuicios por parte de las personas con discapacidad.

## SOLUCIONES:

- Impulsar y promover entre el sector empresarial la necesidad de introducir la perspectiva de la discapacidad en sus productos y servicios.
- Suprimir las barreras de comunicación en los servicios y productos ofertados por las empresas que impidan conocer claramente las características de los mismos, promoviendo la utilización de lengua de signos o el sistema de lectoescritura en braille.
- Prestar servicios de interpretación de forma gratuita al consumidor o usuario.
- Acceder a los servicios de atención al cliente adaptados a los consumidores y usuarios con discapacidad.

# Problemas más frecuentes de los consumidores y usuarios con discapacidad y soluciones a los mismos

## PROBLEMA 2: Falta de accesibilidad en los entornos, productos, bienes y servicios que ofrece el mercado

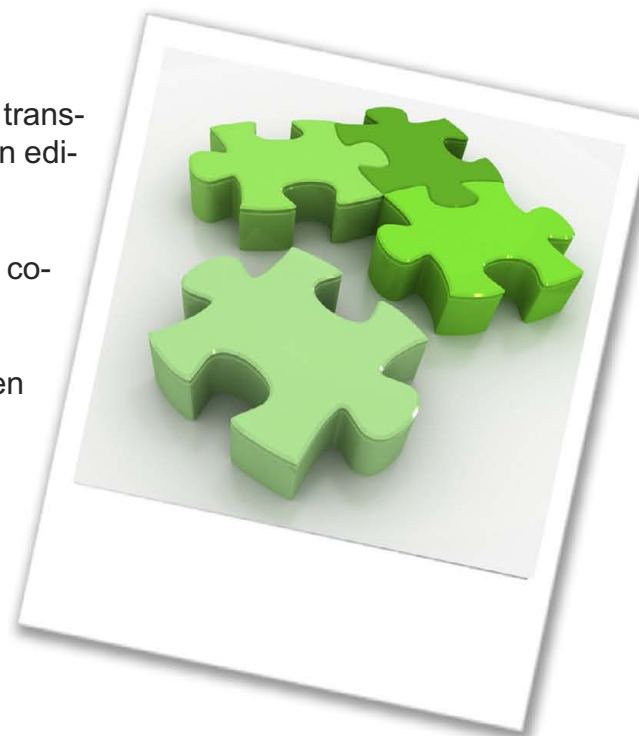
En muchas ocasiones existe una clara falta de accesibilidad en bienes, productos, servicios y entornos que impide, limita o imposibilita a las personas con discapacidad el acceso a los mismos y/o su disfrute en iguales condiciones que el resto de consumidores y usuarios.

Esta falta de accesibilidad implica que las empresas pierden un 10% adicional de clientes consumidores o usuarios, con la consiguiente pérdida de ingresos.

### SOLUCIONES:

- Suprimir efectivamente las barreras de todo tipo en edificios y entornos, comercios, transportes, etc..., incluidas las barreras arquitectónicas (potenciando la accesibilidad en edificios, medios de transporte, etc...).
- Potenciar la accesibilidad de los servicios que se ofertan a través de Internet y del comercio electrónico.
- Aumentar el control de calidad, seguridad y adaptabilidad de los productos que salen al mercado dirigidos a personas con discapacidad.

La mejora en la accesibilidad a los entornos, productos, bienes y servicios para las personas con discapacidad como tales consumidoras y usuarias, es un importante nicho económico para las empresas, por lo que no debe conceptualizarse como coste sino como una verdadera inversión.



# Problemas más frecuentes de los consumidores y usuarios con discapacidad y soluciones a los mismos



## PROBLEMA 3: Falta o escasez de ayudas económicas

La falta o escasez de las ayudas económicas constituye una de las principales quejas para las personas con discapacidad y sus familias, que, como consecuencia del sobrecoste económico de la discapacidad, tienen menos capacidad de ahorro en comparación con el resto de consumidores y usuarios.

### SOLUCIONES:

- Optimizar los recursos técnicos y económicos disponibles.
- Desarrollar productos financieros adaptados a las necesidades de los consumidores y usuarios en situación de mayor vulnerabilidad.

## PROBLEMA 4: Cuestiones relacionadas con la protección de la salud

Los temas concernientes a la salud conforman una fuente de problemas para las personas con discapacidad, que derivan en la presentación de quejas sobre diversos aspectos: diagnósticos tardíos, lentitud en la realización de pruebas concluyentes del diagnóstico, derivaciones incorrectas a centros de rehabilitación, entre otras.

### SOLUCIONES:

- Prevenir, detectar y diagnosticar precozmente las distintas discapacidades.
- Ampliar las prestaciones sociosanitarias.
- Aumentar los recursos públicos dedicados a la investigación e información para personas con discapacidad.
- Impulsar la formación de los distintos agentes: usuarios, profesionales, empresarios e investigadores.
- Realizar más inversión en centros de atención para discapacidades concretas.



# Consumo responsable, juego responsable

La mejor defensa frente a los abusos que se producen en el mercado es la actuación responsable de todos los consumidores y usuarios como agentes activos e implicados en materia de consumo.

Adoptando criterios de sostenibilidad y racionalidad en los actos de consumo se puede contribuir, de forma eficaz, a crear un nuevo modelo de producción.

El **consumo responsable** consiste en cambiar nuestros hábitos de consumo ajustándolos a nuestras necesidades reales y realizando una elección de aquellos productos y servicios no sólo en base a su precio y calidad, sino también por su impacto social y medioambiental, y, además, por la propia conducta de las empresas que los elaboran o los prestan.

## ¿Cómo podemos lograrlo?

- Comprando y consumiendo sólo lo necesario.
- Valorando el producto más allá de su calidad y precio.
- Adquiriendo productos locales y de temporada.
- Reduciendo el consumo de materias primas.
- Minimizando los residuos. Comprando productos reciclados y/o reciclables.
- Reduciendo el consumo de energía, el consumo de agua y las emisiones de gases de efecto invernadero.
- Valorando los criterios de Comercio Justo.
- Eligiendo, a través de la información contenida en las etiquetas, productos respetuosos con el medio ambiente.
- Participando únicamente en juegos de operadores legalmente autorizados.

La opción individual de elegir entre las diversas opciones que ofrece el mercado de bienes y servicios, teniendo en cuenta aquellos productos que valoran la justicia social, la ética y la solidaridad, además, de proteger el medio ambiente, puede tener, colectivamente, un impacto social y medioambiental significativo.

**El consumo responsable se debe convertir en una herramienta de transformación y concienciación social al alcance de todos.**



# Consumo responsable, juego responsable



## JUEGO RESPONSABLE:

En materia de juego, una protección adecuada del consumidor o usuario implica:

- a) **Proporcionar al público la información necesaria para que pueda hacer una selección consciente** de sus actividades de juego, promocionando actitudes de **juego moderado, no compulsivo y responsable.**
- b) Informar de acuerdo con la naturaleza y medios utilizados en cada juego de la **prohibición de participar a los menores de edad o a las personas incluidas en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego o en el Registro de Personas Vinculadas a Operadores de Juego.**
- c) Promover una expansión controlada del juego, impidiendo la participación en juegos ilegales que no cuentan con la debida autorización administrativa y que incumplen sistemáticamente los principios del juego, poniendo en situación de serio riesgo a colectivos especialmente vulnerables de la sociedad.

Una **política de juego responsable** supone que el ejercicio de las actividades de juego se abordará desde una política integral de responsabilidad social corporativa que contemple el juego como un fenómeno complejo donde se han de combinar acciones preventivas, de sensibilización, intervención y de control, así como de reparación de los efectos negativos producidos. (Artículo 8 de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego).

El fomento de juego responsable abarca desde el diseño de productos hasta la comercialización de los mismos, pasando por la prohibición expresa de venta a menores de edad.

## Consumo responsable, política de juego responsable de la ONCE

Las Administraciones Públicas deberán garantizar el cumplimiento de la ley y asegurar que los juegos que se ofrecen a los consumidores cuentan con la necesaria autorización administrativa y que los operadores autorizados promueven comportamientos responsables de juego.

Corresponde a los operadores de juego elaborar un plan de medidas en relación con la mitigación de los posibles efectos perjudiciales que pueda producir el juego sobre las personas, y además, incorporar las reglas básicas de política de un juego responsable (Art. 7.7 del Real Decreto 358/1991, de 15 de marzo, de reordenación de la ONCE).

La ONCE, corporación de Derecho Público y de carácter social, tiene como función principal la mejora de la calidad de vida de las personas ciegas y con discapacidad visual de toda España, **para lo cual cuenta como fuente de financiación primordial con la comercialización de loterías y juegos de azar**. En este sentido, **como operador de juego de reconocido prestigio sujeto a un estricto control público**, la ONCE ha adoptado su propia política de juego responsable conforme a los estándares de juego responsable de las asociaciones internacionales de las que forma parte.

La política de Juego Responsable de la ONCE está certificada por la World Lottery Association (WLA) y por European Lotteries (EL).

**UNA VERDADERA POLÍTICA DE  
JUEGO RESPONSABLE HA DE SER  
FIABLE Y TRANSPARENTE**

