

# DEFENSA DE DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

► Guía para la acción

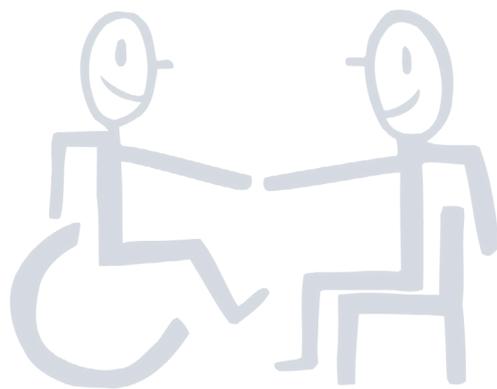


COCEMFE



# DEFENSA DE DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

► Guía para la acción



---

COCEMFE

# ÍNDICE

<b>1. Introducción</b>	<b>7</b>
<b>2. La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad</b>	<b>9</b>
- ¿Qué es una Convención Internacional?	10
- ¿Por qué es importante contar con una Convención, con un Tratado Internacional, sobre Discapacidad?	10
- ¿Cuáles son los elementos centrales del cambio de paradigma que supone la Convención en el Tratamiento de la discapacidad?	11
- ¿Cómo afecta ese cambio de paradigma al rol de las organizaciones? La garantía y defensa de la Convención por las organizaciones	12
- ¿Qué principios recoge la Convención?	13
- ¿Qué obligaciones generales impone la Convención a los Estados parte?	14
- ¿Qué derechos reconoce la Convención?	14
- La Convención como un entramado normativo interconectado e interdependiente	16
- ¿Cuál es el valor y la naturaleza jurídica de la Convención en el Derecho Internacional y en el Derecho interno?	16
- Más información de fácil uso sobre la Convención	16
<b>3. Situaciones de discriminación y de vulneración de derechos</b>	<b>17</b>
- ¿Qué significa discriminación?	18
- Discriminación por motivos de discapacidad	19
- Tipos de discriminación y ejemplos.	20
- Las medidas afirmativas o de acción positiva	24

- Derecho a la igualdad y a la no discriminación y accesibilidad: interconexión de las vulneraciones de derechos	25
- Algunas claves para detectar e informar sobre vulneraciones de derechos	27
- Ejemplos de discriminación, vulneraciones e interconexiones	28
<b>4. Mecanismos de defensa y reclamación</b>	<b>31</b>
<b>4.1 Mecanismos administrativos</b>	<b>32</b>
- El régimen de infracciones y sanciones en materia de discapacidad	32
- El régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de trato y no discriminación	38
- El régimen de infracciones y sanciones en el orden social	42
- La exigencia de responsabilidad patrimonial a la administración	46
<b>4.2 El sistema de protección a las personas consumidoras y usuarias</b>	<b>50</b>
<b>4.3 Mecanismos institucionales de garantía</b>	<b>56</b>
- La oficina de Atención a la Discapacidad (OADIS)	57
- El defensor del Pueblo	60
- Otras instituciones	62
- Ministerio Fiscal	62
- Inspección educativa	63
- Autoridad independiente para la Igualdad de Trato y la No Discriminación	63
<b>4.4 El sistema de arbitraje en materia de discapacidad</b>	<b>65</b>
<b>4.5 La garantía Judicial</b>	<b>67</b>
- Mecanismos judiciales ordinarios	68
- Mecanismos judiciales especiales	70
- Justicia gratuita	73
- Servicios de orientación jurídica a personas con discapacidad	76

<b>4.6 Mecanismos de protección de carácter internacional</b>	<b>77</b>
<b>4.7. Adaptaciones de los mecanismos de defensa y reclamación</b>	<b>81</b>
<b>5. El litigio estratégico</b>	<b>83</b>
<b>6. Orientaciones para la incidencia política en procesos legislativos</b>	<b>85</b>
<b>7. Anexos</b>	<b>88</b>
- Anexo 1. Formulario detección de discriminación e identificación de derechos vulnerados	89
- Anexo 2. Modelos y formularios para presentar reclamaciones y denuncias	93
- Anexo 3. Recopilación de legislación en materia de discapacidad	96

## 1. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones de personas con discapacidad vienen desempeñando desde hace muchos años un papel esencial en la prestación de apoyo y ayuda a las personas con discapacidad.

Pero, además, en los últimos tiempos se ha tomado conciencia de la importancia central de su contribución para garantizar la igualdad de derechos de las personas con discapacidad.

La potenciación de este papel ha venido de la mano de un cambio de paradigma en el tratamiento de la discapacidad que se ha plasmado de manera clara en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Esta Convención asigna un importante rol a las organizaciones en la garantía de su cumplimiento.

Para que las organizaciones del sector contribuyan de manera efectiva a la igualdad de derechos que reclama la Convención y cumplan el papel que ésta les asigna, es esencial el fortalecimiento de su capacidad y de sus aptitudes técnicas en una serie de líneas. En primer lugar, es necesario que puedan identificar situaciones de vulneración de derechos y de discriminación, incluidas formas sutiles de discriminación que, en muchas ocasiones, pasan desapercibidas o se toleran porque se consideran situaciones que no son graves o no se perciben como vulneraciones de derechos. Asimismo, es importante mejorar las habilidades de su personal en la adecuada documentación de estos casos y su sistematización. Todo ello permitirá un adecuado seguimiento de la implementación real de la Convención.

Este fortalecimiento de las capacidades de las entidades facilitará que cobren más protagonismo en la labor que desempeña el mecanismo independiente de la sociedad civil para el seguimiento de la Convención (el Centro Estatal de Representantes de Personas con Discapacidad, CERMI). Las entidades podrán contribuir a aportar ejemplos reales de vulneración de derechos y de discriminación en diferentes esferas que pueden nutrir tanto los informes anuales que realiza este mecanismo y que miden el grado de cumplimiento de la Convención en nuestro país, como los informes sombra que elabora periódicamente, con motivo de los exámenes de la aplicación de la Convención en España que lleva a cabo el Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

En conexión con lo anterior, es importante también que las organizaciones, como primer punto de contacto al que muchas personas con discapacidad expresan sus quejas, consultas y problemas, cuenten con información operativa y de fácil manejo para ofrecer un primer asesoramiento sobre los mecanismos y recursos disponibles con los que denunciar situaciones de discriminación y de vulneración de derechos y sobre las vías de reparación.

Asimismo, conviene que las organizaciones puedan detectar casos que puedan ser objeto de litigio estratégico. El litigio estratégico, del que hablaremos detenidamente en el apartado 5, consiste en la selección de un caso de alto impacto con el que acudir a los tribunales de justicia para conseguir una sentencia que tenga efectos más allá de reparar a las víctimas directas del asunto en cuestión.

Por último, es crucial desarrollar las habilidades de las organizaciones para realizar actuaciones de incidencia política y vigilancia ciudadana no sólo en relación con normas o medidas específicas en materia de discapacidad, sino respecto de cualquier ley o política que afecte a la vida de las personas con discapacidad teniendo en cuenta el principio de transversalidad.

El contenido de esta Guía se orienta a fortalecer la acción de las entidades del sector de la discapacidad en estos ámbitos.

## 2. LA CONVENCIÓN INTERNACIONAL



## 2. LA CONVENCIÓN INTERNACIONAL SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

En este apartado se incluye información básica y sencilla sobre la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Su objetivo es favorecer el conocimiento de sus ejes clave por parte de las organizaciones para promover su uso en la defensa de derechos.

- **¿Qué es una Convención Internacional?**

Una Convención – o un Tratado internacional – es **una norma internacional de obligado cumplimiento (vinculante)** producto del acuerdo entre diferentes Estados (los Estados parte).

La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad fue adoptada en diciembre de 2006 en el marco de la Organización de Naciones Unidas (ONU) y forma parte del sistema universal de protección de los derechos humanos.

- **¿Por qué es importante contar con una Convención sobre Discapacidad?**

La adopción de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad ha venido a **dar visibilidad a las personas con discapacidad** en el sistema internacional de protección de los derechos humanos.

A pesar de que las personas con discapacidad eran destinatarias, al igual que las demás personas, de la protección establecida en los Tratados Internacionales generales de derechos humanos, dichas normas no se aplicaban o se aplicaban de manera diferente - desventajosa - para este grupo social.

En el ámbito de Naciones Unidas existían normas internacionales que abordaban la discapacidad, pero no eran Tratados internacionales, y, por tanto, normas de obligado cumplimiento, sino meras recomendaciones no vinculantes. La discapacidad no estaba en la agenda del Derecho Internacional de los Derechos Humanos.

*Desde la aprobación de la Convención, las personas con discapacidad cuentan con un instrumento vinculante que adapta los derechos generales reconocidos en otros Tratados a su situación y necesidades.*

La Convención ha tenido una **repercusión positiva** en el uso y aplicación del resto de los instrumentos de derechos humanos en el contexto de la discapacidad.

Gracias a ella la discapacidad está presente en el seguimiento de los demás Tratados, los organismos de supervisión de otros Tratados piden información sobre discapacidad, los Relatores especiales de otras materias se ocupan de la discapacidad, la discapacidad está presente en el examen periódico universal al que se someten los países de la ONU y también en la Agenda 2030.

• **¿Cuáles son los elementos centrales del cambio de paradigma que supone la Convención en el Tratamiento de la discapacidad?**

La Convención ha supuesto un **cambio de paradigma fundamental** en el tratamiento de la discapacidad reemplazando el modelo médico por el **modelo social** y el enfoque asistencialista por el **enfoque de derechos humanos**.

La **perspectiva asistencialista** y el **modelo médico** han contribuido a la percepción de las personas con discapacidad como objetos de protección y a la consideración de que los problemas que encuentran para participar en condiciones de igualdad en la vida social y disfrutar plenamente de sus derechos son imputables a sus propias condiciones individuales – entendidas como “deficiencias” de la persona. Esta perspectiva ha obviado el hecho de que muchas de estas situaciones reflejan discriminaciones y vulneraciones de derechos y se ha centrado, exclusivamente, en la superación de las deficiencias y en la prestación de asistencia social.

Sin embargo, desde el **enfoque de derechos** y el **modelo social**, se entiende que las limitaciones que enfrentan las personas con discapacidad para participar en la comunidad y las restricciones de derechos que padecen son el resultado de barreras sociales y actitudinales y no la consecuencia natural e inevitable de sus limitaciones personales. Desde esta óptica, el objetivo principal pasa a ser erradicar situaciones de discriminación y asegurar la efectividad de los derechos de las personas con discapacidad que son consideradas auténticos sujetos de derechos. Además, manejando esta visión, las intervenciones han de construirse con la participación de las personas con discapacidad y, como resultado, se busca que las personas sean más conscientes de que tienen derechos y de cómo reclamarlos.



• **¿Cómo afecta ese cambio de paradigma al rol de las organizaciones?**  
**La garantía y defensa de la Convención por las organizaciones**

El nuevo modelo asumido en la Convención (el modelo social y el enfoque de derechos) proporciona un marco sólido para movilizar a las personas con discapacidad en torno a la lucha contra la discriminación y la defensa de derechos y ha transformado sustancialmente el rol de las organizaciones.

*Las organizaciones ya no deben centrarse únicamente en apoyar a las personas en el acceso a las prestaciones sociales o en complementar la asistencia dada por el Estado, sino que han de colaborar, además, en la lucha contra la discriminación y las vulneraciones de derechos.*

En esta línea, la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad otorga una importancia central a las organizaciones de personas con discapacidad en su aplicación y seguimiento.

El art. 4.3 de la Convención contempla, entre las obligaciones generales de los Estados parte, la celebración de consultas estrechas y la colaboración activa con las organizaciones representativas de las personas con discapacidad en la elaboración y aplicación de legislación y políticas para hacer efectiva la Convención y en otros procesos de adopción de decisiones sobre cuestiones relacionadas con las personas con discapacidad.

Por su parte, el art. 33. 3 señala que se debe asegurar que la sociedad civil y, en particular, las personas con discapacidad y las organizaciones que las representan, estarán integradas y participarán plenamente en todos los niveles del proceso de aplicación y seguimiento. De esta forma, los marcos independientes de supervisión de la Convención que los Estados están obligados a poner en marcha deben posibilitar, facilitar y garantizar la integración activa de las organizaciones de personas con discapacidad en esos marcos y procesos, mediante mecanismos formales, velando por que sus voces sean escuchadas y reconocidas en los informes y análisis que se realicen. Ello supone, como ha señalado el Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, que deben fortalecerse las capacidades de la sociedad civil, en particular de las organizaciones de personas con discapacidad, a fin de velar por su participación en estos procesos.

**Por tanto, desde el modelo de la Convención, las organizaciones de personas con discapacidad desempeñan un papel clave a la hora de cumplir, supervisar y defender su aplicación real y efectiva.**

La Convención, que representa un avance fundamental para las personas con discapacidad, sólo puede marcar realmente una diferencia si se conoce, si se utiliza y si se aplica. Por ello, las organizaciones del sector tienen que convertirla en su hoja de ruta, conocer su

contenido, contribuir a la denuncia de sus vulneraciones y saber aprovechar y comunicar las oportunidades que, en interacción con el Derecho interno, este instrumento ofrece para contribuir a erradicar situaciones de discriminación.

### • ¿Qué principios recoge la Convención?

La Convención en su art. 3 recoge los **principios** que deben guiar su aplicación e interpretación. Se trata de principios clave en el discurso de los derechos humanos que son los siguientes:

- a) El respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones, y la independencia de las personas;
- b) La no discriminación;
- c) La participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad;
- d) El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas;
- e) La igualdad de oportunidades;
- f) La accesibilidad;
- g) La igualdad entre el hombre y la mujer;
- h) El respeto a la evolución de las facultades de los niños y las niñas con discapacidad y de su derecho a preservar su identidad.

### • ¿Qué obligaciones generales impone la Convención a los Estados parte?

En su art. 4 la Convención recoge las **obligaciones generales** a las que se comprometen los Estados parte.

Los Estados Partes se comprometen a asegurar y promover el pleno ejercicio de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales de las personas con discapacidad sin discriminación alguna por motivos de discapacidad. A tal fin, los Estados Parte se comprometen a:

- a) Adoptar todas las medidas legislativas, administrativas y de otra índole que sean pertinentes para hacer efectivos los derechos reconocidos en la presente Convención;
- b) Tomar todas las medidas pertinentes, incluidas medidas legislativas, para modificar o derogar leyes, reglamentos, costumbres y prácticas existentes que constituyan discriminación contra las personas con discapacidad;
- c) Tener en cuenta, en todas las políticas y todos los programas, la protección y pro-

moción de los derechos humanos de las personas con discapacidad;

d) Abstenerse de actos o prácticas que sean incompatibles con la presente Convención y velar por que las autoridades e instituciones públicas actúen conforme a lo dispuesto en ella:

e) Tomar todas las medidas pertinentes para que ninguna persona, organización o empresa privada discrimine por motivos de discapacidad;

f) Empezar o promover la investigación y el desarrollo de bienes, servicios, equipo e instalaciones de diseño universal, con arreglo a la definición del artículo 2 de la presente Convención, que requieran la menor adaptación posible y el menor costo para satisfacer las necesidades específicas de las personas con discapacidad, promover su disponibilidad y uso, y promover el diseño universal en la elaboración de normas y directrices;

g) Proporcionar información que sea accesible para las personas con discapacidad sobre ayudas a la movilidad, dispositivos técnicos y tecnologías de apoyo, incluidas nuevas tecnologías, así como otras formas de asistencia y servicios e instalaciones de apoyo;

h) Promover la formación de los profesionales y el personal que trabajan con personas con discapacidad respecto de los derechos reconocidos en la presente Convención, a fin de prestar mejor la asistencia y los servicios garantizados por esos derechos

Estas obligaciones contenidas en el art. 4 de la Convención son obligaciones internacionales que los Estados que han ratificado la Convención deben cumplir de forma ineludible.

### • ¿Qué derechos reconoce la Convención?

El propósito de la Convención **“es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente”**.

La Convención adapta los derechos universales generales reconocidos en otros Tratados Internacionales y en las Constituciones de los Estados al contexto de la discapacidad teniendo en cuenta las circunstancias, la experiencia y las necesidades de las personas con discapacidad.

La Convención reconoce un amplio catálogo de derechos humanos ▼

**IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN**

**ACCESIBILIDAD**

**DERECHO A LA VIDA**

**ACCESO A LA JUSTICIA**

**IGUAL RECONOCIMIENTO COMO  
PERSONA ANTE LA LEY**

**INTEGRIDAD PERSONAL**

**LIBERTAD DE EXPRESIÓN Y DE OPINIÓN Y  
ACCESO A LA INFORMACIÓN**

**RESPECTO DE LA PRIVACIDAD**

**RESPECTO DEL HOGAR  
Y LA FAMILIA**

**EDUCACIÓN**

**SALUD**

**HABILITACIÓN Y REHABILITACIÓN**

**TRABAJO Y EMPLEO**

**NIVEL DE VIDA ADECUADO  
Y PROTECCIÓN SOCIAL**

**PARTICIPACIÓN DE LA VIDA  
POLÍTICA Y PÚBLICA**

**PARTICIPACIÓN EN LA VIDA CULTURAL, LAS ACTIVIDADES RECREATIVAS, EL ESPARCIMIENTO Y EL DEPORTE**

- **La Convención como un entramado normativo interconectado e inter-dependiente**

La Convención hace evidente la interdependencia e indivisibilidad de todos los derechos humanos.

Por ello, en muchas situaciones de vulneración son varios los derechos implicados (y también pueden estarlo principios y obligaciones reconocidos en la Convención).

- **¿Cuál es el valor y la naturaleza jurídica de la Convención en el Derecho Internacional y en el Derecho interno?**

La Convención es una **norma internacional de obligado cumplimiento**. La Convención genera obligaciones internacionales para España como Estado parte que la ha firmado y ratificado. El **Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad** es el órgano internacional encargado de **vigilar el cumplimiento de la Convención**.

De acuerdo con el art. 96 de la Constitución española la Convención - al igual que el resto de los Tratados internacionales ratificados por España una vez publicados en el Boletín Oficial del Estado - **forma parte del ordenamiento jurídico español**, despliega sus efectos en el Derecho interno y puede aplicarse directamente. La Convención no puede ser modificada por la legislación nacional y se aplica, además, con preferencia a las leyes internas que la contradicen.

*La Convención forma parte del ordenamiento jurídico español, despliega sus efectos en el Derecho interno y puede aplicarse directamente*

Pero, además, en tanto Tratado de derechos humanos, la Convención tiene un valor especial en virtud del art. 10.2 de la Constitución española. Todas las normas de la Constitución española que reconocen derechos fundamentales y todas las normas jurídicas internas de cualquier nivel que inciden en el contenido, efectividad y garantía de los derechos tienen que ser interpretadas de conformidad con la Convención.

Por todo lo anterior, la **Convención puede y debe ser invocada** ante los tribunales de justicia, ante cualquier autoridad administrativa de cualquier ámbito, ante cualquier institución y ante las personas particulares en defensa de los derechos de las personas con discapacidad y sus familias.

 Desde el siguiente enlace, se puede acceder a [más información de fácil uso sobre la Convención](#)<sup>2</sup>

2. En la página web de CERMI ESTATAL puede accederse a la Guía de fácil uso de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad para Operadores Jurídicos elaborada por el CERMI Estatal: <http://www.convenciondiscapacidad.es/2019/04/08/guia-de-facil-uso-de-la-convencion-internacional-sobre-los-derechos-de-las-personas-con-discapacidad-para-operadores-juridicos-2019/>

### 3. SITUACIONES DE DISCRIMINACIÓN Y VULNERACIÓN DE DERECHOS



### 3. SITUACIONES DE DISCRIMINACIÓN Y DE VULNERACIÓN DE DERECHOS

A lo largo de este apartado se darán algunas pautas orientadas a la identificación de situaciones de discriminación y de vulneración de derechos.

Así, tomando como referencia el marco normativo internacional y nacional, se explica el concepto de discriminación, se abordan los distintos tipos de discriminación y se ofrecen ejemplos prácticos que facilitan su mejor comprensión e identificación.

En este apartado, además, se pone de relieve cómo la vulneración del derecho a la igualdad y a la no discriminación se proyecta casi siempre en el reconocimiento, ejercicio o garantía de otros derechos. Y que lo mismo sucede con la accesibilidad. Es una tarea esencial de esta guía ayudar a entender y atender la interdependencia entre los derechos y sus vulneraciones.

Finalmente, se incluirán algunas orientaciones para mejorar la sistematización y documentación de estas situaciones en aras de poder ofrecer información valiosa en los procesos de seguimiento del cumplimiento de la Convención.

#### • ¿Qué significa discriminación?

En el sistema internacional de protección de los derechos humanos se ha entendido como discriminación toda exclusión, restricción o preferencia basada en los motivos prohibidos de discriminación y cuyo objetivo o resultado anule o menoscabe el reconocimiento goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales de todas las personas.

**De acuerdo con esto, para hablar de discriminación deben concurrir los siguientes tres elementos:**

1. Debe producirse una exclusión, restricción o preferencia,
2. Por alguna de los motivos de discriminación prohibidos,
3. El resultado -ya sea intencionado o no- de dicho tratamiento afecte de forma negativa al reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos.

Hay que tener en cuenta que entre los motivos de discriminación expresamente prohibidos en las cláusulas antidiscriminatorias de los Tratados internacionales no se incluía de forma explícita la discapacidad. Así, entre estos motivos se mencionaba la raza, color, sexo, idio-

ma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social. La discapacidad se entendía incluida en la referencia genérica a cualquier otra condición social.

La **mención expresa de la prohibición de discriminación por motivos de discapacidad** en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad tiene una gran trascendencia a la hora de **visibilizar a las personas con discapacidad como grupo discriminado**. Además, conlleva un reconocimiento extra de la situación en la que se encuentran las personas con discapacidad.

### • Discriminación por motivos de discapacidad

La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad define discriminación por razón de discapacidad en su artículo 2 como

*Cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables.*

Como vemos, aunque la Convención se inspira en las definiciones de discriminación contenidas en otros Tratados internacionales, las amplía en dos aspectos: en primer lugar, incluye la denegación de ajustes razonables como forma de discriminación por motivos de discapacidad; y, en segundo lugar, la expresión en igualdad de condiciones es un elemento nuevo de gran trascendencia. Con esta expresión la Convención viene a afirmar que no se otorgará a las personas con discapacidad ni más ni menos derechos o prestaciones que a la población en general.

La prohibición de discriminación por motivos de discapacidad impone importantes obligaciones a los Estados. Los Estados no pueden establecer discriminaciones basadas en la discapacidad, deben eliminar todas las normas, políticas y prácticas que constituyan discriminación contra las personas con discapacidad y deben adoptar todas las medidas pertinentes para que ninguna persona, organización o empresa privada discrimine por motivos de discapacidad. De esta forma, esta prohibición se proyecta también sobre las personas, empresas y organizaciones.

Además, los Estados parte deben adoptar medidas específicas concretas para lograr la igualdad de hecho de las personas con discapacidad a fin de que puedan disfrutar realmente de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales (medidas que, como veremos más adelante, se denominan acciones positivas).

## • Tipos de discriminación

La obligación de prohibir “toda discriminación” incluye todas las formas de discriminación. La práctica internacional en materia de derechos humanos y, en especial, la Observación general núm. 6 (2018) sobre la igualdad y la no discriminación del Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad distingue cuatro formas principales de discriminación que pueden manifestarse de forma independiente o simultánea: directa, indirecta, acoso e interseccional.

Aunque no la describa de forma expresa, la Observación general, al igual que nuestra Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, en su artículo 2, recoge dos formas más de discriminación: discriminación por asociación y la denegación de ajustes razonables como causa de discriminación.

**Discriminación directa:** Se produce cuando, en una situación análoga (similar), las personas con discapacidad reciben un trato menos favorable que otras personas debido a su condición personal diferente por alguna causa relacionada con un motivo prohibido. Incluye actos u omisiones que causen perjuicio y se basen en alguno de los motivos prohibidos de discriminación cuando no exista una situación similar comparable. El motivo o la intención de la parte que haya incurrido en discriminación no es pertinente para determinar si esta se ha producido.

*Ejemplo: Una escuela que se niega a admitir a una niña con discapacidad para no tener que modificar los programas escolares lo hace únicamente a causa de su discapacidad.*

**Discriminación indirecta:** Significa que las leyes, las políticas o las prácticas son neutras en apariencia, pero perjudican de manera desproporcionada a las personas con discapacidad. Se produce cuando una oportunidad, que parece es accesible, en realidad excluye a ciertas personas debido a que su condición no les permite beneficiarse de ella.

*Ejemplo 1: Cuando una escuela no proporciona libros en formato de lectura fácil, braille o niega cualquier otra medida de accesibilidad, estaría incurriendo en discriminación indirecta contra las personas con discapacidad. Aunque las personas con discapacidad pueden asistir a esa escuela, no pueden disfrutar de su derecho a la educación.*

*Ejemplo 2: Si se convoca a un candidato o candidata con movilidad reducida a una entrevista de trabajo en una oficina situada en la segunda planta de un edificio sin ascensor, la persona se encontrará en una situación de desigualdad, aunque haya sido admitida a la entrevista.*

*Ejemplo 3: Actualmente, la legislación española no permite titular a quienes cursaron tres o más asignaturas con adaptaciones curriculares significativas, situación en la que se halla un elevado número de estudiantes con discapacidad intelectual. Aunque la medida no se dirige expresamente a este colectivo, y parece neutra, afecta de manera desproporcionada a este colectivo de personas con discapacidad.*

**Acoso:** Se produce cuando un comportamiento no deseado relacionado con la discapacidad u otro motivo prohibido tiene por objetivo o consecuencia atentar contra la dignidad de la persona y crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo. Puede ocurrir mediante actos o palabras que tengan por efecto perpetuar la diferencia y la opresión de las personas con discapacidad. Se debe prestar especial atención a las personas con discapacidad que viven en lugares segregados, como instituciones residenciales, escuelas especiales u hospitales psiquiátricos, donde este tipo de discriminación es más probable y resulta invisible, por lo que tiene menos probabilidad de ser castigada. El “acoso escolar”<sup>3</sup> y sus modalidades de acoso en Internet, ciberacoso y ciberodio, constituyen también delitos motivados por prejuicios particularmente violentos y dañinos .

**Discriminación interseccional:** Se produce cuando varias formas de discriminación confluyen y originan formas nuevas, cualitativa y cuantitativamente distintas a las que se dan de forma separada. En el caso de las mujeres con discapacidad, la discriminación interseccional se origina por la combinación entre el género y la discapacidad, es decir, las mujeres con discapacidad sufren formas de discriminación derivadas de la combinación de la discapacidad y el género. Discriminaciones que no sufren las mujeres sin discapacidad ni los hombres con discapacidad.

La discriminación interseccional puede aparecer en forma de discriminación directa o indirecta, denegación de ajustes razonables o acoso.

Los ejemplos más claros de discriminación interseccional en mujeres con discapacidad podemos verlos en las formas específicas de violencia de género que sufren las mujeres con discapacidad.

*Ejemplo 1: Aunque denegar el acceso a información general relacionada con la salud debido a la utilización de un formato inaccesible afecta a todas las personas en razón de su discapacidad, denegar a una mujer con discapacidad visual el acceso a servicios de planificación familiar restringe sus derechos por la intersección del género y la discapacidad.*

*Ejemplo 2: La falta de protección que nuestra ley de violencia de género otorga a las mujeres con discapacidad (que sufren formas de violencia de género distintas a las que sufren las mujeres sin discapacidad y la ley no llega a contemplar) constituye una forma de discriminación interseccional e indirecta. Nuestra ley no contempla más que como formas de violencia de género aquellas que se dan por parte de la pareja o expareja, cuando en el caso de las mujeres con discapacidad los agresores suelen ser familiares, personal cuidador o extraños<sup>4</sup>*

**Discriminación múltiple:** Discriminación que tiene lugar por diversos motivos, pero que, esta vez, intervienen por separado. Es decir, operan simultáneamente, pero sobre las bases de diversas causas. Cualquier distinción, exclusión o restricción hacia la persona fundada en dos o más factores de discriminación se considera discriminación múltiple.

La diferencia fundamental entre la discriminación múltiple y la interseccional radica en que,

en la primera, la persona experimenta discriminación por dos o más motivos, lo que hace que la discriminación sea compleja o agravada, mientras que la segunda -discriminación interseccional- se refiere a una situación en la que varios motivos operan e interactúan al mismo tiempo de forma que son inseparables y, de ese modo, exponen a las personas afectadas a tipos singulares de desventajas y discriminación.

*Ejemplo: Una mujer con discapacidad es rechazada en una entrevista de trabajo porque la empresa contrata a hombres con discapacidad para realizar trabajos de fuerza y a mujeres sin discapacidad para trabajar de cara al público.*

**Discriminación por asociación:** Se produce cuando se discrimina a una persona o a un grupo por su relación con otra persona perteneciente a un grupo desventajado. Es importante resaltar que la discriminación por razón de discapacidad no solo afecta a las personas con discapacidad, sino también a quienes tienen un vínculo estrecho con ellas. De acuerdo con el Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la obligación de prohibir toda discriminación por motivos de discapacidad comprende a las personas con discapacidad y a las personas de su entorno, por ejemplo, a los padres y madres de niños y niñas con discapacidad.

*Ejemplo 1: Una madre que solicita una reducción de jornada para encargarse de los cuidados de su hijo con discapacidad (ninguna escuela infantil admite a su hijo), se ve presionada a dejar su trabajo y sufre acoso a causa de su reducción de jornada.*

*Ejemplo 2: A Lucía y David (con discapacidad intelectual) les encanta jugar juntos durante el recreo. Un día David se pone enfermo y Lucía decide jugar con otras niñas y niños, pero cuando lo intenta le rechazan diciéndole que sus juegos no son para “raritas”.*

*Ejemplo 3: David trabaja en una peluquería. No tiene ningún problema hasta que comenta que se va a casar con una chica de etnia gitana. Una vez que su empleadora conoce esta información, le comunica que no va a poder seguir porque ella no quiere tener “nada que ver con gitanos”.*

**La denegación de ajustes razonables:** Es también una forma de discriminación de acuerdo con el artículo 2 de la Convención. Entendemos por ajustes razonables todas las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas -que no impongan una carga desproporcionada o indebida- cuando se requieran para garantizar el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de derechos humanos o libertades fundamentales.

*Ejemplo 1: Víctor necesita llegar a su trabajo media hora antes de empezar su jornada para poder adaptarse al entorno (buscar su taquilla, cambiarse, organizarse), pero el vestuario solo abre 10 minutos antes y la empresa no está dispuesta a abrir más pronto ni a proporcionarle una llave.*

*Ejemplo 2: Durante el examen de la EBAU, se le deniega a Marina la extensión de media hora más que se había acordado a causa de los dolores musculares que padece asociados a su fibromialgia.*

**DISCRIMINACIÓN DIRECTA**

▶ Perjudica a una persona por alguna causa relacionada con un motivo prohibido

**DISCRIMINACIÓN INDIRECTA**

▶ Las leyes, las políticas o las prácticas son neutras en apariencia, pero perjudican de manera desproporcionada a un grupo.

**ACOSO**

▶ Comportamiento no deseado relacionado con algún motivo prohibido que tenga por objetivo o consecuencia atentar contra la dignidad de la persona y crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo

**POR ASOCIACIÓN**

▶ Cuando la persona discriminada no comparte la característica protegida, pero sí se relaciona con personas que lo hacen

**MÚLTIPLE**

▶ Situaciones en las que una persona experimenta dos o más motivos de discriminación.

**INTERSECCIONAL**

▶ Situaciones en las que una persona experimenta dos o más motivos de discriminación, y los motivos interactúan generando formas nuevas de discriminación.

● **Medidas positivas o de acción afirmativa**

*El principio de la igualdad exige algunas veces adoptar medidas positivas para eliminar las condiciones que originan o facilitan que se perpetúe la discriminación*

Es importante entender la diferencia entre el trato diferente que constituye una discriminación de aquel que no la constituye.

A través de las medidas de acción positiva se pretende corregir situaciones de discriminación estructural, esto es, aquellas que reflejan la posición de subordinación de algunos grupos. Por ejemplo, cuando somos conscientes de que las mujeres enfrentan barreras sociales y culturales que dificultan su participación política, podemos establecer medidas, como las listas cremallera, que impulsen su presencia en estos campos. Cuando detectamos la alta tasa de desempleo entre personas con discapacidad, entendemos que las cuotas de reserva de puestos de trabajo para personas con discapacidad son una medida necesaria.

Cuando los criterios por los que se produce tal diferenciación son razonables y objetivos y lo que se persigue es lograr un propósito legítimo, estaremos hablando de acciones positivas y no de discriminación.

De acuerdo con el artículo 5.4 de la Convención, *no se considerarán discriminatorias, en virtud de la presente Convención, las medidas específicas que sean necesarias para acelerar o lograr la igualdad de hecho de las personas con discapacidad.*

Estas medidas suelen ser de carácter temporal, aunque, en algunos casos, se precisan medidas específicas permanentes, en función del contexto y las circunstancias.

Como ejemplos de medidas específicas cabe mencionar los programas de divulgación y apoyo, la asignación o reasignación de recursos, la selección, contratación y promoción selectivas, los sistemas de cuotas, las medidas de adelanto y empoderamiento, así como los servicios de relevo y la tecnología de apoyo.

● **Derecho a la igualdad y a la no discriminación y accesibilidad: interconexión de las vulneraciones de derechos.**

De acuerdo con la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la igualdad y la no discriminación son tanto derechos como principios. En el artículo 5 de la Convención la igualdad y la no discriminación se recogen como derechos. Por otro lado, en el artículo 3 de la Convención, aparecen como principios. Además, la igualdad y no discriminación es un instrumento interpretativo de todos los demás principios y derechos consagrados en la Convención.



Es decir, el derecho a la igualdad y no discriminación pueden predicarse de cada derecho. Podemos hablar de Igualdad y no discriminación en el derecho a la salud, la educación, la vida independiente etc.

Así, siempre que las personas con discapacidad no puedan ejercer o disfrutar de estos u otros derechos humanos de la misma forma que lo hace el resto de la ciudadanía se estará vulnerando el derecho en cuestión y, además, el derecho a la igualdad y a la no discriminación.

La accesibilidad puede ser considerada, también, como una exigencia de no discriminación. Y es que la ausencia de accesibilidad puede ser expresión, en muchos casos, de la existencia de una discriminación. Además, la accesibilidad puede ser entendida como un principio, mencionado en el art. 3 de la Convención. También puede ser considerada un derecho, aunque la Convención no haga referencia explícita a un derecho a la accesibilidad en su art. 9.

En un sentido estricto, este derecho a la accesibilidad hace referencia al derecho a la accesibilidad de bienes, productos y servicios. Sin embargo, en un sentido más amplio, la accesibilidad es parte del contenido de todos los derechos humanos. Es decir, la accesibilidad garantiza que todos los derechos puedan ser disfrutados por todas las personas y se manifiesta a través de aquellas medidas que permiten el acceso, el uso y la práctica de un derecho. La posibilidad de acceder a un centro educativo, de compartir espacios o de tener acceso a los materiales y contenidos educativos, son exigencias de una educación inclusiva y, por tanto, del contenido esencial del derecho a la educación. A través de esta interpretación de la accesibilidad se justifica tomar todas las medidas pertinentes para garantizar el disfrute de los derechos por las personas con discapacidad.



De acuerdo con las ideas anteriores, es importante recordar que las discriminaciones frecuentemente están vulnerando varios derechos a la vez. Puede resultarnos útil entender a los derechos de forma interconectada y no como recipientes estancos, esto es, comprender que cuando se produce una discriminación serán más de uno los derechos vulnerados.

Algunas relaciones evidentes entre derechos son las siguientes:

La denegación de ajustes razonables en el empleo/salud/educación o participación conlleva una vulneración del derecho a la **igualdad y no discriminación**, a la **accesibilidad** y también al **empleo/salud/educación o participación** según el caso.

Con mucha frecuencia podemos encontrarnos situaciones en donde la falta de accesibilidad a un bien o servicio conlleva una vulneración no solo del derecho a la accesibilidad, sino del derecho a la **salud/educación/empleo/protección social/participación/acceso a la justicia** en función de si el bien o servicio inaccesible es un hospital, información sobre un tratamiento, un colegio, materiales de estudio, entorno laboral, condiciones del puesto de trabajo, edificio de la seguridad social, trámites administrativos, colegio electoral, actividades de ocio, procedimiento judiciales, sede judicial...

Es muy importante también tener en cuenta la **relevancia de la cadena de accesibilidad**. Y es que la accesibilidad a un bien, producto, servicio o derecho depende en muchos casos de la accesibilidad a otros bienes, productos, servicios o derechos. En ocasiones, un problema en la cadena de accesibilidad alejado, en principio, de la satisfacción de un derecho fundamental, puede provocar finalmente la violación de éste.

El incumplimiento de las exigencias de accesibilidad en el transporte (público y privado, urbano, interurbano o rural) provoca que se rompa la cadena de accesibilidad y no supone únicamente la vulneración del derecho a la accesibilidad, a la igualdad y no discriminación y del derecho a la movilidad personal, sino también de todos los derechos que esa primera vulneración conlleva (con carácter general el derecho a la vida independiente y a ser incluida en la comunidad y a participar en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte, pero, también en función de las circunstancias del caso del derecho a la salud, a la educación, a la habilitación y rehabilitación etc.).

Hay que tener presente también la profunda relación entre el **derecho a la participación en la vida pública** y el **derecho a la vida independiente y a ser incluida en la comunidad**. El derecho a la vida independiente constituye una forma de participación social y, a menudo, las formas de alojamiento residenciales constituyen formas de exclusión de la vida pública. Aunque no podamos establecer una relación directa y existan casos que puedan constituir una excepción, determinadas formas de alojamiento institucional dificultan el disfrute de los derechos de participación en general.

También se relacionan de forma especial el **respeto del hogar y de la familia** y a la **vida independiente y a ser incluida en la comunidad**. Así como estos, con el derecho a la **privacidad**.

Y por último debemos hacer mención especial al **derecho a la capacidad jurídica** que se ve con frecuencia envuelto en vulneraciones relacionadas con el **derecho de acceso a la justicia**, el **derecho a la salud** o el **derecho a la vida independiente**.

- **Algunas claves para detectar e informar sobre vulneraciones de derechos.**

A menudo hemos interiorizado los prejuicios que generan discriminación y nos resulta difícil detectar discriminaciones. Puede ayudarnos, en primer lugar, dejar que la persona narre los hechos que sospechamos que han generado una discriminación y tratemos de localizar en ellos la concurrencia de los tres elementos siguientes:

1. Se ha producido un trato distinto o que excluya a la persona
2. La razón ha sido la discapacidad
3. La intención o al menos el resultado del trato distinto y/o excluyente ha supuesto un menoscabo en el disfrute de algún derecho

Las vulneraciones de derechos no solo lesionan los bienes jurídicos o derechos, sino que conllevan un daño emocional sobre la persona que se ha sentido discriminada. La comunicación en todo caso debe hacerse desde el respeto y la empatía, validando siempre las emociones de la persona sobre la que ha tenido lugar la vulneración.

Algunas claves prácticas que pueden ayudarnos cuando nos comunicamos con una persona que ha visto vulnerados sus derechos son:

- Preguntar a la persona por su percepción subjetiva acerca de la discriminación: qué derechos considera que han sido vulnerados y si cree que en la causa de su discriminación confluye algún otro facto/hecho (genero, raza, origen nacional, edad...)

- Validar las necesidades específicas de la persona cuyos derechos han sido vulnerados. Qué tipo de apoyo cree que va a serle más útil, que espera de nuestro acompañamiento y qué acciones quiere tomar.

- Cuando por diversas razones, no sea posible realizar directamente la comunicación por parte de la persona cuyos derechos han sido vulnerados, debemos procurar sistemas de comunicación, si esto fuese adecuado o facilitar dicha comunicación con las personas que la prestan apoyo o hayan vivido con ella la situación, asegurándonos que se produce libre de interpretaciones personales y en presencia de la persona protagonista de dicha situación.

### • Ejemplos de discriminación, vulneraciones e interconexiones.

En este apartado se tratará de afianzar lo explicado hasta ahora. A través de diversos ejemplos, intentaremos facilitar el reconocimiento de discriminaciones y vulneraciones y las formas en la que a menudo se interconectan las vulneraciones.

*- Ejemplo 1: Un estudiante con discapacidad intelectual denuncia que ha tenido que abandonar las clases en un título de grado medio en Gestión de Administración debido a que no se le garantizó ningún apoyo para que pudiese seguir el curso. Estamos ante una denegación de ajustes razonables en el ámbito educativo. Por lo tanto los derechos aquí vulnerados son: **igualdad y no discriminación, accesibilidad y derecho a la educación**. Podríamos considerar que de manera indirecta que se han vulnerado otros como el derecho a ser incluida en la comunidad y a la participación, incluso al empleo.*

*- Ejemplo 2: Una mujer con esclerosis múltiple primaria progresiva, funcionaria de carrera, que imparte docencia solicita la adaptación del centro a las exigencias de accesibilidad y la adaptación del puesto de trabajo, sin que se realicen las adaptaciones solicitadas. Por lo tanto, los derechos que se ven vulnerados son: **igualdad y no discriminación, accesibilidad y ajustes razonables y derecho al empleo**.*

*- Ejemplo 3: Una mujer que vive en el medio rural diagnosticada desde hace más de 30 años de una patología neurodegenerativa hereditaria está en situación de dependencia y se desplaza en silla de ruedas eléctrica. No cuenta con transporte ni ordinario ni adaptado, con lo que depende de la disponibilidad de las personas de su familia para poder desplazarse y no puede acudir más que un día a la semana a la entidad donde realiza su rehabilitación que es cuando dicha entidad puede facilitarle un medio de transporte adaptado. Tampoco puede acudir a los eventos culturales organizados por la entidad ni a otros eventos. En este caso los derechos que se ven vulnerados son el **derecho a la accesibilidad y el derecho a la movilidad personal, que afectan también al derecho a la vida independiente y a ser incluida en la comunidad; al derecho a la habilitación y la rehabilitación y el derecho a la participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el ocio y el deporte**.*

- Ejemplo 4: Se deniega a un joven con discapacidad física la posibilidad de participar en un campamento de verano alegando que no existen habitaciones accesibles para su situación. Los derechos aquí vulnerados son el **derecho a la igualdad y no discriminación**, el **derecho a la accesibilidad** y el derecho a la **participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte**.

- Ejemplo 5: Una mujer con discapacidad no puede acceder a los servicios de planificación familiar porque la información que el ginecólogo le proporciona no resulta accesible. La solución que le dan es que le acompañe su madre. Esta mujer ve vulnerado su derecho a la **igualdad y no discriminación**, su **derecho a la salud** y su **derecho a la accesibilidad**. Además del **respeto a su privacidad y al hogar y la familia**.

- Ejemplo 6: El mismo servicio ginecológico del ejemplo anterior deja fuera a mujeres con discapacidad física que no pueden acceder a las camillas donde se realizan los controles ginecológicos. Los derechos vulnerados en este caso coinciden con el anterior. Y como en el caso anterior también estamos ante una **discriminación interseccional**. En este caso, varios motivos -sexo y discapacidad- operan e interactúan al mismo tiempo de forma que son inseparables y son la base de la discriminación.

- Ejemplo 7: Una mujer con discapacidad intelectual no pudo ejercer su derecho al voto debido a que la fundación responsable de su tutela custodiaba su DNI y no se lo facilitó para las elecciones. Los derechos aquí vulnerados son los siguientes: **derecho a la igualdad y no discriminación**, **derechos a la participación política y pública**, **derecho a la capacidad jurídica y derecho a la privacidad**.

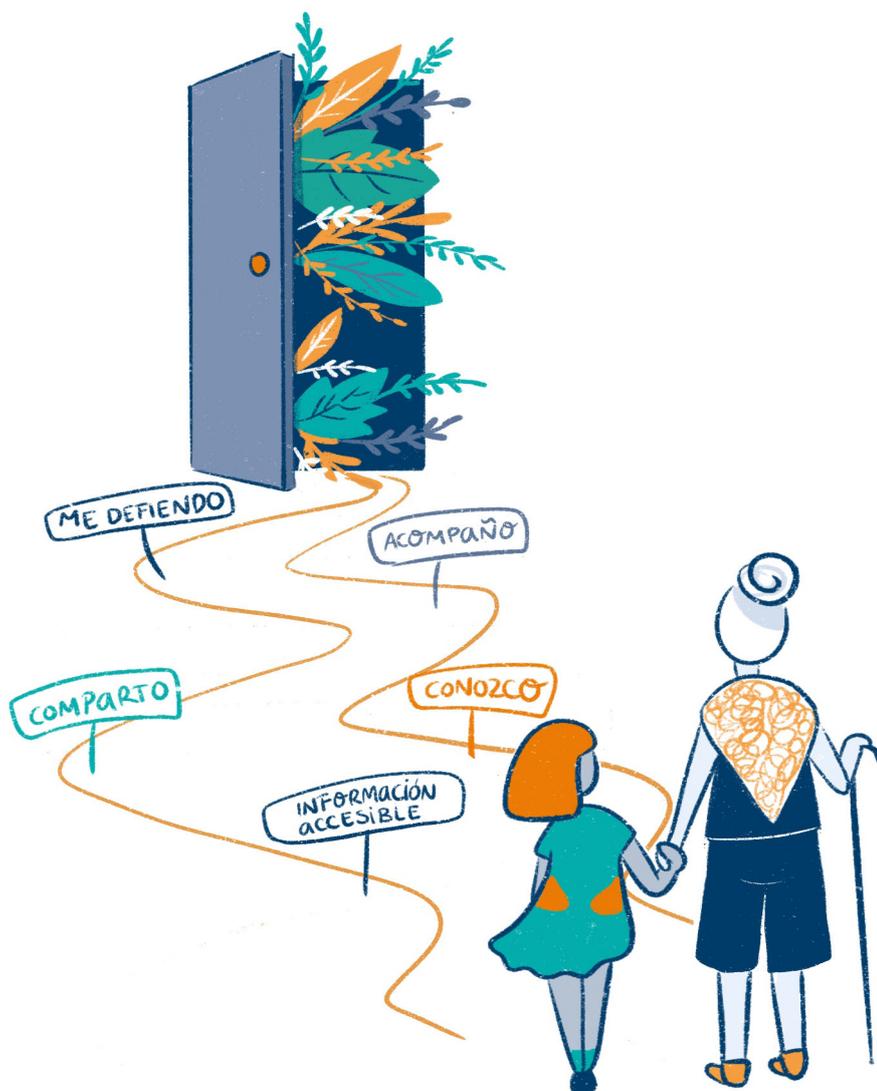
- Ejemplo 8: Un estudiante con discapacidad física y orgánica reconocida con un grado del 33% y un Grado de Dependencia 1 tiene solicitada una beca del Ministerio de Educación para la realización de un Grado Universitario. Se la han denegado por haber suspendido 2 de las 10 asignaturas a las que estaba matriculado, por lo que ve limitado sus recursos económicos para poder cursar estos estudios superiores. Ha presentado como alegaciones a la denegación su reconocimiento de la discapacidad y la explicación de que ha tenido que asistir recientemente a diversos tratamientos médicos que le han ocupado tiempo y dedicación, pero sus alegaciones no han sido estimadas. En este caso la normativa que regula el acceso a las becas puede estar incumpliendo el **derecho a la accesibilidad y ajustes razonables** y, como consecuencia, de ello se ve afectado el **derecho a la educación de las personas en igualdad de condiciones**.

- Ejemplo 9: Una mujer de mediana edad, diagnosticada de Sensibilidad Química Múltiple y Electrohipersensibilidad desde hace treinta años, no se le reconoce el grado de discapacidad y enfrenta diversas barreras en todos los ámbitos de su vida, incluido el ámbito laboral habiendo sido despedida de manera improcedente por motivos de discapacidad, tras haber solicitado ajustes razonables en el entorno laboral y una adecuación del puesto que facilitase el desempeño del mismo. Asimismo, la mujer refiere que vive una incertidumbre continúa dada la dificultad para encontrar lugares que no sean lesivos frente a sus circunstancias físicas, lo cual genera una dificultad extra para lograr un nivel de vida adecuado, además del alto sobre coste económico y de la afección psicosocial que emana de esta situación. Incluso manifiesta que, en determinadas ocasiones, se ha visto obligada

- Situaciones de discriminación y vulneración de derechos

*a utilizar un vehículo personal como alojamiento al no localizar alojamientos temporales adecuados. En este caso se vulnera el **derecho a la igualdad y la no discriminación, a la accesibilidad, a la vida independiente y a ser incluida en la comunidad, a la participación en la vida cultural, al empleo, a la integridad física y mental, y el derecho a un nivel de vida adecuado y una apropiada protección social.***

# 4. MECANISMOS DE DEFENSA Y RECLAMACIÓN



## 4. MECANISMOS DE DEFENSA Y RECLAMACIÓN

En este apartado se incluye **información práctica** sobre los diferentes mecanismos de defensa y reclamación que las personas con discapacidad tienen disponibles para reaccionar frente situaciones de discriminación y vulneración de derechos.

El objetivo es que las entidades del sector puedan contar con información **sencilla y operativa** para brindar a las personas un **primer asesoramiento** sobre las vías para articular sus reclamaciones frente a una discriminación o vulneración de sus derechos.

No se trata de que los y las profesionales de las entidades asesoren jurídicamente, ni acompañen en todo el proceso, pero sí de que, como primer punto de contacto donde las personas plantean sus casos, puedan dar una orientación básica y un primer apoyo general.

### 4.1. MECANISMOS ADMINISTRATIVOS

#### El régimen de infracciones y sanciones en materia de discapacidad

##### • ¿Qué es?

Se trata de un sistema de garantía de carácter administrativo regulado en el Título III del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión social (LGDPD)<sup>5</sup> que establece un **régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad**.

Es importante tener en cuenta que el Capítulo I del Título III de la **LGDPD** contiene un **régimen común** de infracciones y sanciones **aplicable en todo el Estado**, que deberá ser objeto de tipificación y desarrollo por el legislador autonómico. Además, las Comunidades Autónomas pueden establecer otras infracciones y sanciones en el ejercicio de sus competencias.

Por su parte, el Capítulo II del Título III de la **LGDPD** regula el régimen sancionador aplicable por la Administración General del Estado cuando estemos ante **infracciones** que tienen su **proyección en más de una Comunidad Autónoma**.

Sin embargo, cuando la infracción se proyecta en el **territorio de una única Comunidad Autónoma**, hay que observar los requerimientos de la legislación autonómica en la materia.

El problema es que hay Comunidades que han adoptado medidas legislativas en aplicación de la LGDPD (como Andalucía, Aragón, Baleares, Cantabria, Castilla- La Mancha; Castilla y León; Cataluña; Extremadura; Galicia; Murcia o Navarra) y otras que no (como Asturias; Canarias; La Rioja; Madrid; País Vasco o Valencia).

La normativa del primer grupo de Comunidades es similar a la LGDPD, si bien a veces se mejora la regulación de algunos aspectos.

El segundo grupo de Comunidades cuenta con una normativa de infracciones y sanciones en materia de accesibilidad que es anterior a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y a la LGDPD y establece un régimen sancionador mucho más limitado respecto a las infracciones (muchas menos) y las sanciones (de cuantía muy inferior) y respecto a los ámbitos de aplicación de la normativa. Esta diferencia puede desincentivar el uso de esta vía en las mencionadas Comunidades.

### • ¿Qué situaciones se pueden denunciar por esta vía?

En el **régimen común** regulado en la LGDPD se consideran como infracciones administrativas las **acciones u omisiones** que ocasionen **vulneraciones del derecho a la igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal** cuando se produzcan discriminaciones directas o indirectas, acosos, incumplimiento de las exigencias de accesibilidad y de realizar ajustes razonables, así como el incumplimiento de las medidas de acción positiva legalmente establecidas<sup>6</sup>.

En todo caso, estas infracciones, para ser objeto de denuncia en este sistema, han de proyectarse **en los siguientes ámbitos**:

- a) Telecomunicaciones y sociedad de la información
- b) Espacios públicos urbanizados, infraestructuras y edificación
- c) Transportes
- d) Bienes y servicios a disposición del público
- e) Relaciones con las Administraciones públicas
- f) Administración de justicia
- g) Patrimonio cultural.

En la normativa autonómica es habitual la ampliación expresa de los ámbitos de accesibilidad y no discriminación contemplados en la legislación estatal.

**Pueden denunciarse actuaciones llevadas a cabo por cualquier persona, física o jurídica, ya se trate de instituciones públicas o de particulares.**

Las infracciones se clasifican en leves, graves o muy graves. En el **régimen común** de la LGDPD<sup>7</sup> se consideran:

#### **LEVES:**

Las conductas que incurran en irregularidades meramente formales.

**GRAVES:**

- a) Los actos discriminatorios u omisiones que supongan directa o indirectamente un trato menos favorable a la persona con discapacidad en relación con otra persona que se encuentre en situación análoga o comparable.
- b) El incumplimiento de las exigencias de accesibilidad, así como la negativa a adoptar las medidas de ajuste razonable.
- c) El incumplimiento de un requerimiento administrativo específico que formulen los órganos competentes.
- d) Cualquier forma de presión ejercida sobre la persona con discapacidad o sobre otras personas físicas o jurídicas, que hayan entablado o pretendan entablar cualquier clase de acción legal.

**MUY GRAVES:**

- a) Toda conducta de acoso relacionada con la discapacidad.
- b) El incumplimiento reiterado de los requerimientos administrativos específicos que formulen los órganos competentes.
- c) Cualquier forma de presión ejercida sobre las autoridades en el ejercicio de las potestades administrativas.

La LGDPD desarrolla este régimen común en el caso de que las conductas infractoras se proyecten en un ámbito territorial superior al de una Comunidad Autónoma<sup>8</sup>. En el caso de infracciones con proyección en una Comunidad Autónoma habrá que revisar los listados específicos de infracciones incluidos en la normativa autonómica.

Los plazos de prescripción de las infracciones reguladas en la LGPDP son 1 año para las infracciones leves, 3 años para las graves y 4 años para las muy graves. Después de ese plazo ya no pondrán denunciarse las infracciones que se hayan cometido.

• **¿Cómo presentar una denuncia? ¿Qué procedimiento se sigue?**

**Cualquier persona puede presentar una denuncia.** Las personas con discapacidad, sus familias y las organizaciones representativas y asociaciones en que se integran tendrán la consideración de personas interesadas en estos procedimientos.

Si estamos ante infracciones con **proyección en más de una Comunidad Autónoma**, debe presentarse la denuncia a la **Dirección General de Políticas de Discapacidad** que es el órgano competente para iniciar el procedimiento sancionador. En la denuncia ha de constar la identidad de la persona o personas que la presenten y el relato de los hechos que pudieran

constituir una infracción administrativa, la fecha de su comisión y, cuando sea posible, la identificación de los presuntos responsables.

**La denuncia puede presentarse:**

- a) En el registro electrónico de la Administración u Organismo al que se dirijan, así como en los restantes registros electrónicos. En este caso es necesario contar con DNI electrónico o certificado digital.
- b) En las oficinas de Correos, en la forma que reglamentariamente se establezca.
- c) En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero, lo que puede ser interesante para personas que residan en el extranjero.
- d) En las oficinas de asistencia en materia de registros.
- e) En cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes.

 *En el siguiente enlace, puede [descargarse un formulario para presentar una denuncia ante la Dirección General de Políticas de Discapacidad](#) <sup>9</sup>.*

Si estamos ante infracciones con **proyección en una única Comunidad Autónoma**, tendremos que estar a lo dispuesto en su normativa específica y presentar la denuncia ante el órgano autonómico competente.

**No es necesaria asistencia letrada** en el procedimiento, aunque puede ser recomendable en función de la complejidad del asunto. Se trata de un procedimiento **gratuito**.

El **procedimiento a seguir es el procedimiento administrativo común** regulado en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común<sup>10</sup> (LPAC), aunque con algunas **especialidades**. Por ejemplo, en el caso de infracciones con proyección en más de una Comunidad Autónoma, el órgano encargado de iniciar el procedimiento debe recabar previamente un informe a la Oficina de Atención a la Discapacidad (OADIS) y a los órganos competentes de las Comunidades Autónomas en cuyo territorio se hubieran producido los hechos<sup>11</sup>.

El procedimiento sancionador se inicia siempre **de oficio por la autoridad competente** (empieza a iniciativa del órgano competente en este caso a partir de la denuncia presentada por una persona particular)<sup>12</sup>. Es decir, la denuncia no produce por sí misma la iniciación

9. En la página web del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 puede descargarse un formulario para presentar una denuncia ante la Dirección General de Políticas de Discapacidad. <https://www.mdsocialesa2030.gob.es/derechos-sociales/discapacidad/derechos/infracciones-y-sanciones.htm> También está disponible en el ANEXO.

10. Puede verse la regulación detallada de todo el procedimiento en los artículos 63 y siguientes de la LPAC.

11. Artículo 100 LGDPD.

12. Como antes se dijo, en el caso de infracciones con proyección en más de una Comunidad Autónoma se trata de la Dirección General de Políticas de la Discapacidad, artículo 105 LGDPD.

del procedimiento, para ello es necesaria la adopción de un **acuerdo de iniciación**<sup>13</sup> por el órgano competente. Dicho acuerdo de iniciación se comunica al órgano instructor del procedimiento<sup>14</sup> y a las personas interesadas (y, por tanto, a la persona con discapacidad).

Durante la **instrucción** el órgano competente realiza de oficio todas las actuaciones necesarias para el conocimiento y comprobación de los hechos denunciados. Los actos que requieran la intervención de las personas interesadas deberán realizarse de la forma que resulte más conveniente para ellas. Además, las personas interesadas pueden, en cualquier momento del procedimiento anterior al trámite de audiencia, presentar alegaciones y aportar documentos u otros elementos, que serán tenidos en cuenta por el órgano instructor para la propuesta de resolución. Se puede abrir un **periodo de prueba** cuando no se tengan por ciertos los hechos alegados por las personas interesadas.

Una vez concluida la instrucción, si se dan determinadas circunstancias<sup>15</sup> puede resolverse la finalización del procedimiento, con archivo de las actuaciones.

En el resto de los casos, el órgano instructor tiene que formular una **propuesta de resolución** que deberá ser notificada a las personas interesadas y tendrá lugar el trámite de **audiencia**. Durante este trámite las personas interesadas pueden formular alegaciones.

Finalmente, el órgano competente para decidir – que es distinto del órgano instructor – procederá a la **resolución del procedimiento**<sup>16</sup>.

El **plazo para resolver** es de 3 meses en el caso de infracciones con proyección en más de una Comunidad Autónoma, reguladas en la LGDPD. En el caso de las infracciones con proyección en una única Comunidad Autónoma dependerá de lo que establezca la normativa aplicable. En ningún caso el plazo podrá ser superior a 6 meses.

El procedimiento administrativo común será el aplicable no solamente en relación con las infracciones reguladas en la LGDPD, sino en relación con cualquier infracción administrativa que tenga que ver con los derechos de las personas con discapacidad, independientemente de la normativa en la que dicha infracción se encuentre recogida (salvo en materia social en la que se sigue el procedimiento especial explicado en el siguiente apartado)

13. El contenido de este acuerdo se regula en el artículo 64.2 LPAC

14. En el caso de infracciones con proyección en más de una Comunidad Autónoma se trata del órgano directivo con rango de Subdirección General a que correspondan las funciones de impulso de políticas sectoriales sobre discapacidad, que elevará propuesta de resolución al órgano competente para imponer la sanción, artículo 105 LGDPD

15. Según el artículo 89 LPAC se trata de las siguientes: la inexistencia de los hechos que pudieron constituir la infracción; cuando los hechos no resulten acreditados; cuando los hechos probados no constituyan, de modo manifiesto, infracción administrativa; cuando no exista o no se haya podido identificar a la persona o personas responsables o bien aparezcan exentas de responsabilidad; y cuando se concluyera, en cualquier momento, que ha prescrito la infracción.

16. En el ámbito de la Administración General del Estado el órgano competente para imponer las sanciones: la Dirección General de Políticas de la Discapacidad en el caso de las infracciones leves, la Secretaría de Estado de Derechos Sociales en el caso de infracciones graves y la persona titular del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 cuando se trate infracciones muy graves. Se requerirá el acuerdo previo del Consejo de Ministros cuando las sanciones sean de cuantía superior a 300.000 euros. Artículo 105 LGDPD

- **¿Qué se puede conseguir por esta vía?**

**A través de este sistema puede lograrse la imposición de sanciones a la persona o personas consideradas responsables de la infracción.**

En la mayoría de los casos se trata de multas cuya cuantía depende de que la infracción se considere leve, grave o muy grave y de que la sanción se imponga en grado mínimo, medio o máximo<sup>17</sup>. El rango de multas va desde un mínimo de 301 euros hasta un máximo de 1 millón de euros.

Además, en el caso de infracciones graves o muy graves, pueden imponerse otro tipo de sanciones como la prohibición de concurrir en procedimientos de otorgamiento de ayudas oficiales por un determinado periodo.

En el caso de las infracciones muy graves, se podrá proponer la supresión, cancelación o suspensión total o parcial de ayudas oficiales.

En el caso de infracción muy grave por las instituciones que presten servicios sociales, la sanción podrá conllevar la inhabilitación para el ejercicio de las actividades de cuidado por un plazo máximo de cinco años, ya sean personas físicas o jurídicas.

Si se trata de incumplimientos en el acceso y utilización de bienes y servicios a disposición del público (regulados en el artículo 29 de la LGDPD), quien sufra una conducta discriminatoria por razón de discapacidad, tendrá derecho a indemnización por los daños y perjuicios sufridos.

- **¿Qué se puede hacer si no se tiene éxito en esta vía?**

Frente a la resolución de una reclamación por este sistema cabe presentar un **recurso de alzada**.

El recurso de alzada se interpone ante el órgano que dictó el acto que se impugna o ante el órgano competente para resolverlo (que es el superior jerárquico del que dictó el acto impugnado). El plazo de presentación es de 1 mes y el plazo de resolución es de 3 meses.

La presentación de este recurso es necesaria para acudir a la vía judicial contencioso-administrativa (salvo que se utilice la vía especial de vulneración de derechos fundamentales de la que se hablará más adelante). El plazo para la presentación de la demanda judicial es de 2 meses desde la notificación de la resolución del recurso de alzada.

 [En el Anexo 2 puede encontrarse un modelo para la presentación de un recurso de alzada](#)

## El régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de trato y no discriminación

### • ¿Qué es?

Se trata de un nuevo régimen de infracciones y sanciones regulado en la [Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación](#)<sup>18</sup>. Este régimen trata de garantizar el cumplimiento de las condiciones básicas de **igualdad de trato y no discriminación**.

El régimen recogido en esta ley estatal podrá ser objeto de desarrollo y tipificación específica, en el ámbito de sus competencias, por la Comunidades Autónomas.

Debe tenerse en cuenta que, en relación con las personas con discapacidad, resulta de aplicación el régimen especial de infracciones y sanciones de la Ley General sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (LGDPD) expuesto en el anterior apartado<sup>19</sup>.

Sin embargo, parece que el **régimen sancionador de la Ley integral para la igualdad de trato y la no discriminación se aplicaría también en algunos casos a las personas con discapacidad**. En primer lugar, con **carácter supletorio**, es decir, cuando estemos ante conductas discriminatorias no cubiertas por la normativa específica de discapacidad (que sanciona infracciones que se proyectan exclusivamente en una serie de ámbitos). Y, en segundo lugar, en aquellos casos en los que la aplicación del régimen general de infracciones y sanciones recogido en la Ley integral para la igualdad de trato y la no discriminación pueda ser **más beneficioso** para las personas con discapacidad que la aplicación del régimen especial de la LGDPD.

### • ¿Qué situaciones se pueden denunciar por esta vía?

Sin perjuicio de lo que pueda establecer la legislación autonómica, la Ley integral de igualdad de trato y no discriminación recoge una serie de infracciones que califica como leves, graves y muy graves.

Se consideran **infracciones LEVES** las conductas que incurran en irregularidades formales por la inobservancia de lo establecido en esta Ley y en su normativa de desarrollo (siempre que no generen o contengan un efecto discriminatorio, ni estén motivadas en una razón discriminatoria).

Son **infracciones GRAVES**:

1. Los actos u omisiones que constituyan una discriminación, directa o indirecta, por asociación, por error<sup>20</sup>, así como los que constituyan inducción, orden o instrucción de discriminar a una persona por razón de las causas previstas en el apartado 1 del artículo 2

18. Puede consultarse el texto de esta norma en la página web del Boletín Oficial del Estado disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2022-11589>

19. Artículo 46.2 de la Ley integral para la igualdad de trato y la no discriminación.

20. La discriminación por error es aquella que se funda en una apreciación incorrecta acerca de las características de la persona o personas discriminadas

de la ley (entre las que se encuentra la discapacidad) en relación con otra persona que se encuentre en situación análoga o comparable

2. Toda conducta que pueda ser entendida como una represalia en los términos de la ley<sup>21</sup>.

3. El incumplimiento de un requerimiento administrativo específico, que no constituya una exigencia formal, formulado por el órgano administrativo al que corresponda el ejercicio de las competencias necesarias para dar cumplimiento a las previsiones de la ley.

4. La comisión de una tercera o más infracción leve, siempre que en el plazo del año anterior el presunto infractor hubiera sido ya sancionado por dos infracciones leves mediante resolución administrativa firme.

Finalmente, son **infracciones MUY GRAVES**:

1. Los actos u omisiones que constituyan discriminación múltiple

2. Las conductas de acoso discriminatorio

3. La presión grave ejercida sobre la autoridad, agente de la misma, personal funcionario o empleado público, en el ejercicio de las potestades administrativas para la ejecución de las medidas previstas en la presente ley, y en sus normas de desarrollo

4. La comisión de una tercera o más infracción grave, siempre que en el plazo de los dos años anteriores el presunto infractor hubiera sido ya sancionado por dos infracciones graves mediante resolución administrativa firme.

**Pueden denunciarse infracciones cometidas por cualquier persona, física o jurídica, ya se trate de instituciones públicas o de particulares.**

Las infracciones calificadas como leves prescribirán al año, las graves a los 3 años y las muy graves a los 4 años. Después de ese plazo ya no pondrán denunciarse las infracciones que se hayan cometido.

## • ¿Cómo presentar una denuncia? ¿Qué procedimiento se sigue?

**Cualquier persona puede presentar una denuncia.**

**No es necesaria asistencia letrada y se trata de un procedimiento gratuito.**

La denuncia puede presentarse:

21. Que entiende por represalia en su art. 6 cualquier trato adverso o consecuencia negativa que pueda sufrir una persona o grupo en que se integra por intervenir, participar o colaborar en un procedimiento administrativo o proceso judicial destinado a impedir o hacer cesar una situación discriminatoria, o por haber presentado una queja, reclamación, denuncia, demanda o recurso de cualquier tipo con el mismo objeto

- a) En el registro electrónico de la Administración u Organismo al que se dirijan, así como en los restantes registros electrónicos. En este caso es necesario contar con DNI electrónico o certificado digital.
- b) En las oficinas de Correos, en la forma que reglamentariamente se establezca.
- c) En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero, lo que puede ser interesante para personas que residan en el extranjero.
- d) En las oficinas de asistencia en materia de registros. e) En cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes.

La instrucción de los expedientes sancionadores corresponderá a cada Administración Pública en el ámbito de sus competencias.

En los procedimientos sancionadores cuya tramitación corresponda a la Administración General del Estado se seguirá el **procedimiento administrativo común** regulado en la Ley 39/2015<sup>22</sup>.

El procedimiento se iniciará siempre de oficio. El órgano competente para resolver el procedimiento será la persona titular del Ministerio competente por razón de la materia en el ámbito en el que se haya cometido la conducta infractora. Cuando se trate de infracciones muy graves, y el importe de la sanción impuesta exceda los 300.000 euros, se requerirá acuerdo del Consejo de Ministros.

El plazo máximo para resolver el procedimiento sancionador es de 6 meses.

## • ¿Qué se puede conseguir por esta vía?

**A través de este sistema puede lograrse, en primer lugar, la imposición de sanciones a la persona o personas consideradas responsables de la infracción.**

Las sanciones principales son **multas** que van de los 300 a los 500.000 euros. Su cuantía depende de que la infracción se considere leve, grave o muy grave y de que la sanción se imponga en grado mínimo, medio o máximo<sup>23</sup>.

Además, pueden imponerse como **sanciones accesorias**

1. La supresión, cancelación o suspensión total o parcial de ayudas oficiales que la persona sancionada tuviese reconocidos o hubiera solicitado en el sector de actividad en cuyo ámbito se produce la infracción
2. El cierre del establecimiento en que se haya producido la discriminación
3. El cese en la actividad económica o profesional desarrollada por la persona infractora por un término máximo de cinco años.

*22. Puede verse la regulación detallada de todo el procedimiento en los artículos 63 y siguientes de la LPAC.*

*23. Los criterios de graduación de las sanciones en el régimen común de la LGDPD están recogidos en su artículo 49.*

Por otro lado, si se trata de infracciones cometidas por una **autoridad o personal al servicio de las Administraciones públicas** (o una autoridad o cargo público, aunque no esté al servicio de la Administración) se abrirá un **expediente disciplinario** a la **persona responsable**.

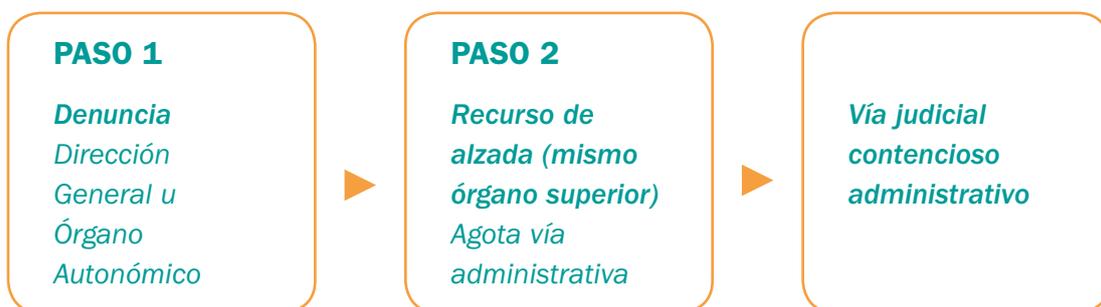
Si la resolución del procedimiento sancionador determina la existencia de **responsabilidad de una autoridad o personal al servicio de las Administraciones Públicas**, la víctima de la discriminación podrá recibir una **indemnización por daños y perjuicios**. En este caso, deberá instruirse un procedimiento de responsabilidad patrimonial (explicado más adelante en esta Guía) en el que vincularán a la Administración los hechos declarados probados en el procedimiento sancionador.

• **¿Qué se puede hacer si no se tiene éxito en esta vía?**

Se puede interponer un **recurso de alzada** (ver anexo 2) ante el órgano que dictó el acto que se impugna o ante el órgano competente para resolverlo (el superior jerárquico del que dictó el acto). El plazo de presentación es de 1 mes y el de resolución de 3 meses.

La presentación de este recurso se exige para poder acudir a la vía judicial contencioso-administrativa (salvo que se utilice el procedimiento especial de vulneración de derechos fundamentales de la que se hablará más adelante). El plazo para la presentación de la demanda en sede judicial es de 2 meses desde la notificación de la resolución del recurso de alzada.

Ahora bien, es importante tener en cuenta que la **Autoridad independiente para la igualdad de trato y la no discriminación** (que se presentará en el apartado sobre mecanismos institucionales) podrá constituirse, con el consentimiento expreso de las partes, en **órgano de mediación o conciliación** en relación con violaciones del derecho a la igualdad de trato y no discriminación, siempre que no tengan contenido penal o laboral. La mediación o conciliación de esta Autoridad **sustituirá al recurso de alzada** y sus decisiones tendrán carácter vinculante.



## El régimen de infracciones y sanciones en el orden social

### • ¿Qué es?

Se trata de régimen administrativo de carácter sancionador en materia laboral y de Seguridad Social. Este régimen está regulado en el Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la [Ley de Infracciones y Sanciones del Orden Social \(LISOS\)](#)<sup>24</sup>.

### • ¿Qué situaciones pueden ser objeto de denuncia?

Se pueden denunciar discriminaciones o vulneraciones de derechos en materias **relacionadas con las relaciones laborales, la prevención de riesgos laborales o el empleo cometidas por personas físicas o jurídicas y comunidades de bienes**.

Con carácter general, las infracciones en el orden social prescriben a los 3 años contados desde la fecha de la infracción. Después de ese plazo ya no podrán denunciarse los hechos.

Las infracciones en el orden social se califican como **leves, graves y muy graves**, en atención a la naturaleza del deber infringido y la entidad del derecho afectado.

Por ejemplo, son infracciones muy graves en **materia de relaciones laborales**:

1. “Los actos del empresario que fueren contrarios al respeto de la intimidad y consideración debida a la dignidad de los trabajadores”.

2. “Las decisiones unilaterales de la empresa que impliquen discriminaciones directas o indirectas desfavorables por razón de edad o discapacidad o favorables o adversas en materia de retribuciones, jornadas, formación, promoción y demás condiciones de trabajo, por circunstancias de sexo, origen, incluido el racial o étnico, estado civil, condición social, religión o convicciones, ideas políticas, orientación sexual, adhesión o no a sindicatos y a sus acuerdos, vínculos de parentesco con otros trabajadores en la empresa o lengua dentro del Estado español, así como las decisiones del empresario que supongan un trato desfavorable de los trabajadores como reacción ante una reclamación efectuada en la empresa o ante una acción administrativa o judicial destinada a exigir el cumplimiento del principio de igualdad de trato y no discriminación”.

3. “El acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad y orientación sexual y el acoso por razón de sexo, cuando se produzcan dentro del ámbito a que alcanzan las facultades de dirección empresarial, cualquiera que sea el sujeto activo del mismo, siempre que, conocido por el empresario, éste no hubiera adoptado las medidas necesarias para impedirlo”<sup>25</sup>.

24. Puede consultarse el texto de esta norma en la página web del Boletín Oficial del Estado <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2000-15060>

25. Artículo 8 LISOS.

En el ámbito de la **prevención de riesgos laborales** se considera como grave o muy grave (dependiendo de las circunstancias): “la adscripción de trabajadores a puestos de trabajo cuyas condiciones fuesen incompatibles con sus características personales o de quienes se encuentren manifiestamente en estados o situaciones transitorias que no respondan a las exigencias psicofísicas de los respectivos puestos de trabajo, así como la dedicación de aquéllos a la realización de tareas sin tomar en consideración sus capacidades profesionales en materia de seguridad y salud en el trabajo”<sup>26</sup>

En materia de **prevención de riesgos laborales**, la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales, tiene un artículo, el 25, dedicado a protección de personas trabajadoras especialmente sensibles a determinados riesgos, en el que puede leerse:

*El empresario garantizará de manera específica la protección de los trabajadores que, por sus propias características personales o estado biológico conocido, incluidos aquellos que tengan reconocida la situación de discapacidad física, psíquica o sensorial, sean especialmente sensibles a los riesgos derivados del trabajo. A tal fin, deberá tener en cuenta dichos aspectos en las evaluaciones de los riesgos y, en función de éstas, adoptará las medidas preventivas y de protección necesarias.*

Los trabajadores no serán empleados en aquellos puestos de trabajo en los que, a causa de sus características personales, estado biológico o por su discapacidad física, psíquica o sensorial debidamente reconocida, puedan ellos, los demás trabajadores u otras personas relacionadas con la empresa ponerse en situación de peligro o, en general, cuando se encuentren manifiestamente en estados o situaciones transitorias que no respondan a las exigencias psicofísicas de los respectivos puestos de trabajo. Igualmente, el empresario deberá tener en cuenta en las evaluaciones los factores de riesgo que puedan incidir en la función de procreación de los trabajadores y trabajadoras, en particular por la exposición a agentes físicos, químicos y biológicos que puedan ejercer efectos mutagénicos o de toxicidad para la procreación, tanto en los aspectos de la fertilidad, como del desarrollo de la descendencia, con objeto de adoptar las medidas preventivas necesarias”.

En **materia de empleo**, se considera como grave, “el incumplimiento en materia de integración laboral de personas con discapacidad de la obligación legal de reserva de puestos de trabajo para personas con discapacidad, o de la aplicación de sus medidas alternativas de carácter excepcional”<sup>27</sup>. Y se entiende como muy grave: “Solicitar datos de carácter personal en los procesos de selección o establecer condiciones, mediante la publicidad, difusión o por cualquier otro medio, que constituyan discriminaciones para el acceso al empleo por motivos de sexo, origen, incluido el racial o étnico, edad, estado civil, discapacidad, religión o convicciones, opinión política, orientación sexual, afiliación sindical, condición social y lengua dentro del Estado”<sup>28</sup>.

26. Artículos 12 y 13 LISOS

27. Artículo 15 LISOS.

28. Artículo 16 LISOS.

## • ¿Cómo presentar una denuncia? ¿Qué procedimiento se sigue?

**Cualquier persona puede presentar una denuncia a la Inspección de Trabajo y de la Seguridad social.**

El **escrito de denuncia** deberá contener los hechos presuntamente constitutivos de infracción, fecha y lugar de su acaecimiento, identificación de las personas presuntamente responsables y demás circunstancias relevantes.

Existen tres **formas de presentar denuncia**:

a) **Presencial.** Personándose en las oficinas de la Inspecciones Provinciales de Trabajo, en los registros de los demás órganos de la Administración del Estado y de las Comunidades Autónomas o de las Administraciones locales, siempre que exista el correspondiente convenio.

b) **Telemática.** A través de la Sede electrónica del Ministerio de Trabajo y Economía Social, siempre que la persona denunciante disponga de DNI electrónico, o de una firma electrónica avanzada basada en un certificado electrónico reconocido por la plataforma @firma.

c) **Vía postal.** A la oficina correspondiente de la Inspección Provincial de Trabajo.

 *En el siguiente enlace se encuentra disponible un modelo para presentar una denuncia ante la Inspección de Trabajo<sup>29</sup>*

El procedimiento es **gratuito** y no hace falta asistencia letrada<sup>30</sup>.

La persona denunciante tendrá derecho a ser informada del estado de tramitación de su denuncia, de los hechos que se hayan constatado y de las medidas adoptadas al respecto, únicamente cuando el resultado de la investigación afecte a sus derechos individuales o colectivos.

La Inspección de Trabajo realiza una **actividad de comprobación previa** antes de iniciar el procedimiento sancionador que no puede extenderse más de 9 meses.

Como resultado de esa actividad la Inspección podrá adoptar, entre otras, las siguientes medidas:

29. En la página web del Ministerio de Trabajo y Economía Social se encuentra disponible un modelo para presentar una denuncia a la Inspección de Trabajo. [https://www.mites.gob.es/itss/web/Atencion\\_al\\_Ciudadano/FORMULARIOS/index.html](https://www.mites.gob.es/itss/web/Atencion_al_Ciudadano/FORMULARIOS/index.html)

30. Los principios generales de este procedimiento se recogen en la LISOS y se desarrollan en el Real Decreto 928/1998, de 14 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento general sobre procedimientos para la imposición de sanciones por infracciones de orden social y para los expedientes liquidatorios de cuotas de la Seguridad Social.

- a) advertir y requerir al sujeto responsable, en vez de iniciar un procedimiento sancionador;
- b) requerir al sujeto responsable para que, en el plazo que se le señale, adopte las medidas en orden al cumplimiento de la normativa de orden social o subsane las deficiencias observadas en materia de prevención de riesgos laborales;
- c) iniciar el procedimiento sancionador mediante la adopción de un acta de infracción.

Las **actas de infracción** de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social reflejarán los hechos constatados, la infracción que se impute, con expresión del precepto vulnerado, la calificación de la infracción, en su caso la graduación de la sanción, la propuesta de sanción y su cuantificación.

El acta será notificada al sujeto o sujetos responsables, que dispondrán de un plazo de 15 días para formular las alegaciones que estimen pertinentes. Si se formulan alegaciones se dará nueva audiencia a la persona interesada en un plazo de 8 días, siempre que de las diligencias practicadas se desprenda la existencia de hechos distintos a los incorporados en el acta.

Finalmente, se dictará la **resolución** correspondiente por la autoridad laboral competente que puede ser, bien un órgano la Administración General del Estado, o bien de la Comunidad Autónoma. La resolución podrá confirmar el acta de infracción, modificarla o dejarla sin efecto. El plazo para resolver es de 6 meses desde el acta de infracción.

### • ¿Qué se puede conseguir por esta vía?

#### Imposición de sanciones a las personas responsables

En la mayoría de las ocasiones se trata de multas que se gradúan en función de la gravedad de la infracción. Las sanciones pueden imponerse en grado mínimo, medio o máximo.

Las sanciones también pueden consistir, por ejemplo, en la pérdida automática de ayudas, bonificaciones y beneficios, o la exclusión del acceso a las mismas.

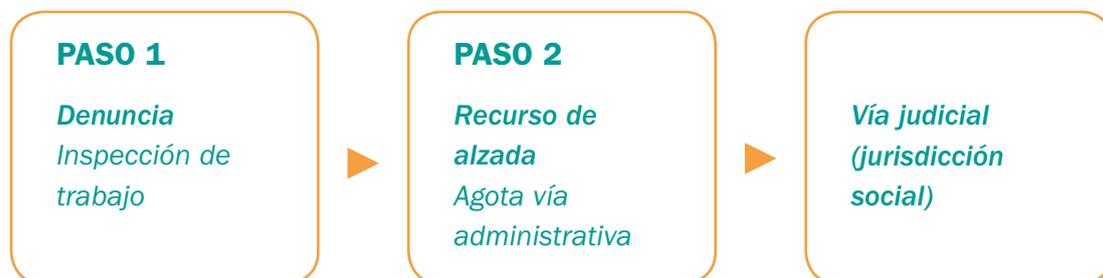
Las resoluciones sancionadoras firmes en vía administrativa serán inmediatamente ejecutivas.

### • ¿Cómo seguir si no se tiene éxito en esta vía?

Contra las resoluciones de la Inspección de Trabajo se podrá interponer recurso de alzada en el plazo de un mes ante el órgano superior competente por razón de la materia.

 [En el Anexo 2 de esta Guía puede encontrarse un modelo para la presentación de un recurso de alzada](#)

La resolución del recurso de alzada agota la vía administrativa y es impugnabile ante la jurisdicción social, es decir, ante los Juzgados de lo Social. El plazo para presentar la demanda es de 2 meses.



## La exigencia de responsabilidad patrimonial a la Administración

- ¿Qué es?

Se trata de una vía mediante la cual se puede reclamar responsabilidad patrimonial a la Administración.

Es un procedimiento destinado a **indemnizar a las personas particulares por las lesiones que sufran en cualquiera de sus bienes y derechos**, siempre que sean consecuencia del funcionamiento de la Administración o los servicios públicos.

- ¿Qué situaciones pueden ser objeto de denuncia?

Por esta vía pueden denunciarse todas las situaciones en las que se considere que la actividad de la Administración pública ha causado un daño a una persona particular en sus derechos o en su patrimonio.

Puede tratarse de la Administración estatal, autonómica o local y es indiferente si estas Administraciones actúan en relaciones de Derecho público o de Derecho privado.

Se incluyen tanto las acciones de la Administración, como las omisiones o inactividades en aquellos casos en que la Administración está obligada a desarrollar una determinada actividad.

Sería posible, por ejemplo, presentar una reclamación patrimonial a la Administración si el incumplimiento de la normativa en materia de accesibilidad y no discriminación determina un resultado dañoso siempre que se cumplan los requisitos señalados a continuación:

a) *Daño efectivo*: puede repararse el daño emergente y el lucro cesante, pero no meras suposiciones o expectativas de futuro. El daño emergente consiste en una pérdida real y efectiva. Por ejemplo, si como consecuencia de la actividad de la Administración una

persona tiene un accidente y su silla de ruedas sufre daños, el daño emergente sería el coste de la reparación de la silla o de la compra de otra. También entra dentro del daño emergente las secuelas físicas o psíquicas que pueda sufrir la persona. El lucro cesante correspondería a los ingresos o ganancias que se han dejado de obtener a causa de dicho daño. Por ejemplo, si la persona trabaja como autónoma y no ha podido trabajar durante unos días como consecuencia del accidente.

*b) Daño evaluable económicamente:* lo que impide la reparación de daños carentes de reflejo patrimonial. Además, ha de demostrarse la realidad del daño y su cuantía, son indemnizables tanto los daños físicos como los daños morales (por ejemplo, si se causa angustia o sufrimiento psíquico a la persona).

*c) individualizado en relación a una persona o grupo de personas:* por lo que no resultan indemnizables las cargas generales que pesen sobre una colectividad. Esto es, si la actividad de la Administración por estar realizando unas obras, supone una carga para todas las personas que viven en un determinado barrio no existe un daño individualizado.

Además, para que surja el deber de reparación, el daño causado deberá encontrarse vinculado con la actividad de la Administración en una **relación de causalidad (causa-efecto)** ya sea por el funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos. No puede tratarse de un caso de fuerza mayor o de daños que la persona particular tenga el deber jurídico de soportar de acuerdo con la ley. Por ejemplo, no podría presentarse una reclamación por acontecimientos realmente insólitos y extraños sucedidos en el desarrollo de la actividad o servicio.

La persona que sufre el daño tiene que aportar pruebas que acrediten que existe una relación causa-efecto entre ese daño y la actividad de la Administración o del servicio público. En relación con los incumplimientos de las condiciones de accesibilidad y no discriminación, el aspecto más complicado es, precisamente, probar este nexo causal. Por ejemplo, la persona con discapacidad tiene que probar que los daños sufridos por una caída en la vía pública son consecuencia directa del mal estado del asfaltado o de que tropezó con un bolardo que incumplía la normativa de accesibilidad. O, por ejemplo, tendrá que probar que la caída sufrida en un centro de atención en la rampa de acceso fue causa directa de que existía un desnivel superior al permitido, según la normativa aplicable, o del mal estado de las bandas antideslizantes de dicha rampa. Para probar este nexo causal puede ser necesario contar con testimonios de personas que presenciaron los hechos o con informes periciales.

- **¿Cómo presentar una reclamación? ¿Cómo es el procedimiento?**

**Cualquier persona que considere ha sufrido un daño por el funcionamiento de la Administración puede presentar una reclamación patrimonial.**

No se requiere la asistencia letrada, pero la complejidad del proceso la hace muy recomendable.

El plazo para poder presentar esta reclamación (prescripción) es de 1 año, a contar, normal-

mente, desde el momento de producirse el hecho o acto lesivo o desde que se manifiesten sus efectos.

Debe presentarse un **escrito de reclamación** -también llamado acción- de responsabilidad. Este escrito debe incluir los datos personales de la persona que presenta la reclamación (identificación y firma de la persona interesada o su representante, identificación del medio electrónico, o en su defecto, lugar físico en que deseamos que se practiquen las notificaciones, órgano administrativo al que se dirige, incluyendo su código de identificación, lugar y fecha de la solicitud y firma). Además, debe contener una descripción de las lesiones producidas, la fecha en que sucedieron, una demostración del vínculo causal que une el daño con la actividad de la Administración, así como su evaluación económica. El escrito irá acompañado de cuantas alegaciones, documentos e informaciones se estimen oportunos y la persona que reclama deberá proponer las pruebas que considere pertinentes, concretando los medios de prueba que pretenda utilizar.

 Desde el siguiente enlace, puede descargarse un modelo de reclamación de responsabilidad patrimonial<sup>31</sup>

Este escrito puede presentarse:

- a) En el registro electrónico de la Administración u Organismo al que se dirija, así como en los restantes registros electrónicos. Para ello deberá contarse con DNI electrónico o certificado digital.
- b) En las oficinas de Correos, en la forma que reglamentariamente se establezca.
- c) En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.
- d) En las oficinas de asistencia en materia de registros.
- e) En cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes.

El procedimiento para exigir la responsabilidad patrimonial de la Administración es el **procedimiento administrativo común**, regulado en la Ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC) con algunas especialidades.

La especialidad más importante es la existencia de 2 procedimientos diferentes para exigir la responsabilidad: el general -regulado a lo largo de la LPAC y que ha sido explicado en esta Guía en el apartado sobre infracciones y sanciones en materia de discapacidad- y el simplificado<sup>32</sup>. El procedimiento simplificado procede si, una vez iniciado el procedimiento general, el órgano competente para su tramitación considera inequívoca la relación de causalidad entre el funcionamiento del servicio público y la lesión, así como la valoración del daño y el cálculo

31. En la página web del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte puede descargarse un modelo de reclamación de responsabilidad patrimonial: <https://www.educacionyfp.gob.es/dam/jcr:3ef11ea3-df34-4c7a-983d-c00a38455421/modelo-reclamacion-de-responsabilidad-patrimonial.pdf>

32. Regulado en el artículo 96 de la LPAC.

de la cuantía de la indemnización.

El órgano competente para resolver varía en función de la Administración que la persona considera ha causado el daño. En el ámbito autonómico y local, los procedimientos de responsabilidad patrimonial se resolverán por los órganos correspondientes de las Comunidades Autónomas o de las entidades que integran la Administración Local. En el ámbito estatal, será la persona titular del Ministerio del Departamento en que se integre el órgano causante del daño; y, excepcionalmente, el Consejo de Ministros, cuando la ley así lo señale expresamente.

Una vez recibida la reclamación y tramitado el expediente (con solicitud de informes y práctica de prueba, en su caso, y audiencia a las personas interesadas), el órgano administrativo competente deberá dictar resolución en la que se pronuncie sobre la existencia o no de la relación de causalidad entre el funcionamiento del servicio público y la lesión producida y, en su caso, sobre la valoración del daño causado y la cuantía de la indemnización, explicitando los criterios utilizados para su cálculo.

El plazo de resolución del procedimiento general es de 6 meses. En el caso del procedimiento simplificado, este plazo es de 30 días.

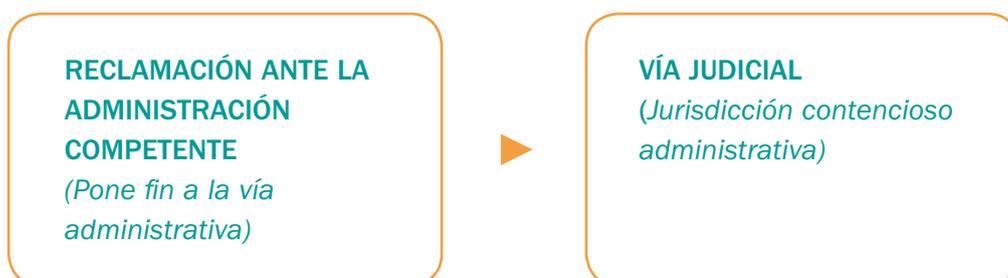
Si no se recibe contestación en los plazos señalados, debe entenderse que la reclamación ha sido rechazada (es lo que se denomina silencio administrativo negativo).

• **¿Qué se puede conseguir por esta vía?**

Si se tiene éxito en esta vía, la persona obtendrá una **indemnización por el daño causado** por el funcionamiento de la Administración.

• **¿Cómo seguir si no se tiene éxito en esta vía?**

Los actos que ponen fin a estos procedimientos de reclamación agotan la vía administrativa por lo que pueden recurrirse ante los órganos judiciales de la jurisdicción contenciosa administrativa. El plazo para reclamar ante los juzgados de lo contencioso administrativo competentes es de 2 meses.



## 4.2 El sistema de protección de las personas consumidoras y usuarias



## 4.2. EL SISTEMA DE PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS

### • ¿Qué es?

Es un sistema de **protección de las personas consumidoras** que es exigido por la Constitución y que está regulado en la normativa estatal y autonómica.

*En el concepto de “persona consumidora vulnerable” se incluye a las personas con discapacidad, otorgando a esta categoría una protección reforzada.*

Es importante tener en cuenta que la [Ley 4/2022 de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica](#)<sup>33</sup> introduce el concepto de **“persona consumidora vulnerable”, en el que se incluye a las personas con discapacidad, otorgando a esta categoría una protección reforzada**. En esta Ley se reconocen a las personas consumidoras vulnerables derechos específicos<sup>34</sup> y se incluyen exigencias relativas a la claridad y accesibilidad de la información (en el etiquetado, en la oferta, en la contratación etc.). Esta Ley reforma la [Ley 26/1984, General para la Defensa de Consumidores y Usuarios](#)<sup>35</sup> mejorando la protección de las personas consumidoras vulnerables y de las personas con discapacidad<sup>36</sup>.

### • ¿Qué situaciones pueden ser objeto de reclamación?

Por esta vía se pueden presentar reclamaciones relacionadas con la vulneración de derechos y la no discriminación, incluida la accesibilidad, de las personas con discapacidad en el **ámbito de las relaciones de consumo** (y, por tanto, en las **relaciones entre particulares**). Se tratará de casos en los que las personas presentan reclamaciones frente a empresas que venden productos, prestan servicios etc.

33. Puede consultarse el texto de esta norma en la página web del Boletín Oficial del Estado [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2022-3198](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2022-3198)

34. Puede consultarse, por ejemplo, su artículo 8.

35. Puede consultarse el texto de esta norma en la página web del Boletín Oficial del Estado [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2022-3198](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2022-3198)

36. Puede consultarse, por ejemplo, el artículo 18, el artículo 20, el artículo 60 o el artículo 80.

## • ¿Cómo presentar una reclamación? ¿Qué procedimiento se sigue?

**Cualquier persona consumidora o usuaria puede presentar una reclamación.**

En la vía de consumo existen **diferentes alternativas** para presentar reclamaciones.

En primer lugar, por mandato legal los establecimientos deben tener a su disposición un modelo específico de **Hoja de Reclamaciones**. Los empresarios/as deberán dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación. Este instrumento facilita a las personas consumidoras y usuarias la posibilidad de formular sus reclamaciones en el propio establecimiento donde se producen los hechos.

Además, las personas consumidoras pueden dirigirse siempre a las  [Asociaciones de Consumidores](#)<sup>37</sup> o a otros Organismos para ciertos sectores específicos.

**En segundo lugar, existe un Sistema Arbitral de Consumo. Está regulado en el [Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo](#)<sup>38</sup>.**

Se trata de un sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre las personas consumidoras y usuarias y los empresarios/as o profesionales a través del cual, sin formalidades especiales y con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, se resuelven las reclamaciones de consumo. No puede tratarse de conflictos que versen sobre intoxicación, lesión o casos en los que existan indicios racionales de delito.

A través del sistema arbitral de consumo, las partes voluntariamente encomiendan a un órgano arbitral (Junta arbitral de consumo), que actúa con imparcialidad, independencia y confidencialidad, la decisión sobre la controversia o conflicto surgido entre ellas. Esta decisión, llamada laudo, es vinculante para ambas partes y tiene la misma eficacia que una Sentencia.

Para poder acudir a este procedimiento es necesario que la empresa esté adherida al sistema arbitral de consumo.

 Desde el siguiente enlace, se puede acceder al [Registro público de entidades adheridas al sistema arbitral de consumo](#)<sup>39</sup>.

El procedimiento arbitral presenta la ventaja de la **celeridad, la eficacia y la gratuidad**.

37. En el siguiente enlace puede accederse a un listado de Asociaciones de Consumidores:

<http://aplicaciones.consumo-inc.es/cidoc/Consultas/dirMapas.aspx?tabla=asoc>

38. Puede consultarse el texto de esta norma en la página web del Boletín Oficial del Estado:

<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2008-3527>

39. En la página web del Ministerio de Consumo puede accederse al Registro público de entidades adheridas al sistema arbitral de consumo: [https://www.consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/consumo\\_masinfo/empresasAdheridas-1.pdf](https://www.consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/consumo_masinfo/empresasAdheridas-1.pdf)

El procedimiento se inicia siempre a instancia de la persona consumidora que puede presentar directamente una [solicitud de arbitraje](#)<sup>40</sup> por escrito, por vía electrónica o por cualquier otro medio que permita tener constancia de su presentación.

La Junta arbitral competente será aquella que hayan acordado las partes y, si no hay acuerdo, será competente la Junta Arbitral territorial en la que tenga su domicilio la persona consumidora. La [Junta arbitral](#)<sup>41</sup> puede ser de ámbito municipal, de mancomunidad de municipios, provincial y autonómico. Además, existe una Junta Arbitral Nacional.

En tercer lugar, puede interponerse una **reclamación ante las Administraciones de Consumo competentes**.

Para ello la persona puede dirigirse o bien a la [Oficina Municipal de Información al Consumidor](#)<sup>42</sup> (O.M.I.C.) de su localidad, o bien a la [Dirección General de Consumo](#)<sup>43</sup> de su Comunidad Autónoma.

La actuación de estas Administraciones se inicia con una **mediación con la empresa**, con el fin de acercar posiciones de forma que se logre el resultado más satisfactorio para ambas partes. En muchas de estas oficinas están disponibles modelos de formularios sobre cómo efectuar la reclamación que no exigen excesivas formalidades. [En este enlace está disponible un modelo general](#)<sup>44</sup>.

En algunos casos, la reclamación que se formule servirá de punto de partida para el inicio de las actuaciones tendentes a determinar la existencia o inexistencia de supuestos de hecho sancionables administrativamente.

La **Administración de consumo tiene potestad para imponer sanciones a las empresas y profesionales que incumplan la normativa vigente**. Para ello, deberá seguir un procedimiento de naturaleza administrativa, que finalizará con la imposición de la sanción que corresponda y que, básicamente, es el **procedimiento administrativo común** regulado en la Ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC)<sup>45</sup>. Este procedimiento se ha explicado en el apartado de esta Guía sobre infracciones y sanciones en materia de discapacidad.

40. En la página web del Ministerio de Consumo está disponible un formulario de Solicitud de arbitraje. [https://www.consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/consumo\\_masinfo/formulario\\_solicitud\\_arbitraje.pdf](https://www.consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/consumo_masinfo/formulario_solicitud_arbitraje.pdf)

41. En la página web del Ministerio de Consumo puede encontrarse más información sobre las Juntas arbitrales <https://www.consumo.gob.es/es/consumo/juntasArbitrales>

42. En la página web del Centro de Información y Consumo puede encontrarse un mapa de estas oficinas <http://aplicaciones.consumo-inc.es/cidoc/Consultas/dirMapas.aspx?tabla=omic>

43. En la página web del Centro de Información y Consumo puede encontrarse un mapa de estas Direcciones Generales <http://aplicaciones.consumo-inc.es/cidoc/Consultas/dirMapas.aspx?tabla=dirconsum>

44. En la página web del Ministerio de Consumo hay un modelo general de reclamación ante un conflicto de consumo: <https://www.consumo.gob.es/es/consumo/como-reclamar-ante-un-conflicto-de-consumo>

45. Puede verse la regulación detallada de todo el procedimiento en los artículos 63 y siguientes de la LPAC.

Las infracciones aparecen reguladas en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios que contiene un **régimen sancionador** (Título IV del Libro I). Las infracciones se clasifican en leves, graves y muy graves. Las infracciones muy graves prescribirán a los cinco años, las graves a los tres años y las leves al año.

Entre las infracciones en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias se contempla, por ejemplo, “el incumplimiento de las normas relativas a registro, normalización o denominación de productos, etiquetado, envasado y publicidad de bienes y servicios, incluidas las relativas a la información previa a la contratación”<sup>46</sup>. Esta previsión puede ser importante pues la normativa actual contiene obligaciones que hacen referencia a la accesibilidad en estos aspectos.

*Además, se incluye también “toda actuación discriminatoria contra personas consumidoras vulnerables independientemente del motivo o contra cualquier consumidor o usuario por el ejercicio de los derechos que confiere esta ley o sus normas de desarrollo, ya sean no atendiendo a sus demandas, negándoles el acceso a los establecimientos o dispensándoles un trato o imponiéndoles unas condiciones desiguales”<sup>47</sup>.*

Asimismo, se establece que las infracciones serán consideradas **graves o muy graves**, “de haberse realizado explotando la especial inferioridad, subordinación o indefensión de determinados consumidores o grupos de ellos”<sup>48</sup>. Parece evidente la posibilidad de incluir a las **personas en situación de vulnerabilidad**, también a las **personas con discapacidad**, en esta categoría, lo cual nos llevaría a constatar que en estos casos se produce un aumento en la calificación de la **gravedad de la infracción**.

En todo caso, para determinar las infracciones también deberá consultarse la legislación autonómica en materia de consumo, cuya referencia se incluye en el Anexo 3 de esta Guía.

El procedimiento sancionador **puede acabar en un proceso judicial contencioso-administrativo** entre la persona sancionada y la Administración (si la Administración no da la razón a la persona).

Por último, existe la posibilidad de que la persona consumidora **acuda a la vía judicial directamente**, que, en este caso, al tratarse de una relación entre personas privadas, es la **jurisdicción civil**. **Los plazos de reclamación directa en la vía civil varían en función de los servicios y bienes implicados.**

46. Artículo 47.1.g).

47. Artículo 47.1.1.

48. Artículo 48.3.

A la vía civil puede también recurrirse a) si se ha celebrado una mediación de consumo por parte de la Administración y no se ha llegado a un acuerdo entre las partes b) si la persona reclamante hubiera solicitado arbitraje de consumo y la empresa reclamada lo hubiera rechazado (no estando adherida al Sistema Arbitral de Consumo) c) si habiéndose celebrado un arbitraje de consumo, se hubiera dictado laudo arbitral dando por finalizadas las actuaciones, sin haber entrado en el fondo del asunto, e indicándose en el mismo que puede acudir a la vía judicial.



• **¿Qué se puede conseguir por esta vía?**

Dependerá del contenido de la reclamación y de la vía concreta utilizada.

Así, puede que la persona vea **satisfecha una petición, reciba una indemnización o que se sancione a la empresa.**

• **¿Cómo seguir si no se tiene éxito en esta vía?**

De nuevo la manera de continuar reclamando si no se tiene éxito, depende del mecanismo de defensa concreto que se haya activado.

El conflicto puede acabar en la vía judicial civil o en la jurisdicción contencioso administrativa (en caso de que se haya iniciado un procedimiento sancionador que no ha dado la razón a la persona consumidora).

## 4.3 Mecanismos institucionales de garantía



## 4.3. MECANISMOS INSTITUCIONALES DE GARANTÍA

### La Oficina de Atención a la Discapacidad (OADIS)

- **¿Qué es?**

Es una **Oficina de carácter permanente y especializado** que colabora con las organizaciones representativas de las personas con discapacidad y sus familias con el objetivo de **promover la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad**.

La Oficina de Atención a la Discapacidad, OADIS, presta servicios de asesoramiento, estudios y análisis de consultas o quejas presentadas por las personas con discapacidad.

Toda la información sobre sus funciones, la atención a la ciudadanía, la presentación de quejas y consultas, sus informes y otros materiales está disponible en la página web de la  [OADIS<sup>49</sup>](https://oadis.mdsocialesa2030.gob.es/).

- **¿Qué situaciones pueden ser objeto de una queja?**

Las situaciones en las que se haya producido una discriminación por razón de discapacidad siempre que haya tenido lugar en alguno de los **siguientes ámbitos**:

- a) Telecomunicaciones y sociedad de la Información.
- b) Espacios públicos urbanizados, infraestructuras y edificaciones.
- c) Transportes.
- d) Bienes y servicios a disposición del público.
- e) Relaciones con Administraciones Públicas.
- f) Administración de justicia.
- g) Patrimonio cultural, de conformidad con lo previsto en el patrimonio histórico.

La OADIS **no es competente para conocer quejas frente a decisiones judiciales**, pues no es parte del Poder Judicial. **Tampoco puede recibir quejas en materia de empleo**, al tratarse de una relación jurídico privada entre particulares.

- **¿Cómo presentar una queja? ¿Qué procedimiento se sigue?**

**Puede presentar una queja cualquier persona con discapacidad y sus familias o los movimientos asociativos de las personas con discapacidad**, siempre que invoquen que han

sido objeto de discriminación por razón de su discapacidad. No es necesaria la asistencia letrada.

La presentación de una consulta o queja ante la OADIS no interrumpe los plazos de que se disponga para interponer los recursos posibles, en vía administrativa, ante el correspondiente organismo público o, en vía jurisdiccional, ante los Tribunales de Justicia. Tampoco suspende o interrumpe la ejecución de las resoluciones o actos sobre los que versen.

El **escrito** se enviará a la OADIS a través de:

- a) El registro electrónico de cualquier Administración Pública. Para ello se necesita DNI electrónico o certificado digital.
- b) Las oficinas de Correos, representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.
- c) Las oficinas de asistencia en materia de registro
- d) Cualquier otro medio que establezcan las disposiciones vigentes.

El escrito tiene que estar firmado por la persona con discapacidad indicando los datos personales (nombre, apellidos, dirección, teléfono y DNI) y la documentación que justifique la queja.

 Desde este enlace, se puede acceder a un [modelo orientativo de queja ante la OADIS](#)<sup>50</sup>

 Desde este enlace, se puede acceder directamente a la [presentación de una queja con certificado electrónico](#).

Cuando la OADIS recibe una queja, la estudia para valorar si está dentro de los ámbitos de su competencia.

Si la queja no es admitida, se informa de las razones del rechazo.

Si la queja es admitida a trámite, la persona recibe información sobre los trámites que la OADIS realice.

Una vez admitida la queja, se abre el correspondiente expediente informativo, se recaban las informaciones oportunas para comprobar cuantos datos sean necesarios y proceder al estudio de los expedientes y la documentación precisa.

En cualquier momento, la persona puede dirigirse a la OADIS para conocer el estado de tramitación de su expediente o realizar cualquier consulta o aclaración.

Los trámites del procedimiento se llevarán a cabo con la más absoluta reserva. El nombre de la persona que presenta la queja o consulta se mantiene en secreto frente a terceras personas y a organismos no implicados en el problema.

El procedimiento es totalmente **gratuito** y finaliza cuando se **comunica por escrito el resultado de la tramitación de la queja**.

### • ¿Qué se puede conseguir por esta vía?

La OADIS ofrece asesoramiento, responde a la persona interesada sobre las vías de actuación más adecuadas y desarrolla, en su caso, un seguimiento de las recomendaciones realizadas.

Sus **actuaciones no son vinculantes** y no tramita el procedimiento de infracciones y sanciones.

**En todo caso, contar con su asesoramiento puede resultar sumamente útil y, en ocasiones, sus recomendaciones son atendidas.**

Así lo demuestra la resolución de diversos expedientes de queja tramitados por la OADIS

Cabe mencionar, por ejemplo, el éxito de las quejas relacionadas con problemas de accesibilidad en los casos de la aplicación RADAR COVID principalmente para personas ciegas y también para personas sordas; del Comparador de la factura de energía de la página web de la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia, de varias calles en Madrid o de las sedes de la Librería del Boletín Oficial del Estado y del Instituto Nacional de Estadística.

Igualmente, se han atendido quejas sobre falta de accesibilidad, para personas con movilidad reducida, del servicio alternativo de autobuses entre Murcia y Águilas durante las obras de la línea de cercanías, de la Oficina de venta de Billetes de la estación de Príncipe Pío o los datáfonos de un supermercado.

También han tenido éxito las quejas relacionadas, por ejemplo, con el uso en un juego de cartas familiar de una pregunta que discrimina a las personas de talla baja o con el empleo de la palabra “minusválido” para señalar el aseo de personas con discapacidad en el Parador de Gredos.

Asimismo, a partir de quejas tramitadas por la OADIS:

1) el Colegio de Abogados de Madrid ha dispuesto una dirección de correo electrónico para que las personas sordas puedan solicitar una cita para recibir orientación jurídica

2) el Ministerio de Universidades ha asumido que es necesario que se haga efectivo el mandato legal de inclusión en los currículos formativos de las Universidades de contenidos relacionados con la accesibilidad universal

3) se ha modificado la normativa de Seguridad Social para extender la prestación para madres con discapacidad (con un grado igual o superior al 65 por ciento) a los padres.

En algunas ocasiones las recomendaciones propuestas por la OADIS al Pleno del Consejo Nacional de la Discapacidad han sido estimadas por el departamento ministerial compe-

tente. Así sucedió con una recomendación en la que se solicitaba la modificación de la normativa para que el permiso por cuidado de hijo/a con enfermedad grave no se extinguiese al cumplir los 18 años, sino que se mantuviese mientras continuara existiendo la misma necesidad de atención y residiera con los padres. Esta recomendación se estimó, en parte, extendiéndose la prestación y el permiso hasta los 23 años. También se estimó otra recomendación en la que se solicitaba, a partir de una queja presentada por una asociación de personas con discapacidad intelectual, que, en las futuras convocatorias de procesos selectivos para ingreso como personal laboral fijo, en la categoría de Ayudante de Gestión y Servicios Comunes de personas con discapacidad intelectual, se estableciese la previsión de crear una lista o bolsa de candidatos/as para el puesto de funcionariado interino.

- **¿Cómo seguir si no se tiene éxito en esta vía?**

El resultado de la tramitación de la queja comunicado por la OADIS no puede recurrirse.

## El Defensor del Pueblo

- **¿Qué es?**

El Defensor del Pueblo es una garantía institucional de los derechos fundamentales. Es el **Alto Comisionado de las Cortes Generales** encargado de la **defensa de los derechos** para lo cual supervisa la actuación de las Administraciones Públicas.

La defensa de los derechos de las personas con discapacidad es una de las cuestiones con mayor impacto transversal en las actuaciones del Defensor del Pueblo y se realiza desde todas las áreas en las que se organiza la institución.

- **¿Qué situaciones pueden ser objeto de una queja?**

Se puede solicitar la intervención del Defensor del Pueblo en todas las situaciones en las que se considere que la **actividad de la Administraciones públicas** (Ministerios, Consejerías de las Comunidades Autónomas, Ayuntamientos, etc.), así como de las empresas públicas y de los agentes o colaboradores de las Administraciones, cuando realizan fines o servicios públicos, **no han respetado los derechos fundamentales**.

El Defensor del Pueblo no puede actuar en relación con vulneraciones de derechos en las que no ha existido intervención de las Administraciones Públicas. Basta cualquier actuación u omisión de la Administración para poder presentar una queja, sin necesidad de agotar ningún recurso previo.

No se pueden presentar quejas al Defensor del Pueblo en relación con resoluciones judiciales o con asuntos que estén pendientes de resolución por los tribunales.

## • ¿Cómo presentar una reclamación? ¿Qué procedimiento se sigue?

**Cualquier persona puede acudir al Defensor del Pueblo y solicitar su intervención.**

En la página web del  [Defensor del Pueblo](#) se ofrece información detallada sobre la presentación de quejas por la ciudadanía<sup>51</sup>.

La queja debe presentarse antes del transcurso de un año desde el momento en que se haya tenido conocimiento de los hechos objeto de la misma.

Las quejas se pueden presentar de manera individual o colectiva.

Su presentación es **gratuita**, no se exige ningún tipo de formalidad o asistencia legal y se puede realizar por Internet, por correo postal o Fax o personalmente en su servicio de atención a la ciudadanía.

 [En este enlace se puede acceder a ejemplos de quejas y a un formulario on line de presentación](#)<sup>52</sup>

**Es importante exponer de manera clara el motivo de la queja y se puede incluir documentación adicional.**

No se admiten las quejas anónimas, tampoco las que no especifican los motivos concretos de la queja, o aquéllas en las que se aprecia mala fe o cuya tramitación puede acarrear perjuicios a terceras personas.

La presentación de una queja ante el Defensor del Pueblo no suspenderá en ningún caso los plazos previstos en las Leyes para recurrir, tanto en vía administrativa como jurisdiccional, ni la ejecución de la resolución o acto afectado.

El Defensor del Pueblo mantiene informadas a las personas sobre la tramitación de su queja y, finalizada su actuación, les comunica sus conclusiones.

El procedimiento de queja culmina generalmente mediante la **adopción de una resolución de carácter no vinculante** en la cual el Defensor del Pueblo emite sugerencias, recordatorios y advertencias a las Administraciones.

El Defensor del Pueblo no puede anular o modificar los actos ni las resoluciones de las Administraciones públicas, en el caso de que concluya que se han vulnerado derechos fundamentales. Su misión es convencer a la Administración para que adopte medidas que permitan corregir la situación.

51. <https://www.defensordelpueblo.es/el-defensor/como-te-podemos-ayudar/>

52. En la página web del Defensor del Pueblo puede accederse a ejemplos de quejas y a un formulario on line de presentación. <https://www.defensordelpueblo.es/tu-queja/01-description/>

- **¿Qué se puede conseguir por esta vía?**

**A pesar de que carece de poderes vinculantes, en ocasiones, la actuación del Defensor del Pueblo es una herramienta eficaz para poner fin a vulneraciones de derechos.**

Según los datos que figuran en su web, las Administraciones aceptan más del 82 % de las resoluciones del Defensor.

En el Informe [👉 Las personas con discapacidad en el Informe anual del Defensor del Pueblo 2021](#)<sup>53</sup> pueden consultarse las recomendaciones realizadas por el Defensor del Pueblo en el año 2021 relacionadas con quejas presentadas por las personas con discapacidad y su resultado.

- **¿Cómo seguir si no se tiene éxito en esta vía?**

Las resoluciones del Defensor del Pueblo no pueden recurrirse.

## Otras instituciones

El **Ministerio Fiscal** puede desempeñar un papel importante en la defensa de los derechos de las personas con discapacidad. Cualquier persona puede acudir al Ministerio Fiscal para presentar sus denuncias y reclamaciones.

Las **Fiscalías** se encuentran en todas las capitales de provincia de España y, en ocasiones, tienen otras sedes situadas en alguno o algunos de los pueblos de la misma provincia. Todas ellas tienen organizado un sistema de atención a la ciudadanía.

El Ministerio Fiscal puede presentar demandas cuando considera que se han producido situaciones de discriminación y vulneración de derechos y también en defensa de las personas consumidoras y usuarias. Son varios los casos en los que las Fiscalías provinciales han denunciado, por ejemplo, incumplimientos de las exigencias de accesibilidad.

También se puede contactar con la **Fiscalía General del Estado** que cuenta con un servicio de Atención al Ciudadano cuyas funciones son tramitar las reclamaciones, quejas y sugerencias formuladas por la ciudadanía. Estas quejas pueden enviarse vía postal a la sede de la Fiscalía General del Estado en la c/ Fortuny nº 4 de Madrid o bien puede rellenarse este [formulario online](#)<sup>54</sup>.

Es de particular importancia la figura del **Fiscal de Sala Coordinador de los servicios especializados de atención a personas con discapacidad y mayores**. Esta Fiscalía tiene como

53. En la página del Defensor del Pueblo puede consultarse este informe <https://www.defensordel-pueblo.es/wp-content/uploads/2021/08/Las-personas-con-discapacidad-en-el-IA-2020.pdf>

54. En la página web del Ministerio Fiscal está disponible un formulario de Atención al Ciudadano <https://www.fiscal.es/web/fiscal/oficina-atencion-al-ciudadano-contacto>

función la promoción y salvaguarda de los derechos de las personas con discapacidad y de las personas mayores. La intervención y mediación de esta Fiscalía está siendo relevante en casos donde la intervención de los y las Fiscales en procesos que involucran a personas con discapacidad no es la exigida por la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. ➡ [A través del siguiente enlace, se accede al formulario de contacto<sup>55</sup>.](#)

### INSPECCIÓN EDUCATIVA:

Asimismo, si la situación de discriminación o de vulneración de derechos se produce en el ámbito educativo, puede ser pertinente la intervención de la **Inspección educativa**. Esta Inspección es la encargada de garantizar el correcto funcionamiento del sistema educativo, y, por tanto, vela por la no discriminación.

Existe una Inspección estatal y, además, cada Comunidad Autónoma tiene su propia Inspección educativa. En las webs correspondientes se pueden encontrar los datos de contactos y, en ocasiones, formularios para presentar denuncias.

*Siempre que estemos ante una vulneración del derecho a la educación de una persona con discapacidad, es importante ponerlo en conocimiento de la inspección educativa que pondrá en marcha una investigación.*

### AUTORIDAD INDEPENDIENTE PARA LA IGUALDAD DE TRATO Y LA NO DISCRIMINACIÓN:

La **Autoridad independiente para la Igualdad de Trato y la No Discriminación** es una institución de la Administración del Estado establecida por la Ley integral para la Igualdad de Trato y la No Discriminación.

*Tiene como principal finalidad proteger y promover la igualdad de trato y no discriminación, incluida la igualdad y no discriminación de las personas con discapacidad, en los ámbitos de competencia del Estado.*

55. En la página web del Ministerio Fiscal puede accederse al formulario para contactar con la figura del Fiscal de Sala Coordinador de los servicios especializados de atención a personas con discapacidad y mayores. <https://www.fiscal.es/contacto-personas-con-discapacidad-y-mayores>

Su actuación se proyecta tanto en el **sector público** como en el **sector privado**.

Entre sus **funciones** se encuentran:

1) Garantizar la prestación independiente de **servicios especializados de asistencia y orientación a las personas que hayan podido sufrir discriminación**. Estos servicios incluirán la recepción y tramitación de las quejas o reclamaciones de las víctimas y actividades de mediación y conciliación, así como el ejercicio de acciones judiciales. Para el establecimiento de estos servicios se contará con la colaboración de organizaciones especializadas en la promoción de la igualdad de trato y el trabajo con grupos de población tradicionalmente afectados por la discriminación.

2) Constituirse, con el consentimiento expreso de las partes, en **órgano de mediación o conciliación** entre ellas en relación con violaciones del derecho a la igualdad de trato y no discriminación, a excepción de las que tengan contenido penal o laboral.

3) **Iniciar, de oficio o por solicitud de terceras personas, investigaciones sobre la existencia de posibles situaciones de discriminación que revistan una especial gravedad o relevancia.**

4) Ejercitar **acciones judiciales** en defensa de los derechos derivados de la igualdad de trato y la no discriminación conforme a lo dispuesto en esta ley y en las distintas leyes procesales.

5) Solicitar la actuación de la **Administración del Estado para sancionar las acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción administrativa en materia de igualdad de trato y no discriminación.**

6) Poner en conocimiento del Ministerio Fiscal los hechos que puedan ser constitutivos de infracción penal.

7) Informar, a instancia de los órganos judiciales en los procesos jurisdiccionales o del Ministerio Fiscal, en las diligencias previas que versen sobre los derechos derivados de la igualdad de trato y no discriminación.

En el momento de la publicación de esta Guía esta Autoridad todavía no se ha creado, ni se ha aprobado el Estatuto que la regula a pesar de haberse cumplido los plazos señalados para ello en la Ley

## 4.4. EL SISTEMA DE ARBITRAJE EN MATERIA DE DISCAPACIDAD

La normativa española regula un **sistema arbitral en materia de discapacidad**. Sin embargo, en la actualidad este sistema **no está funcionando**, puesto que materialmente no se ha puesto en marcha. En todo caso, se expondrá su contenido en la presente Guía, en tanto es posible que en el futuro se potencie este sistema.

### • ¿Qué es?

Este Sistema arbitral pretende resolver **reclamaciones frente a personas físicas o jurídicas de carácter privado en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal sin tener que recurrir a la vía judicial**.

Está regulado en el Real Decreto 1417/2006, de 1 de diciembre. El sistema está inspirado en el arbitraje de consumo.

### • ¿Qué situaciones pueden ser objeto de una reclamación?

Pueden ser objeto de arbitraje las quejas relacionadas con la vulneración de la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la accesibilidad, siempre que versen sobre alguna de las **siguientes materias**:

- a) Telecomunicaciones y sociedad de la información.
- b) Espacios públicos urbanizados, infraestructuras y edificación.
- c) Transportes.
- d) Bienes muebles e inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, comercializados directamente a los consumidores como destinatarios finales, que las personas físicas o jurídicas, individuales o colectivas, profesionales o titulares de establecimientos públicos o privados, fijos o ambulantes, produzcan, faciliten, suministren o expidan, en régimen de derecho privado
- e) Relaciones con las Administraciones públicas en el ámbito del Derecho privado

**La normativa excluye del arbitraje las controversias:**

- a) sobre las que haya recaído resolución judicial firme y definitiva en los casos en que haya identidad de sujeto, hecho y fundamento.
- b) en las que deba intervenir el Ministerio Fiscal en representación y defensa de las personas con discapacidad que carecen de capacidad de obrar o de representación legal y no puedan actuar por sí mismas.
- c) en las que concurren indicios racionales de delito.

d) que estén determinadas en contratos administrativos, así como otras materias que no sean de libre disposición conforme a Derecho (es decir materias que tienen reservado por Ley otro procedimiento concreto)

e) que sean objeto de arbitraje laboral.

### • ¿Cómo presentar una reclamación? ¿Qué procedimiento se sigue?

Las partes son tanto las personas con discapacidad, como las personas físicas o jurídicas «que importen, produzcan, suministren o faciliten entornos, productos, bienes y servicios a las personas con discapacidad».

La **solicitud de arbitraje es realizada por la persona con discapacidad**, directamente o a través de las organizaciones representativas con mayor implantación en el ámbito territorial, ante la junta arbitral.

En todo caso, es **necesario que la persona reclamada se adhiera o acepte el sistema arbitral**. Hay dos posibilidades. Si la persona o entidad reclamada está adherida al sistema, la presidencia de la junta arbitral acuerda iniciar el procedimiento. Si no lo está, se traslada la solicitud para que en el plazo de 10 días «manifieste si acepta resolver el conflicto a través del sistema arbitral». Si lo rechaza o no contesta en plazo, la solicitud se archiva puesto que es un sistema voluntario.

El plazo para dictar decisiones de arbitraje (llamadas laudos) no será superior a 4 meses desde el día siguiente a la resolución de la Presidencia de la junta arbitral acordando el inicio del procedimiento.

### • ¿Qué se puede conseguir por esta vía?

**Dependerá del contenido de la solicitud.**

Las decisiones de arbitraje tienen la misma eficacia que una Sentencia.

### • ¿Cómo seguir si no se tiene éxito en esta vía?

Con carácter general, los laudos arbitrales no se pueden recurrir en vía judicial. Existen, en todo caso, unos supuestos tasados en los que se puede ejercitar la acción de nulidad ante los Tribunales.

En el caso de que la persona o entidad reclamada no esté adherida al sistema de arbitraje o la rechace, puede acudir a la jurisdicción civil.

## 4.5 La garantía judicial



## 4.5. LA GARANTÍA JUDICIAL

### Mecanismos judiciales ordinarios

Además de las vías explicadas en los apartados anteriores, los actos de vulneraciones de derechos de las personas con discapacidad por parte de los poderes públicos y privados pueden **denunciarse en vía judicial**.

Con carácter general, para hacer uso de esta vía la persona tiene que contar con asistencia letrada y puede haber otros costes asociados (honorarios de personas que actúan como peritos, notificaciones judiciales, copias, documentos etc.) Por ello es importante que la persona compruebe si puede tener derecho a la **asistencia jurídica gratuita**.

Además de tener un coste, los juicios son lentos. Con carácter general, su duración es muy superior a la de un procedimiento administrativo o de arbitraje. Pero, en todo caso, la reclamación judicial es la mejor vía de defensa si se pretende obtener una reparación integral.

Para saber dónde acudir es importante tener en cuenta en qué ámbito se sitúa la conducta que se quiere denunciar: civil, administrativo, laboral, penal, etc.

**Si se trata de una vulneración que tenga su origen en un poder público, previamente hay que agotar las vías administrativas** (antes de presentar la reclamación judicial ante los juzgados de lo contencioso-administrativo hay que presentar una reclamación ante la Administración). La única excepción es el procedimiento especial de protección de los derechos fundamentales que se explicará más adelante.

Cuando la vulneración la comete una **persona particular**, podrá acudir **directamente a la vía judicial** (también en materia de consumo) a través de la jurisdicción civil. Si se reclama un importe que no supera los 2.000 euros, no se necesita abogado/a ni procurador/a. Pero hay algunos gastos imprescindibles que hay que pagar durante el procedimiento. Al final del procedimiento, si la persona pierde puede tener que pagar los costes procesales de la otra parte (lo que se conoce como condena a costas).

Si se trata de una discriminación o vulneración de derechos en el **empleo** (se presenta una demanda frente a una empresa o empleador/a) la jurisdicción competente será la **jurisdicción social**. Habitualmente antes del juicio hay un acto de conciliación. En el orden social puede no contarse con asistencia letrada en primera instancia (aunque es recomendable). En este ámbito es posible solicitar un abogado/a de oficio con independencia de la existencia de recursos para litigar. La condena a pagar costas para la persona trabajadora es excepcional.

Dentro de los mecanismos judiciales es muy importante la **protección penal**.

*Es posible que algunas vulneraciones de derechos y actos de discriminación constituyan conductas castigadas por el Derecho Penal. Si se considera que este puede ser el caso, debe remitirse a la persona a la consulta con profesionales de la abogacía.*

Además, en el Código Penal nos encontramos con algunas disposiciones que se refieren a la discapacidad como **una situación que agrava** la responsabilidad penal y, también, con delitos relacionados expresamente con la discriminación que hacen mención expresa a la discapacidad.

Se recoge, por ejemplo, el delito de **discriminación en el empleo** por diversas razones entre las que se encuentra ser persona con discapacidad<sup>56</sup>.

Además, se tipifican otros delitos relacionados con la discriminación. Se trata de los delitos cometidos con ocasión del ejercicio de los derechos fundamentales y de las libertades públicas garantizados por la Constitución, algunos conocidos como los **delitos de odio**. En ellos se menciona la discapacidad.

Por ejemplo, se castiga<sup>57</sup>:

- *Fomentar, promover o incitar directa o indirectamente (de forma pública o a través de la distribución, difusión o venta de material) al odio, hostilidad, discriminación o violencia contra un grupo, una parte del mismo o contra una persona determinada por razón de su pertenencia a aquél, incluyendo aquí a las personas con discapacidad.*
- *Lesionar la dignidad de las personas mediante acciones (o distribución de material) que entrañen humillación, menosprecio o descrédito de alguno de los grupos a que se refiere el apartado anterior, de una parte de los mismos o de cualquier persona determinada por razón de su pertenencia a ellos, incluyendo de nuevo a las personas con discapacidad.*
- *Enaltecer o justificar por cualquier medio de expresión pública o de difusión los delitos que hubieran sido cometidos contra un grupo, una parte del mismo o contra una persona determinada por razón de su discapacidad.*

Asimismo, el Código Penal prohíbe que los funcionarios/as y las personas particulares encargadas de un servicio público denieguen a una persona una prestación a la que tenga derecho por razón de discapacidad<sup>58</sup>. Tampoco en el ejercicio de actividades profesionales o empresariales está permitido denegar a una persona una prestación a la que tenga derecho por razón de discapacidad<sup>59</sup>.

56. Artículo 314.

57. Artículo 510.

58. Artículo 511.

59. Artículo 512.

En el caso de que haya tenido lugar algún hecho susceptible de integrar en el supuesto de hecho de los anteriores delitos, podrá interponerse una denuncia ante el juzgado de instrucción competente (que será el del lugar de comisión del delito).

## **Mecanismos judiciales especiales (amparo ordinario y amparo ante el Tribunal Constitucional)**

Algunos derechos reconocidos en la Constitución española (CE) cuentan con una protección reforzada.

Los derechos fundamentales especialmente protegidos son los comprendidos en los artículos 14 a 29 de la Constitución española (más la objeción de conciencia del artículo 30.2, que se refiere al servicio militar obligatorio, ya eliminado).

Así, esta protección especial está actualmente disponible cuando se vulneran los siguientes derechos:

- ▶ **Igualdad y no discriminación**
- ▶ **Derecho a la vida, integridad física y moral, prohibición de tortura y penas o tratos inhumanos o degradantes.**
- ▶ **Libertad ideológica, religiosa y de culto**
- ▶ **Derecho a la libertad y a la seguridad**
- ▶ **Derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen**
- ▶ **Libertad de elección de residencia y circulación**
- ▶ **Libertad de expresión**
- ▶ **Derecho de reunión**
- ▶ **Derecho de asociación**
- ▶ **Derecho de participación en los asuntos públicos**
- ▶ **Tutela judicial efectiva**
- ▶ **Garantías procesales en el ámbito penal y derechos de las personas privadas de libertad**
- ▶ **Derecho a la educación**
- ▶ **Derecho de sindicación**

*Debe tenerse en cuenta que todos los derechos reconocidos en la Constitución española tienen que interpretarse de conformidad con la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad <sup>60</sup>.*

Cuando se han vulnerado los derechos recogidos en la tabla anterior la persona tiene la posibilidad de reclamar judicialmente por una **vía especial ante los tribunales ordinarios (procedimiento conocido como amparo ordinario)** vía que es más beneficiosa para sus intereses.

Por eso es importante siempre prestar atención a si estamos ante un caso donde se han vulnerado derechos fundamentales que cuentan con protección reforzada. **En principio, siempre que estemos ante un caso de discriminación, cualquiera que sea el derecho sobre el que se proyecta la discriminación, se podrá acudir a esta vía.** Por ejemplo, el derecho al trabajo no está entre los derechos a los que la Constitución otorga una protección reforzada. Pero si se ha producido una discriminación en el empleo, en tanto el derecho a la igualdad y la no discriminación sí cuenta con la protección reforzada, se podría emplear la vía especial.

Esta vía consiste en unos procedimientos especiales regulados en los órdenes contencioso-administrativo, social y civil, específicamente centrados en la protección de los derechos fundamentales.

Estos procedimientos judiciales especiales presentan **ventajas evidentes** debido a las notas de la **preferencia y la sumariedad**. La preferencia supone que el procedimiento debe tener prioridad absoluta en su tramitación. La sumariedad quiere decir que el proceso sólo puede versar sobre las pretendidas violaciones de derechos fundamentales, no sobre cualesquiera otras que surjan vinculadas al mismo caso. Estos rasgos implican que el procedimiento se desarrollará con especial rapidez.

Además, cuando estamos ante vulneraciones de los derechos fundamentales con protección reforzada que tienen su origen en una actuación de la Administración **no hay que agotar la vía administrativa previa**. Se puede ir directamente al procedimiento especial de protección de los derechos fundamentales en el orden contencioso administrativo.

Por otro lado, cuando se vulneran estos derechos con protección reforzada (mencionados en la tabla anterior, artículos 14 a 29 de la Constitución española) se tiene la posibilidad de acudir, en última instancia, al **Tribunal Constitucional** haciendo uso del **recurso de amparo**.

A través del recurso de amparo el Tribunal Constitucional se configura en el garante máximo de los derechos y libertades.

Mediante el recurso de amparo pueden recurrirse disposiciones, actos jurídicos, omisiones o simples vías de hecho de los poderes públicos del Estado, las Comunidades Autónomas

y demás entes públicos de carácter territorial, corporativo o institucional, así como de sus funcionarios/as o agentes.

El recurso puede ser interpuesto por toda persona natural o jurídica que invoque un interés legítimo, por el Defensor del Pueblo y por el Ministerio Fiscal (este último interviene siempre en este proceso). **Es necesario haber agotado antes la vía judicial previa** invocando en ésta la vulneración del derecho.

Para que se admita este recurso hay que justificar la especial **trascendencia constitucional** que se apreciará atendiendo a su importancia para la interpretación o aplicación de la Constitución, para su general eficacia y para la determinación del contenido y alcance de los derechos fundamentales.

Si se otorga el amparo, la sentencia contendrá alguno de los siguientes pronunciamientos:

- a) declaración de nulidad de la decisión, acto o resolución impugnado;
- b) reconocimiento del derecho o libertad pública vulnerado;
- c) restablecimiento de la persona recurrente en la integridad de su derecho o libertad con la adopción de las medidas apropiadas, en su caso, para su conservación.

## Garantías especiales en la tutela judicial frente a la discriminación

Cuando se denuncian ante los órganos judiciales casos de discriminación, es importante tener en cuenta que la prueba de la existencia de una discriminación puede resultar complicada. La discriminación no suele manifestarse de forma abierta y claramente identificable.

Por esta razón, a menudo, las víctimas de una **discriminación** se sienten desmotivadas para acudir a los Tribunales ante la dificultad de probar la existencia de tal discriminación. Para compensar la dificultad de acreditar que una diferencia de trato se debe a un motivo prohibido de discriminación (por ejemplo, la discapacidad) se establece un reparto especial de la carga de la prueba. Si la persona reclamante puede acreditar la existencia de unos hechos de los que pueda presumirse que ha sido discriminada, **corresponderá a la presunta persona autora probar la inexistencia de la discriminación** (es decir que el trato diferente que ha recibido la persona no ha estado motivado, por ejemplo, en la discapacidad o en otro motivo prohibido). Esta **inversión de la carga de la prueba** es especialmente útil en las reclamaciones de discriminación indirecta, en las que resulta necesario acreditar que determinada disposición o práctica aparentemente neutra, tiene un efecto desproporcionado sobre un grupo concreto. Esta inversión no procede en el caso de los procesos penales o de los recursos judiciales de carácter administrativo interpuestos contra resoluciones sancionadoras, pues iría en contra de la presunción de inocencia.

## Beneficio de la justicia gratuita

Una de las barreras con las que pueden encontrarse las personas con discapacidad a la hora de emplear los mecanismos judiciales de garantía tiene que ver con el coste económico de los procesos en esta vía.

El sistema de justicia gratuita pretende garantizar el acceso a la justicia en condiciones de igualdad a toda la ciudadanía. Está regulado en la [Ley 1/1996, de 10 de enero, de asistencia jurídica gratuita](#)<sup>61</sup>.

Las **prestaciones** que comprende el derecho a la asistencia jurídica gratuita son: a) el asesoramiento y orientación gratuitos previos; b) asistencia de abogado al detenido, preso o imputado que no lo hubiera designado para diligencias policiales; c) defensa y representación gratuitas por abogado y procurador en el procedimiento judicial, cuando la intervención de estos profesionales sea legalmente preceptiva o cuando, no siéndolo, su intervención sea expresamente requerida o acordada por el juzgado o tribunal; d) inserción gratuita de anuncios o edictos, en el curso del proceso, que preceptivamente deban publicarse en periódicos oficiales; e) exención del pago de tasas judiciales, así como del pago de depósitos necesarios para la interposición de recursos; f) asistencia pericial gratuita en el proceso a cargo del personal técnico adscrito a los órganos jurisdiccionales, o, en su defecto, a cargo de funcionarios, organismos o servicios técnicos dependientes de las Administraciones públicas (el Juez o Tribunal podrá acordar en resolución motivada que la asistencia pericial especializada gratuita se lleve a cabo por profesionales técnicos privados cuando deba prestarse a menores y personas con discapacidad psíquica que sean víctimas de abuso o maltrato, atendidas las circunstancias del caso y el interés superior del menor o de la persona con discapacidad, pudiendo prestarse de forma inmediata); g) obtención gratuita de copias, testimonios, instrumentos y actas notariales; h) reducción del 80 por 100 de los derechos arancelarios en relación con determinados documentos.

*Son titulares del derecho a la justicia gratuita tanto personas físicas como jurídicas (sin ánimo de lucro) que acrediten insuficiencia de recursos. También pueden ser titulares algunos grupos en situación de vulnerabilidad sin ser necesaria la insuficiencia de recursos, entre los que se incluyen, con determinadas condiciones, a las personas con discapacidad .*

## PRESTACIONES QUE COMPRENDE EL DERECHO A LA ASISTENCIA JURÍDICA GRATUITA

- ▶ Asesoramiento y orientación gratuitos previos
- ▶ Asistencia de abogado al detenido, preso o imputado que no lo hubiera designado para diligencias policiales
- ▶ Defensa y representación gratuitas por abogado y procurador en el procedimiento judicial, cuando la intervención de estos profesionales sea legalmente preceptiva o cuando, no siéndolo, su intervención sea expresamente requerida o acordada por el juzgado o tribunal
- ▶ Inserción gratuita de anuncios o edictos, en el curso del proceso, que preceptivamente deban publicarse en periódicos oficiales
- ▶ Exención del pago de tasas judiciales, así como del pago de depósitos necesarios para la interposición de recursos
- ▶ Asistencia pericial gratuita en el proceso a cargo del personal técnico adscrito a los órganos jurisdiccionales, o, en su defecto, a cargo de funcionarios, organismos o servicios técnicos dependientes de las Administraciones públicas
- ▶ Obtención gratuita de copias, testimonios, instrumentos y actas notariales
- ▶ Reducción del 80 por 100 de los derechos arancelarios en relación con determinados documentos.

En este sentido, con independencia de la existencia de recursos para litigar, se reconoce el derecho de asistencia jurídica gratuita, que se les prestará de inmediato, a las víctimas de violencia de género, de terrorismo y de trata de seres humanos en aquellos procesos que tengan vinculación, deriven o sean consecuencia de su condición de víctimas, así como a las personas menores de edad y las **personas con discapacidad necesitadas de especial protección** cuando sean víctimas de delitos de homicidio, de lesiones de los artículos 149 y 150 de Código Penal en el delito de maltrato habitual previsto en el artículo 173.2, en los delitos contra la libertad, en los delitos contra la libertad e indemnidad sexual y en los delitos de trata de seres humanos<sup>62</sup>.

Asimismo, se posibilita el reconocimiento excepcional del derecho a la asistencia jurídica gratuita “atendiendo a las circunstancias de salud del solicitante y a las **personas con discapacidad** ... así como a las personas que los tengan a su cargo cuando actúen en un proceso en su nombre e interés, siempre que se trate de procedimientos que guarden relación con las circunstancias de salud o discapacidad que motivan este reconocimiento excepcional”<sup>63</sup>.

En estos casos se deberá presentar la solicitud ante la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita, que determinará expresamente qué prestaciones de las contempladas en el beneficio de la justicia gratuita son de aplicación. Los recursos e ingresos de las personas solicitantes no podrán exceder el quíntuplo del indicador público de renta de efectos múltiples y se tendrá en cuenta, además, la carencia de patrimonio suficiente.

*También se reconoce en el derecho a la asistencia jurídica gratuita <sup>64</sup>, sin necesidad de acreditar insuficiencia de recursos para litigar, a las asociaciones de utilidad pública que tengan como fin la promoción y defensa de los derechos de las personas con discapacidad .*

El reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita se solicitará ante el Colegio de Abogados del lugar en que se halle el juzgado o tribunal que haya de conocer del proceso principal para el que se solicita la asistencia, o ante el juzgado del domicilio de la persona que lo pide. En este último caso, el órgano judicial dará traslado de la petición al Colegio de Abogados territorialmente competente.

La solicitud podrá presentarse por cualquier medio, incluyendo los previstos en la normativa de acceso electrónico de la ciudadanía a los servicios públicos. En la solicitud se indicarán de forma expresa las prestaciones para las que se solicita el reconocimiento del derecho

62. Artículo 2 g).

63. Artículo 5.

64. Disposición adicional segunda.

y se harán constar, acompañando los documentos que reglamentariamente se determinen para su acreditación, los datos que permitan apreciar la situación económica y patrimonial de la persona interesada y de las personas integrantes de su unidad familiar, sus circunstancias personales y familiares, la pretensión que se quiere hacer valer y la parte o partes contrarias en el litigio, si las hubiere.

 *En este enlace puede encontrarse [información sobre el acceso a la justicia gratuita que facilita el Consejo General de la Abogacía Española](#)<sup>65</sup>*

Según la Ley integral para la Igualdad de trato y la no discriminación las personas víctimas de discriminación tienen derecho a recibir asesoramiento jurídico gratuito en el momento inmediatamente previo a la imposición de la denuncia.

### Servicios de orientación jurídica a personas con discapacidad

Algunos Colegios de la Abogacía cuentan con un servicio de orientación jurídica especializado para personas con discapacidad y sus familias que cubre diversos tipos de asistencia y diversas materias.

En ocasiones, este servicio cubre más supuestos que los señalados en la Ley en relación

*Por esta razón, es importante recomendar a las personas con discapacidad que consulten la página web del Colegio de Abogados de su territorio o llamen por teléfono para informarse de los recursos disponibles.*

con los beneficios de la justicia gratuita.

 *En este enlace están disponibles los [datos de contacto de los Colegios de la Abogacía](#)<sup>66</sup>*

65. En la página web del Consejo General de la Abogacía Española puede encontrarse información sobre el acceso a la justicia gratuita: <https://www.abogacia.es/servicios/ciudadanos/servicios-de-orientacion-juridica-gratuita/>

66. En la página del Consejo General de la Abogacía Española están disponibles los datos de contacto de los Colegios de la Abogacía: <https://www.abogacia.es/conocenos/consejo-general/colegios-y-consejos/>

## 4.6 Mecanismos de protección de carácter internacional



## 4.6 MECANISMOS DE PROTECCIÓN DE CARÁCTER INTERNACIONAL

Cuando se vulneran los derechos de las personas con discapacidad cabe acudir también a vías de protección de carácter supraestatal, es decir, a órganos de control de **carácter regional** (como los pertenecientes al Consejo de Europea) o **universal** (pertenecientes a Naciones Unidas).

Casi todas las vías de tutela internacional señaladas en este apartado – con excepción de las reclamaciones colectivas ante el Comité Europeo de Derechos sociales - son de carácter subsidiario, es decir, **solo proceden una vez que se han agotado previamente las instancias nacionales.**

### • Mecanismos del Consejo de Europa

La protección de los derechos humanos en el marco del Consejo de Europa se lleva a cabo a través de diferentes instrumentos normativos, entre los que destacan, la **Convención Europea de Derechos Humanos (CEDH)** de 1950 que reconoce, básicamente, derechos individuales, civiles y políticos y la **Carta Social Europea (CSE)**, aprobada en 1961 y cuya versión revisada fue adoptada en 1996, que reconoce derechos económicos, sociales y culturales.

### • Tribunal Europeo de Derechos Humanos (TEDH)

Las personas con discapacidad no se encuentran específicamente mencionadas en la Convención Europea de Derechos Humanos (CEDH) pues se trata de un instrumento que recoge derechos humanos de carácter general y de naturaleza individual, civil y política.

En todo caso, obviamente, **las personas con discapacidad son titulares de todos los derechos reconocidos en la CEDH** y, además, están amparadas por la protección contra la discriminación en su ejercicio y disfrute. Por ello, desde la adopción de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, que ha tenido un importante impacto en la atención a la discapacidad por parte de los sistemas regionales de protección de los derechos, el TEDH ha desarrollado una apreciable jurisprudencia en la materia.

*Toda persona física, organización no gubernamental o grupo de particulares que se considere víctima de una violación de los derechos reconocidos en la CEDH por un Estado Parte, puede acceder al Tribunal Europeo de Derechos Humanos una vez agotadas las instancias internas.*

Cuando se admite una demanda, el TEDH procede al examen del caso con las personas representantes de las partes. Si fuera necesario lleva a cabo una investigación para la que los Estados Partes están obligados a proporcionar todas las facilidades necesarias. Asimismo, el Tribunal se pondrá a disposición de las personas interesadas a fin de llegar a un arreglo amistoso del caso.

El procedimiento culmina con una sentencia que tiene fuerza obligatoria respecto de los Estados Parte de la CEDH.

### • **Comité Europeo de Derechos Sociales (CEDS)**

En el caso de la Carta Social Europea (CSE,) el órgano competente para vigilar su aplicación no es el TEDH, sino el **Comité Europeo de Derechos Sociales**. La Carta se refiere expresamente a la discapacidad en su artículo 15 que menciona el **derecho a la autonomía, a la integración social y a la participación en la vida de la comunidad y alude específicamente a la educación, el empleo y la accesibilidad**.

Las **personas particulares no pueden presentar reclamaciones individuales** ante el Comité de Derechos Sociales. Ahora bien, si los Estados han ratificado un Protocolo específico es posible presentar ante este Comité **reclamaciones colectivas** en relación con incumplimientos de los derechos reconocidos en la Carta Social Europea. España ratificó este Protocolo en 2021.

Las **reclamaciones colectivas** pueden ser presentadas por:

- a) Organizaciones internacionales de personas empleadoras y de trabajadoras
- b) Otras organizaciones internacionales no gubernamentales reconocidas como entidades consultivas por el Consejo de Europa y que figuren en la lista elaborada a tal fin por el Comité Gubernamental
- c) Organizaciones nacionales representativas de empleadores y de trabajadores sometidas a la jurisdicción del Estado contra el que se dirige la reclamación
- d) Cualquier otra organización nacional no gubernamental representativa dentro de su jurisdicción que tenga especial competencia en las materias reguladas por la Carta Social Europea a la que el Estado parte reconozca el derecho a presentar reclamaciones.

La reclamación se presenta **por escrito** y especificará en qué medida el **Estado no ha garantizado** la aplicación satisfactoria de la disposición de la Carta cuya vulneración se alega.

Una vez admitida la reclamación, se solicita al Estado y a la organización implicadas en la misma aclaraciones o informaciones escritas y es posible organizar una audiencia con las personas representantes de las partes.

Sobre la base de las estas actuaciones, el **Comité Europeo de Derechos Sociales** elabora-

rá un **informe** en el que expondrá las medidas adoptadas para examinar la reclamación y presentará sus conclusiones sobre si el Estado afectado ha garantizado, o no, la aplicación satisfactoria de la disposición de la Carta a la que se refiere la reclamación.

### • Mecanismos del Sistema de Naciones Unidas. Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

Las personas con discapacidad pueden presentar reclamaciones (llamadas comunicaciones) ante todos los Comités que vigilan la aplicación de los Tratados de Derechos Humanos de Naciones Unidas si consideran que han sufrido una vulneración de derechos reconocidos en esos Tratados.

En particular, las personas con discapacidad pueden presentar una **queja ante el Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad**, que vigila la aplicación de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

La **reclamación debe presentarse por escrito** y enviarse al correo de la Secretaría de la Oficina del Alto Comisionado de Naciones Unidas, [petitions@ohchr.org](mailto:petitions@ohchr.org), sin que exijan especiales formalidades, ni asistencia de profesionales de la abogacía.

Si la reclamación se considera admisible (uno de los requisitos es haber agotado los recursos internos) se inicia el procedimiento de examen que se articula como un **proceso cuasi judicial**. El Comité debe poner en conocimiento del Estado denunciado, de forma confidencial, toda comunicación que reciba. A partir de entonces, y dentro de un plazo de seis meses, ese Estado Parte deberá presentar al Comité por escrito explicaciones o declaraciones en las que se aclare la cuestión y se indiquen, de haberlas, las medidas correctivas que hubiere adoptado dicho Estado. Si la situación lo demanda, el Comité podrá solicitar al Estado la adopción de las medidas provisionales necesarias a fin de evitar posibles daños irreparables a la víctima o las víctimas de la supuesta violación.

Una vez finalizado el procedimiento, el Comité adopta una decisión sobre el fondo que contiene dos tipos de pronunciamientos: el **dictamen** propiamente dicho, esto es, la declaración de si se ha producido, o no, una violación de los derechos reconocidos en el Tratado y, en caso afirmativo, la identificación de una serie de **recomendaciones** que se consideran apropiadas para remediar esta violación que consisten en medidas particulares, orientadas a la reparación de la víctima, y medidas generales, dirigidas a la no repetición. Las medidas individuales pueden consistir, por ejemplo, en una indemnización por daños y perjuicios, en la admisión en un centro educativo ordinario, etc. Las medidas generales pueden incluir, por ejemplo, la modificación de normas o políticas.

En todo caso, un problema al que nos enfrentamos es que, a diferencia de lo que sucede con las sentencias del TEDH y al igual que sucede con el resto de los órganos de Tratados de Naciones Unidas, los **dictámenes del Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad no son declarados expresamente obligatorios/vinculantes**. Además, en España, al igual que ocurre en otros muchos países, no existe un mecanismo para la implementación de los dictámenes de los Comités y los tribunales, con escasas excepciones, han cerrado las vías

procesales que se han intentado emplear para dar efectos a estas decisiones. **Es deseable que esta situación, que impide que una persona que obtiene un dictamen favorable pueda ver reparados sus derechos en vía interna, cambie en un futuro próximo.**

 *En este enlace puede encontrarse [información sobre los procedimientos para presentar denuncias individuales](#)<sup>67</sup>*

## 4.7. ADAPTACIONES DE LOS MECANISMOS DE DEFENSA Y RECLAMACIÓN

En muchas ocasiones las personas con discapacidad han visto obstaculizada la defensa de sus derechos debido a que los mecanismos, recursos y procedimientos de reclamación disponibles no han tenido en cuenta su situación y necesidades.

En este punto cobra importancia el art. 13 de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad que recoge el **derecho de acceso a la justicia de las personas con discapacidad**:

*“Los Estados parte asegurarán que las **personas con discapacidad tengan acceso a la justicia en igualdad de condiciones con las demás**, incluso mediante ajustes de procedimiento y adecuados a la edad para facilitar el desempeño de las funciones efectivas de esas personas como participantes directos e indirectos, incluida la declaración como testigos en todos los procedimientos judiciales, con inclusión de la etapa de investigación y otras etapas preliminares”.*

Su apartado 2 establece, además, la obligación de promover *“la capacitación adecuada de los que trabajan en la administración de justicia, incluido el personal policial y penitenciario”*. El art. 13 de la Convención requiere la eliminación de todas las barreras de diferente naturaleza que encuentran las personas con discapacidad en el sistema de justicia. Esta exigencia se proyecta no sólo en los procesos judiciales, sino también en los procesos administrativos. Y supone, entre otras cosas, la accesibilidad de las instalaciones y servicios, el empleo de métodos accesibles de comunicación e información, la disponibilidad de servicios de apoyo o la modificación y adaptación de los procedimientos.

En aquellas situaciones en las que las personas con discapacidad son víctimas de discriminación o de vulneraciones de derechos, la accesibilidad de los mecanismos de defensa y reclamación resulta crucial para poder obtener reparación. En el sistema español, como resultado de su adaptación de la Convención y a algunas normas europeas, se incluyen ya

67. En este documento puede encontrarse información sobre los procedimientos para presentar reclamaciones ante los Comités de Naciones Unidas: [https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/FactSheet7Rev2\\_sp.pdf](https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/FactSheet7Rev2_sp.pdf)

algunas medidas que tratan de garantizar esta accesibilidad en el caso de las personas con discapacidad víctimas de discriminación<sup>68</sup> o víctimas de delitos<sup>69</sup>. También la Ley de Enjuiciamiento civil se refiere a los ajustes de procedimiento en los procesos civiles<sup>70</sup>(regulación que es de aplicación supletoria en procesos de otra naturaleza). Por su parte, la Ley General sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad se refiere a la garantía de la accesibilidad de los procedimientos sancionadores a los que alude<sup>71</sup>.

*En todo caso, invocando el art. 13 de la Convención, las personas con discapacidad pueden exigir que se adapten todos los recursos y mecanismos de defensa y reclamación para posibilitar su participación efectiva y en igualdad de condiciones.*

68. Puede verse el art. 5.3 de la Ley integral para la Igualdad de trato y la no discriminación.

69. Puede verse la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito, en especial sus arts. 4 o 26. También se incluyen alguna medidas de protección en la Ley de Enjuiciamiento Criminal.

70. Puede verse su art. 7 bis.

71. Puede verse su art. 90.

# 5. EL LITIGIO ESTRATÉGICO



## 5. EL LITIGIO ESTRATÉGICO

Las organizaciones de defensa de los derechos humanos, incluidas las organizaciones de defensa de los derechos de las personas con discapacidad, acuden en ocasiones al denominado litigio estratégico.

El litigio estratégico consiste en la selección de un **caso de alto impacto** con el cual acudir a los tribunales de justicia a fin de conseguir una sentencia que tenga **efectos más allá de reparar a las víctimas directas del caso en cuestión**.

Por lo tanto, este litigio debe estar diseñado en torno a casos emblemáticos relacionados con **vulneraciones de derechos sistemáticas y recurrentes**, cuya adecuada resolución pueda beneficiar a todas las personas que se encuentren en una situación similar.

*Es posible que en la labor que desarrollan las asociaciones del sector de la discapacidad se identifiquen casos de vulneraciones de derechos que se repiten una y otra vez y que no están obteniendo un adecuado tratamiento y reparación. En relación con estos supuestos, podría ser de interés identificar un caso clave para generar un cambio en la respuesta.*

Por ejemplo, en el sistema español permanece inexplorada la vía de proteger la accesibilidad a través de los mecanismos especiales de garantía de los derechos fundamentales. En este punto, podría tener sentido seleccionar un caso paradigmático que cuente con fuertes evidencias para ensayar este cauce presentando, primero, una demanda a través del procedimiento especial de protección de los derechos fundamentales, y si, como es previsible no se obtiene reparación, llegando ante el Tribunal Constitucional para generar jurisprudencia vinculante en esta materia.

**En el desarrollo del litigio estratégico puede resultar de gran utilidad el apoyo de las Clínicas jurídicas y de profesionales pro bono.**

Las **Clínicas jurídicas** son un tipo de aprendizaje-servicio que combina una función docente y una función social. En las Clínicas jurídicas estudiantes de Derecho trabajan en casos reales que tienen interés público, con el apoyo del profesorado y, en ocasiones, con la ayuda de profesionales de la abogacía que trabajan pro bono.

 Desde este enlace, puede accederse a [información sobre las Clínicas jurídicas existentes en las Universidades españolas](#)<sup>72</sup>

El **pro bono** es el trabajo que profesionales de la abogacía realizan de forma voluntaria y gratuita por el bien público.

72. En la página web de la Red Española de Clínicas Jurídicas puede encontrarse un listado detallado de las distintas Clínicas de las Universidades Españolas: <http://clinicas-juridicas.blogspot.com/p/presentacion.html>

# 6. ORIENTACIONES PARA LA INCIDEN- CIA POLÍTICA EN PROCESOS LEGISLATIVOS



## 6. ORIENTACIONES PARA LA INCIDENCIA POLÍTICA EN PROCESOS LEGISLATIVOS

La labor de incidencia política es esencial para que las demandas de las personas con discapacidad y sus familias estén recogidas en la legislación y en las políticas públicas y se cuente siempre con la participación del Movimiento Asociativo.

En muchas ocasiones, los casos de vulneraciones de derechos que llegan a las entidades del sector pueden requerir de actuaciones más de índole político que jurídico (aunque en algunas situaciones puedan combinarse ambas) orientadas a propiciar un cambio en la normativa o en las políticas públicas.

Así sucede, por ejemplo, con todas las situaciones en las que se manifiestan vulneraciones de derechos relacionadas con:

1) Una insuficiente, inadecuada y poco razonable regulación normativa de la accesibilidad. Esto es lo que ocurre, por ejemplo, con el desconocimiento de la importancia de la cadena de accesibilidad en el transporte público.

2) Problemas en la normativa y los baremos de reconocimiento del grado de discapacidad o de dependencia. Esto sucede cuando se dejan fuera determinadas condiciones en las que se enfrentan barreras y se requiere apoyo. O, por ejemplo, cuando la normativa no reconoce los certificados de discapacidad obtenidos en otros países. Así, por ejemplo, una persona extranjera con residencia legal en España y certificado de discapacidad de su país, por muy grave que sea su discapacidad y precaria su situación económica, no puede acceder a prestaciones y beneficios.

3) La existencia de diferencias en las regulaciones autonómicas de algunas materias que impiden la garantía de la igualdad en el ejercicio de los derechos. Esto es lo que pasa, por ejemplo, con la regulación del acceso y condiciones de uso de la tarjeta de estacionamiento.

4) Decisiones políticas que asignan recursos insuficientes a determinados servicios etc. Esto es lo que sucede, por ejemplo, con el sistema de atención a las situaciones de dependencia o con la financiación de las obras de accesibilidad.

Existen **diferentes herramientas** que pueden emplearse en la incidencia política como la denuncia pública, el recurso a medios de comunicación, el empleo de las redes sociales etc.

En todo caso, tanto la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, como la propia legislación española, exigen celebrar **consultas estrechas y colaborar activamente con las personas con discapacidad a través de las organizaciones en los procesos de adopción de decisiones en cuestiones relacionadas con las personas con discapacidad**. Dicha participación debe articularse desde el inicio de los procesos de elaboración, ejecución, seguimiento y evaluación de normas o de políticas que puedan tener

alguna incidencia o impacto sobre las personas con discapacidad.

El Estado español está, por tanto, obligado a consultar con las organizaciones de discapacidad todas las normas y políticas públicas que afecten a este colectivo y debe asegurar que los procedimientos de consulta son efectivos.

Es particularmente relevante que las entidades del sector de la discapacidad desarrollen capacidades para el adecuado **seguimiento y realización de observaciones en relación con las iniciativas legislativas y políticas que afectan a las personas con discapacidad. Su aportación y participación en estos procesos resulta esencial para que las normativas y las políticas públicas tengan en cuenta la realidad de las personas con discapacidad y para que sus voces sean escuchadas.**

En este apartado se ofrecen algunas **orientaciones** genéricas para la **elaboración de observaciones en relación con estas iniciativas.**

En primer lugar, es importante realizar una **lectura integral** de los documentos con las gafas inclusivas y de la igualdad y la no discriminación y pensando en el modelo de la Convención.

Deben buscarse específicamente los artículos o disposiciones en los que aparecen mencionadas expresamente – de una u otra forma – las personas con discapacidad para determinar si la regulación garantiza su tratamiento en igualdad de condiciones. Pero, además, deben tratar de identificarse también posibles omisiones (esto es, regulaciones o previsiones que deberían atender a la situación particular de las personas con discapacidad estableciendo alguna medida específica y no lo hacen).

Las **observaciones** que se realicen deberían presentarse de **forma sistematizada y justificarse convenientemente.**

Así, en el caso de iniciativas legislativas (proposiciones o proyectos de ley), deberían incluirse por orden los preceptos de la regulación en los que se identifiquen aspectos problemáticos.

En relación con cada uno de los preceptos debería incluirse:

- 1) El texto original respecto al que se realizan las observaciones.
- 2) Una breve justificación de por qué hay aspectos que se consideran problemáticos. En esta justificación es importante apelar a lo dispuesto en la Convención para apoyar las consideraciones realizadas.
- 3) La propuesta de cambio que se considera pertinente formulada de manera clara. Si es posible debe incluirse una nueva propuesta de redacción que elimine los problemas identificados. Al menos debería identificarse qué debería añadirse o eliminarse.

# 7. ANEXOS



## ANEXO 1. Detección discriminación e identificación de derechos vulnerados

Este Anexo pretende ayudar a las entidades a identificar y documentar de manera apropiada situaciones de discriminación y de vulneración de derechos. No implica que estas situaciones vayan a denunciarse por la persona afectada.

En su manejo y almacenamiento deberán seguirse las normas habituales de protección de datos.

- Como Centro profesional de referencia:

### 1. Expón brevemente los pasos dados hasta ahora (si ha habido):

---

---

---

---

### 2. Expón a continuación los hechos de los que has tenido conocimiento

Indicaciones: Describe el caso en el apartado 1. No olvides incluir información sobre los hechos y las circunstancias de la persona. Te recomendamos seguir estos puntos:

**¿Qué ha pasado?** Céntrate en narrar brevemente los hechos que consideras pueden revelar la existencia de discriminación o vulneración de derechos.

**¿A quién le ha pasado?** Resalta dimensiones de la situación de la persona que piensas que pueden ser importantes: sexo, edad (si es niño o niña, joven, adulta, persona mayor), tipo de discapacidad, si vive en el mundo rural, si es persona extranjera o migrante, si está en situación de dependencia etc.

*Por ejemplo: Mujer mayor con discapacidad física y movilidad reducida que sufre una caída en la calle en la ciudad XXXX al tropezar con un bolardo que no cumplía las dimensiones requeridas en la normativa.*

**¿Cómo lo ha vivido la persona?** Puedes indicar si lo interpreta o no como una discriminación, sobre qué derechos, si considera o no que esta discriminación se derive de algún factor más a parte de la discapacidad y cualquier otra información de carácter más subjetivo que consideres relevante.

### 3. ¿Ha habido o no discriminación?

Asegúrate de que estás ante una discriminación, para ello deben darse todos los elementos del presente apartado. Marca las casillas para comprobarlo.

Se ha producido un trato distinto o que excluya a la persona	
La razón ha sido la discapacidad	
La <b>intención</b> o al menos el <b>resultado</b> del trato distinto y/o excluyente ha supuesto un menoscabo en el disfrute de algún derecho	

### 4. ¿Ante qué tipo de discriminación estamos?

Marca con una X. Selecciona una de cada grupo.

Directa	
Indirecta	

Por asociación	
Múltiple	
Interseccional	

## 5. ¿Qué derechos han sido vulnerados?

Selecciona los derechos de la lista que han sido vulnerados y recuerda que las vulneraciones de derechos raramente afectan a un solo derecho. Trata de tener una perspectiva amplia sobre cómo se interrelacionan los derechos y sus vulneraciones.

**¡Recuerda los derechos nunca se vulneran de uno en uno!**

Igualdad y no discriminación	
Accesibilidad	
Derecho a la vida	
Igual reconocimiento como persona ante la ley	
Acceso a la justicia	
Libertad y seguridad	
Integridad personal	
Libertad de desplazamiento y nacionalidad	
Derecho a vivir de forma independiente y a ser incluido en la comunidad	
Movilidad personal	
Libertad de expresión y de opinión y acceso a la información	
Respeto de la privacidad	
Respeto del hogar y de la familia	
Educación	
Salud	
Habilitación y rehabilitación	
Trabajo y empleo	

Nivel de vida adecuado y protección social	
Participación en la vida política y pública	
Participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte	

Si la vulneración está relacionada con el proceso de valoración de la discapacidad (certificado de discapacidad). Por favor marca aquí con una x	
--	--

**6. Añade las observaciones finales que consideres relevantes.  
¿Cuáles van a ser los siguientes pasos, qué tipo de apoyos y acompañamiento necesita la persona?**

## ANEXO 2. Modelos y formularios para la presentación de denuncias, quejas y reclamaciones

### MODELOS Y FORMULARIOS ON LINE:

1. ▶ [Modelo para presentar una denuncia en el régimen común de infracciones y sanciones de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad](#)<sup>73</sup>
2. ▶ [Modelo para presentar una denuncia a la Inspección de Trabajo en el régimen de o infracciones y sanciones del orden social](#)<sup>74</sup>
3. ▶ [Modelo para presentar una reclamación patrimonial a la Administración por daños ocasionados por el funcionamiento de la Administración o los servicios públicos](#)<sup>75</sup>
4. ▶ [Modelo de solicitud arbitraje de consumo](#)<sup>76</sup>
5. ▶ [Modelo de reclamación general en materia de consumo](#)<sup>77</sup>
6. ▶ [Formulario de Consulta/Quejas Oficina de Atención a la Discapacidad](#)<sup>78</sup>
7. ▶ [Formulario on line de presentación de quejas ante el Defensor del Pueblo](#)<sup>79</sup>

73. En la página web del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 puede accederse a un modelo de denuncia en relación con el régimen común de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. [https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fwww.mdsocialesa2030.gob.es%2Fderechos-sociales%2Fdiscapacidad%2Fdocs%2FModelo\\_denuncia\\_23112020.doc&wdOrigen=BROWSELINK](https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fwww.mdsocialesa2030.gob.es%2Fderechos-sociales%2Fdiscapacidad%2Fdocs%2FModelo_denuncia_23112020.doc&wdOrigen=BROWSELINK)

74. En la página web del Ministerio de Trabajo y Economía Social se encuentra disponible un modelo para presentar una denuncia a la Inspección de Trabajo. [https://www.mites.gob.es/itss/web/Atencion\\_al\\_Ciudadano/FORMULARIOS/index.html](https://www.mites.gob.es/itss/web/Atencion_al_Ciudadano/FORMULARIOS/index.html)

75. En la página web del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte puede descargarse un modelo de reclamación de responsabilidad patrimonial: <https://www.educacionyfp.gob.es/dam/jcr:3e-f11ea3-df34-4c7a-983d-c00a38455421/modelo-reclamacion-de-responsabilidad-patrimonial.pdf>

76. En la página web del Ministerio de Consumo está disponible un formulario de Solicitud de arbitraje. [https://www.consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/consumo\\_masinfo/formulario\\_solicitud\\_arbitraje.pdf](https://www.consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/consumo_masinfo/formulario_solicitud_arbitraje.pdf)

77. En la página web del Ministerio de Consumo hay un modelo general de reclamación ante un conflicto de consumo: <https://www.consumo.gob.es/es/consumo/como-reclamar-ante-un-conflicto-de-consumo>

78. En la página web de la OADIS está disponible un modelo orientativo de consulta (queja): <https://oadis.mdsocialesa2030.gob.es/consultaDenunciaQueja/generarDocumentoCDQ.do?tipo=1>

79. En la página web del Defensor del Pueblo puede accederse a ejemplos de quejas y a un formulario on line de presentación. <https://www.defensordelpueblo.es/tu-queja/01-description/>

## MODELO DE RECURSO DE ALZADA

 [Descarga aquí el archivo editable](#)

### A [ÓRGANO AL QUE SE DIRIGE EL RECURSO]<sup>80</sup>

[NOMBRE Y APELLIDOS], con [DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN Y NÚMERO], y domicilio a los efectos del presente recurso en [CALLE, POBLACIÓN, CÓDIGO POSTAL Y PROVINCIA].

EN CASO DE QUE SE ACTÚE MEDIANTE ABOGADO/A EN EL PÁRRAFO DE ARRIBA SE PONDRÁN SUS DATOS Y ABAJO SE AÑADIRÁ:

{En nombre y representación de [NOMBRE Y APELLIDOS DE PERSONA REPRESENTADA con [DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN Y NÚMERO DE LA PERSONA REPRESENTADA] {como acredito mediante [DOCUMENTO DE APODERAMIENTO / REPRESENTACIÓN] / tengo acreditado en el procedimiento [IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO EN EL CONSTA LA REPRESENTACIÓN]}<sup>81</sup>

### EXPONE:

1. Que se ha notificado {en fecha [FECHA EN LA QUE SE RECIBE LA NOTIFICACIÓN]}, acuerdo del [ÓRGANO QUE DICTA LA RESOLUCIÓN QUE SE IMPUGNA] por la que se [DESTIMA LA SOLICITUD/ SE ARCHIVA LA DENUNCIA],
2. Que por entender que dicho acuerdo vulnera [INDICAR LOS INTERESES O BIENES JURÍDICOS AFECTADOS POR LA RESOLUCIÓN (p.e. “mis derechos o intereses” / “lo dispuesto en la normativa aplicable”)], presento RECURSO [DE ALZADA], fundado en las siguientes,

### ALEGACIONES

#### a) HECHOS

**Primero.-** [DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS EN PÁRRAFOS SUCESIVAMENTE ENUMERADOS, CON INDICACIÓN DE LAS PRUEBAS O DOCUMENTOS EN LOS QUE SE BASAN.

80. Rellenar los datos correspondientes al texto incluido entre los CORCHETES.

81. El texto entre LLAVES incluye información que puede ponerse o no en función de que proceda.

SI LOS HECHOS YA FUERON CONSIGNADOS EN LA SOLICITUD O DENUNCIA, PUEDE REMITIRSE A DICHO DOCUMENTO, RESUMIRLOS CON REFERENCIA AL ESCRITO DE SOLICITUD

TAMBIÉN PUEDE SUPRIMIRSE ESTA APARTADO E INVOCAR A LOS HECHOS AL HILO DE LA EXPOSICIÓN DE LOS FUNDAMENTOS DE DERECHO]

#### b) FUNDAMENTOS JURÍDICOS

[**Primero**].- El acuerdo que se impugna [IDENTIFICAR EL ACTO RECURRIDO] que pone fin al procedimiento por lo que resulta recurrible al amparo de lo dispuesto en el art. 112 LPAC

[**Segundo**].- La persona recurrente tiene legitimación al amparo de los dispuesto en el art. 4 LPAC

[**Tercero**].-Los motivos por los que se impugna el acuerdo objeto de recurso es/son [ENUMERAR LOS MOTIVOS DE IMPUGNACIÓN]

[DESARROLLAR EN FUNDAMENTOS CONSECUTIVOS LOS DISTINTOS MOTIVOS POR LOS QUE IMPUGNA EL ACUERDO]

....

De acuerdo con las anteriores alegaciones,

#### SOLICITO

Que se tenga por presentado en tiempo RECURSO DE ALZADA] contra el ACUERDO [DESCRIPCIÓN DEL ACUERDO], lo admita, junto con la documentación que se acompaña, por haber sido presentado en tiempo y forma, y dicte en su día RESOLUCIÓN por la que se ANULE, el acto impugnado {Y, SE RECONOZCA EL DERECHO A XXXX, que el acuerdo recurrido desconoce O SE IMPONGA LA CORRESPONDIENTE SANCIÓN A XXXX}

En [LUGAR] Y [FECHA]

[FIRMA]

## ANEXO 3. Normativa

### NORMATIVA ESTATAL Y AUTONÓMICA SOBRE INFRACCIONES Y SANCIONES EN MATERIA DE DISCAPACIDAD

- **Normativa estatal**

Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión social (LGDPD)<sup>82</sup>

- **Normativa autonómica de desarrollo del régimen estatal de infracciones y sanciones de la LGDPD**

Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía<sup>83</sup>

Ley 5/2019, de 21 de marzo, de derecho y Garantías de las Personas con Discapacidad en Aragón<sup>84</sup>

Ley de Accesibilidad 8/2017, de 3 de agosto, de Accesibilidad Universal de las Illes Balears<sup>85</sup>

Ley 9/2018, de 21 de diciembre, de Garantía de los Derechos de las Personas con Discapacidad, Cantabria<sup>86</sup>

Ley 7/2014, de 13 de noviembre, de Garantía de los Derechos de las Personas con Discapacidad en Castilla-La Mancha<sup>87</sup>

Ley 2/2013, de 15 de mayo, de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, Castilla León<sup>88</sup>

82. Puede consultarse el texto de esta norma en la página web del Boletín Oficial del Estado disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12632>

83. Puede consultarse el texto de esta norma en la página web del Boletín Oficial del Estado disponible en <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2017-11910>

84. Puede consultarse el texto de esta norma en la página web del Boletín Oficial del Estado disponible en <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2019-7785>

85. Puede consultarse el texto de esta norma en la página web del Boletín Oficial del Estado disponible en <https://www.boe.es/buscar/pdf/2017/BOE-A-2017-10541-consolidado.pdf>

86. Puede consultarse el texto de esta norma en la página web del Boletín Oficial del Estado disponible en <https://www.boe.es/buscar/pdf/2019/BOE-A-2019-1630-consolidado.pdf>

87. Puede consultarse el texto de esta norma en la página web del Boletín Oficial del Estado disponible en <https://www.boe.es/buscar/pdf/2015/BOE-A-2015-1626-consolidado.pdf>

88. Puede consultarse el texto de esta norma en la página web del Boletín Oficial del Estado disponible en [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2013-5998](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2013-5998)

[Ley 13/2014, de 30 de octubre, de accesibilidad, Cataluña<sup>89</sup>](#)

[Ley 11/2014, de 9 de diciembre, de Accesibilidad Universal de Extremadura<sup>90</sup>](#)

[Ley 10/2014, de 3 de diciembre, de Accesibilidad, Galicia<sup>91</sup>](#)

[Ley 4/2017, de 27 de junio, de Accesibilidad Universal de la Región de Murcia<sup>92</sup>](#)

[Ley Foral 12/2018, de 14 de junio, de Accesibilidad Universal, Navarra<sup>93</sup>](#)

● **Otra normativa autonómica sobre infracciones y sanciones en materia de discapacidad**

[Ley 5/1995, de 6 de abril, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras, Asturias<sup>94</sup>](#)

[Ley 8/1995, de 6 de abril, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Físicas, Canarias<sup>95</sup>](#)

[Ley 5/1994, de 19 de julio, de Supresión de Barreras Arquitectónicas y Promoción de la Accesibilidad, La Rioja<sup>96</sup>](#)

[Ley 8/1993, de 22 de junio, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Madrid<sup>97</sup>](#)

[Ley 20/1997, de 4 de diciembre, para la Promoción de la Accesibilidad, País Vasco<sup>98</sup>](#)

89. Puede consultarse el texto de esta norma en la página web del Boletín Oficial del Estado disponible en <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2014-11992>

90. Puede consultarse el texto de esta norma en la página web del Boletín Oficial del Estado disponible en <https://www.boe.es/buscar/pdf/2014/BOE-A-2014-13629-consolidado.pdf>

91. Puede consultarse el texto de esta norma en la página web del Boletín Oficial del Estado disponible en <https://www.boe.es/buscar/pdf/2015/BOE-A-2015-2604-consolidado.pdf>

92. Puede consultarse el texto de esta norma en la página web del Boletín Oficial del Estado disponible en [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2017-9488](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2017-9488)

93. Puede consultarse el texto de esta norma en la página web del Boletín Oficial del Estado disponible en <https://www.boe.es/buscar/pdf/2018/BOE-A-2018-8951-consolidado.pdf>

94. Puede consultarse el texto de esta norma en la página web del Boletín Oficial del Estado disponible en <https://www.boe.es/buscar/pdf/1995/BOE-A-1995-15188-consolidado.pdf>

95. Puede consultarse el texto de esta norma en la página web del Boletín Oficial del Estado disponible en <https://www.boe.es/buscar/pdf/1995/BOE-A-1995-12103-consolidado.pdf>

96. Puede consultarse el texto de esta norma en la página web del Boletín Oficial del Estado disponible en <https://www.boe.es/buscar/pdf/1994/BOE-A-1994-19656-consolidado.pdf>

97. Puede consultarse el texto de esta norma en la página web del Boletín Oficial del Estado disponible en <https://www.boe.es/buscar/pdf/1993/BOE-A-1993-21947-consolidado.pdf>

98. Puede consultarse el texto de esta norma en la página web del Boletín Oficial del Estado disponible en <https://www.boe.es/buscar/pdf/2012/BOE-A-2012-541-consolidado.pdf>

[Ley 11/2003, de 10 de abril, sobre el Estatuto de las Personas con Discapacidad, Valencia](#)<sup>99</sup>

[Ley 1/1998, de 5 de mayo, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y de la Comunicación, Valencia](#)<sup>100</sup>

- **Normativa estatal sobre infracciones y sanciones en materia de igualdad de trato y no discriminación**

[Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación](#)<sup>101</sup>

- **Normativa reguladora del procedimiento administrativo común**

[Ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas \(LPAC\)](#)<sup>102</sup>

- **Normativa sobre infracciones y sanciones en el orden social**

[Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Infracciones y Sanciones del Orden Social \(LISOS\)](#)<sup>103</sup>

[Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales](#)<sup>104</sup>

[Real Decreto 928/1998, de 14 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento general sobre procedimientos para la imposición de sanciones por infracciones de orden social y para los expedientes liquidatorios de cuotas de la Seguridad Social](#)<sup>105</sup>

99. Puede consultarse el texto de esta norma en la página web del Boletín Oficial del Estado disponible en <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2003-10295>

100. Puede consultarse el texto de esta norma en la página web del Boletín Oficial del Estado

101. Puede consultarse el texto de esta norma en la página web del Boletín Oficial del Estado disponible en <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2022-11589>

102. Puede consultarse el texto de esta norma en la página web del Boletín Oficial del Estado disponible en <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565>

103. Puede consultarse el texto de esta norma en la página web del Boletín Oficial del Estado disponible en <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2000-15060>

104. Puede consultarse el texto de esta norma en la página web del Boletín Oficial del Estado disponible en <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1995-24292>

105. Puede consultarse el texto de esta norma en la página web del Boletín Oficial del Estado disponible en <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1998-12816>

- **Normativa estatal en materia de derechos de las personas consumidoras**

[Ley 4/2022 de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica](#)<sup>106</sup>

[Ley 26/1984, General para la Defensa de Consumidores y Usuarios](#)<sup>107</sup>

- **Normativa sobre arbitraje**

[Real Decreto 1417/2006, de 1 de diciembre Real Decreto 1417/2006, de 1 de diciembre, por el que se establece el sistema arbitral para la resolución de quejas y reclamaciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad](#)<sup>108</sup>

[Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo](#)<sup>109</sup>

- **Normativa sobre asistencia jurídica gratuita**

[Ley 1/1996, de 10 de enero, de asistencia jurídica gratuita](#)<sup>110</sup>

- **Normativa reguladora de los procedimientos judiciales especiales de protección de los derechos fundamentales**

[Constitución española](#)<sup>111</sup>

[Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa](#)<sup>112</sup>

[Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social](#)<sup>113</sup>

106. Puede consultarse el texto de esta norma en la página web del Boletín Oficial del Estado disponible en [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2022-3198](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2022-3198)

107. Puede consultarse el texto de esta norma en la página web del Boletín Oficial del Estado disponible en [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2022-3198](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2022-3198)

108. Puede consultarse el texto de esta norma en la página web del Boletín Oficial del Estado disponible en <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2006-21819>

109. Puede consultarse el texto de esta norma en la página web del Boletín Oficial del Estado disponible en <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2008-3527>

110. Puede consultarse el texto de esta norma en la página web del Boletín Oficial del Estado disponible en <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1996-750>

111. Puede consultarse el texto de esta norma en la página web del Boletín Oficial del Estado disponible en <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1978-31229>

112. Puede consultarse el texto de esta norma en la página web del Boletín Oficial del Estado disponible en <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565>

113. Puede consultarse el texto de esta norma en la página web del Boletín Oficial del Estado disponible en <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2011-15936>

[Ley 1/2000, de 7 de enero de Enjuiciamiento Civil](#)<sup>114</sup>

[Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen](#)<sup>115</sup>

● **Normativa penal**

[Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal](#)<sup>116</sup>

● **Normativa internacional**

[Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad](#)<sup>117</sup>

[Convención Europea de Derechos Humanos](#)<sup>118</sup>

[Carta Social Europea Revisada](#)<sup>119</sup>

114. Puede consultarse el texto de esta norma en la página web del Boletín Oficial del Estado disponible en <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2000-323>

115. Puede consultarse el texto de esta norma en la página web del Boletín Oficial del Estado disponible en <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1982-11196>

116. Puede consultarse el texto de esta norma en la página web del Boletín Oficial del Estado disponible en <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1995-25444>

117. Puede consultarse el texto de esta norma en la página web del Boletín Oficial del Estado disponible en <https://www.boe.es/boe/dias/2008/04/21/pdfs/A20648-20659.pdf>

118. Puede consultarse el texto de esta norma en la página web del Boletín Oficial del Estado disponible en <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1979-24010>

119. Puede consultarse el texto de esta norma en la página web del Boletín Oficial del Estado disponible en [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2021-9719](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2021-9719)



C/Luis Cabrera, 63, 28002 Madrid

+34 91 744 36 00

[cocemfe@cocemfe.es](mailto:cocemfe@cocemfe.es)

[www.cocemfe.es](http://www.cocemfe.es)



 POR SOLIDARIDAD  
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL