

El acto de presentación ha tenido lugar en la sede de Fundación ONCE

## La ONCE y su Fundación, junto con el CERMI y el Consejo de Consumidores y Usuarios ha elaborado una guía sobre los derechos de los consumidores con discapacidad

El objetivo es promover iniciativas que fomenten el consumo responsable y la inclusión de la accesibilidad en la elaboración de bienes, productos y servicios

*12/junio.* Fundación ONCE ha presentado este miércoles una guía sobre los derechos de consumidores y usuarios con discapacidad, elaborada junto con el CERMI y el Consejo de Consumidores y Usuarios, que tiene como objetivo difundir los derechos de las personas con discapacidad como consumidores y promover iniciativas que fomenten el consumo responsable y la inclusión de la accesibilidad en la elaboración de bienes, productos y servicios.

Esta guía, en formato digital y accesible, recoge, entre otra información útil, cuáles son los derechos del consumidor, los procedimientos existentes para reclamar y ante qué organismos proceder, así como los problemas más frecuentes de los consumidores y usuarios con discapacidad y posibles soluciones a los mismos.

**Miguel Ángel Cabra de luna, Director de Relaciones Sociales e Internacionales y Planes estratégicos de Fundación ONCE** ha señalado que las personas con discapacidad constituyen un 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.

Además, ha aportado el dato de que los ingresos de los hogares de personas con discapacidad representan un 16,2% de los ingresos totales de hogares españoles y ha subrayado que la falta de accesibilidad de productos y servicios supone una pérdida del 10% de potenciales clientes.

Por su parte, **Jorge Iñiguez Villanueva**, director General adjunto de coordinación y gestión de recursos humanos y generales de la ONCE, ha asegurado que esta guía, que se enmarca en un convenio entre CERMI, CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, ONCE Y SU FUNDACIÓN firmado el 25 de octubre de 2010, tiene como objetivo prioritario fomentar la protección del usuario con discapacidad y conseguir un consumo responsable.

Esta guía, según ha apuntado, es una “herramienta útil para que las personas con discapacidad se sientan más protegidas y conozcan los mecanismos que tienen a su disposición” para ejercer sus derechos como consumidores y usuarios.

En este sentido, **Francisca Sauquillo Pérez del Arco**, presidenta del Consejo de Consumidores y Usuarios, ha recalcado “la importancia del consumidor frente al mercado” y se ha referido a los 300.000 españoles afectados por el fraude de las preferentes, entre ellos, personas con discapacidad.

“El ingenio, la imaginación y la voluntad nos permitirá avanzar en momentos difíciles para conseguir aquellos que los mercados no nos van a dar”, ha dicho, y ha apostado por seguir avanzando en la protección del “elemento más débil de la sociedad” que son los consumidores y usuarios con discapacidad.

Asimismo, **Luis Cayo Pérez Bueno**, presidente del CERMI, ha afirmado que el consumo “es un hecho social de primera magnitud”, ya que “todos somos consumidores” en la llamada “sociedad del consumo”. Sin embargo, ha lamentado la situación de “vulnerabilidad” en la que se encuentran las personas con discapacidad en este sentido.

El presidente del CERMI ha puesto como ejemplo el caso de Mara Zabala, que saltó recientemente a los medios de comunicación, una usuaria en silla de ruedas a la que la compañía Air Europa ha denegado el embarque por viajar sin acompañante. En esta línea, ha subrayado que este tipo de casos “están consentidos y legalizados por la UE”.

Esta guía, según ha explicado Luis Cayo Pérez Bueno, recoge las herramientas que tienen a su disposición las personas con discapacidad “para ser activas y comprometidas” en la reclamación de sus derechos. Además, ha reclamado a las personas con discapacidad gestoras de servicios,

responsabilidad y ha puesto el ejemplo de ONCE como operador de juego responsable.

Entre otros datos, la guía arroja que el 67,2% de las personas con discapacidad presentan limitaciones para moverse o trasladar objetos y más de 2,2 millones recibe 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 discapacidad afecta a más del 50% de los mayores de 85 años).

La publicación subraya que la mayor parte de las soluciones que benefician a personas mayores suponen una mejora para las personas con discapacidad, por lo que todo ello supone un campo de oportunidad e innovación para los proveedores de productos y servicios.

También se arrojan datos sobre la perspectiva de género, como que el 59,7% del total de las personas con discapacidad son mujeres. Por ello, es fundamental considerar las necesidades específicas de las consumidoras y usuarias con discapacidad.

Esta publicación trata de fomentar un consumo responsable a través de un cambio en los ámbitos de consumo atendiendo a las necesidades básicas, así como tener en cuenta la calidad y precio de los productos y servicios, pero también su impacto social y ético en la sociedad.

Entre otras cosas, esta guía recoge la falta de información correcta, completa y comprensible sobre determinados productos y servicios. De ahí, la necesidad de eliminar barreras físicas, de comunicación y al comercio electrónico, entre otras.

Folleto en:

[Los derechos de los consumidores y usuarios con discapacidad](#)