



# ACCESIBILIDAD DEL COMERCIO MALAGUEÑO

Estudio realizado dentro de  
Campaña específica destinada  
a personas con diversidad  
funcional y comercios de la  
ciudad.

La Unión de Consumidores de Málaga UCE, mediante proyecto *'Downmina el Consumo. Mejora de la accesibilidad del Consumo'* subvencionado por el Área de Accesibilidad del Ayuntamiento de Málaga, elabora este documento y está a disposición de todas las personas consumidoras y usuarias de Málaga para el asesoramiento y defensa de sus derechos.

Nos encontrará en:



Alameda de Colón, 9, Ático 2, 29001—Málaga  
☎ 952217858—685498650 📞  
✉ malaga@unionconsumidores.com  
@UCEMalaga 📱  
📘 Unión de Consumidores de Málaga UCE

También puede contactar con:



Área de Accesibilidad  
Ayuntamiento de Málaga  
Paseo Mº Antonio Machado, 12, Torre B, 6º  
29002 - Málaga  
951928378



***Haz oír tus derechos***

**DESDE 1985  
SOMOS TU ALTAVOZ**

Organiza:



Proyecto subvencionado por  
Área de Accesibilidad:



# ACCESIBILIDAD DEL COMERCIO MALAGUEÑO



A primera vista, el comercio de nuestra ciudad puede parecer accesible para cualquier colectivo, pero... ¿qué opinan realmente los verdaderos implicados, es decir, aquellas personas consumidoras con diversidad funcional? La Unión de Consumidores de Málaga dispuso una encuesta para conocer la auténtica percepción de personas invidentes, sordas, con movilidad reducida y/o en silla de ruedas. Y los resultados fueron estos:

**Casi la Mitad SUSPENDE** la accesibilidad de los comercios de nuestra ciudad, aunque el 76,3% valora positivamente la actitud y aptitud del personal que les atendió.

## 84,2% DE ACUERDO

“Los comercios necesitan que les faciliten herramientas y medios para atender a personas con diversidad funcional”.

## 81,5% DE ACUERDO

“Las personas invidentes tienen serias dificultades para desempeñar su papel como consumidores”.

## 52,6% EN DESACUERDO

“Las personas con diversidad funcional disponen de los medios necesarios para ejercer sus derechos como consumidores, en igualdad con el resto de ciudadanos”.

## 81,6% DE ACUERDO

“A menudo, las mejoras en accesibilidad solo toman en consideración a las personas con problemas de movilidad (Ej. Silla de ruedas)”.

Lectura de la Cartelería — 84,3%  
Cartas / menús en bares y restaurantes — 84,2%  
Tickets de compra — 92,1%  
Hoja de Quejas y Reclamaciones — 78,9%  
Lectura de precios — 84,3%  
Accesibilidad e identificación de los baños — 68,5%

**Valoración  
DEFICIENTE  
o MUY  
deficiente**

## Pero... ¿QUÉ OPINAN LOS COMERCIOS?

La encuesta también se pasó a gran número de comercios de la capital, quienes valoran de forma positiva los medios que ya disponen para mejorar la accesibilidad de las personas con diversidad funcional.



## Pero... ¿qué entienden por ACCESIBILIDAD?

Los comercios se centraron en la accesibilidad de las personas en sillas de ruedas o con movilidad reducida (rampas, accesos, etc.)

Tan solo un número muy reducido de establecimientos disponía herramientas específicas para personas con problemas auditivos o visuales.



## Y lo que considera la Unión de Consumidores de Málaga:

Nuestra Asociación apunta a la suma importancia de incrementar las herramientas para mejorar la auténtica accesibilidad. Iniciativas como tablets adaptadas, hojas de reclamaciones en Braille, cartelería específica, códigos QR, etc., facilitarían la inclusión total de colectivos que, a la hora de ejercer sus derechos como personas consumidoras, se encuentran ante situaciones que pueden frenar su ejercicio.



Usa este código QR para  
descargar  
online este documento



Usa este código QR para  
descargar este documento  
en formato WORD