EL 72% DE LAS PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL DESISTE DE REALIZAR UNA COMPRA POR NO PODER COMUNICARSE CON EL PERSONAL DEL COMERCIO

- **La mitad de los consumidores considera que debería existir una formación obligatoria específica en la materia para los trabajadores.**
- **Estudio subvencionado por el Área de Accesibilidad del Ayuntamiento de Málaga.**

Málaga, 20 de noviembre de 2026. La Unión de Consumidores de Málaga ha realizado un estudio para conocer la situación en la que se encuentran los consumidores con diversidad funcional, dar voz y conocer la valoración y el grado de satisfacción del colectivo y sus familiares respecto a la atención humana recibida en los comercios malagueños.

Entre los **resultados** obtenidos, destaca que más de la mitad de la población con discapacidad ha dejado de realizar una compra o formalizar un contrato por no conseguir comunicarse adecuadamente con el personal de establecimiento. En esta época del año, y con las campañas de Navidad a la vuelta de la esquina, muchas personas consumidoras no pueden ejercer sus derechos por no existir los medios y condiciones óptimas para hacerse valer.

Un claro ejemplo de esta situación son los establecimientos que no dejan libre el espacio necesario para la movilidad de las personas con discapacidad. Aún, en los tiempos que corren en los que la accesibilidad está a la orden del día, existen comercios y locales repletos de artículos, ubicados en el suelo del establecimiento, limitando la entrada y la posterior deambulación en su interior si se accede, por ejemplo, con una silla de ruedas.

Asimismo, el 55,2% de los encuestados considera que debería existir una formación específica obligatoria para todo el personal que ocupe un lugar de atención al público en los comercios, para facilitar la comunicación y la independencia de las personas con diversidad funcional, en todos los ámbitos y en todos los procesos que necesiten realizar, ya sea comprar un alimento y formalizar un contrato.

Entre los temas a tratar en esta formación destaca atender al consumidor con un trato respetuoso y no discriminatorio, utilizar una comunicación clara y accesible y respetar la autonomía de la persona con lenguaje comprensible y sencillo, adecuando la velocidad y el tiempo de comunicación de cada persona dejándola expresarse libremente y esperando el momento de interlocución óptimo para continuar con la conversación y resolver la cuestión planteada.

Es bastante frecuente que, en estas situaciones, la atención se dirija a algún familiar o persona de confianza que acompaña al consumidor con discapacidad, lo que genera un sentimiento de incomprensión en este tipo de consumidores, mermando de esta manera sus capacidades.

En este ámbito entra en juego la paciencia, como capacidad a tener en cuenta. Aunque una minoría, pero todavía los consumidores sienten que el personal casi nunca tiene paciencia en estas situaciones. Una capacidad fundamental para poder atender de manera óptima y adecuada las necesidades de cada una de las personas con discapacidad funcional, sea del tipo que sea. Por regla general, y según las personas encuestadas, los empleados de los establecimientos y comercios deben ser más pacientes cuando el consumidor necesite utilizar un lenguaje más sencillo y tarde más en comunicarse que el resto de la población.

En la mayoría de las situaciones, el consumidor o consumidora no se siente cómodo o cómoda solicitando ayuda al personal por miedo o vergüenza a que los empleados no logren identificar y entender qué necesita y no consiga realizar sus tareas.

Los consumidores lamentan que hay pocas inspecciones y sanciones para estas situaciones, puesto que no pueden hacer valer sus derechos como personas consumidoras, al no poder acceder y realizar gestiones por sí solas sin necesidad de ir acompañados de personas de su confianza por miedo a que la atención no sea la que ellos necesitan, no poder comunicarse con el personal o no poder acceder a según qué tipo de establecimientos por no estar debidamente adecuado a la movilidad de las personas.

Sin embargo, no todas las situaciones son iguales o transcurren de la misma manera, también hay empleados y trabajadores que entienden la necesidad de la persona consumidora, mostrando interés y ayudándolas, dejando el espacio necesario para que estas se comuniquen y deambulen por el establecimiento con libertad y por sí solas.

En definitiva, pese a la concienciación de la población en general con esta problemática, aún sigue existiendo un impedimento para ciertas personas a realizar algunas tareas. Sin embargo, poco a poco vamos descubriendo que la población va tomando aún más conciencia sobre este problema, generando un cambio hacia una sociedad más igualitaria.

Como siempre, estamos vuestra disposición a través de las vías habituales de contacto.

Twitter: @ UCEMálaga

Facebook: Unión de Consumidores de Málaga UCE

Instagram: UnionConsumidoresMalaga