

CUADERNOS DE CONSUMO N° 17

Guía del Consumidor en silla de ruedas

Edición: Diciembre 2003

Tirada: 5.000 ejemplares

Edita: Gobierno de Aragón.
Dirección General de Consumo

Disminuidos Físicos de Aragón

Internet: www.aragob.es/consumo
www.dfa-org.com

Impresión: Octavio y Félez, S.A.

D.L.: Z-3128/03

I.S.S.N.: 1696-1382

El Estatuto del Consumidor y Usuario de la Comunidad Autónoma de Aragón considera a los discapacitados, entre otros grupos, colectivos especialmente protegidos, y en esa línea el Departamento de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón establece políticas de formación, información y educación del consumidor en un ámbito de marcada protección social.

Por definición, todos somos consumidores, así lo entiende el Gobierno de Aragón, y en consecuencia apuesta decididamente por la participación de los ciudadanos discapacitados y por su integración plena y activa en la sociedad civil.

Fruto de esta estrategia social es la guía que el lector tiene en sus manos, a través de un convenio de colaboración con Disminuidos Físicos de Aragón. En esta obra se contemplan aspectos relevantes sobre la accesibilidad a centros comerciales, servicios, transportes, ocio, vivienda, y arquitectura urbana, de los consumidores que se desplazan en silla de ruedas.

Confiamos que este nuevo trabajo de la línea editorial Cuadernos de Consumo ahonde en la especial tutela de los derechos de estos consumidores y por extensión de todos los ciudadanos.

Vicente Piñeiro Adán

Director General de Consumo

Las personas con discapacidad tienen derecho a vivir su vida de forma autónoma e independiente. En este sentido, son muy importantes las ayudas técnicas que facilitan su desenvolvimiento pero también la convivencia en una sociedad cívica y concienciada al respecto.

DISMINUIDOS FÍSICOS DE ARAGÓN apuesta por la plena integración y participación de las personas con discapacidad en la sociedad. Pero en este objetivo es necesario el esfuerzo común de todos, ciudadanos, instituciones y el propio colectivo.

Nuestras instituciones son cada vez más conscientes de ello y, fruto de este esfuerzo, es la Guía que nos ocupa, patrocinada por el Gobierno de Aragón a través de la Dirección General de Consumo, que siempre ha manifestado una especial sensibilidad hacia nuestro colectivo.

En estas páginas se recopilan aspectos importantes para los consumidores en silla de ruedas. Fundamentalmente, los referidos a espacios urbanos, vivienda, transporte, ocio y ayudas técnicas.

Nuestra meta es que esta Guía sea de utilidad para toda la ciudadanía, independientemente de su condición física, puesto que la eliminación de las barreras arquitectónicas nos beneficia a todos.

Armando Carcas Blasco

Presidente de Disminuidos Físicos de Aragón

1. LA ACCESIBILIDAD EN EL URBANISMO Y LA EDIFICACIÓN	9
1.1. Normas de diseño y trazado de itinerarios públicos. Accesibilidad en los elementos urbanísticos	9
1.2. El mobiliario urbano	9
1.3. Normas sobre aparcamientos	10
1.4. Accesibilidad en establecimientos comerciales	10
2. CARACTERÍSTICAS DE UNA VIVIENDA ACCESIBLE	15
2.1. Accesos, pasillos y puertas	15
2.2. La cocina	15
2.3. El aseo	15
2.4. Estancias	16
2.5. Accesorios y mecanismos	16
3. ACCESIBILIDAD EN EL TRANSPORTE	17
3.1. Características básicas del transporte accesible	17
3.2. Tipos de transporte accesible	18
3.2.1. Transporte público	18
3.2.1.1. Transporte aéreo	18
3.2.1.2. Transporte marítimo	19
3.2.1.3. Transporte terrestre	20

3.2.2. Transporte privado	24
3.2.2.1. Vehículos privados	24
3.3. La compra de un vehículo adaptado	26
4. AYUDAS TÉCNICAS	28
4.1. Definición del concepto	28
4.2. Características y aspectos a considerar para la correcta elección de una ayuda técnica	28
4.3. Clasificación	29
4.4. Ayudas económicas para la adquisición de ayudas técnicas en Aragón	30
5. OCIO Y TURISMO ACCESIBLE	31
5.1. Acceso a diferentes tipos de instalaciones turísticas y de ocio	31
5.2. Recomendaciones para tratar a clientes con necesidades especiales	32
5.3. Organización de actividades de ocio y tiempo libre accesibles	33
5.4. Iconos gráficos y su significado	37
6. PROCEDIMIENTOS Y ÓRGANOS DE CONSULTA Y RECLAMACIÓN	39
7. DIRECCIONES DE INTERÉS	40

1. LA ACCESIBILIDAD EN EL URBANISMO Y LA EDIFICACIÓN

Las características de una edificación accesible en Aragón se establecen en la **Ley 3/1997 de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas, de Transportes y de la Comunicación** (BOA 18 de Abril de 1997), desarrollada por el Decreto 19/1999 (BOA de 15 de marzo de 1999).

El ámbito de la accesibilidad urbanística comprende todos los espacios o lugares abiertos, de uso público, sean de carácter público o privado, no integrados en la edificación: vías públicas, parques y jardines, itinerarios peatonales, mobiliario urbano, garajes de uso público en superficie o subterráneos, equipamientos deportivos y de ocio de uso público, recintos feriales, mercadillos y exposiciones al aire libre.

1.1. Normas de diseño y trazado de itinerarios públicos. Accesibilidad en los elementos urbanísticos

En itinerarios horizontales, los lugares de tránsito tendrán la anchura de paso que permita autonomía a personas con movilidad reducida. Especialmente a los usuarios de sillas de ruedas. Con unas dimensiones de 210 cm de altura y 100 cm de anchura. En el caso de cambio de sentido, debe permitir realizar un círculo de 150 cm. Si existe itinerario alternativo tiene que estar señalizado y no superar en seis veces al que sustituye.

Los pavimentos serán de superficies duras, antideslizantes, continuas y regladas. Las tapas de registro, ventilación y rejillas de alcorques situadas en el suelo estarán enrasadas con éste, y sus aberturas no superarán los 2 cm en cualquier dirección. Si en zonas donde pueda caer agua de lluvia o riego, la pendiente longitudinal es inferior al 2%, tendrá una inclinación transversal entre el 1% y 2%.



Los desniveles entre acera y calzada se salvarán con vados -unas rampas de pendiente no superior al 8%, sin resalte en los bordes inferiores. Excepcionalmente tendrán una altura de 2 cm. Antes de llegar a los vados existirá una banda de pavimento de textura y tacto diferenciado, detectable por personas invidentes. Si se tratase de un paso de peatones con parada intermedia, ésta tendrá una anchura mínima de 120 cm. Si es inferior a 400 cm, su pavimento estará nivelado con la calzada pero con una textura diferenciada.

Los semáforos se regularán para una velocidad del peatón de 0,7 m/seg. y dispondrán de indicador acústico.

En aceras o tramos elevados lateralmente más de 20 cm se colocarán barandillas con una altura mínima de 95 cm. En la proyección vertical se colocará un bordillo-guía lateral resaltado de 5 cm. sobre el interior del tramo, para evitar la salida accidental de bastones o ruedas. Los pasamanos tendrán diseño anatómico, y la separación de la pared será como mínimo de 4 cm.

1.2. El mobiliario urbano

Según el Decreto 19/1999, se considera mobiliario urbano a los elementos, objetos y construcciones, ubicados en espacios libres, y destinados al uso, disfrute y ornato, ya sea público o privado comunitario, como: barandillas, pasamanos, marquesinas, toldos, terrazas de bar, fuentes, asientos, papeleras, kioscos, cabinas, pues-



tos de venta, semáforos, postes, parquímetros, bolardos y cabinas de teléfono.

El mobiliario urbano debe estar diseñado para ser utilizado, de forma autónoma, por personas en situación de limitación y se dispondrá de forma que no constituya un obstáculo para invidentes y usuarios de sillas de ruedas. Para que sean detectables por personas con deficiencia visual, las bases deben ser de la misma anchura que la parte superior. Sólo se aceptarán objetos adosados a elementos verticales, con formas redondeadas y que no sobresalgan más de 30 cm.

Los elementos manipulables deben situarse a una altura entre 100 cm. y 140 cm. Los bolardos deben situarse con una separación mínima de 90 cm. y altura de 80 cm.

1.3. Normas sobre aparcamientos

Se consideran estacionamientos de vehículos al conjunto formado por el espacio de estacionamiento, sus accesos y servicios. Estos deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Existirá una plaza de garaje accesible por cada cuarenta unidades o fracción, señalada y reservada para su uso exclusivo por personas con limitaciones funcionales. Tendrá unas dimensiones de 330 cm de anchura, que podrán reducirse a 250 cm cuando por el lado del conductor exista un espacio

libre de 120 cm en toda la longitud de la plaza.

- Las plazas reservadas deberán estar convenientemente señalizadas y deben situarse cerca del acceso, salida y pasos de peatones en vías públicas. Siempre estarán comunicadas con un itinerario accesible.

1.4. Accesibilidad en establecimientos comerciales

El Decreto 19/1999 establece que todos los accesos al interior de los edificios de uso público deberán estar desprovistos de barreras arquitectónicas y obstáculos que impidan o dificulten la accesibilidad; los itinerarios que comuniquen horizontal y verticalmente las dependen-



cias y servicios de estos edificios entre sí y con el exterior, deben ser accesibles.

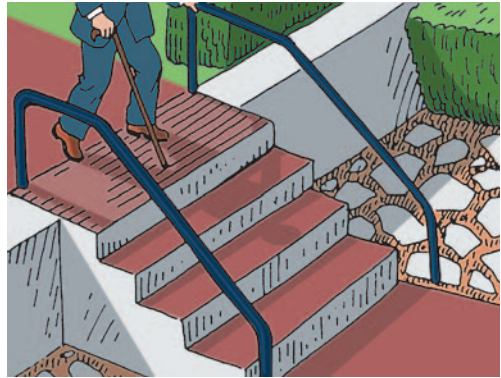
Entrada: La puerta de entrada debe reunir las siguientes características:

- El ancho útil será igual o mayor a 80 cm. Las puertas giratorias nunca cumplen este requisito. Si son puertas de doble hoja, al menos una de ellas debe contemplar esa anchura.
- En el caso de que las puertas no sean automáticas, debe existir un espacio libre de giro a ambos lados de la puerta para permitir las maniobras de apertura.
- En los casos de existencia de tornos o cualquier otro sistema de control de accesos, debe existir una entrada alternativa utilizable por personas con limitaciones.
- En el caso de existir verjas con ballesta para cerrar los establecimientos comerciales, la parte inferior de las mismas debe recogerse cuando estén abiertos, ya que suponen un obstáculo para el acceso de personas con problemas de movilidad.



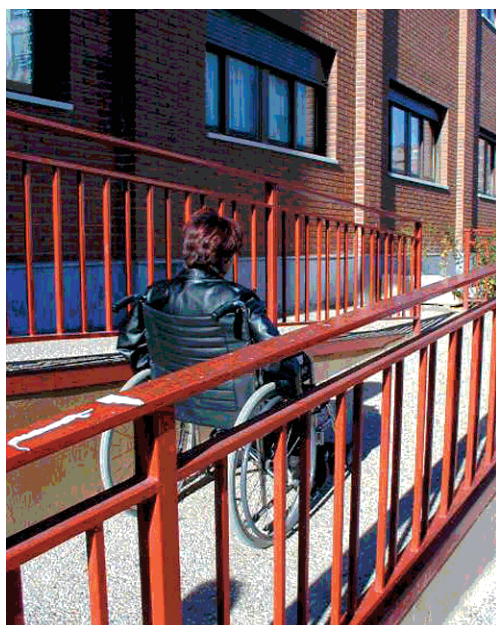
Escaleras: En los edificios, existirá rampa, ascensor o sistema de elevación de uso autónomo, como vía alternativa a la escalera. Se evitará el escalón aislado, ya que diferencias inferiores a 40 cm se deberán salvar con rampas. En cualquier caso, tendrán las siguientes características:

- Dispondrán de dos pasamanos en cada tramo inclinado, con diseño anatómico que permita adaptar la mano y su separación de la pared deberá ser, como mínimo, de 4 cm.



Las escaleras de anchura superior a 2,4 m deben disponer de barandilla intermedia.

- El ancho útil de la escalera no será inferior a 1 metro.
- Las dimensiones de los peldaños serán entre 36 y 27 cm de pisa o huella, y entre 18,5 y 13 cm de tabica o contrahuella.
- La superficie será antideslizante y no habrá resaltes o discontinuidad entre la huella y la contrahuella.
- El ancho y largo de cada meseta intermedia no será inferior al ancho de la escalera.
- Cada llegada al tramo de escaleras tendrá un elemento señalizador, detectable por personas con deficiencias visuales, mediante banda de pavimento de color, textura y tacto diferente del resto, adosada a la contrahuella del primer peldaño. Dicha banda tendrá la misma largura que la anchura de la escalera y un fondo de, al menos, 30 cm.



- Los espacios existentes bajo las escaleras deben estar protegidos para evitar accidentes a personas con limitaciones de visión.
- La iluminación deberá evitar los deslumbramientos. En las escaleras de comunidades de vecinos con reguladores automáticos de tiempo de encendido, habría que evitar dejar en tinieblas, a mitad de recorrido, a una persona de movilidad reducida.

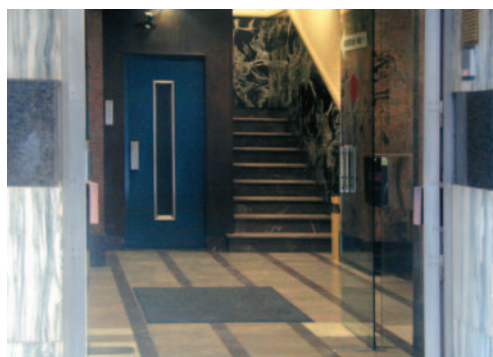
Rampas: Son un recurso alternativo a la escalera para personas con movilidad reducida, especialmente usuarios de silla de ruedas. Estas pueden ser fijas, mecánicas y móviles. Y tendrán las siguientes características:

- Dispondrán de dos pasamanos en cada tramo inclinado, a una altura entre 75 cm y 90 cm.
- Deberá haber un bordillo-guía lateral, con un resaltado de 5 cm sobre el interior del tramo, para evitar la salida accidental de bastones o ruedas.
- El ancho útil de la rampa no será inferior a 100 cm en tramos con un único sentido y, a 180 cm, en tramos de doble sentido.

- La pendiente máxima será del 8% en espacios exteriores y del 11% en interiores. Se recomiendan pendientes inferiores al 6% para usuarios de sillas de ruedas.
- La longitud máxima de cada tramo será de 10 m. En el caso de que la rampa sea más larga, deberá intercalar descansillos. Estos tendrán una longitud igual o mayor a 120 cm en tramos rectos, y de 150 cm en cambios de dirección de más de 90 grados.
- La pendiente transversal siempre que no sea 0% podrá ser como máximo 2%.
- El pavimento será, esencialmente, antideslizante, tanto en seco como en mojado.

Ascensores: Las dimensiones que deben cumplir son las siguientes:

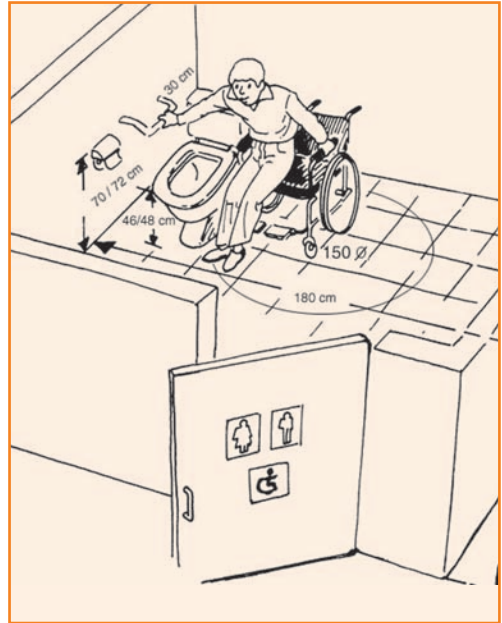
- La cabina tendrá al menos las siguientes dimensiones: fondo de 140 cm y ancho de 110 cm con una superficie mínima de 1,20 m².
- En la zona de salida del ascensor, se podrá realizar un círculo de 150 cm. de diámetro sin ningún obstáculo.
- Las puertas deberán ser telescópicas, con un ancho útil igual o mayor a 80 cm. Dispondrán de un dispositivo que impida su cierre cuando en el umbral exista alguna persona.
- En la nivelación entre la cabina del ascensor y las plantas, la diferencia no será superior a 1 cm, y la separación entre los bordes no puede ser mayor de 2 cm.



- Las paredes de la cabina tendrán un pasamanos a una altura entre 75 y 90 cm.
- Las botoneras, exteriores e interiores, tendrán todos sus pulsadores a menos de 140 cm del suelo, con señalización luminosa de tránsito en cada planta y señal acústica en cada llegada. La numeración constará también en braille o en relieve.
- Existirá una indicación luminosa informando de que está activada la señal de alarma, para que los usuarios con deficiencia auditiva puedan advertirlo. A su vez, los ascensores incluirán una zona transparente en la puerta para favorecer la comunicación con las personas sordas que se encuentren en el interior, en caso de emergencia.

Aseos: Si cuentan con aseos públicos, se incluirán los que puedan utilizar los usuarios de sillas de ruedas, en proporción de uno por cada cinco o fracción, para cada sexo. Deberán situarse cerca de los accesos y podrán estar integrados en la zona general, siempre que respeten las dimensiones. Los aspectos esenciales a tener en cuenta en los cuartos de baño son tanto la distribución como las dimensiones de las áreas de utilización, los accesos, los aparatos sanitarios y los aspectos de índole técnica.

- Las dimensiones del aseo deben reservar las siguientes medidas: poder realizar el giro de la silla de ruedas 360°, es decir, inscribir un círculo de 150 cm, con una altura de 68 cm para permitir el paso de las piernas bajo el lavabo. A uno de los lados del inodoro debe quedar una superficie de 90 x 90 cm².
- Para facilitar el acercamiento de la silla de ruedas al lavabo, éste debe carecer de frente de encimera o pedestal.
- Los espejos estarán situados a una altura entre 80 y 100 cm para que puedan ser usados por personas usuarias de sillas de ruedas.



- Si la puerta es abatible, es recomendable que se abra hacia fuera para no interferir con el trayecto de la silla de ruedas dentro del aseo.
- A los lados del inodoro se instalarán dos barras, una fija, con separación mínima de 5 cm con respecto a la pared, y otra abatible. Estas serán antideslizantes, de perfil redondo, y de diámetro entre 3 y 5 cm en posición horizontal o inclinada, y de 20-25 cm sobre el asiento del inodoro.

En el supuesto de **establecimientos de ocio** (cines, teatros, auditorios, etc.):

- Deberán reservar una plaza para personas con movilidad reducida en una proporción no inferior al 2% del aforo de 500 plazas. En aforos superiores se dispone una por cada mil. Las medidas deberán ser suficientes para dar cabida a una silla de ruedas, con un mínimo de 90 cm de anchura y un fondo de 140 cm y estarán convenientemente señalizadas. Asimismo, se destinarán zonas específicas para personas con deficiencias auditivas o visuales. La ubicación estará próxima al escenario, tarima o similar y

cerca de los accesos, y se garantizarán condiciones similares que al resto de espectadores.

- Cuando las plazas se reserven para personas con discapacidad auditiva, que precisen de intérprete de lengua de signos, se ubicarán, preferentemente, en primera fila. En este caso, no deberán existir obstáculos que impidan la observación del intérprete o del conferenciante. El intérprete recibirá iluminación directa y dispondrá de una toma de micrófono próxima, de forma que quede garantizada la intervención de la persona con discapacidad. También existirá toma de auriculares en actos que cuenten con intérpretes de lenguas extranjeras.

Las siguientes **recomendaciones** complementan la legislación vigente:

- En puntos de venta de ropa, los probadores deben ser accesibles para usuarios en silla de ruedas y disponer de un colgador a una altura máxima de 140 cm.
- Por los pasillos y entre los mostradores de todo tipo de artículos, podrá circular una silla de ruedas, para lo que se necesita una anchura de 90 cm.
- Los aparadores y expositores de cristal, deben estar a una altura de 80 cm para poder ser vistos por los usuarios de silla de ruedas.
- Los carteles identificativos se colocarán a una altura entre 80 y 100 cm para permitir que los usuarios de sillas de ruedas los lean. En el caso de personas con deficiencias visuales parciales, los caracteres deberían ser aproximadamente de 1 cm y evitar que el contraste entre el fondo del cartel y los caracteres deslumbre (por ejemplo entre blanco y negro). Conviene que el fondo sea claro y los detalles oscuros, que el texto figure también en braille o una grabación que describa los objetos de la exposición.
- Si se proyectan audiovisuales, es necesario que se incluya subtitulación para las personas sordas.



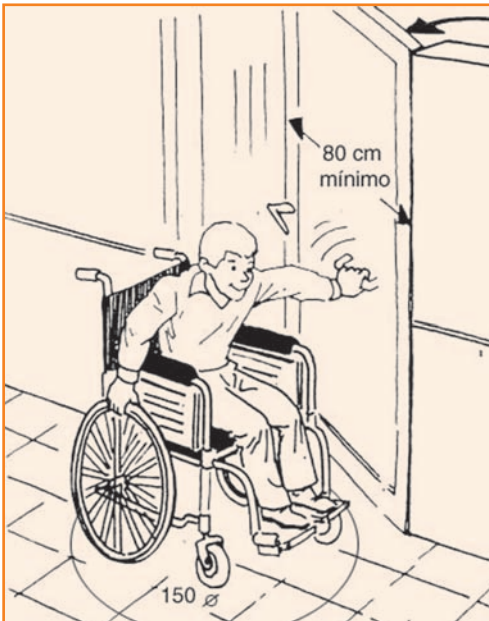
2. CARACTERÍSTICAS DE UNA VIVIENDA ACCESIBLE

Según establece la Ley, una vivienda accesible es aquella que se ajusta a los requerimientos funcionales y dimensiones que garantizan su utilización autónoma, con comodidad y seguridad, por cualquier persona, incluso por aquellas que tengan alguna limitación o disminución en su capacidad física o sensorial.

2.1. Accesos, pasillos y puertas

Las puertas deberán tener una anchura mínima de 80 cm, y podrán abrirse o maniobrarse con una sola mano, para ello sus mecanismos serán del tipo palanca o presión.

Los pasillos rectos tendrán una anchura mínima de 90 cm. En los cambios de dirección y frente a las puertas no perpendiculares al sentido del avance, la anchura será al menos de 100 cm. Si existe recibidor, debe permitir realizar un círculo de 120 cm de diámetro, libre de obstáculos.



2.2. La cocina

Se considerará que existe espacio para realizar un movimiento libre de obstáculos si tanto frente a la puerta como al fregadero puede inscribirse un círculo de 120 cm de diámetro.

La distancia existente entre cada elemento del mobiliario no será inferior a 70 cm.

También es recomendable que la altura de los fogones y el fregadero sea de 80 cm y su espacio inferior esté libre para facilitar su acceso y utilización por usuarios en silla de ruedas.

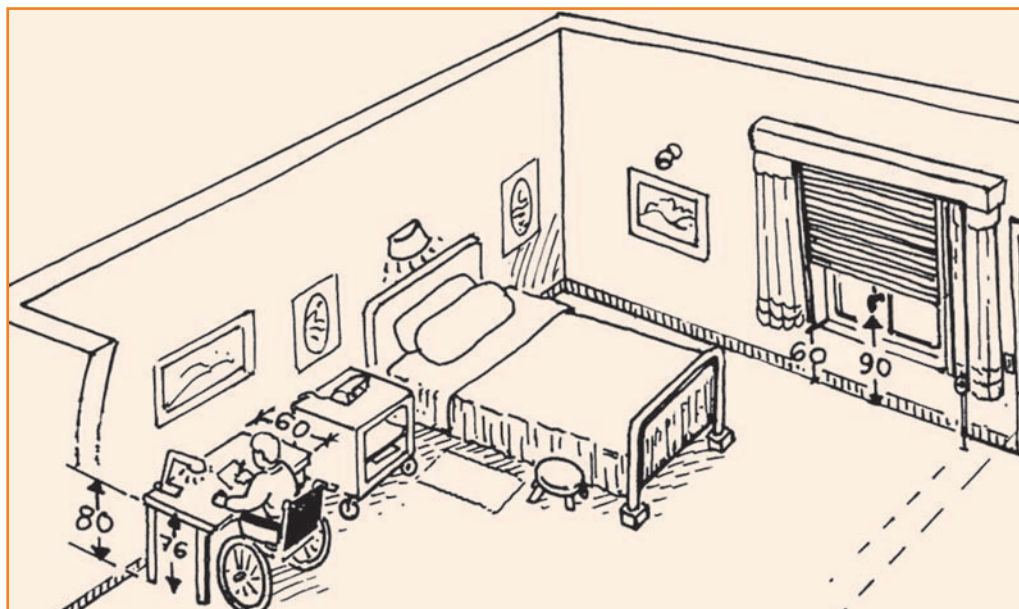
Los armarios y resto de mobiliario de la cocina deberían tener una altura entre 80 y 100 cm para que se alcancen sin dificultad los distintos productos y objetos.

2.3. El aseo

Los aspectos esenciales a tener en cuenta en los cuartos de baño son, tanto la distribución como las dimensiones de las áreas de utilización, los accesos, aparatos sanitarios y aspectos de índole técnica. En cuanto a las dimensiones remitimos al apartado 1.5 Accesibilidad en establecimientos comerciales.

Para el resto de aspectos:

- En el caso de existir bañera, su grifería se colocará en el centro del lado de mayor lon-



gitud y, además, será posible acceder lateralmente a ella disponiendo de una anchura de 70 cm.

- En la ducha existirá un soporte colocado a una altura máxima de 140 cm.
- Puede ser necesario instalar una silla dentro de la bañera para facilitar el acceso tanto a ella como a la silla de ruedas. En la ducha, si es necesario poner una silla, su altura rondará los 60 cm.

2.4. Estancias

En el resto de estancias de la vivienda, al igual que en la cocina, se podrá realizar un círculo de 120 cm tanto en la puerta, como en sus zonas principales: al lado de la cama, del sofá, de la mesa del comedor, etc.

Los elementos de mobiliario dispondrán, a lo largo de los frentes que deban ser accesibles, de espacio libre de una anchura no inferior a 70 cm.

2.5. Accesorios y mecanismos

- Las manillas de las puertas: las puertas podrán abrirse o maniobrarse con una sola mano. Para ello, sus mecanismos serán sistemas manuales y sencillos para apertura y cierre. Con este fin, los herrajes serán del tipo manilla o manivela.
- Grifería y complementos: estará prevista su utilización por personas con dificultad de movilidad manual y, por tanto, deberán ser monomando o de fácil manejo.
- Interruptores de la luz, llaves de paso, diferenciales: Deberán estar a una altura accesible, entre los 80 y 100 cm.
- Portero automático y mirilla puerta: El portero automático, en el interior del domicilio, deberá ser accesible para los usuarios en silla de ruedas. Si la casa no dispone de vídeo portero sería recomendable tener una segunda mirilla a una altura en torno a los 80 y 100 cm.

3. ACCESIBILIDAD EN EL TRANSPORTE

3.1. Características básicas del transporte accesible

Todo tipo de transporte debe garantizar su uso a cualquier persona, con independencia de sus características o situación física o psíquica, siempre con las condiciones suficientes de seguridad, comodidad y eficacia.

El transporte accesible tiene una serie de exigencias lógicas que se refieren, tanto a las infraestructuras, como a los vehículos y dispositivos de enlace entre ambos.

INFRAESTRUCTURAS: estaciones, puertos, aeropuertos e intercambiadores

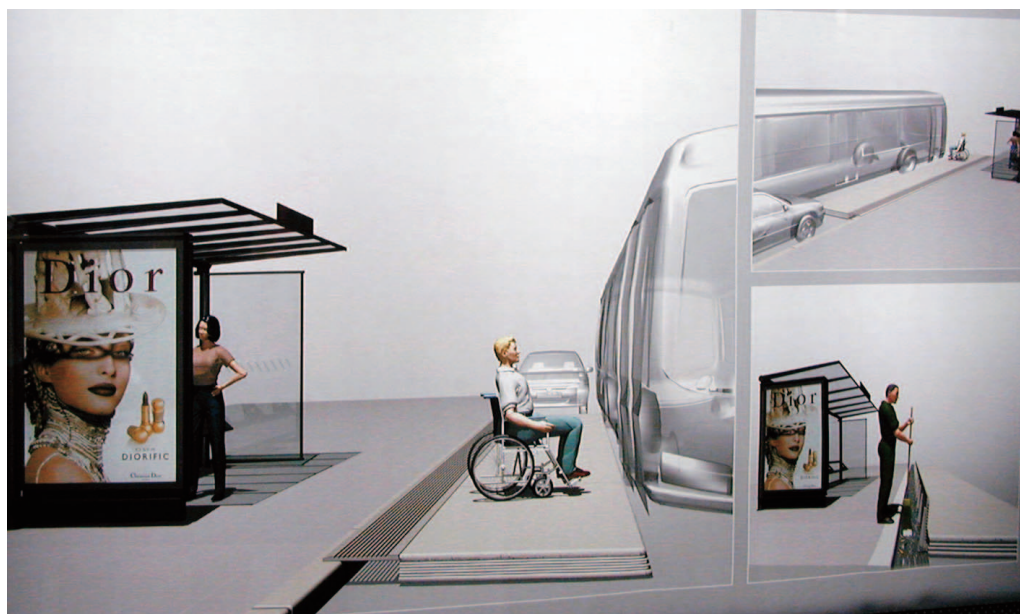
Las infraestructuras tendrán las características de accesibilidad de los edificios públicos y otras, que se señalan a continuación:

- Disponer de unas instalaciones que permitan el acceso y el uso de cualquier persona,

independientemente de su limitación de movilidad o comunicación.

- Tener personal cualificado en el trato a clientes con necesidades especiales, en particular, en los puestos de información como atención al cliente, venta de billetes o facturación del equipaje.
- Disponer de una señalización adecuada en las distintas zonas.
- Tener sistemas de información visual (monitores, paneles luminosos, etc.) y sonora (megafonía) en el conjunto de las instalaciones para que la persona pueda estar informada en todo momento.
- Facilitar medios de transporte accesibles entre las distintas dependencias o edificios si hubiera que recorrer largas distancias para el embarque.
- Disponer de distintos soportes de información sobre horarios, precios o condiciones del viaje, accesibles a personas con discapacidad.





VEHÍCULOS: coches, autobuses, trenes, aviones, barcos, etc.

- Que todo viajero pueda entrar, salir, subir o bajar, con las condiciones suficientes exigidas en un transporte adaptado.
- Que la información proporcionada en estos sea comprensible y fácil de utilizar por cualquier pasajero.
- Que existan plazas reservadas para personas con movilidad reducida; plazas con sistemas de anclaje al suelo para sillas de ruedas y sistemas de entrada y salida (plataformas elevadoras, rampas...) destinados al acceso de dichas personas.

VÍNCULOS DE ENLACE ENTRE INFRAESTRUCTURAS Y VEHÍCULOS [paradas, pasarelas, plataformas de acceso, escaleras....]

- Como se ha indicado con anterioridad, cualquier solución de accesibilidad debe ser segura para no poner en peligro la integridad física de los pasajeros.
- Respetar la dignidad de la persona.

- De fácil maniobra en los embarques y desembarques, siendo tan cómodos en su utilización como sea posible.
- Si fuera necesario el uso de aparatos o mecanismos auxiliares, es necesario que sean utilizados por personal cualificado para ello.

No disponer de transporte accesible es uno de los principales impedimentos para la personas con movilidad reducida, puesto que le imposibilita vivir su vida con libertad e independencia.

3.2. Tipos de transporte accesible

3.2.1. Transporte público

3.2.1.1. Transporte aéreo

La mayoría de los servicios que precisan las personas con movilidad reducida (PMR) (asistencia al embarcar, silla de ruedas, ayuda personal completa,...) no tienen ningún coste añadido, pero conviene asegurarse de su cobertura al realizar la reserva.

Es responsabilidad de las compañías, de los aeropuertos y agentes de servicios relaciona-

dos con ambos, atender las necesidades de las PMR. Es responsabilidad de estas personas especificar sus necesidades a la hora de viajar cuando efectúa su reserva.

La normativa aeronáutica limita el número de PMR que pueden viajar en un avión en función de su tamaño y el servicio que solicite el pasajero, por ello se aconseja reservar plaza, al menos con 7 días de antelación y como mínimo 2 días antes de iniciar el viaje. Habrá que comunicar cuáles son las necesidades del pasajero con movilidad reducida y asegurarse que quedan anotadas en la reserva.

Si precisa de acompañamiento en el aeropuerto, se le facilitará tras la facturación. Normalmente, será acompañado hasta la sala de espera y luego accederá al avión antes que los demás pasajeros. Si se necesita una silla de ruedas a bordo de la aeronave, se deberá solicitar al hacer la reserva.

La PMR usuaria de silla de ruedas plegable, podrá permanecer en ella hasta llegar a la puerta del avión, siempre que en el trayecto no haya que subir y bajar escaleras. En este caso, la compañía le proporcionará una silla para el traslado.

Si la silla de ruedas es manual, se dejará en la cabina de pasajeros. Si funciona con batería, se colocará junto al resto del equipaje.

A la llegada del vuelo y una vez desembarcado el resto del pasaje, será puesta a su disposición una silla de ruedas si es necesaria o un acompañante en su caso, que le ayude con la recogida del equipaje y le guíe hasta el vehículo correspondiente, fuera del aeropuerto. Si tiene que volver a viajar en unos días, es recomendable recordar en ese momento a los empleados, el vuelo que utilizará.

Cuando se sobrepase el número de pasajeros con movilidad reducida permanente que viajan solos en el avión, éstos tendrán que ir con un acompañante.

Las compañías aéreas utilizan unos códigos, reconocidos internacionalmente, para identificar el nivel de asistencia que tienen que prestar

a una persona con movilidad reducida en cada caso. Estos códigos son:

WCHR: Pasajeros que necesitan ayuda durante el traslado entre aeronave y terminal, autosuficientes para embarcar y desplazarse dentro de la aeronave.

WCHS: Pasajeros que necesitan ayuda entre la aeronave y la terminal y para embarcar, autosuficientes dentro de la aeronave.

WCHC: Pasajeros privados de cualquier movilidad y no autosuficientes. Deben ser acompañados a su asiento y necesitan ayuda personal completa. Si el viaje dura más de tres horas, se exige un acompañante.

DEAF: Pasajeros sordos.

BLND: Pasajeros con impedimentos visuales.

DEAF/BLND: Pasajeros sordos o con impedimentos visuales para los que se exige un acompañante.

STCR: Pasajero en camilla.

MAAS: Pasajero que necesita asistencia.

WCHP: Pasajero que necesita ayuda para llegar a su asiento y que se puede mover dentro de la aeronave con la ayuda de una silla de ruedas de a bordo, autosuficiente en sus cuidados personales.

3.2.1.2 Transporte marítimo

Las estaciones marítimas en España todavía no disponen de total accesibilidad para personas con movilidad reducida, aunque en los últimos años, el organismo autónomo, Puertos del Estado, utiliza los proyectos de modernización y rehabilitación de sus estaciones y terminales, para llevar a cabo la supresión de barreras arquitectónicas.

En los últimos años, la atención a las personas con movilidad reducida se concreta en la asistencia del personal de a bordo y en la creación de equipamientos y servicios especialmente diseñados para facilitar su autonomía en los barcos de nueva construcción (camarotes, aseos, ascensores y puertas que carecen de reborde en

los umbrales, butacas para personas con movilidad reducida,...).

En muchos barcos hay una o dos sillas de ruedas a disposición de los pasajeros. También en las estaciones marítimas donde atracan los buques rápidos.

En los folletos informativos que distribuye la Compañía Transmediterránea sobre los barcos de su flota, además de información sobre servicios y prestaciones de carácter general, se incluyen las condiciones de accesibilidad de cada uno de los buques.

Algunas navieras de titularidad privada también cuentan con servicios similares, especialmente, las organizadoras de cruceros turísticos.

Antes de realizar cualquier reserva, puede ponerse en contacto con las diferentes compañías marítimas y comunicar las necesidades que la persona con movilidad reducida presenta para asegurarse de que sean cubiertas:

- Costa Cruceros Tel.: 902 23 12 31
- Compañía Transmediterránea. Tel.: 91 322 91 00 - 91 322 91 00.

3.2.1.3 Transporte terrestre

TRENES

RENFE ha creado equipamientos y servicios especialmente acondicionados para las personas con movilidad reducida. Para solicitar el Servicio de Asistencia es conveniente que el cliente lo comunique, al menos, con un día de antelación. El teléfono de contacto es el correspondiente a la Oficina de Atención del Cliente y, en su defecto, el del Jefe de estación.

TARJETA DORADA

Entre otros colectivos, la Tarjeta Dorada beneficia a los poseedores del certificado de minusvalía de grado igual o superior al 65%. Estos podrán ir acompañados por otra persona en las mismas condiciones económicas, siempre que se precise de esa asistencia (reconocimiento

en su certificado de la necesidad de ayuda de tercera persona con un mínimo de 15 puntos).

Descuentos que ofrece:

- En el uso de trenes regionales o cercanías: un 40% sobre el precio del billete.
- En el uso de trenes denominados de grandes líneas, el descuento que se aplica varía en función del día de la semana: viernes y domingos un 25% sobre la tarifa vigente. El resto de la semana, un 40%.
- En el AVE, el descuento aplicable es del 25%.

Dónde solicitarla y documentación necesaria:

- La solicitud se realizará en la estación de RENFE más próxima. No es necesario que sea la persona con discapacidad quien la tramite. Si se necesita la ayuda de otra persona para realizar el viaje, deberán comunicarlo en el momento de la solicitud de su tarjeta. Esta sólo puede adquirirse en oficinas de venta, estaciones y agencias de viaje a través del sistema de venta electrónica, no pudiendo ser expedidas manualmente.
- El teléfono de atención al cliente de RENFE es el 902 24 02 02.
- Documentación que es necesario aportar:
 - DNI o pasaporte.
 - Documento acreditativo de la condición de pensionista.
 - Presentar original y copia de su certificado de minusvalía.

Validez y precio:

En general, la tarjeta se expenderá por un periodo de validez de un año, a partir de la fecha de emisión. Para el año 2003, su precio es de 3 euros.

AUTOBUSES

Este transporte presenta algunas características particulares para las personas con movilidad reducida, ya que los problemas más habi-



tuales son el acceso y la diferencia de alturas entre la parada y el piso del autobús. Además, en muchas ocasiones los espacios relativamente amplios del autobús, pueden ser fuente de riesgo de accidente si no se adoptan las medidas de seguridad necesarias (anclajes, cinturones, asideros, apoyos,...).

Otro problema añadido, deriva de la anarquía en el tráfico urbano (estacionamientos en doble fila, invasión de las paradas, etc.), lo que supone una barrera adicional para las personas con movilidad reducida.

Por ello, se debe apostar por un servicio que cumpla todas las medidas de seguridad y las normas de accesibilidad, con una conducción lo más suave posible, evitando frenazos y arrancadas bruscas. Pero, lo más importante es que tanto el personal que presta el servicio como el resto de los ciudadanos seamos sensibles y respetemos las zonas reservadas para las personas con movilidad reducida.

ZARAGOZA

TRANSPORTE URBANO

Servicios para personas con movilidad reducida severa (PMRS):

Se trata de autobuses totalmente adaptados para personas con movilidad reducida que realizan distintos itinerarios por la ciudad de Zara-

goza. Recogen a la persona en su domicilio o lo más próximo al mismo y lo trasladan al lugar que precisa acudir.

En la actualidad, dispone de una flota de 7 autobuses, de lunes a viernes y 2 autobuses los fines de semana y festivos. El horario habitual es de 7 h. a 23 h. en días laborables y de 10 h. a 24 h., los sábados y festivos.

Para beneficiarse de este servicio, hay que dirigirse a las ventanillas de TUZSA en Plaza España con la siguiente documentación:

- Fotocopia del D.N.I.
- Fotocopia del Certificado de Minusvalía (especialmente el DICTAMEN MEDICO FACULTATIVO, con una puntuación mínima de 7 puntos).
- SOLICITUD específica (se puede recoger en las ventanillas de TUZSA o en la sede de Disminuidos Físicos de Aragón).

Para solicitar el servicio hay que atender a las siguientes indicaciones:

- Si se trata de un servicio continuado, se renueva mensualmente. Para ello, las personas usuarias de silla de ruedas llamarán el día 23 de cada mes y reservarán para el mes siguiente. Si se utilizan otro tipo de ayudas técnicas, es necesario llamar los días 24 y 25.
- Si se trata para un servicio para la semana siguiente, se llamará el sábado o el domingo anterior.

- Si se trata de una salida esporádica, se avisará con 1 ó 2 días de antelación.
- El teléfono que hay que utilizar para estas peticiones es el 976 79 99 79.

Los precios del billete y el bonobús no varían, pero las personas con movilidad reducida pueden ir con un acompañante que no paga el trayecto, siempre que se tenga reconocida en el certificado de minusvalía la necesidad de tercera persona.

Autobuses convencionales:

Existe una línea totalmente adaptada, la 42, disponiendo de paradas y autobuses accesibles; de la misma manera hay autobuses cuyo número de serie comienza por 300 ó 1000, adaptados: en este caso no todas las paradas se encuentran preparadas, debiendo necesitar de un acompañante para subir y bajar del mismo.

Recientemente el Ayuntamiento de Zaragoza ha dotado a la ciudad de una nueva flota de autobuses distribuidos por las diferentes líneas también con rampa elevadora. Para identificarlos tienen el logotipo de la persona en silla de ruedas y su número de serie empieza por 500.

Para el uso de la flota de autobuses ordinarios, se puede solicitar la “Tarjeta gratuita de pensionista” dirigida, entre otros beneficiarios, a personas con invalidez absoluta para el trabajo concedida por la Seguridad Social o aquellas con Certificado de Minusvalía equivalente. Las condiciones de concesión son:

- Estar empadronado en Zaragoza.
- No estar dado de alta, (ni la pareja, si se está casado), en el Impuesto de Actividades Económicas (IAE).
- En caso de ser persona soltera, viuda, separada legalmente o divorciada:
- Deben ser pensionistas o jubilados con ingresos brutos inferiores al Salario Mínimo Interprofesional. (SMI).
- En caso de ser persona casada o en pareja de hecho que convivan de forma habitual y continuada:

- Los ingresos brutos percibidos por ambos no deben superar el doble del Salario Mínimo Interprofesional (SMI).

Obtención de la tarjeta:

- Tener derecho a su concesión por reunir las condiciones anteriormente descritas.
- Rellenar el impreso de solicitud.
- Enviar por correo –o llevar personalmente a TUZSA– el impreso de solicitud, la documentación necesaria y un importe de 1,20 euros en sellos de 25 céntimos o menos. Adjuntar esta documentación con la referencia “Tarjeta Gratuita de Pensionista”. Dirección c/ Miguel Servet, 199. 50013 Zaragoza.
- Una vez comprobada la documentación y verificado que reúne los requisitos para ser beneficiario de la tarjeta gratuita, la recibirá en su domicilio en un plazo de 15 días.
- En caso de existir algún defecto o carencia en la documentación aportada, le será comunicado por correo para su subsanación.

Documentación a presentar:

- Dos fotografías actuales, de 5x7.
- Fotocopia del DNI.
- Copia de la Declaración del Impuesto sobre la Renta del último ejercicio y Declaración Complementaria si la hubiera.
- Si no se ha presentado Declaración, presentar el correspondiente certificado, expedido por la Delegación de Hacienda y una copia del Libro de Familia.
- Las personas que, sin estar casadas, convivan de hecho de forma habitual y continuada, deberán aportar un Certificado de Convivencia, expedido por el Ayuntamiento de Zaragoza.
- Las personas separadas legalmente o divorciadas aportarán sentencia de convenio regulador de la separación o divorcio
- Justificante del importe de la pensión de cada miembro de la pareja y notificación de

revalorización de pensión, expedido por la Seguridad Social.

- En caso de no percibir pensión, igualmente se presentará justificante de que no se cobra, expedido por la Seguridad Social o entidad pública competente.
- Certificado de invalidez absoluta para el trabajo o de minusvalía equivalente (física o psíquica).

Validez de la tarjeta:

- Para personas menores de 60 años con invalidez absoluta para el trabajo se renovará a los 2 años de la fecha de su obtención.
- Para personas mayores de 66 años, se renovará a los 5 años de la fecha de obtención de la tarjeta.

Más información sobre este aspecto en el teléfono 976 49 80 02

TRANSPORTE INTERURBANO

La compañía CARRETERO dispone de autobuses adaptados para personas con movilidad

reducida. Más información sobre los servicios de esta empresa en el teléfono 976 50 47 44.

HUESCA

TRANSPORTE URBANO

No se dispone todavía de autobuses urbanos adaptados.

TRANSPORTE INTERURBANO

Dispone de autobuses adaptados la compañía LA OSCENSE. Más información en el teléfono 974 21 07 00.

TERUEL

TRANSPORTE URBANO

La compañía de autobuses TESAZA cuenta con 9 autobuses adaptados (la totalidad de la flota) lo que permite su utilización por las personas con movilidad reducida. Teléfono 978 60 28 28.

En este caso, queda pendiente la progresiva adaptación de las paradas para que el acceso a estos autobuses carezca de barreras arquitectónicas.

TRANSPORTE INTERURBANO

No se dispone todavía de autobuses interurbanos adaptados.

TAXIS

Los conductores de taxis ayudarán a las personas con movilidad reducida a entrar y salir del vehículo. También colocarán el anclaje y cinturones de seguridad. Además deberán estar equipados para comunicarse por radio o teléfono si se necesitase.

ZARAGOZA

La Cooperativa de Taxis de Zaragoza pone a disposición de las personas con movilidad reduci-



da un servicio de taxis adaptados. Se solicita en el teléfono 976 75 15 15. También circulan taxis adaptados que no pertenecen a esta cooperativa.

HUESCA

Esta capital dispone de un taxi adaptado que puede solicitarse a través del teléfono 608 83 24 39.

TERUEL

Actualmente, no existen taxis adaptados.

3.2.2 Transporte privado

3.2.2.1 Vehículos privados

En todo tipo de vehículo se pueden incorporar una serie de ayudas técnicas que permitan su uso por una persona con movilidad reducida. Para informarse de este tipo de adaptaciones habrá que dirigirse a establecimientos especializados creados a tal efecto.

TARJETA ESPECIAL DE RESERVA DE ESTACIONAMIENTO PARA PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA

De acuerdo con la legislación vigente, existe la posibilidad de solicitar una tarjeta de reserva de estacionamiento para facilitar el desplazamiento de las personas con movilidad reducida.

Actualmente, este modelo de tarjeta ha adoptado la recomendación 98/376 del Consejo

de la Unión Europea. Es de obligado cumplimiento, y se establece que los Estados miembros deben crear una tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad, de acuerdo con un modelo comunitario, que permite al usuario disfrutar de facilidades de estacionamiento en cualquiera de los Estados miembros.

Dependiendo del país o la ciudad donde nos encontremos, disfrutaremos de distintos beneficios.

Por tanto, deberemos informarnos antes de hacer uso de la tarjeta.

En Aragón, tal y como recoge el Art. 10 del Decreto de Barreras 19/1999, de 9 de febrero, se establecen las siguientes facilidades:

- Permitir que las personas con movilidad reducida aparquen sus vehículos más tiempo que el autorizado en las zonas de aparcamiento limitado.
- Permitir que estos vehículos puedan estacionarse en cualquier lugar de la vía pública durante el tiempo imprescindible y siempre que no obstaculicen la circulación de vehículos o el paso de peatones.

Esta tarjeta se concederá a nombre del beneficiario y podrá ser utilizada en cualquier vehículo y por cualquier persona que realice su transporte.

Requisitos:

- Personas con minusvalía reconocida por el IASS/IMSERSO.
- Existencia de dificultades graves o muy graves para el uso del transporte convencional (mínimo 7 puntos en el baremo de dificultad de movilidad y transporte establecido en el Certificado de minusvalía).
- Empadronamiento en el ayuntamiento donde se realiza la solicitud.

Documentación a presentar:

- Instancia General solicitando la "Tarjeta Especial de Estacionamiento para personas con movilidad reducida".



- Fotocopia del certificado de minusvalía del IASS.
- Fotocopia del DNI.
- Fotografía tamaño carnet (que se entregará cuando se recoja la tarjeta).

PLAZAS DE ESTACIONAMIENTO PARA PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA

Según el Art. 10 del Decreto de Barreras 19/1999, de 9 de febrero, se indica la siguiente medida: “Reservar, previa solicitud, en los lugares en que se compruebe que es necesario y especialmente cerca de sus domicilios o de sus puestos de trabajo, plazas de estacionamiento mediante señales de tráfico complementadas con un disco adicional que reproduzca el símbolo internacional de accesibilidad”.

Requisitos:

- Estar empadronado en el Ayuntamiento donde se realiza la solicitud
- Estar en posesión de la tarjeta de aparcamiento.
- Carecer de una plaza de garaje en propiedad.
- Poseer certificado de minusvalía y tener valorada en éste la dificultad de movilidad y transporte, con un mínimo de 7 puntos.

Documentación:

- Instancia General.
- Fotocopia DNI
- Certificado de empadronamiento.
- Fotocopia del certificado de minusvalía.
- Copia de la Tarjeta de Aparcamiento.
- Declaración jurada donde se exponga que no se posee garaje en propiedad.

Si la plaza de estacionamiento reservada para personas con movilidad reducida desea solicitarse para el lugar de trabajo, además de la documentación mencionada anteriormente debe-



rá adjuntarse un justificante de la empresa (nómina, certificado de empresa,...).

Esta solicitud puede presentarse en las Juntas de Distrito o en el Ayuntamiento que corresponda.

ESTACIONAMIENTOS DE VEHICULOS

En el Art. 2.1.2 del Anexo II del Decreto de Barreras 19/1999, de 9 de febrero se contempla que: “en cada lugar de estacionamiento existirá una plaza accesible por cada cuarenta unidades o fracción, dimensionada, señalada y preservada para uso exclusivo de vehículos para personas que transporten personas con limitaciones funcionales. Los edificios destinados a hospitales, clínicas, centros de atención primaria, centros de rehabilitación y centros sociales que no dispongan de aparcamiento de uso público, tendrán en la vía pública y lo más cerca posible de su acceso, una plaza adaptada reservada, como mínimo, para personas con movilidad reducida”.

3.3. La compra de un vehículo adaptado

EXENCIÓN DEL IMPUESTO DE MATRICULACIÓN

Las personas con discapacidad que vayan a adquirir un vehículo sujeto a este tributo, pueden solicitar su exención, atendiendo a la Ley 38/1992, de impuestos sobre determinados medios de transporte, modificada por la Ley 13/1996, de medidas fiscales, administrativas y del orden social. Estas personas deben estar en posesión del certificado de minusvalía con un grado mínimo del 33%. El vehículo deberá estar a nombre de la persona con discapacidad independientemente de que sea o no el conductor del mismo. El procedimiento para solicitar la exención es el siguiente:

En primer lugar, adquirir el vehículo abonando el IVA correspondiente; posteriormente y previo a la matriculación en Tráfico, se debe acudir a la Delegación de Hacienda correspondiente y

rellenar el modelo 0.5 con los datos de la persona a cuyo nombre vaya a ir matriculado el vehículo (si se tienen etiquetas identificativas, se incluirán en la solicitud) aportando la siguiente documentación:

- Fotocopia y original del carnet de identidad.
- Ficha técnica del vehículo.
- Reconocimiento de minusvalía.

Durante los cuatro años posteriores a la solicitud de la exención del impuesto de este vehículo no se puede transferir (si se vende antes de este periodo se debe asumir el pago del impuesto) e igualmente habrá que esperar esos mismos años para volver a solicitar nuevamente la exención para otro vehículo salvo que sufra un siniestro total.

Cuantía del impuesto:

- Vehículo de gasoil: si tiene más de 2.000 cc., es un 12% del valor del vehículo; si tiene menos, es un 7%.
- Vehículo de gasolina: si tiene más de 1.600 cc., es un 12%; si tiene menos, es un 7%.

Generalmente es el propio concesionario quien realiza los trámites anteriormente descritos.

EXENCIÓN DEL IMPUESTO DE CIRCULACIÓN

Estarán exentos del pago del impuesto los vehículos matriculados a nombre de personas con minusvalía para su uso exclusivo. A estos efectos se considerarán personas con minusvalía quienes tengan esta condición legal en grado igual o superior al 33 por 100.

Esta exención se aplicará en tanto se mantengan dichas circunstancias, tanto a los vehículos conducidos por personas con discapacidad como a los destinados a su transporte y no resultará aplicable a los sujetos pasivos beneficiarios por más de un vehículo simultáneamente.

Para poder aplicar dicha exención, los interesados deberán instar su concesión indicando las características de su vehículo, su matrícula y la

causa del beneficio. Declarada la exención por la Administración municipal, se expedirá un documento que acredite su concesión.

AYUDAS PARA LA COMPRA DE VEHÍCULOS

La finalidad de estas ayudas, es garantizar a las personas con discapacidad, la máxima integración de manera que permita el establecimiento de vínculos familiares y sociales normalizados.

Por eso, el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, convoca ayudas de carácter individual dirigidas a personas con discapacidad con cargo a los presupuestos de la Comunidad Autónoma de cada año.

La convocatoria establece un período de tiempo para la presentación de las solicitudes (generalmente suele ser de un mes). Se adjunta a la solicitud un presupuesto del año vigente de la ayuda, entregando posteriormente factura del mismo ejercicio.

Las cuantías máximas otorgadas en la convocatoria del año 2002, en concepto de Ayudas para el aumento de la capacidad de desplazamiento, fueron:

- Adquisición de vehículos a motor: 1.975 euros
- Adaptación de vehículos a motor: 650 euros

Requisitos específicos para estas ayudas (convocatoria año 2002)

- Que la persona con discapacidad tenga una minusvalía grave que le impida la utilización de otros medios de transporte conforme al dictamen del Equipo Multiprofesional (será necesario alcanzar la puntuación mínima establecida de 7 puntos en el baremo de dificultad de movilidad y transporte).
- Garantizar, mediante declaración jurada, la afectación del vehículo al transporte personal y uso privado del solicitante.



Requisitos generales (convocatoria año 2002)

- Tener la condición legal de minusvalía de acuerdo con la normativa existente.
- Precisar a juicio del Equipo de Valoración y Orientación de los Centros Base del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, medidas recuperadoras que eviten la evolución desfavorable de su discapacidad.
- No tener más de 65 años.
- Tener fijada la residencia en la Comunidad Autónoma de Aragón. Cuando el beneficiario sea menor o incapacitado legalmente, la persona que ejerza su tutela o patria potestad debe residir también en la Comunidad.
- No recibir la ayuda de otro organismo o entidad para la misma finalidad.

AYUDAS PARA LA OBTENCIÓN DEL CARNET DE CONDUCIR

Estas ayudas han sido explicadas en el apartado de “Ayudas para la compra del vehículo” (mismos requisitos generales y específicos).

En las ayudas individuales del año 2003 –Orden 8 de septiembre de 2003, publicado el 15 de septiembre– la cuantía máxima otorgada en concepto de Ayudas para el aumento de la capacidad de desplazamiento, fue de 204 euros para la obtención del permiso de conducir.

4. AYUDAS TÉCNICAS

4.1. Definición del concepto

Los avances de la medicina y el desarrollo tecnológico están favoreciendo la adecuación del entorno de la persona con discapacidad, permitiéndole una mayor autonomía.

Según el art. 3 de la Ley 3/1997, del Gobierno de Aragón, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas, de Transportes y de la Comunicación, se definen como **ayudas técnicas** "aquellos instrumentos que, actuando como intermediarios entre las personas con alguna disminución o limitación y el entorno, a través de medios mecánicos o estáticos, facilitan su relación y permiten una mayor movilidad y autonomía, mejorando su calidad de vida".

En este sentido, podemos decir que se trata de aquellos medios utilizados para adecuar el entorno a las necesidades del usuario con discapacidad de manera temporal o permanente. Son

herramientas creadas para conseguir, no sólo un ahorro de energía, sino también, la posibilidad de realizar acciones que de otra forma serían imposibles o extremadamente difíciles.

La falta de información y conocimiento sobre la existencia de estos productos impide su adquisición y, por tanto, el beneficio que supone disponer de ellos.

Existen numerosos organismos dedicados a la investigación, catalogación, prescripción o adecuación al individuo de estas ayudas técnicas. Entre ellos, citamos aquí, por su importancia, al CEAPAT (Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas), dependiente del IMSERSO, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, que tiene como misión contribuir a la calidad de vida de toda la población, con especial atención a las personas con discapacidad.

4.2. Características y aspectos a considerar para la correcta elección de una ayuda técnica

Toda ayuda técnica debe reunir las siguientes características:

- Sencillez: que permitan un manejo sencillo para poder ser usadas de forma autónoma.
- Eficacia / utilidad: respondiendo a las necesidades para las que han sido concebidas.
- Ser utilizadas cuando no existe otro medio razonable de solucionar el problema.
- Seguridad: evitando riesgos innecesarios.
- Fabricadas con materiales resistentes, duraderos, de fácil limpieza, estéticos y de bajo costo.

Para determinar cuando debe aplicarse una ayuda u otra, es imprescindible realizar una valoración de las necesidades particulares de cada individuo. Para ello tendremos en cuenta los puntos siguientes:

- Patología: facilita información exacta de las limitaciones más frecuentes dentro de cada caso, lo que nos ayudará a evaluar la existencia o no de los déficits previsibles.



- Limitaciones o déficits: el grado de éstos y la posibilidad real de una mayor o menor recuperación, serán factores importantes para la prescripción de ayudas técnicas. Aquí se engloba la evaluación de la persona; haber descartado otras posibilidades (principalmente de recuperación de las capacidades residuales) y el conocimiento del objeto prescrito.
- Factor ambiental: este apartado nos proporcionará nuevos datos acerca de las necesidades reales, puesto que varían según el medio en el que se vaya a desenvolver el usuario (en su hogar, en un centro residencial, en el puesto de trabajo...). En este apartado es necesario saber si se cuenta o no con la colaboración de una tercera persona, situación que implica que la ayuda técnica tenga menor o mayor grado de sofisticación.
- Gustos y preferencias: habitualmente, los posibles usuarios de las ayudas técnicas van a sentir algún tipo de rechazo hacia éstas, de forma más evidente cuanto más visibles resulten. En este sentido, es necesario concienciar y motivar al usuario sobre los beneficios del uso de la ayuda técnica pero también es importante que el diseño de la misma sea sencillo y estético. Tendrá una mayor aceptación y funcionalidad, si pasa inadvertida.
- Solvencia económica: Aunque está demostrado que contar con la ayuda técnica necesaria mejora la calidad de vida, en muchas ocasiones su elección está supeditada al coste de la misma (en la mayoría de los casos tienen un precio elevado) y la situación económica del interesado.



4.3. Clasificación

En función de la utilidad, es decir, del objetivo que persiguen las distintas ayudas técnicas serían:

- Ayudas técnicas preventivas: aquéllas que previenen deformidades o disminuyen el potencial agresivo y evolutivo de una enfermedad. Habría que tener en cuenta las distintas prevenciones:
 - Primaria: es la que persigue evitar que aparezca la enfermedad.
 - Secundaria: evitar que la enfermedad evolucione hasta la incapacidad.
 - Terciaria: prevención de la dependencia cuando existe incapacidad.
- Ayudas técnicas facilitadoras: aumentan las posibilidades funcionales de la persona con minusvalía que las utiliza, distinguiendo las ayudas técnicas de carácter personal o que le afectan directamente y las que se dirigen a la adaptación del hogar o del trabajo (medios técnicos).
- Ayudas técnicas compensadoras: aumentan la capacidad de realizar gestos imposibles, bien porque su realización provoque dolor o



sea causa de deformidad; bien porque el grado de discapacidad sea tan grande que no pueda efectuarse.

Si se tuviera en cuenta la actividad que se va a realizar, existe otra clasificación, según la norma ISO 9999:

- Ayudas para la terapia y el entrenamiento.
- Ortesis, dispositivos o aparatos que mejoran la función de una parte del cuerpo, disminuyen la deformidad, alivian el dolor y/o mantienen la alineación articular.
- Prótesis, sustitutos artificiales de partes corporales ausentes, que aumentan el rendimiento de la función.
- Ayudas para la protección y el cuidado personal: vestirse, bañarse y ducharse, prevenir úlceras por presión, etc.
- Ayudas para la movilidad: sillas de ruedas; para caminar; para transferencias (silla de ruedas-cama, silla de ruedas-inodoro); para elevación y traslado; para el acceso y conducción de un medio de transporte, etc.
- Ayudas para las tareas domésticas: limpieza de la casa, preparación de alimentos, comer y beber.

- Muebles y adaptaciones para viviendas y otros edificios: mesas y camas, dispositivos de luz, de apoyo y cierre, dispositivos para cambiar niveles, equipos de seguridad, etc.
- Ayudas para la comunicación, información y señalización: sistemas de comunicación aumentativa y/o alternativa, aparatos para el manejo de ordenadores, etc.
- Ayudas para el manejo de mercancías.
- Ayudas y equipamientos para mejoras ambientales, herramientas y máquinas.
- Ayudas para el esparcimiento.

4.4. Ayudas económicas para la adquisición de ayudas técnicas en Aragón

El Servicio Aragonés de Salud (SALUD) puede asignar una determinada ayuda económica por la compra de algunas ayudas técnicas, conforme el catálogo de material ortoprotésico del que dispone este servicio. En él se recogen todos aquellos elementos que pueden ser subvencionados y se establecen los requisitos necesarios para su solicitud. Se trata de una ayuda económica dirigida a la población en general siempre y cuando sea el médico especialista quien prescriba ese material. La cuantía económica que se asigna variará dependiendo de la ayuda solicitada.

Para aquellas personas con reconocimiento legal de minusvalía, con una valoración no inferior al 33%, y siempre que precisen de ayudas técnicas por su discapacidad, se podrá solicitar ante el Instituto Aragonés de Servicios Sociales (IASS) una ayuda de carácter individual. Estas se convocan anualmente y, entre otros conceptos, incluyen la adquisición de ayudas técnicas. La concesión o denegación de la misma vendrá motivada por diferentes factores económicos, familiares, sociales o ambientales.

5. OCIO Y TURISMO ACCESIBLE

5.1. Acceso a diferentes tipos de instalaciones turísticas y de ocio

HOTELES

En las instalaciones de uso hotelero existirá una plaza o dormitorio adaptado por cada 50 plazas.

Los dormitorios deberán tener unas puertas con un mínimo de 80 cm de ancho y una superficie libre de obstáculos que permita inscribir un círculo de 150 cm de diámetro. Los espacios de aproximación lateral a la cama, el frontal del armario y el resto de mobiliario, tendrán una anchura mínima de 80 cm. Si existe cama doble, el espacio libre deberá estar a cada lado de la cama. Si hubiera aseo vinculado, deberá ser accesible.

Las plazas adaptadas estarán comunicadas con el resto de instalaciones accesibles al público, mediante itinerarios igualmente accesibles.

En los establecimientos residenciales, que por su capacidad no deban disponer de plazas adaptadas, deberán adaptarse los espacios comunes. En cualquier caso, se recomienda que la anchura de la puerta de los aseos no sea inferior a 70 cm.

Por supuesto, todos los espacios comunes tendrán que ser accesibles. Los pasillos, una anchura mínima, libre de obstáculos, de 100 cm, ampliable a 150 cm en los lugares de giro para la silla de ruedas.

bares, CAFETERÍAS Y RESTAURANTES

En cuanto al mobiliario, en estos establecimientos hay que contar con mesas de unos 70 cm de altura para los usuarios en silla de ruedas; sin travesaños ni obstáculos a menos de 68 cm. del suelo; con las patas en las esquinas para que quepan las piernas de alguien que se desplaza en silla. Si se trata de mesas redondas, deben tener un pie único en el centro.

La distancia entre las mesas también debería estar entre 80 y 100 cm para poder circular entre ellas.

En cuanto a la barra de los bares, debería tener dos alturas, entre 107 y 114 cm; y entre 76 cm y 86 cm para atender a los diferentes clientes. También los taburetes deben tener distintas medidas de altura y anchura, evitando los de posición fija.

Para los aspectos generales de entrada, acceso, aseos, etc. nos remitimos al capítulo 1.



MUSEOS

En cuanto a la accesibilidad, los museos deben cumplir los mismos requisitos que se establecen en el Capítulo 1, puertas como mínimo de 80 cm, pasillos de 100 cm, ascensores, aseos, etc.

Si la exposición se ubica en aparadores de cristal, éstos deben estar a 80 cm de altura para permitir su disfrute a los usuarios de silla de ruedas y la legibilidad de carteles identificativos.

CINES, TEATROS, AUDITORIOS, ETC.

En este apartado nos remitimos al punto 1.5 de accesibilidad en centros comerciales.

MOSTRADORES Y VENTANILLAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

La zona de atención al cliente, debe estar claramente señalizada.

El mostrador debería combinar dos tipos de alturas, una parte más alta de 1,20 m que permita una atención de pie, y otra más baja de 76 cm para usuarios de menor estatura o en sillas de ruedas.

Los mostradores han de ser firmes y estables, para que las personas puedan apoyarse en ellos para firmar, rellenar papeles, etc.

Los estantes o expositores de información, (donde existen folletos, revistas, etc.) deben estar a una altura accesible para las personas en silla de ruedas.

5.2. Recomendaciones para tratar a clientes con necesidades especiales

GENERALES

- No subestimarles.
- No ayudarles nunca sin proponérselo antes.
- Comportarse con naturalidad en los encuentros personales.
- No aconsejarles a menos que lo pidan.

- No dirigirse a sus acompañantes a menos que no puedan comunicarse por sí mismos.
- Ser empáticos ante su situación, demostrando respeto, atención y tolerancia.
- Consultar siempre con el cliente sus necesidades especiales.
- Utilizar el sentido común ante cualquier situación que se presente.

PARTICULARES

a) Usuarios con dificultad para caminar

Estas personas agradecen:

- Evitar caminar de más.
- Protección de las muchedumbres en movimiento.
- Ofrecimiento de ayuda para subir o bajar escaleras.
- Llevarles paquetes y equipajes.
- Ofrecerles asiento.

En un hotel, es adecuado ofrecerles la habitación más próxima a los ascensores para evitar los largos recorridos por los pasillos y por motivos de seguridad en caso de evacuación.

b) Usuarios en sillas de ruedas

Aportamos unas recomendaciones básicas para el trato:

- Son ciudadanos como los demás, su única diferencia es que van sentados.
- Hay que hablarles siempre de frente, mirándoles al rostro.
- Si empujamos su silla, habrá que tener cuidado en su manejo para no chocar con muebles u otros objetos.
- Caminar despacio a su lado.
- Evitar sacudidas, frenazos o acelerones.
- Si hay pendiente en el terreno, echar el freno.
- Agarrar siempre los elementos fijos, nunca los desmontables, como los reposabrazos.
- Para subir escaleras o peldaños, es necesario empujar la silla hasta que las ruedas delanteras toquen el borde del peldaño o acera. Después, se bascula la silla hacia

atrás, pisando en una de las barras que se encuentra en la parte posterior y se ponen las ruedas delanteras en el plano superior. Después, se acercan las traseras al borde del escalón, se iza la silla levemente y se empuja suavemente hacia delante.

- Para bajar, se empuja la silla hasta el borde del peldaño o acera y se inclina la silla hacia atrás y, con suavidad, se bajan las ruedas grandes hasta el plano inferior y, a continuación, se apoyan con suavidad las ruedas delanteras.



- También es esencial calcular bien los factores espacio / tiempo, para no encontrarnos con sorpresas desagradables en los viajes.

VISITAS Y RUTAS TURÍSTICAS

Hoy en día, podemos encontrar mucha información sobre destinos turísticos en oficinas de información, agencias de viaje, Internet, pero a veces, esta información no responde a la realidad en cuanto a los factores de accesibilidad. Por eso, en ocasiones, es necesario visitar personalmente estos espacios o establecimientos y comprobar que puedan ser utilizados por personas con discapacidad.

Si la ruta de la visita no es accesible, habrá que tratar de adaptarla con los recursos que se encuentren.

Los responsables que organizan la actividad, deberán ponerse en contacto con los distintos establecimientos y lugares a visitar para:

- Antes de planificar la actividad hay que pensar en las dificultades que pueden encontrarse y darles solución.
- En este aspecto, es importante realizar los recorridos con anterioridad en silla de ruedas, o programarlos minuciosamente para solventar las dificultades que se vayan encontrando.
- Es primordial la buena elección del lugar donde vamos a realizar la actividad e informarnos de su accesibilidad y características previamente.
- Pensar en el recorrido más favorable, de acuerdo a las necesidades de cada cliente.
- Informarse de la posibilidad de instalar rampas portátiles en el acceso a un edificio.
- Informarse de la posibilidad de apartar muebles o elementos que dificulten el paso a las sillas de ruedas.

- Conocer los horarios y elegir el que más se adecúa al grupo.
- Informarse de si hay guías e intérpretes de lengua de signos.
- Localizar tiendas y recursos turísticos complementarios que puedan ser visitados por personas con movilidad reducida.
- Adaptar el tiempo del recorrido a la persona más lenta.
- Conocer si en las instalaciones hay baños adaptados.

SEDE ACCESIBLE

Lo primordial es buscar o garantizar que la sede donde tenga lugar el evento turístico sea accesible (museos, playas, piscinas, hoteles, albergues, pueblos...). Esto implica que:

- Se pueda llegar a la entrada y aparcar el medio de transporte utilizado.
- Posibilidad de que existan transportes públicos adaptados.
- Que existan áreas de descanso accesibles.
- Que en los interiores, al menos en las áreas comunes, no exista ningún tipo de barrera arquitectónica.
- Que el sistema de evacuación sea eficiente en presencia de una emergencia.



- Plantear diferentes alternativas ante la posibilidad de imprevistos.
- Que exista una correcta señalización en las instalaciones.

VISITAS A CIUDADES, MUSEOS Y MONUMENTOS

Es muy común y probable, que en las visitas a monumentos o a centros históricos, no se permita el acceso en automóvil o autobús. En estos casos, habrá que informar previamente a la policía o servicios de vigilancia existentes y, generalmente, se obtendrá una autorización para poder pasar con el vehículo para dejar y recoger al grupo.

En ocasiones, este permiso habrá que solicitarlo con anterioridad en los ayuntamientos u organismos competentes. Por eso, es necesario preverlo.

Habrà que cerciorarse bien de cuál es la entrada e itinerarios accesibles y si existen baños adaptados en el recinto o lugar de visita.

VIAJES Y DESPLAZAMIENTOS

En cuanto a los viajes por avión, tren o autobús, siempre es bueno tener en cuenta ciertas recomendaciones:

- Conocer bien cuáles son las entradas o salidas accesibles de los aeropuertos y de las estaciones.
- Prever y compensar las deficiencias que puedan existir en la señalización e información para las personas con discapacidad.
- En los trayectos en avión, hay que tener en cuenta que el número máximo de personas con discapacidad que puedan viajar en el mismo vuelo es el 10% de la capacidad del mismo, incluyendo a las personas con discapacidad y a sus acompañantes.
- Resolver el traslado de equipaje de las personas con movilidad reducida.
- Identificación correcta del equipaje, para poder ser controlado por terceras personas,

incluyendo sillas de ruedas, bastones, ayudas técnicas, etc.

- Si el autobús no está adaptado, disponer de cinturones de seguridad.
- Calcular el tiempo necesario para los desplazamientos, previendo paradas para ir al aseo, comer o beber algo.

ALOJAMIENTO

Como es natural, deberemos buscar un alojamiento que pueda ser accesible para las personas con discapacidad. Para ello, nos remitimos a lo especificado anteriormente sobre los interiores de una vivienda o alojamiento adaptado.

Sin embargo, es bueno recordar algunas especificaciones:

- Deberemos informar previamente de las características de las personas con discapacidad para evitar sorpresas y que el personal actúe correctamente.
- Apartar aquellos muebles u objetos que puedan dificultar el desenvolvimiento de las personas con movilidad reducida.
- Intentaremos que nos proporcionen las habitaciones más cercanas a las salidas para poder actuar con rapidez en caso de emergencia.
- Es recomendable elegir habitaciones comunicadas, si las hubiera.
- Buscaremos lugares donde sea posible recargar las baterías para las sillas de ruedas eléctricas.

BARRES, CAFETERÍAS Y RESTAURANTES

Señalaremos varias recomendaciones:

- Intentaremos que la altura de la mesa sea la correcta. Si no es así, lo compensaremos con algún papel u otros elementos.
- Deberemos tener en cuenta a aquellas personas que necesitan un menú determinado.
- No debemos olvidar que pueden existir usuarios que únicamente pueden ingerir líquidos o purés, nada sólido.



- También se deberán proporcionar pajitas, a aquellas personas que no alcancen a beber en vaso o copa, o proporcionarles vasos con adaptaciones concretas.
- También pueden existir personas con discapacidad que necesiten cubiertos con adaptaciones específicas, que pueden llevar consigo.
- En determinadas ocasiones, es preciso ayudar a algunos usuarios a comer o bien alcanzarles el agua cuando no puedan hacerlo por sí mismos.

ACTIVIDADES AL AIRE LIBRE

Si se programan actividades en el campo o la playa, hay que tener en cuenta:

- El tiempo preciso de duración del viaje y planificar paradas para ir al baño y/o comer.
- Sobre todo, en excursiones al campo, hay que buscar itinerarios mínimamente adaptados; no atravesar riachuelos y evitar caminos con muchas piedras o badenes, pensando en la comodidad de los usuarios en sillas de ruedas.
- En la playa, elegiremos si es posible, aquellas que estén adaptadas. Estas disponen de pasarelas de madera de anchura suficiente para el tránsito de una silla de ruedas, sin grietas que puedan provocar tropiezos y con servicios de sillas especiales para poder bañarse sin dificultad.

- No olvidarnos de gorras y bronceadores. Evitar que las personas con movilidad reducida se expongan demasiado al sol.

DÍAS DE PISCINA

Si tenemos previsto acudir a la piscina con personas con discapacidad no olvidemos que:

- En muchas piscinas adaptadas ya existen sillas y taburetes especiales para que las personas usuarias de sillas de ruedas puedan ducharse, como en sus cuartos de baño.
- Muchas de ellas también disponen de rampas o grúas especiales para facilitar la entrada y salida del agua a las personas con discapacidad.
- Es muy importante que quienes no sepan nadar utilicen salvavidas o el flotador adecuado. Es imprescindible, además, ejercer una vigilancia constante.
- Las piscinas deberán disponer de pavimento antideslizante alrededor para evitar caídas.
- La profundidad de la piscina deberá estar claramente señalizada.
- Existirán escalerillas firmes con pasamanos u otros accesos como rampa suave o escalones para personas con movilidad reducida.
- Hay que acudir siempre a piscinas donde se disponga de socorristas y atención médica adecuada.

DISCOTECAS Y SALAS DE BAILE

Normalmente elegiremos locales accesibles o que al menos cumplan estos requisitos, es decir:

- Sin escalones en la entrada y procurando evitarlos en el interior.
- Evitar lugares mal iluminados, por el riesgo de caídas.
- Evitar las aglomeraciones.

- Accederemos a la barra con las personas en sillas de ruedas, puesto que dependiendo de la altura del mostrador, no podrán acceder a las consumiciones.

CONFERENCIAS Y ACTIVIDADES EN SALAS CERRADAS

Para la organización de este tipo de eventos hay que tener presente:

- Que exista accesibilidad en los accesos, servicios comunes, interior de edificio y aseos.
- Si hay conferenciantes en sillas de ruedas, deberemos procurarles acceso al estrado sin barreras (rampas móviles, orugas, etc.)
- Si el edificio no dispone de baños adaptados, hay que prever el alquiler y colocación de cabinas de aseo portátiles.
- Si van a utilizarse medios audiovisuales, hay que cerciorarse de que pueden observarse desde cualquier punto de la sala y si hay textos se lean sin dificultad, por lo que utilizaremos un tamaño de letra y un diseño que faciliten su lectura.
- Se destinarán zonas específicas para personas con dificultades auditivas o visuales que permitan el adecuado seguimiento de la conferencia.
- Habrá que procurar que las personas con movilidad reducida se ubiquen cerca del escenario, tarima o similar y próximos a los accesos, en condiciones análogas al resto de asistentes.
- Respecto a la dotación, se deberá disponer de una plaza reservada para personas con movilidad reducida en una proporción no inferior al 2% del aforo hasta 500 plazas, y a partir de esta cifra dispondremos de una plaza por cada 1.000 de capacidad.
- Las plazas reservadas para personas en situación de limitación, deberán estar convenientemente señalizadas mediante el símbolo de la accesibilidad.

JARDINES Y ZONAS AL AIRE LIBRE

Apuntamos algunas ideas para mejorar la accesibilidad en estos espacios:

- Itinerarios accesibles y señalizados para acceso a jardín, terraza, etc.
- En zonas verdes, delimitar el camino adaptado para personas en sillas de ruedas.
- Que exista una iluminación adecuada del lugar.
- Colocar bancos cómodos para descansar.
- Poner papeleras durante el recorrido.
- Minimizar los obstáculos en los travesaños de las puertas de salida al exterior.
- Plantar árboles con sombra y elegir plantas no dañinas.
- Poner fuentes si el recorrido es largo, con accesos adecuados.
- Los toldos de las terrazas deben situarse a la altura suficiente.
- Proteger los alcorques de los árboles para que no supongan un riesgo para personas con visión deficiente.
- Cubrir los desagües con rejillas, para que no exista posibilidad de tropiezos o torceduras.
- Podar periódicamente todas las ramas situadas por debajo de los 2,10 m o que ocupen zonas de recreo y reposo. Igualmente se cortarán las raíces que afloren en estas áreas.

5.4. Iconos gráficos y su significado

SERVICIOS ESPECIALES DEL ESTABLECIMIENTO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA O VISUAL



HABITACIONES
ACCESIBLES



WC CON BARRA



AYUDA EN
RECOGIDA DE
ALIMENTOS EN
AUTOSEVICIO



AYUDA EN
DESPLAZAMIENTOS
DENTRO DEL
ESTABLECIMIENTO



INFORMACIÓN
TURÍSTICA EN
BRILLE



PLANO DE
SITUACIÓN DE
SERVICIOS Y
EMERGENCIAS EN
BRILLE



ADMITE PERROS
GUÍA DE
PERSONAS CIEGAS

SERVICIOS GENERALES DEL ESTABLECIMIENTO



GARAJE



GARAJE CON
PLAZAS
RESERVADAS



PARKING



PARKING CON
PLAZAS
RESERVADAS



ASCENSOR
ACCESIBLE DESDE
EL GARAJE /
PARKING HASTA
LA RECEPCIÓN



ASCENSOR



ASCENSOR
ACCESIBLE



SERVICIO MÉDICO



ADMITE TARJETAS
DE CRÉDITO



CAMBIO DE
MONEDA



CAJA FUERTE
INDIVIDUAL



GUARDERÍA



PARQUE INFANTIL



SALÓN DE
CONVENCIONES



TRADUCCIÓN
SIMULTÁNEA



ADMITE ANIMALES
DE COMPAÑÍA



SERVICIO DE
HABITACIONES
24 HORAS



CALEFACCIÓN



AIRE
ACONDICIONADO



HABITACIONES
CON SALÓN /
SUITE



TELÉFONO EN
HABITACIÓN

SERVICIOS GENERALES DEL ESTABLECIMIENTO [cont.]



**RADIO / MÚSICA
EN HABITACIÓN**



**TELEVISIÓN EN
HABITACIÓN**



**TELEVISIÓN EN
HABITACIÓN CON
MANDO A
DISTANCIA**



**VÍDEO EN
HABITACIÓN**



**VÍDEO EN
HABITACIÓN CON
MANDO A
DISTANCIA**



**ANTENA
PARABÓLICA**



MINIBAR



**SECADOR DE PELO
EN HABITACIÓN**



**WC DE
CABALLERO**



**WC DE
CABALLERO
ACCESIBLE**



WC DE SEÑORA



**WC DE SEÑORA
ACCESIBLE**



**WC ACCESIBLE
PARA AMBOS
SEXOS**



PELUQUERÍA



RESTAURANTE



**RESTAURANTE
ACCESIBLE**



**CARTA / MENÚ EN
BRILLE**



BAR / CAFETERÍA



**BAR / CAFETERÍA
ACCESIBLES**



DISCOTECA



**DISCOTECA
ACCESIBLE**



TIENDAS



**TIENDAS
ACCESIBLES**



JARDÍN / TERRAZA



**JARDÍN / TERRAZA
ACCESIBLES**



PISCINA



**PISCINA
ACCESIBLE**



**PISCINA
CLIMATIZADA**



**PISCINA
CLIMATIZADA
ACCESIBLE**



TENIS



SQUASH



MINIGOLF



SAUNA



GIMNASIO



**ALQUILER DE
BICICLETAS**



**TRICICLOS PARA
MINUSVÁLIDOS**



6. PROCEDIMIENTOS Y ÓRGANOS DE CONSULTA Y RECLAMACIÓN

El consumidor en silla de ruedas tiene los mismos derechos que el resto de los ciudadanos, por eso, ante cualquier duda, reclamación o consulta, es conveniente acudir a una asociación de consumidores o a una asociación de personas con discapacidad para intentar solucionar el problema.

En caso de reclamación, existen tres tipos de procesos diferentes según la cuantía y lo que queramos obtener:

- **Vía Administrativa:** En este tipo de procedimiento el consumidor puede realizar, ante los Servicios de Inspección de la Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón o ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor de su Ayuntamiento (OMIC), una reclamación escrita, acompañada de los documentos o pruebas que hagan valer su pretensión. Los Servicios de Inspección abrirán un expediente en el que el empresario también podrá exponer su punto de vista y, si procede, se impondrá una sanción o se archivará el expediente. En ningún momento el consumidor podrá solicitar una compensación económica por esta vía, porque sólo es posible en la vía arbitral y en la judicial.
- **Vía Arbitral:** El Arbitraje de Consumo es el sistema más recomendable para solucionar cuestiones que afecten a los consumidores. Tiene indudables ventajas, ya que es gratuito y rápido aunque su carácter voluntario hace que tanto el empresario como el consumidor tengan que estar de acuerdo en someterse a la vía arbitral. El procedimiento consiste en una solicitud de Arbitraje que realiza el consumidor, que es trasladada al empresario quien, si se ha adherido al Sistema Arbitral de Consumo, estará obligado a comparecer. Si no está adherido con carácter previo, puede o no, de forma voluntaria, aceptar el arbitraje. En la compare-
- **Vía Judicial:** Generalmente, es la vía más lenta y cara, aunque siempre es una garantía poder acudir a los tribunales. Dependiendo de la cuantía, tendremos que utilizar además de abogado, un procurador, lo que encarecerá la solución del conflicto. En la vía judicial, podremos pedir indemnizaciones y reclamar cuantías. La jurisdicción habitual en cuestiones de Consumo es la jurisdicción civil, aunque cuando haya habido daño en las personas, estafa, u otro presunto delito o falta, siempre tendremos que acudir a la jurisdicción penal donde, además, también podremos hacer valer nuestro interés económico.



7. DIRECCIONES DE INTERÉS

Organismos Oficiales

DEPARTAMENTO DE SALUD Y CONSUMO

Dirección General de Consumo

Avda. Pablo Gargallo, 3, 1ª planta
50.003 – Zaragoza
www.aragob.es/consumo
Teléfono gratuito de Información al Consumidor: 900 12 13 14

SERVICIOS PROVINCIALES DE SALUD Y CONSUMO

- **Huesca**
San Jorge, 65
22.004 – Huesca
Tfno. 974 211 600
- **Teruel**
C/ Joaquín Arnau, 22, 4ª
44.001 – Teruel
Tfno. 978 603 300
- **Zaragoza**
Avda. Cesáreo Alierta, 9-11
50.008 – Zaragoza
Tfno. 976 715 243 /
976 715 242

JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO

De Aragón

Avda. Pablo Gargallo, 3, 1ª planta
50.003 – Zaragoza
Tfno. 976 715 610

Del Ayto. de Zaragoza

C/ San Jorge, 1, 2º
50.001 – Zaragoza
Tfno. 976 396 150

OMICS DE ARAGÓN

Comarca de Sobrarbe

Pza. Castillo, s/n
22.330 – Aínsa (Huesca)
Tfno. 974 500 837

Ayto. Barbastro

Pº Constitución, 2
22.300 – Barbastro (Huesca)
Tfno. 974 310 150

Ayto. Binéfar

C/ Doctor Fleming, 1
22.500 – Binéfar (Huesca)
Tfno. 974 431 341

Ayto. Canfranc

Pza. del Ayuntamiento, 1
22.880 – Canfranc Estación (Huesca)
Tfno. 974 373 141

Ayto. Fraga

C/ Arieta, 17
22.520 – Fraga (Huesca)
Tfno. 974 473 166 / 474 270

Ayto. Huesca

Pza. de la Catedral, 1
22.001 – Huesca
Tfno. 974 292 135

Ayto. Jaca

C/ Ramón y Cajal, 8
22700 – Jaca (Huesca)
Tfno. 974 364 574

Ayto. Sabinánigo

Pza. España, 2
22.600 – Sabinánigo (Huesca)
Tfno. 974 480 005

Comarca de la Ribagorza

C/ Señores de Antenza, 1
22.580 – Benabarre (Huesca)
Tfno. 974 543 512

Comarca de Cinca Medio

Plaza Mayor, 4
22.400 – Monzón (Huesca)
Tfno. 974 415 973

Ayto. Albarracín

C/ Diput. Provincial, 4, bj.
44.100 – Albarracín (Teruel)
Tfno. 978 704 011

Ayto. Alcañiz

Pza. España, 1
44.600 – Alcañiz (Teruel)
Tfno. 978 870 565

Ayto. Andorra

Pza. España, 1
44.500 – Andorra (Teruel)
Tfno. 978 842 011

Ayto. Calamocha

C/ Justino Bernad, 15, bj
44.200 – Calamocha (Teruel)
Tfno. 978 730 510

Ayto. Híjar

Pza. España, 13
44.530 – Híjar (Teruel)
Tfno. 978 820 000

Ayto. Rubielos de Mora

Pza. Hispanoamérica, 1
44.400 – Rubielos de Mora
Tfno. 978 804 001

Ayto. Teruel

Pza. de la Catedral, 1
44.001 – Teruel
Tfno. 978 606 111

Ayto. Utrillas

Pza. del Ayuntamiento, 11
44.760 – Utrillas (Teruel)
Tfno. 978 757 001

Ayto. Alagón

Pza. España, 1
50.630 – Alagón (Zaragoza)
Tfno. 976 612 713 /
976 610 300

Ayto. Calatayud

Pza. Costa, 14
50.300 – Calatayud (Zaragoza)
Tfno. 976 881 314

Ayto. Caspe

Pza. España, 1
50.700 – Caspe (Zaragoza)
Tfno. 976 639 066

Ayto. Daroca

Pza. España, 6
50.360 – Daroca (Zaragoza)
Tfno. 976 800 312

Ayto. Ejea

Avda. Cosculluela, 1
50.600 – Ejea (Zaragoza)
Tfno. 976 661 515 /
976 661 660

Ayto. Gallur

Pza. España, 1
50.650 – Gallur (Zaragoza)
Tfno. 976 864 064 /
976 864 073

Ayto. Illueca

C/ Zaragoza, 36
50.250 – Illueca (Zaragoza)
Tfno. 976 822 258

Ayto. La Almunia D^a Godina

Pza. España, 1
50.100 – La Almunia de D^a
Godina (Zaragoza)
Tfno. 976 600 076

Ayto. Tarazona

Avda. de la Paz, 31
50.500 – Tarazona (Zaragoza)
Tfno. 976 641 033

Ayto. Tauste

Pza. España
50.660 – Tauste (Zaragoza)
Tfno. 976 854 950 /
976 859 555

Ayto. Utebo

P^a Berbegal, 22-24
50.180 – Utebo (Zaragoza)
Tfno. 976 785 049

Ayto. Zaragoza

C/ San Jorge, 1, 2^a
50.001 – Zaragoza
Tfno. 976 396 150 /
976 396 154

Ayto. Zuera

Jorge Luna, 3
50.800 – Zuera (Zaragoza)
Tfno. 976 681 119 /
976 680 002

**Mancomunidad de la Ribera
Izquierda del Ebro**

Pza. España, 16
50.172 – Alfajarín (Zaragoza)
Tfno. 976 790 630

**ASOCIACIONES DE
CONSUMIDORES**

**Asoc. Prov. Amas de Casa,
Consum. y Usu. ALTOARAGÓN**

Pza. S. Antonio, 7, bajos
22.002 – Huesca
Tfno. 974 231 069

F.E.A.C.C.U.

Pza. S. Antonio, 10, 1^a D
22.002 – Huesca
Tfno. 974 240 110

**Asoc. Prov. Amas de Casa,
Consum. y Usu. CESARAUGUSTA**

C/ Zurita, 16, 1^a dcha.
50.001 – Zaragoza
Tfno. 976 221 269

INFORMACU

C/Lasierra Purroy, 8
50.007 – Zaragoza
Tfno. 976 254 998

**Unión de Consum. de Aragón
U.C.A.**

C/ Espoz y Mina, 6, 4^a
50.003 – Zaragoza
Tfno. 976 397 602

**Asoc. de Consum.
TORRE RAMONA**

C/ S. Miguel, 30, pp.
50.001 – Zaragoza
Tfno. 976 211 321

**Asoc. de Vec. y Consum.
PUERTA SANCHO**

Avda. Autonomía, s/n
(Frente nº 26)
50.003 – Zaragoza
Tfno. 976 445 500

**Asoc. de Consum.
EDEFEARAGÓN**

C/ Cádiz, 8, 3^a
50.004 – Zaragoza
Tfno. 976 225 636

**Asoc. Aragonesa de Consum.
ARACO**

C/ Roda de Isábena, 4
50.010 – Zaragoza
Tfno. 976 310 902

**Asoc. Impositores de Bancos y
Cajas Ahorros “Ebro”
IMPOEBRO**

C/ San Juan de la Peña, 165, 2^a
50.015 – Zaragoza
Tfno. 976 731 719

**Asoc. de Arrendat. e Inquilinos
de Aragón, Consumidores
y Usuarios (A.I.A.-C.U.)**

Pza. España, 6, 2^a B
50.001 – Zaragoza
Tfno. 976 226 555

**Asoc. Consumidores y Usuarios
ARAGONIA**

C/ Granada, 43
50.007 – Zaragoza
Tfno. 976 250 212

**Asoc. Consumidores
SAN JORGE**

C/ Coso, 87, 2^a
50.001 – Zaragoza
Tfno. 976 294 281

**Asoc. Consum. de Mayores
ASCOMAEX**

C/ Gonzalo Calamita, 2
50.009 – Zaragoza
Tfno. 976 560 928

**Asoc. de Consumidores
y Usuarios para la Defensa
del Asegurado
DEFENSER-ARAGON**

C/ Coso, 100, 3^a, of. 4
50.001 – Zaragoza
Tfno. 976 238 642

**Fed. Arag. de Consumidores
y Usuarios (F.A.C.U.)**

C/Leopoldo Romeo, 30, local Izda.
50.007 – Zaragoza
Tfno. 976 421 210

Asoc. Consum. CONMAYOR

C/ Moret, 4, Ed. La Caridad
50.001 – Zaragoza
Tfno. 976 216 761

**Asoc. de Impositores de Bancos
y Cajas de Ahorros (A.I.C.A.R.)**

- C/ Gavin, 12
50.001 – Zaragoza
Tfno. 976 390 060
- Pza. S. Antonio, 10, 3^a
22.002 – Huesca
Tfno. 974 242 403
- C/ Nueva, 4, 1^a Dcha.
44.001 – Teruel
Tfno. 978 603 150

**Asoc. Prov. Amas de Casa,
Consumidores y Usuarios
SANTA MARIA**

C/ Yagüe de Salas, 16, 4^a
44.001 – Teruel
Tfno. 978 602 466

