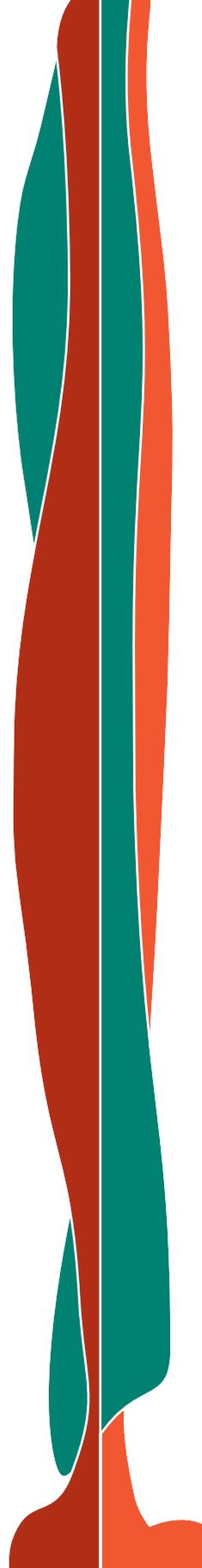


# Guía del Consumidor con Discapacidad en Extremadura

INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA



**“GUÍA DEL CONSUMIDOR CON DISCAPACIDAD EN EXTREMADURA”  
Mérida 2009**

**Autores:**

**Emilia Barrantes Mattes.**  
**Diplomada Universitaria en Enfermería.**

**Pedro García Ramos.**  
**Director General del Instituto de Consumo de Extremadura.**

**Ana Grande Murillo.**  
**Gerente del Instituto de Consumo de Extremadura.**

**José María Pérez Ruiz.**  
**Jefe de Servicio de Control de Mercado del Instituto de Consumo de Extremadura.**

**Han colaborado en esta edición:**

CERMI EXTREMADURA. OBSERVATORIO ESTATAL DE LA DISCAPACIDAD. ASPESOBA (ASOCIACION DE PERSONAS SORDAS DE BADAJOZ). ASCAPAS (ASOCIACIÓN CACEREÑA DE PADRES Y AMIGOS DE LOS SORDOS). FEXAS (FEDERACIÓN EXTREMEÑA DE ASOCIACIONES DE PERSONAS SORDAS). FEAFES (FEDERACIÓN EXTREMEÑA DE ASOCIACIONES DE FAMILIARES Y PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL).

COCEMFE-ASTURIAS. GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS. CONSEJERÍA DE SALUD Y SERVICIOS SANITARIOS. AGENCIA DE SANIDAD AMBIENTAL Y CONSUMO.

**Agradecimiento** a JULIÁN QUIJADA NEILA. Jefe de Sección de Inspección de la Dirección General de Hacienda por su ayuda y amable colaboración.

**Edita:**

**JUNTA DE EXTREMADURA**  
**Presidencia**  
**Vicepresidencia Primera y Portavocía**  
**Instituto de Consumo de Extremadura**  
**C/ Atarazanas, 8**  
**06800 Mérida**

**ISBN: 978-84-692-3652-9**

**Edición: 2009**  
**Depósito legal: BA-176-09**  
**Imprime: Imprenta Caballero.**

**E**n la vida diaria nos encontramos ante un sinnúmero de dificultades para ejercer derechos que nos amparan por el hecho de ser personas que convivimos bajo el paraguas de nuestra ciudadanía. En ocasiones porque existen barreras administrativas, laborales, sociales,... que hacen que nuestros derechos sean impracticables, y a veces porque parecemos transparentes o invisibles a las miradas de nuestros conciudadanos o a las políticas públicas que parecen mirar a problemas distintos a los nuestros.

Esta sensación se torna en malestar colectivo cuando nos sentimos indefensos ante un recibo erróneo de una empresa de servicios, a la espera de una determinada prestación, o ante las prácticas abusivas en la prestación de servicios colectivos. A estas situaciones, les siguen reacciones políticas y ciudadanas que pretenden restaurar el equilibrio y la normalidad, haciendo prevalecer la defensa de los intereses comunes.

Tenemos que constatar el voluntarismo que con frecuencia profesan las personas que nos gobiernan, cuando elaboran normas para afianzar los derechos de las personas para quienes trabajan. Y esa actitud que funda sus previsiones más en el deseo de que se cumplan, que en las posibilidades reales, abarca desde el marco europeo al entorno más cercano. Es preciso realizar un seguimiento de las instrucciones que emanan de esas normas bienintencionadas, pero en ocasiones, ineficaces, ya que no solo es preciso reconocer el derecho, sino crear el marco para hacerlo efectivo.

Tenemos que ser conscientes en cualquier caso, que las determinaciones políticas plasmadas en los distintos ordenamientos son una hoja de ruta donde se plasman los deseos, los objetivos y las metas. Posteriormente, la velocidad de su ejecución, vendrá determinada por el espacio recorrido y el tiempo empleado para llegar a cada una de las estaciones. Teniendo claro cuáles son los objetivos, reconocidos por quienes han sido mandatados para establecerlos, el tejido social mejor o peor organizado, ha de velar para recorrer la distancia que separa la realidad del deseo, en el menor tiempo posible.

Cuando el problema afecta a individuos aislados, tiene una dimensión menor, pero no deja de tener una importancia vital para las personas que individualmente las padecen. Esta situación de vulnerabilidad personal ha movido al Gobierno de la Junta de Extremadura a diseñar políticas, que si bien pudieran no tener tras de sí un enorme clamor popular, son consideradas tan importantes como aquellas, simplemente por justicia social.

Todas las personas hemos sentido en alguna ocasión de nuestra vida, la impotencia que acompaña a situaciones cotidianas en las que chocamos con el muro infranqueable de la sinrazón, la desidia o la indiferencia. Si además, nuestras capacidades se han visto mermadas, el muro se hace más inabordable y quedamos intimidados ante la disparate.

Con la edición de esta Guía tratamos de tomarle el pulso a la realidad del consumidor con discapacidad, repasando las demandas más frecuentes que como ciudadanos de pleno derecho demandan al resto de la sociedad. Con ello, pretendemos hacer más extensible el cumplimiento de la legalidad vigente en nuestra Comunidad Autónoma, dándole de la información necesaria para que puedan sentirse sujetos activos de pleno derecho.

Entre las múltiples situaciones tratadas, consideramos esencial, potenciar la accesibilidad universal y eliminación de barreras que garanticen desde el diseño, el acceso a todos los bienes de consumo y a la prestación de servicios. Es importante considerar, el acceso a la Sociedad de Información y a las Nuevas Tecnologías, fomentando y exigiendo al amparo de la Ley, la accesibilidad de las páginas web. Pero siendo importante el acceso, no lo es menos la seguridad que han de incorporar los productos para consumidores con discapacidad.

Esperamos que esta guía contribuya a difundir esos derechos “invisibles” y sobre todo a difundir e impregnar en la sociedad normalizada el cambio necesario que nos permita sentir irritación colectiva ante la discapacidad socialmente ignorada y calladamente sufrida.

M<sup>a</sup> DOLORES PALLERO ESPADERO  
VICEPRESIDENTA PRIMERA Y PORTAVOZ

<b>1. LA ACCESIBILIDAD EN EL MEDIO URBANO.</b>	<b>13</b>
1.1 Normas de diseño y trazado de itinerarios públicos, accesibilidad en los elementos urbanísticos.	15
1.2 El mobiliario urbano.	18
1.3 Normativa sobre aparcamientos.	22
<b>2. LA ACCESIBILIDAD EN LA EDIFICACIÓN.</b>	<b>25</b>
2.1 Accesibilidad en establecimientos de uso público.	26
<b>3. LA VIVIENDA ACCESIBLE.</b>	<b>41</b>
3.1 Concepto Vivienda Accesible.	43
3.2 Viviendas: Convertibles.	43
Practicables.	44
Adaptadas.	45
<b>4. ACCESIBILIDAD EN EL TRANSPORTE.</b>	<b>47</b>
4.1 Características básicas del transporte accesible:	49
4.1.1. Infraestructuras.	49
4.1.2. Vehículos.	51
4.1.3. Vínculos de enlace entre infraestructuras y vehículos.	51
4.2 Tipos de transporte accesible público:	52
4.2.1. Condiciones comunes de accesibilidad:	52
4.2.1.1. Vehículos de transporte público colectivo.	52
4.2.1.2. Taxis.	53
4.2.1.3. Condiciones de accesibilidad en el transporte de viajeros.	54
4.2.2 TRANSPORTE AÉREO	54
4.2.3 TRANSPORTE TERRESTRE: transporte ferroviario, transporte urbano bus, transporte interurbano bus y taxi.	58
4.3 Transporte privado	70
4.3.1 Vehículos privados.	70
4.3.2 Plazas de estacionamiento para personas con movilidad reducida.	71
4.3.3 La compra de un vehículo adaptado.	73

<b>5. AYUDAS TÉCNICAS.</b>	<b>75</b>
5.1. Concepto.	77
5.2. Características y aspectos a considerar para la correcta elección de una ayuda técnica.	78
5.3. Clasificación.	79
5.4. Ayudas económicas.	80
<b>6. EL TURISMO ACCESIBLE Y EL OCIO.</b>	<b>83</b>
6.1. Acceso a instalaciones turísticas y de ocio:	84
6.1.1 Espacios reservados en locales públicos.	84
6.1.2 Reserva de habitaciones adaptadas en establecimientos hoteleros, residenciales y asistenciales.	85
6.1.3 Servicios e instalaciones.	87
6.2. Recomendaciones para tratar a clientes con necesidades especiales:	87
6.2.1 Personas que caminan despacio y/o utilizan muleta o bastones (con dificultad para caminar).	88
6.2.2 Personas que utilizan silla de ruedas.	88
6.2.3 Personas con discapacidad para hablar.	89
6.2.4 Personas con discapacidad sensorial visual.	89
6.2.5 Personas con discapacidad sensorial auditiva.	90
6.2.6 Personas con limitación de comprensión.	90
6.2.7 Personas con discapacidad por enfermedad mental grave.	91
6.2.8 Personas con otras discapacidades.	91
6.2.9 Ejemplos de “Buenas prácticas” en Salud Mental.	92
6.3. Organización de actividades de ocio y tiempo libre accesibles:	93
6.3.1 Sede accesible.	93
6.3.2 Visita a museos, monumentos.	94
6.3.3 Bares, cafeterías y restaurantes.	94
6.3.4 Campo y playa.	94
6.3.5 Piscina.	95
6.3.6 Discotecas y salas de baile.	95
6.3.7 Conferencias.	95
6.3.8 Parques y jardines.	96

<b>7. MEDIDAS FISCALES DE APOYO A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y SUS FAMILIAS.</b>	<b>97</b>
7.1. MEDIDAS FISCALES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. IRPF 2008.	99
7.1.1 Discapacitados. Definición y Acreditación.	99
7.2. ESTÁN EXENTOS EN EL IMPUESTO SOBRE LA RENTA DE LAS PERSONAS FÍSICAS	100
7.3. RENDIMIENTOS DEL TRABAJO.	101
7.4. RENDIMIENTOS DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS (IAE).	102
7.5. GANANCIAS Y PÉRDIDAS PATRIMONIALES.	102
7.6. PATRIMONIOS PROTEGIDOS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD.	103
7.6.1 Beneficiarios del patrimonio protegido.	103
7.6.2 Reducciones por aportaciones al patrimonio protegido.	103
7.6.3 Tratamiento fiscal para el contribuyente discapacitado de las aportaciones recibidas.	104
7.7. PLANES DE PENSIONES Y OTROS SISTEMAS DE PREVENCIÓN SOCIAL CONSTITUIDOS A FAVOR DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD.	104
7.7.1 Aportaciones.	104
7.7.2 Prestaciones.	105
7.8. MÍNIMO PERSONAL Y FAMILIAR.	105
7.9. MÍNIMO POR DISCAPACIDAD.	107
7.10. DEDUCCIÓN POR ADQUISICIÓN DE VIVIENDA HABITUAL.	108
7.11. DEDUCCIÓN POR ADECUACIÓN DE LA VIVIENDA HABITUAL DE DISCAPACITADOS.	108
7.11.1 Forma de acreditación.	109
7.11.2 Porcentajes de deducción.	109
7.12. DEDUCCIONES AUTONÓMICAS	109

<b>8. ORGANIZACIONES DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES, PROCEDIMIENTOS Y DIRECCIONES DE INTERÉS.</b>	<b>111</b>
8.1. Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC).	113
8.2. Asociaciones de Consumidores.	122
8.3. Escuelas Permanentes de Consumo.	124
8.4. Oficina Técnica de Accesibilidad de Extremadura (OTAEX).	124
8.5. Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.	126
8.6. Federación Extremeña de Asociaciones de Personas Sordas.	128
8.7. Confederación Nacional de Sordos Españoles (CNSE).	129
<b>9. BIBLIOGRAFÍA-FUENTES DOCUMENTALES, LEGISLACIÓN Y PÁGINAS DE INTERÉS:</b>	<b>131</b>
•Personas con Discapacidad	136
•Organismos Públicos	137
•Compañías Aéreas	138
•Información de Aeropuertos	141

La Constitución Española atribuye a los poderes públicos la responsabilidad de promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas, removiendo los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud; facultando a las Comunidades Autónomas en el artículo 148.1.20 para que asuman competencias en materia de asistencia social. Respecto a las personas con discapacidad el artículo 49 de la Constitución Española establece que los poderes públicos realizarán una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de las personas con discapacidad física, sensorial y psíquica, a los que prestarán la atención especializada que requieran y los ampararán especialmente para el disfrute de los derechos que la propia norma suprema otorga a todos los ciudadanos de forma que permita su completa realización personal y su total integración social.

Una de las dificultades con las que dichas personas tienen que enfrentarse en la vida cotidiana está constituida por las barreras u obstáculos que se encuentran en las vías públicas, edificios públicos y privados, medios de transporte, medios de comunicación social y que impiden su total integración en la sociedad, con los consiguientes perjuicios de toda índole que se les ocasionan.

La Asamblea de Extremadura aprobó el 23 de abril de 1987 la Ley de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en cuyo Artículo 12 dispone que el Servicio Social especializado promoverá toda una serie de medidas encaminadas a eliminar obstáculos en las vidas de las personas con discapacidad.

Sin embargo, se hace necesario crear un marco unitario que regule todas las medidas tendentes a eliminar progresivamente y de manera definitiva las barreras que impiden a las personas que padecen alguna limitación, el pleno disfrute de sus derechos de ciudadanos constitucionalmente reconocidos.

En la LEY 6/2001, de 24 de mayo, del Estatuto de los Consumidores de Extremadura, en su Artículo 5 contempla a los ciudadanos discapacitados como un colectivo de especial protección, y por ello, serán objeto de actuaciones específicas en el marco de lo dispuesto en la presente Ley.

Con la publicación de esta guía en la que se recogen LAS NORMAS Y LOS CRITERIOS DE ACCESIBILIDAD en el medio urbano, en la vivienda, en los transportes y las instalaciones de ocio y turismo, creemos que se está ofreciendo a este sector de población una importante ayuda que sin duda ha de servir para profundizar en el ejercicio de una tutela de sus derechos como consumidores y con ello marcamos una tendencia para futuro que no ha de acabar con esta publicación.

