

INTEGRACION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS DISCAPACITADAS EN LA TEMATICA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES:

Intervención de Bernardo Hernández Bataller
El 22.06.2017 ante el Grupo Permanente de
Discapacidad del CESE.

I.-INTRODUCCION:

En el **Derecho Primario de la UE**, en concreto en la Carta Europea de los Derechos Fundamentales, están los artículo 20 que establece la *“igualdad de las personas ante la ley”* el artículo 21 que *“prohíbe toda discriminación, incluida por la discapacidad”* y el artículo 38 que establece que *“La Unión garantizará un nivel elevado de protección de los consumidores”*.

En lo que respecta a la discapacidad, el artículo 26 de la Carta establece un mandato de *“integración de las personas discapacitadas”*. Dicho artículo dispone que:

“La Unión reconoce y respeta el derecho e las personas discapacitadas a beneficiarse de medidas que garanticen su autonomía, su integración social y profesional y su participación en la vida de la comunidad”

Se trata de hacer efectivos, el primer derecho que suele estar en todos los textos internacionales de Derechos Humanos que es el derecho a la *“dignidad humana”* (artículo 1 de la Carta) del que dimanen todos los demás derechos, especialmente el de no discriminación y los principios de igualdad de oportunidades, de accesibilidad y de participación e inclusión plena y efectiva.

Conforme al artículo 1 de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (aprobada por la Decisión 2010/48/CE), son *“personas con discapacidad”* aquellas que presenten deficiencias físicas, mentales, intelectuales, sensoriales o a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.

Es más en el preámbulo resalta el carácter dinámico o evolutivo del concepto, en base a la jurisprudencia del TJUE, de la forma siguiente:

“Reconociendo 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 con las demás”.

Por su parte, la definición de *“consumidor”* a nivel de la UE, es de carácter funcional, respecto a su actuación en el mercado en cuanto que es la *“persona física que actúa”*

en un ámbito ajeno a su actividad empresarial o profesional”, con lo que existen muchas situaciones en que las personas con discapacidad, pueden ser o actuar como “consumidores o usuarios” en cuanto que actúan en el mercado como adquirentes de bienes o servicios.

La protección de los consumidores ha sido considerada por el TJUE, como un objetivo de *“interés general”* (Sentencia de 8 de junio de 2010, asunto C-58/08, “Vodafone”).

En el **Derecho derivado de la Unión**, en la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de mayo de 2005, sobre prácticas comerciales desleales que incluye, disposiciones encaminadas a impedir la explotación de consumidores cuyas características los hacen especialmente vulnerables, especialmente cuando determinadas características como la edad, una dolencia física o un trastorno mental o la credibilidad hagan que los consumidores sean especialmente sensibles a una práctica comercial y que su comportamiento económico sea susceptible de tal distorsión, conforme establece el artículo 5-3º de la Directiva.

En el ámbito de la energía, se utiliza el concepto de *“consumidor vulnerable”*, en la Directiva 2009/72/CE de 13 de junio de 2009 al considerarse que el suministro eléctrico es esencia para una vida digna y una condición imprescindible para el ejercicio de otros derechos fundamentales. La alimentación, la educación o la salud de las personas son derechos que se ven afectados por una falta de suministro que aboca a una exclusión social.

En la política de transportes existen diversos Reglamentos(transporte aéreo, marítimo, terrestre) que fijan lo derechos específicos de las personas con movilidad reducida, en especial en cuanto al derecho al acceso la asistencia apropiada y gratuita, cualquier que sea el sitio al que se dirijan y el medio de transporte que utilicen para poder viajar por toda la Unión Europea, la compensación y asistencia en caso de denegación de embarque y de cancelación o retraso,(con soluciones automáticas e inmediatas en caso de interrupción del viaje); la responsabilidad en caso de muerte de o lesión , tramitación de las reclamaciones y medios de recursos y la información a los pasajeros.

En el Reglamento de la UE nº 254 de 26.02.2014,, sobre el Programa plurianual de Consumidores para el periodo 2014-2020 , pretende que exista una evolución hacia unos modelos de consumo más sostenibles, a la inclusión social, gracias a la situación particular de los consumidores vulnerables, en base a la necesidad de integración de los intereses de los consumidores en todas las políticas de la Unión, en constancia con lo dispuesto en el artículo 12 del TFUE.

Insiste el Programa en tener en cuenta sus necesidades específicas y reforzar sus capacidades, en los términos ya solicitados por el Parlamento Europeo en su resolución de 22 de mayo de 2012, sobre una *“estrategia de refuerzo de los derechos de los consumidores vulnerables”*, intentando velar por que los consumidores vulnerables tengan acceso a la información sobre bienes y servicios para que exista igualdad de oportunidades para elegir de una manera libre e informada sobre todo habida cuenta de que los consumidores vulnerables pueden tener dificultades para

acceder a la información al consumidor y para comprenderla, por lo que corren el riesgo de ser inducidos a error.

Concretamente en su artículo 4, incluye entre las acciones subvencionables, la *“mejora de la educación de los consumidores a lo largo de toda la vida, centrándose en particular en los consumidores vulnerables”*.

II: CONSIDERACIONES SOBRE LOS DISCAPACITADOS COMO SEGMENTO SOCIAL:

Sobre este segmento de población debe hacerse las consideraciones siguientes:

- constituyen un gran potencial como consumidores, pues están en torno al 8% de la población.
- -Desde una perspectiva de género, debe considerarse las necesidades específicas de las consumidoras y usuarias con discapacidad, pues constituyen, en torno al 60% de las personas con discapacidad, a lo que debe añadirse que tres de cada cuatro cuidadores principales, también lo son.
- Tampoco debe perderse de vista el aspecto referido a la edad, ya que la discapacidad afecta a más del 50% de los mayores de 85 años, lo que es una consecuencia de la mayor esperanza de vida y del envejecimiento de la población.
- Lo ingresos de los hogares con discapacidad representan un 7% de los ingresos totales de los hogares.
- El 67% de estas personas presentan limitaciones para moverse o trasladar objetos, y más de varios millones reciben cuidados sociosanitarios.

Todas estas realidades tienden a acentuarse debido al envejecimiento de la población. La mayor parte de las soluciones que benefician a las 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, a los que se les abren unas posibilidades que anteriormente no tenían.

III.- DERECHOS DE LOS DISCAPACITADOS COMO CONSUMIDORES:

- **Derechos básicos** de los consumidores y usuarios, son los mismos desde la aprobación del denominado “Programa Preliminar” para la protección de los consumidores del año 1975 y que se han mantenido invariables, hasta ser reconocidos, expresamente en la actualidad en el Derecho Primario (Derecho de los Tratados), la mayor parte en el artículo 169 del TFUE. Dichos derechos son:
 - 1.-la protección de los consumidores contra los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad.

2.- 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.

3.- La reparación de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos. Debe prestarse a la especial protección ante situación de vulnerabilidad que proceden de situación de inferioridad, subordinación para evitar la indefensión.

4.- La información correcta sobre los bienes y servicios y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre el adecuado uso, consumo o disfrute.

5.- 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 u usuarios legamente constituidas.

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, como pueden ser los bienes o productos esenciales(energía) o los servicios públicos(por ejemplo, transportes y demás servicios de movilidad).

- **Derechos específicos:** a los anteriores derechos ya citados, habría 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. Tales derechos son los siguientes:

1.- No discriminación;

2.- Participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad.

3.- Respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte integrante de la diversidad y la condición humanas.

4.- Igualdad de oportunidades.

5.- Accesibilidad.

IV.- PROBLEMAS MAS FRECUENTES DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS CON DISCAPACIDAD Y SOLUCIONES A LOS MISMOS:

Las personas con discapacidad tienen, como tales, los mismo derechos que los demás. No obstante día a día, como grupo social, se les plantea toda 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 usuarios con discapacidad tiene derecho a recibir una información 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.

POSIBLES 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 o signos o el sistema de lectoescritura en braille.

-prestar servicios e interpretación de forma gratuita al consumidor o usuario.

-acceder a los servicios de atención al cliente adaptados a los consumidores y usuarios con discapacidad.

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

En muchas ocasiones existe una clara falta de accesibilidad a los mismos, y/o su disfrute en iguales condiciones que el resto de los consumidores y usuarios.

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

POSIBLES SOLUCIONES:

-Suprimir efectivamente las barreras de todo tipo de 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 la calidad, seguridad, y adaptabilidad de los productos que salen al mercado dirigidos a personas con discapacidad. la mejor de 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.

-PROBLEMA 3: Falta o escasez de ayudas económicas.

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

POSIBLES 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 PROTECCION A 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 diagnósticos, derivaciones incorrectas a centros de rehabilitación, entre otras.

POSIBLES SOLUCIONES:

-prevenir, detectar y diagnosticar 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.