

**PROPUESTAS DE ENMIENDAS DEL CERMI EN MATERIA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD AL PROYECTO DE LEY POR LA QUE SE MODIFICA EL TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY GENERAL PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS Y OTRAS LEYES COMPLEMENTARIAS, APROBADO POR EL REAL DECRETO LEGISLATIVO 1/2007, DE 16 DE NOVIEMBRE**

**JUSTIFICACIÓN**

Las personas con discapacidad constituyen un gran potencial como consumidores y usuarios ya que superan la cifra de 4 millones en España (10% 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.

Por otra parte, en España el 67,2 por ciento de las personas con discapacidad presentan limitaciones para moverse o trasladar objetos y más de 2,2 millones reciben cuidados o atenciones socio- sanitarios.

No hay que olvidar que los ingresos de los hogares de personas con discapacidad, representan el 16,2 por ciento del ingreso total de hogares españoles, y por tanto, un segmento de población que debe ser tenido en cuenta en la normativa sobre consumo.

Uno de los problemas que tienen las personas con discapacidad, a las que se enfrenta como consumidor o usuario es la falta de información correcta, completa y comprensible sobre productos, bienes y servicios. De ahí la necesidad de eliminar barreras físicas y de comunicación. Esta falta de accesibilidad, implica que las empresas pierden un 10 por ciento adicional de clientes con la consiguiente pérdida de ingresos para estas empresas. Consecuentemente, la mejora de accesibilidad de productos y servicios a disposición del público, es un importante nicho económico para las empresas y como tal no debe conceptualizarse como un coste, y sí como una inversión. Una mejora de los derechos de las personas con discapacidad como consumidores y usuarios beneficia este pero también a la generación de actividad, riqueza y empleo.

Otro gran problema que se encuentra el consumidor con discapacidad es la falta de accesibilidad a los entornos, productos y servicios que ofrece el mercado. Dicha falta de accesibilidad impide o limita a las personas con discapacidad el acceso a los mismos y el disfrute en igualdad de condiciones que el resto de consumidores y usuarios.

La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad fue firmada y ratificada por España, por lo que desde el 3 de mayo de 2008 este cuerpo normativo internacional forma parte del ordenamiento jurídico español. Su artículo 4 obliga a nuestro país, por consiguiente, a "adoptar todas las medidas legislativas, administrativas y de otra índole que sean pertinentes para hacer efectivos los derechos reconocidos en la presente Convención", a "tomar todas las medidas pertinentes, incluidas medidas legislativas, para modificar o derogar leyes, reglamentos, costumbres y prácticas existentes que constituyan discriminación contra las personas con discapacidad (art. 4 b) y a "tener en cuenta, en todas las políticas y todos los programas, la protección y promoción de los derechos humanos de las personas con discapacidad (art. 4 c).

Por otra parte, el artículo 9.2. dispone que *"también adoptarán las medidas pertinentes para: a) Desarrollar, promulgar y supervisar la aplicación de normas mínimas y directrices sobre la accesibilidad de las instalaciones y los servicios abiertos al público o de uso público; b) Asegurar que las entidades privadas que proporcionan instalaciones y servicios abiertos al público o de uso público tengan en cuenta todos los aspectos de su accesibilidad para las personas con discapacidad; c) Ofrecer formación a todas las personas involucradas en los problemas de accesibilidad a que se enfrentan las personas con discapacidad".*

Otra norma jurídica a considerar es la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. En la misma se desarrolla el artículo 14 de la Constitución ("*Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social."*), estableciendo *"el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad" y reconociendo que este derecho se ve vulnerado "cuando se produzcan discriminaciones directas o indirectas, acosos, incumplimientos de las exigencias de accesibilidad y de realizar ajustes razonables, así como el incumplimiento de las medidas de acción positiva legalmente establecidas."* (art. 4) Así mismo se establece que "*con el fin de garantizar el derecho a la igualdad de oportunidades a las personas con discapacidad, los poderes públicos establecerán medidas contra la discriminación y medidas de acción positiva."* (art. 5).

Conforme a la Ley 51/2003 "las medidas contra la discriminación podrán consistir en prohibición de conductas discriminatorias y de acoso, exigencias de accesibilidad y exigencias de eliminación de obstáculos y de realizar ajustes razonables." Por *"exigencias de accesibilidad"* se entienden *"los requisitos que deben cumplir los entornos, productos y servicios, así como las condiciones de no discriminación en normas, criterios y prácticas, con arreglo a los principios de accesibilidad universal de diseño para todos."*Y por *"ajuste razonables", "las medidas de adecuación del ambiente físico, social y actitudinal a las necesidades específicas de las personas con discapacidad que, de forma eficaz y práctica y sin que suponga una carga desproporcionada, faciliten la accesibilidad o participación de una persona con discapacidad en igualdad de condiciones que el resto de los ciudadanos."* (art. 7).

Las propuestas que se realizan, con los fundamentos jurídicos ya señalados, versan sobre los siguientes aspectos:

- Accesibilidad de los servicios de información y atención al cliente.

- Ampliar la rotulación en braille de los medicamentos a la fecha de caducidad, ya que ahora solo es obligatorio el nombre y el principio activo.

- Rotulación obligatoria en braille de los materiales peligrosos (lejías, detergentes, abrasivos, ácidos, explosivos etc.), por seguridad del consumidor.

- Habilitar un sistema digital de acceso, con arreglo a parámetros de diseño universal, al contenido de los prospectos de medicamentos y de las fichas de seguridad de los materiales peligrosos.

- Apoyo a consumidores y usuarios con discapacidad a la hora de  
hacer las compras, por ejemplo ayudas para buscar las mercaderías (en el caso de personas ciegas) o acceder a ellas o trasladar las compras (muebles, etc.) al automóvil, a una persona usuaria de silla de ruedas o con reducción de movilidad, etc.

- La “burbuja financiera” ha puesto de relieve la indefensión de los  
consumidores vulnerables en los asuntos financieros: preferentes, préstamos, etc. Se les han vendido contratos sin información, abusando de su posición de debilidad cognitiva o sin su conocimiento y consentimiento, que ha sido obtenido viciadamente. Desde la legislación de consumidores, debería dárseles un plus de protección.

- Otro aspecto que nos interesa resaltar es la mejora de las condiciones de participación institucional del movimiento social de la discapacidad, organizado en torno a su organización más representativa, el CERMI. Es evidente que las personas con discapacidad tienen un interés directo legítimo en participar cualquier órgano de participación institucional en este ámbito, como grupo muy amplio de consumidores y usuarios con una problemática especial por la discriminación a la que se ven sometidos en el ámbito del acceso a todo tipo de bienes y servicios. Por ello, requerimos participar en el Consejo de Consumidores y Usuarios

**ARTÍCULO ÚNICO. MODIFICACIÓN DEL TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY GENERAL PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS Y OTRAS LEYES COMPLEMENTARIAS, APROBADO MEDIANTE REAL DECRETO LEGISLATIVO 1/2007, DE 16 DE NOVIEMBRE.**

**(La numeración de los nuevos apartados del artículo único que se proponen responde a la renumeración que debería realizarse)**

**PROPUESTA 1ª: Nuevo apartado 3 del presente Proyecto de Ley (BRAILLE)**

Se añade un nuevo apartado 4 en el artículo 18 que queda redactado en los siguientes términos:

***"4. Será obligatoria la rotulación en braille de la fecha de caducidad de los medicamentos y, en general, de los bienes, productos y materiales peligrosos para los consumidores.***

***Asimismo, se habilitará un sistema digital de acceso al contenido de los prospectos de los medicamentos y de las fichas de seguridad de los bienes, productos y materiales peligrosos, que deberá respetar los parámetros del diseño para todas las personas."***

**PROPUESTA 2ª: Nuevo apartado 5 del presente Proyecto de Ley.**

Se modifica el apartado 5 del artículo 19 que queda redactado del siguiente modo:

*"5. En relación con las prácticas comerciales relativas a servicios financieros y bienes inmuebles, podrán establecerse normas legales o reglamentarias que ofrezcan una mayor protección al consumidor o usuario,* ***debiendo incluirse en las mismas cláusulas reforzadas de apoyo a las personas con discapacidad que lo precisen por sus circunstancias personales o sociales"***

**PROPUESTA 3ª: Nuevo apartado 6 del presente Proyecto de Ley.**

Se añade un nuevo apartado 4 en el artículo 21 que queda redactado en los siguientes términos:

***"Las oficinas y servicios de información y atención al cliente serán diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal y, en su caso, medios alternativos para garantizar el acceso a los mismos a personas con discapacidad o a personas de edad avanzada."***

**PROPUESTA 4ª: Nuevo apartado 7 del presente Proyecto de Ley.**

Se añade un nuevo apartado 5 en el artículo 21 que queda redactado del siguiente modo:

***"La atención al cliente incluirá el apoyo a la accesibilidad de los consumidores y usuarios con discapacidad a los bienes y servicios adquiridos o contratados, lo que comprenderá, entre otras, la puesta a disposición de medios de ayuda para acceder a mercancías y su acarreo, desplazamiento y transporte dentro del área de la que sea titular el establecimiento comercial."***

**PROPUESTA 5ª: Nuevo apartado 8 del presente Proyecto de Ley.**

Se modifica el apartado 1 del artículo 38 que queda redactado en los siguientes términos:

*"1. Como órgano nacional de consulta y representación institucional de los consumidores y usuarios a través de sus organizaciones, el Consejo de Consumidores y Usuarios integrará las asociaciones de consumidores y usuarios de ámbito supraautonómico que, atendiendo a su implantación territorial, número de socios, trayectoria en el ámbito de la protección de los consumidores y usuarios y programas de actividades a desarrollar, sean más representativas****. También integrará a la asociación estatal más representativa de las personas con discapacidad y sus familias."***

*5* de noviembre de 2013.

**CERMI**

[**www.cermi.es**](http://www.cermi.es)