

Los diversos colectivos trasladaron sus peticiones y necesidades de mejora, sobre todo tras el empeoramiento de la situación por culpa de la pandemia.

La Unión de Consumidores de Málaga, a través de subvención otorgada por el Área de Accesibilidad del Ayuntamiento de Málaga, realizó ayer una actividad con representantes de diversos colectivos con diversidad funcional por el Centro de nuestra ciudad. El objetivo era conocer de primera mano sus necesidades, peticiones y requerimientos de mejora a la hora de actuar como personas consumidoras en diferentes tipos de establecimientos. Formaron parte de la actividad Fundación ONCE e integrantes de la asociación AD Málaga Accesible y en el recorrido, durante el que se fueron comentando las situaciones a las que se suelen enfrentar cuando actúan como consumidores se visitaron, entre otros, comercios de alimentación, prendas de vestir, entidades financieras y restauración. Las conclusiones obtenidas fueron:

Personas sordas

Para las personas con problemas auditivos una gran ayuda sería que se fomentara un conocimiento, al menos mínimo, del **lenguaje de signos**, su principal herramienta para comunicarse, por lo que creen que incentivar la formación es esencial. Además, la colocación de **alarmas y señales luminosas** o pantallas en los establecimientos les ayudaría a percatarse de alguna situación excepcional, como podría ser un incendio o simplemente en la atención de los turnos. En la situación actual de pandemia,

son el colectivo más afectado por las mascarillas

, ya que no pueden leer los labios del interlocutor. En algunas ocasiones, el personal de los comercios hace la excepción y se baja la mascarilla para poder comunicarse y a tender a esta persona, pero en otras, se han negado a hacerlo. Sin debatir qué sería lo correcto en estos casos, apelamos a la empatía para comprender las dificultades que la situación actual conlleva para este colectivo. Para ello, indican que la homologación de mascarillas transparentes le sería de gran utilidad.

Personas con movilidad reducida

El resumen de sus necesidades se plantea así: deben **llegar al lugar, acceder y desenvolverse**. Para ello requieren que todo el itinerario sea accesible. Ya en el comercio, el primer obstáculo suele ser la rampa. Muchos establecimientos no tienen y les resulta imposible acceder. Otros la tienen, pero presentan deficiencias, como no finalizar al mismo nivel que la acera o no cumplir con el grado de inclinación necesario. A los que sí pueden entrar, en muchas ocasiones se encuentran con pasillos estrechos o cargados de cosas que les dificultan la movilidad, así como estanterías a las que, por altura, no pueden acceder. El colectivo reitera que **se encuentran a disposición de los comercios y agrupaciones profesionales para asesorarles** sobre sus necesidades.

Durante la visita, una de las paradas se realizó en un supermercado de una conocida cadena, cuya puerta principal tenía varios escalones. Al consultar si disponían de entrada para personas con movilidad reducida, nos dirigieron a otra puerta que sí se encontraba a ras de calle, pero que estaba bloqueada por una cancela metálica y dentro del establecimiento por palets y carros a modo de almacén. En algunos establecimientos se les ofrecía la posibilidad de comprar desde fuera, sacándoles los productos a la calle, lo que también les reduce las posibilidades de ver dentro del comercio los productos que dispongan y depende de lo que el vendedor quiera mostrar. La altura de las cajas de pago de los comercios y los cajeros automáticos de los bancos también les resultan inaccesibles en muchas ocasiones.

También consideran que la pandemia ha provocado un retroceso en materia de accesibilidad. Traslada que la **ocupación de mesas en las vías públicas** está generando problemas para moverse por la ciudad, teniendo que crear itinerarios alternativos y pensar antes de salir de casa por dónde deben ir para llegar a su destino sin obstáculos. Temen que todos los derechos conseguidos con esfuerzo antes de la pandemia, se pierdan de ahora en adelante.

Personas invidentes

Es el **colectivo que más valora la tecnología** en su día a día. Por ello, agradecerían que, por ejemplo, los comercios se identificaran en las aplicaciones de reconocimiento. Un mostrador de atención o que el personal esté atento cuando una persona invidente entra al establecimiento también sería de gran utilidad, así como, para mejor movilidad, todo esté bien colocado y señalado para las personas con visión reducida. Sobre el etiquetado, indican que sería de gran ayuda que estuviera en braille cuando fuera posible ya que, por ejemplo, las fechas de caducidad o el listado de alérgenos les suponen un grave problema.

Moverse por los comercios es lo más dificultoso: encontrar los productos, la línea de caja, la forma de pago... Señalan también que es muy frecuente encontrarse que los probadores adaptados en las tiendas de ropa se usen como almacén, lo que les genera un grave perjuicio, ya que necesitan utilizar estos probadores más amplios si van acompañados de perro guía o de otra persona para comprobar si la prenda le sienta bien.

También han experimentado grandes problemas de movilidad debido a la disposición de las mesas en las terrazas, así como son el colectivo que más dificultades tienen a la hora de poner una hoja de reclamaciones, ya que, si la hacen en el propio comercio, dependen de que sea el establecimiento quien lo rellene, ya que no existen hojas en braille y la letra de los formularios también es demasiado pequeña.

Durante la visita, una de las paradas tuvo lugar en el Mercado Central de Atarazanas. Si bien se pudo comprobar que dispone de muchas mejoras en accesibilidad, como pasillos amplios, mostradoras con altura adaptada, entradas accesibles... no han pensado en todos los colectivos con diversidad funcional, ya que la representante del colectivo de invidentes nos informó que necesitan que se identifique cada puesto o zona de productos, ya que así podría dirigir a su perro guía a su perro guía hacia una dirección u otra, pero no puede comunicarle que busque un producto concreto, como la fruta. Las personas sordas se quejaron de la falta de señales visuales o pantallas, que les dificultan saber cuándo es su turno.

Todos los colectivos coincidieron en que una de las herramientas más importantes para mejorar su accesibilidad pasa por **la voluntad y esfuerzo humano de las personas**, en ponerse en la piel del otro, señalando también que la mayor parte de los trabajadores ponen todas sus energías en ayudarles como personas consumidoras cuando lo necesitan.

Desde nuestra Asociación trabajamos desde hace años en el traslado de las auténticas necesidades para la accesibilidad de todos los colectivos, siempre en la búsqueda de que todas las personas consumidoras dispongan de los mismos derechos y garantías. Asimismo, consideramos que la crisis por Covid-19 ha provocado un deterioro de las políticas de accesibilidad, quedando en el olvido muchos de los avances en los que se estaba trabajando y que, sin duda, son esenciales para mejorar su calidad de vida.

De hecho, dentro del proyecto realizado para Accesibilidad, esta Asociación tiene disponible un folleto con información sobre la percepción de los colectivos, así como opciones de mejora que ayudarían en el día a día a estas personas. El documento se encuentra disponible en nuestra página web: <http://www.unionconsumidores.com/index.php/component/content/article/673-2020-11-13-09-39-26>

