

## INFORME ESTADÍSTICO

# “ESTUDIO DE LA PROBLEMÁTICA MÁS FRECUENTE DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS CON DISCAPACIDAD EN ZARAGOZA”

Realiza



Financia



## 1.- ÍNDICE

- 1.- Presentación
- 2.- Muestra
- 3.- Datos recogidos
- 4.- Conclusiones
- 5.- Propuestas

### ANEXO (Cuestionario utilizado)

El proyecto “Estudio de la problemática más frecuente de los consumidores y usuarios con discapacidad en Zaragoza” ha sido realizado por la Unión de Consumidores de Aragón (UCA).

La realización del proyecto “Estudio de la problemática más frecuente de los consumidores y usuarios con discapacidad en Zaragoza” ha sido financiada a través de la subvención de apoyo a asociaciones de consumidores y usuarios para 2016 del Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza.

## 1. PRESENTACIÓN

---

El presente informe recoge los datos obtenidos del cuestionario online realizado a personas consumidoras y usuarias con discapacidad en la ciudad de Zaragoza.

El estudio se ha realizado entre los meses de octubre a diciembre de 2016 mediante un cuestionario online que se ha difundido a través del sitio web de UCA [www.ucaragon.com](http://www.ucaragon.com), y sus perfiles de Facebook y Twitter.

También se ha dado a conocer a través del boletín electrónico de la asociación, para que sus receptores (socios, voluntarios y simpatizantes) puedan difundirlo entre personas de su entorno que sufran alguna discapacidad y residan en la ciudad de Zaragoza.

Desde la Unión de Consumidores de Aragón (UCA), el cuestionario online también se ha remitido mediante correo electrónico a organizaciones y entidades de personas con discapacidad para que los difundan entre sus asociados, voluntarios y colaboradores.

En concreto, se ha enviado a las siguientes organizaciones y entidades:

CERMI ARAGÓN, COCEMFE, FUNDACIÓN REY ARDID, FUNDACIÓN FEDERICO OZANAM, ONCE (Delegación Territorial de Aragón), AFEDAZ, FADEMA, ADAMPI ARAGÓN, ASAGA, ASOCIACIÓN DE PARKINSON DE ARAGÓN, GARDENIERS y ATADES.

El objeto del estudio ha sido conocer, de la manera más objetiva posible, la problemática más habitual que sufre el colectivo de consumidores y usuarios con discapacidad en la ciudad de Zaragoza, qué sectores plantean mayores problemas, cómo es la información que tienen antes de contratar, qué dificultades encuentran para entender un contrato o factura, cómo es la accesibilidad en los entornos, productos, bienes y servicios que ofrece el mercado, qué medidas utilizan para informarse de sus derechos como consumidores y usuarios, qué pasos siguen para solucionar el problema que se les plantea y con qué dificultades se encuentran a la hora de efectuar una reclamación, así como las soluciones que se pueden plantear y ofrecer para el pleno disfrute de los derechos que les asisten.

Dicho estudio servirá para realizar una serie de propuestas que permitan una mayor información y recursos de las personas con discapacidad de la ciudad de Zaragoza en el ámbito del consumo.

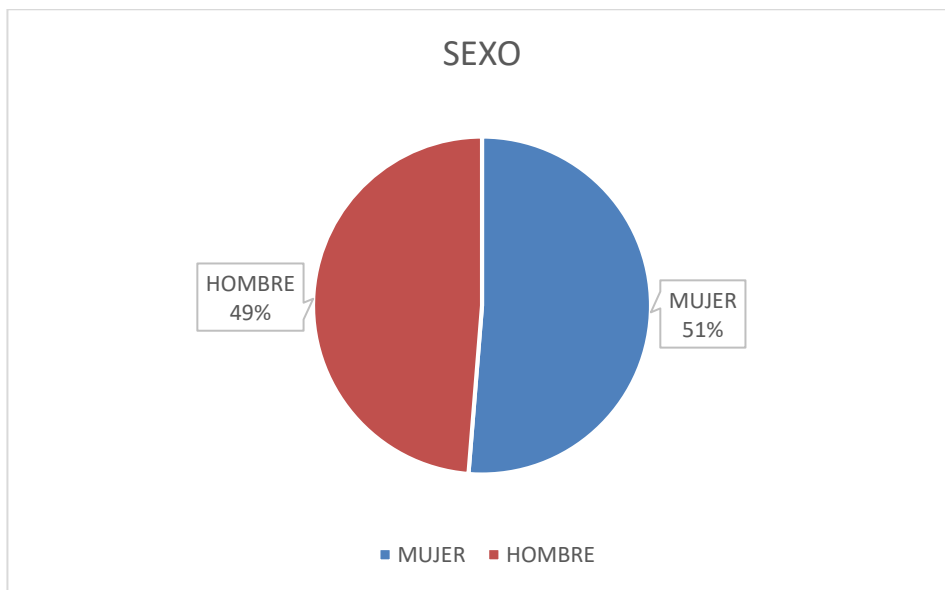
Para ello, se ha utilizado un cuestionario que ha constado mayoritariamente de preguntas con respuesta múltiple, así como un breve espacio en blanco para que de manera breve y voluntaria los encuestados puedan aportar algún testimonio o experiencia que hayan sufrido. (Véase en el anexo el cuestionario utilizado).

## 2. MUESTRA

---

La muestra ha estado formada por **468 personas consumidoras y usuarias con discapacidad de la ciudad de Zaragoza.**

**Atendiendo a las variables sexo y edad,** su distribución es la siguiente:



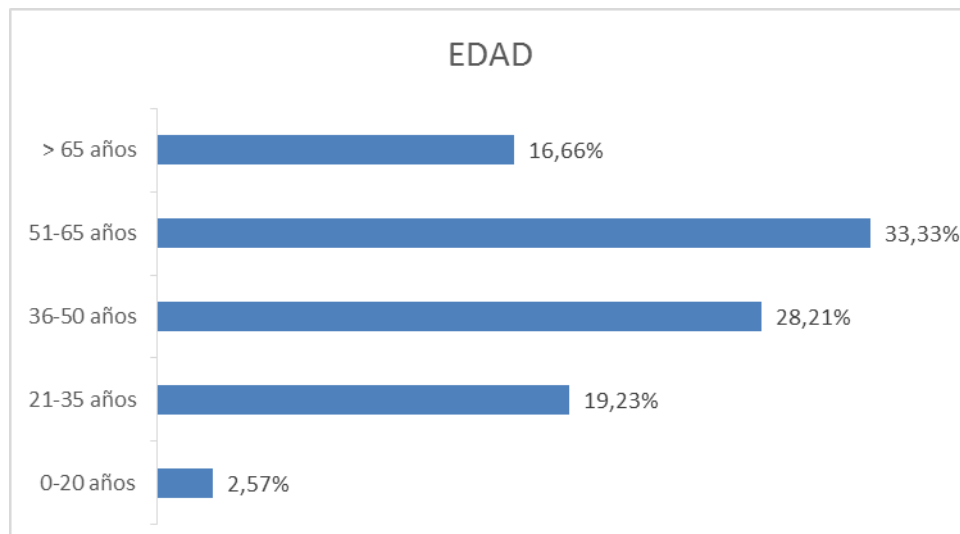
Han respondido al cuestionario **240 mujeres y 228 hombres** .

El 51% de las mujeres encuestadas, frente al 49% de hombres, refieren haber sufrido problemas en el ámbito de consumo, por lo que se evidencia que las mujeres con discapacidad de la ciudad de Zaragoza están más expuestas a padecer conflictos como consumidoras y usuarias.

Respecto a la **edad**, el mayor número de respuestas (33,33%) corresponde al intervalo de edad de 51-65 años, seguido del intervalo de 36-50 años (28,21%).

Un 19,23% de respuestas corresponden a personas entre 21-35 años, y un 16,66% corresponden a personas de más de 65 años.

Las respuestas del intervalo de edad entre 0-20 años ha sido del 2,57%.



### 3.- DATOS RECOGIDOS

---

Los resultados obtenidos han versado en torno a los siguientes indicadores:

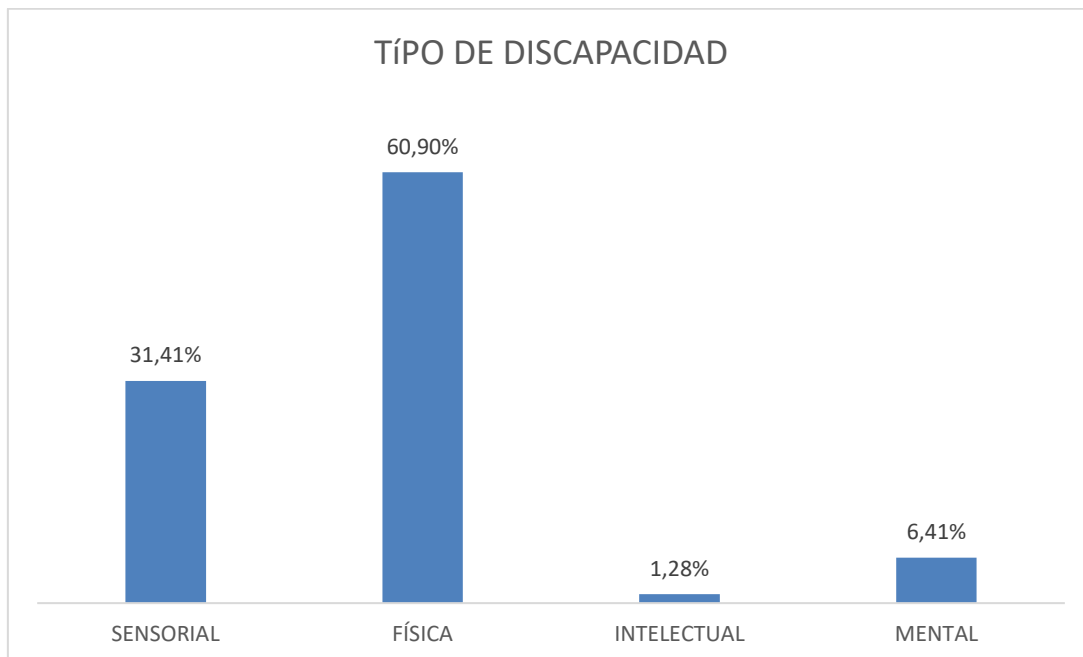
- Tipo de discapacidad
- Existencia de información y recursos suficientes para ayudar a las personas con discapacidad en el ámbito del consumo
- Existencia de dificultades en determinados sectores (transportes, suministros, vivienda, establecimientos comerciales)
- Soluciones si no comprende el contenido de un contrato o de una factura
- Problemas relacionados con alguna compra, servicio o suministro relacionados con luz, gas y telefonía
- Problemas relacionados con el sector de la vivienda
- Problemas relacionados con el sector del transporte
- Barreras en establecimientos comerciales
- Dificultades a la hora de reclamar
- Pasos adoptados para solucionar el problema
- Experiencias y/o testimonios

## TIPO DE DISCAPACIDAD

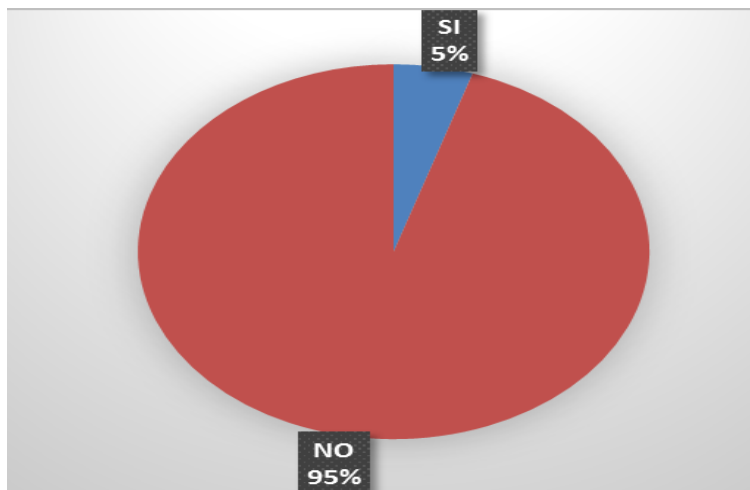
La mayoría de las personas que han respondido al cuestionario padecen una **discapacidad física (funciones motoras)**, en concreto, un total de **285** individuos (**60,90%**).

Las personas que padecen una **discapacidad sensorial (visual, auditiva, lenguaje)** son **147 (31,41%)**.

Una **discapacidad mental** la presentan un total de **30** personas (**6,41%**), y **6** personas (**1,28%**) han manifestado padecer una **discapacidad intelectual**.



## EXISTENCIA DE INFORMACIÓN Y RECURSOS SUFICIENTES PARA AYUDAR A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL ÁMBITO DEL CONSUMO



Solamente un 5% de las personas que han respondido al cuestionario consideran que existe la suficiente información y recursos para ayudar a las personas con discapacidad en el ámbito del consumo.

## EXISTENCIA DE DIFICULTADES EN DETERMINADOS SECTORES (TRANSPORTES, SUMINISTROS, VIVIENDA, ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES)

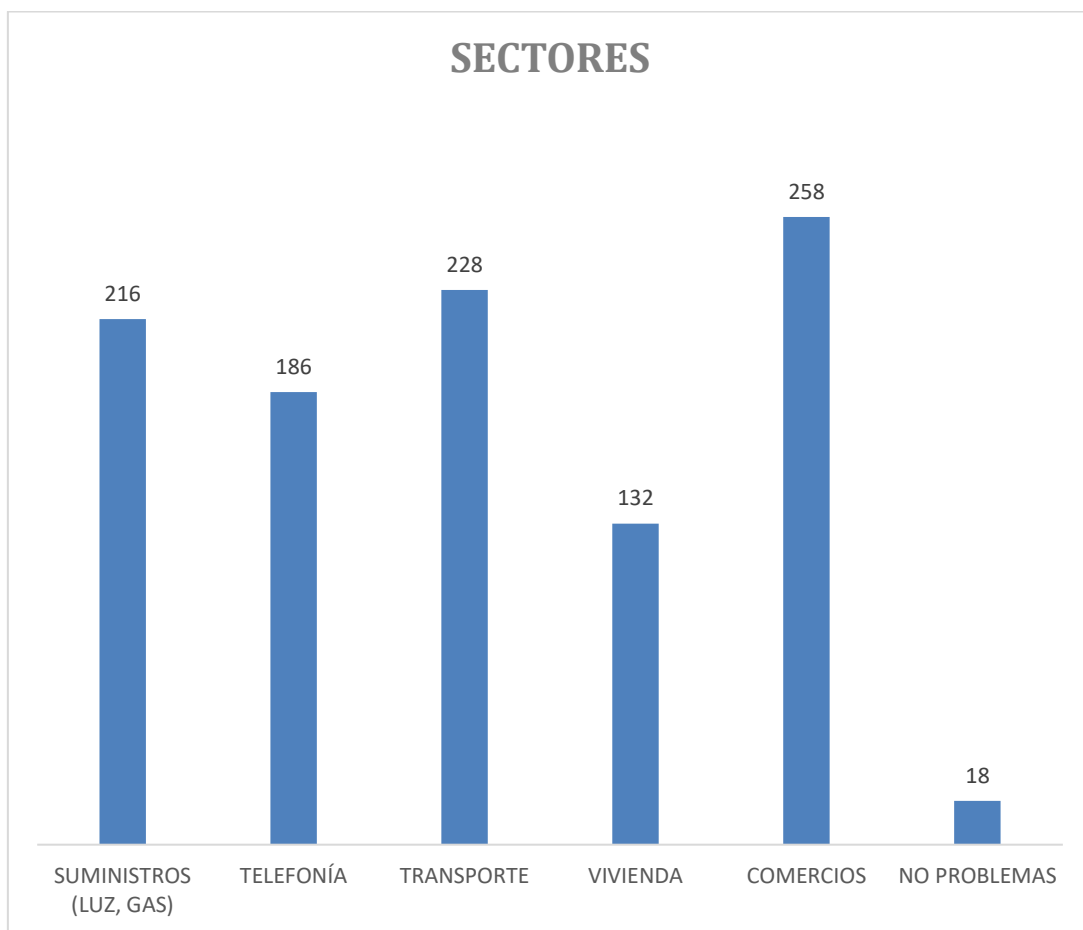
El sector que mayores problemas ha planteado es el referente a **establecimientos comerciales (258)**, seguido del sector del **transporte (228)**.

Con respecto a los suministros, han manifestado haber sufrido problemas con la **luz y gas 216** personas, y en el sector de **telefonía** han sido **186** las respuestas.

Con respecto al sector de **vivienda** han sido **132** las respuestas y únicamente **18** personas han respondido que no han tenido ningún tipo de problemas.

Este gráfico recoge el tipo de sectores en los que los encuestados han tenido problemas o dificultades, siendo posible una respuesta múltiple.

Ello evidencia que muchos de los encuestados han sufrido dificultades o problemas en varios sectores.

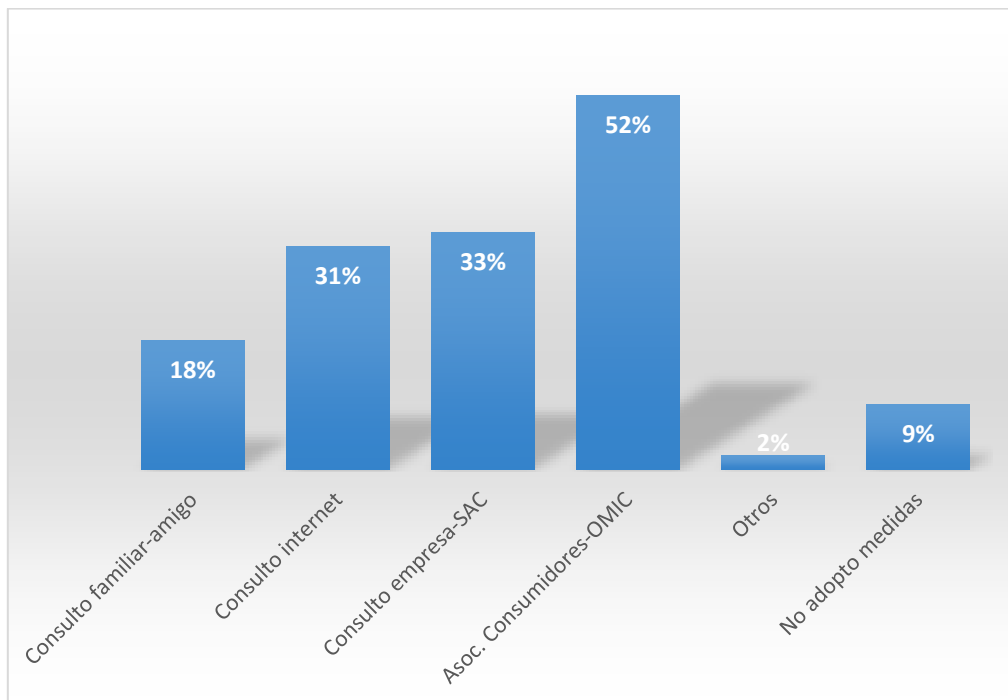




## SOLUCIONES SI NO COMPRENDE EL CONTENIDO DE UN CONTRATO O DE UNA FACTURA

Esta pregunta admitía la posibilidad de respuesta múltiple:

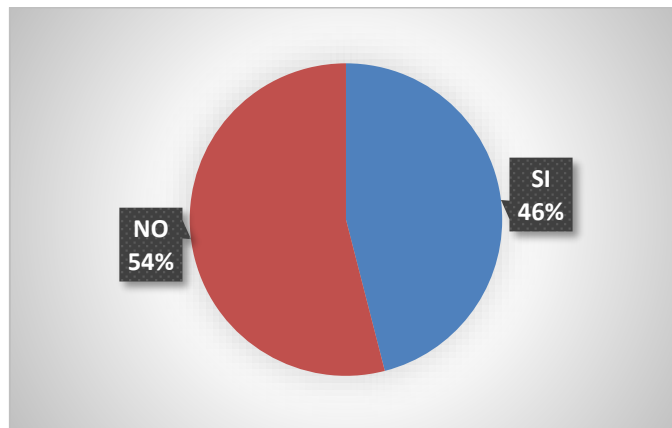
- Consulto con un familiar o amigo
- Consulto en internet
- Consulto con la empresa y/o con el Servicio de Atención al Cliente (SAC)
- Acudo a una asociación de consumidores y usuarios, a la OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor)
- Otros
- No adopto ninguna medida



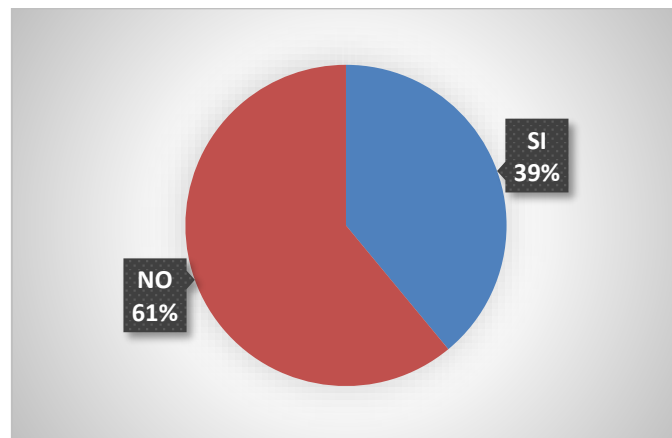
Cuando no comprenden el contenido de un contrato o de una factura, el **52%** de los encuestados **acuden a una asociación de consumidores o a la OMIC**, el **33%** consulta con el **Servicio de Atención al Cliente de la empresa**, el **31%** consulta en **internet**, un **18%** consulta con un **familiar o amigo**, y un **9%** reconoce que **no adopta ninguna medida**.

## PROBLEMAS CON ALGUNA COMPRA, SERVICIO O SUMINISTROS RELACIONADOS CON LUZ, GAS Y TELEFONÍA

El **46%** de las personas que han respondido al cuestionario manifiestan haber sufrido algún tipo de problema relacionado con los **suministros de luz y gas**.

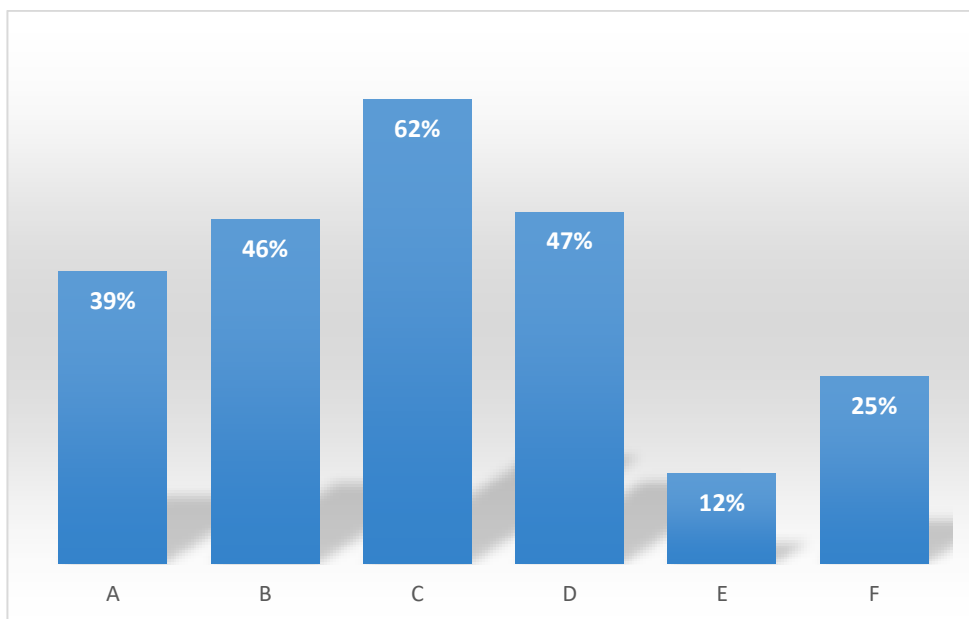


El **39%** de las personas que han respondido al cuestionario manifiestan haber sufrido algún tipo de problema relacionado con la **compra o servicio de telefonía**.



La posibilidad de respuesta era múltiple:

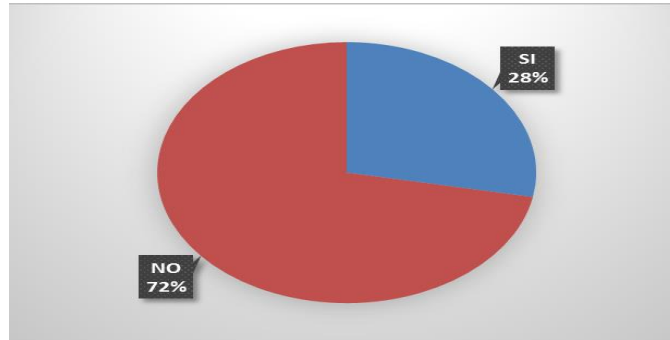
- A) La letra del contrato era demasiado pequeña y el texto muy extenso
- B) Los términos utilizados eran muy técnicos y complicados
- C) No me informaron correctamente de las condiciones de la contratación
- D) No me informaron de la posibilidad de ejercer el derecho de desistimiento
- E) Me cambiaron de empresa (luz y gas) sin haberlo solicitado expresamente
- F) Me facturaron servicios que no había solicitado



De las personas que han manifestado haber tenido algún problema (450), el mayor número se refiere a que **no recibieron la información correcta sobre las condiciones de contratación (62%)**, **no se les informó de la posibilidad de ejercer el derecho de desistimiento (47%)**, **los términos utilizados eran muy técnicos y complicados (46%)**, **la letra del contrato era demasiado pequeña y el texto muy extenso (39%)**, **me cambiaron de empresa (luz y gas) sin haberlo solicitado expresamente (12%)**, y **me facturaron servicios que no había solicitado (25%)**.

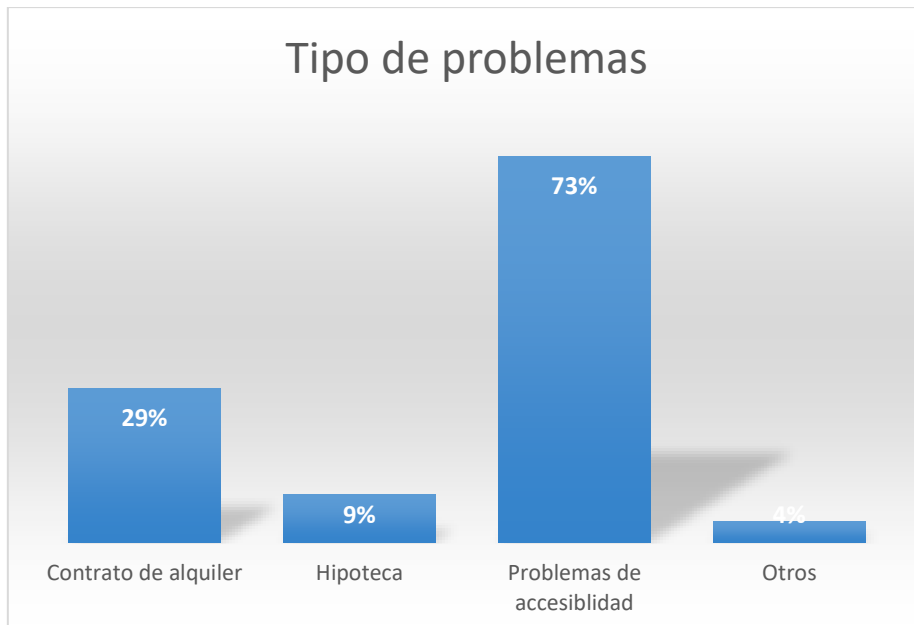
## PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL SECTOR DE LA VIVIENDA

El **28%** de las personas que han respondido al cuestionario manifiestan haber sufrido algún tipo de problema relacionado con el **sector de la vivienda**.



Respecto a la problemática relacionada con el sector de la vivienda, el cuestionario permitía elegir respuesta múltiple:

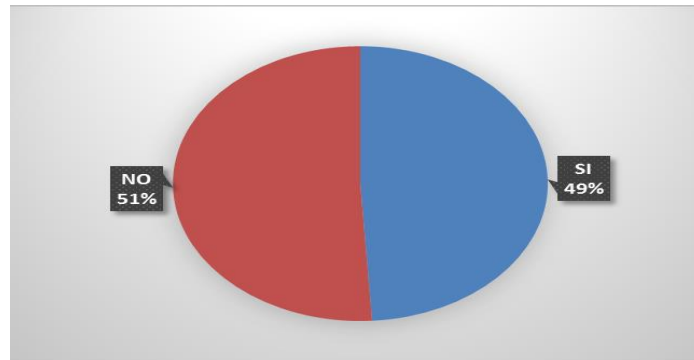
- Problema con el contrato de alquiler
- Problema relacionado con la hipoteca
- Problema de accesibilidad
- Otros



El mayor número de problemas se refiere a la **accesibilidad (73%)**, seguido de las dificultades relacionadas con el contrato de **alquiler (29%)**.

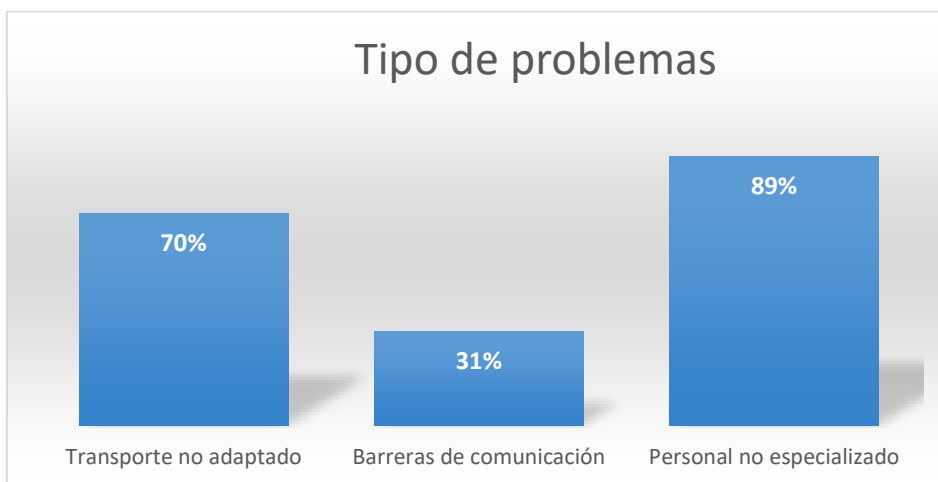
## PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL SECTOR DEL TRANSPORTE

El **49%** de las personas que han respondido al cuestionario manifiestan haber sufrido algún tipo de problema relacionado con el **sector del transporte**.



Respecto a la problemática relacionada con el sector del transporte, el cuestionario permitía elegir respuesta múltiple:

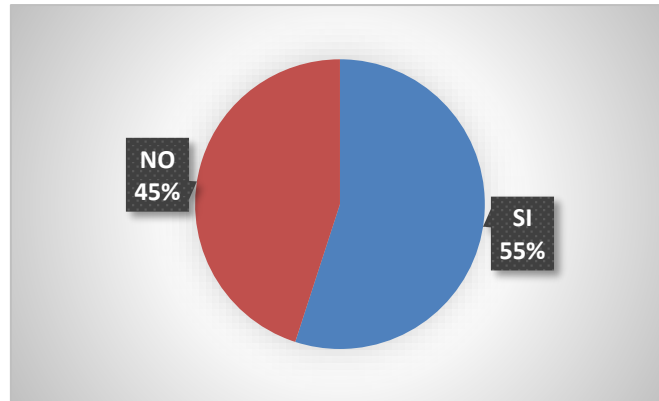
- El medio de transporte no estaba adaptado a personas con discapacidad
- Existían barreras de comunicación con el servicio ofertado
- El personal no estaba lo suficientemente especializado en atender a personas con discapacidad



El **89%** de las respuestas manifiestan haber tenido **problemas con el personal por no estar lo suficientemente especializado en atender a personas con discapacidad**, el **70%** refieren problemas de que **el medio de transporte no estaba adaptado a personas con discapacidad**, y el **31%** manifiestan que existían **barreras de comunicación con el servicio ofertado**.

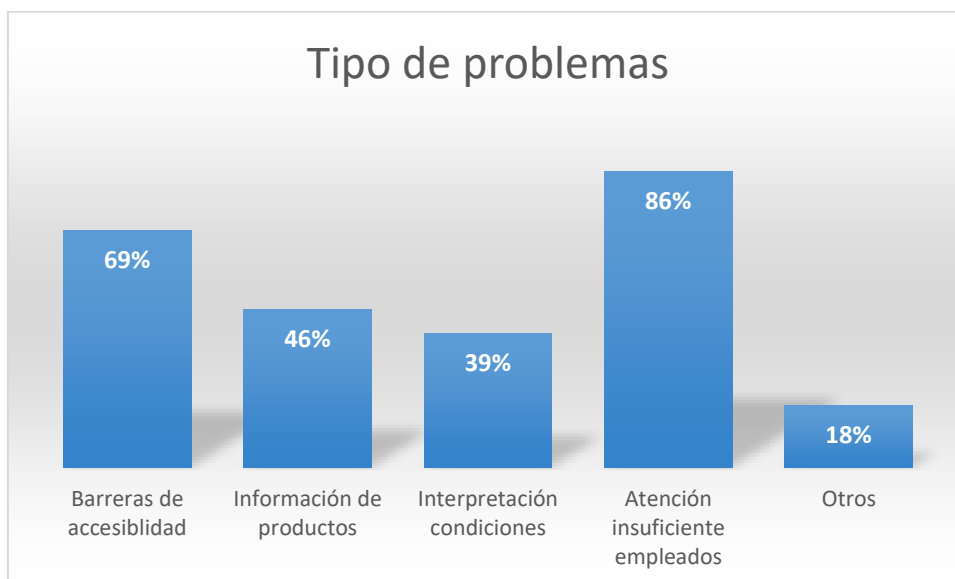
## BARRERAS EN ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES

El **55 %** de las personas que han respondido al cuestionario manifiestan haber sufrido algún tipo de problema relacionado con **establecimientos comerciales**.



Respecto a la problemática relacionada con establecimientos comerciales, el cuestionario permitía elegir respuesta múltiple:

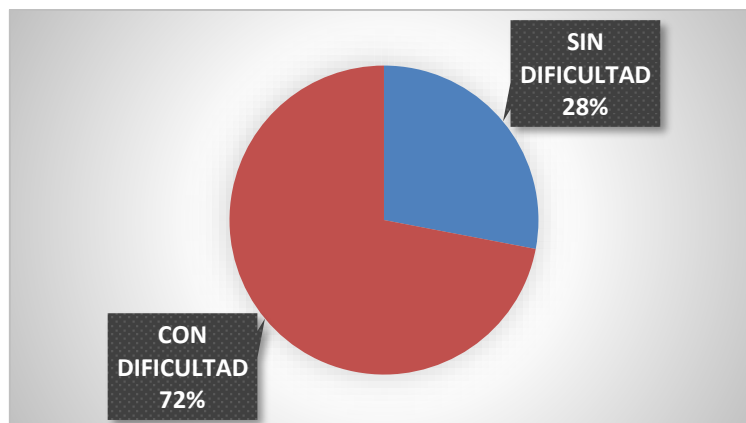
- Barreras de accesibilidad al establecimiento
- Problemas de información de los productos ofertados
- Problemas de interpretación de las condiciones de compra y/o devolución
- Atención insuficiente por parte del personal empleado
- Otros



El **86%** de las respuestas manifiestan haber tenido una **atención insuficiente por parte del personal del establecimiento**, el **69%** refieren **barreras de accesibilidad al establecimiento**, el **46%** responden que tuvieron **problemas de información de los productos ofertados**, el **39%** tuvieron **problemas de interpretación de las condiciones de compra y/o devolución**, y un **18%** refiere haber sufrido **otra problemática**.

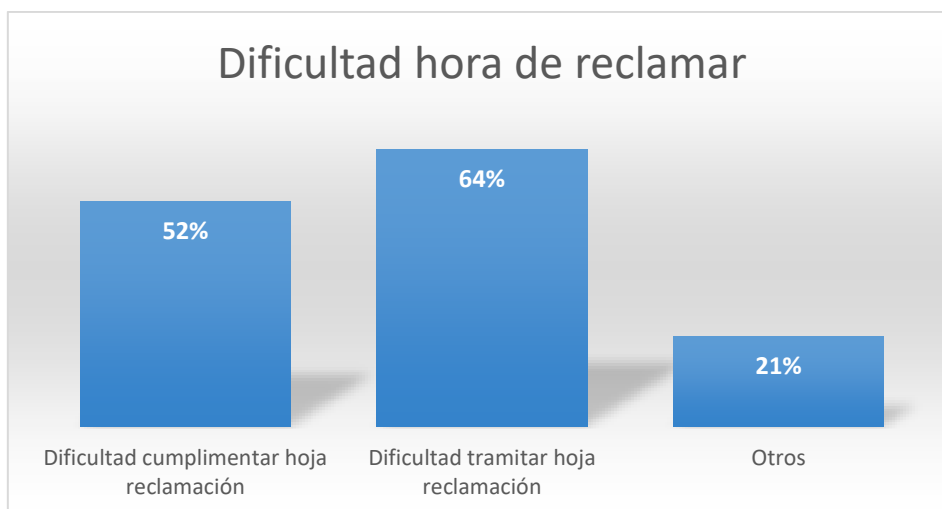
## DIFICULTADES A LA HORA DE RECLAMAR

De las 468 respuestas recibidas, **336** manifiestan encontrar **dificultades a la hora de reclamar**.



Respecto al **tipo de dificultad que encuentran a la hora de reclamar**, se permitía la posibilidad de respuesta múltiple.

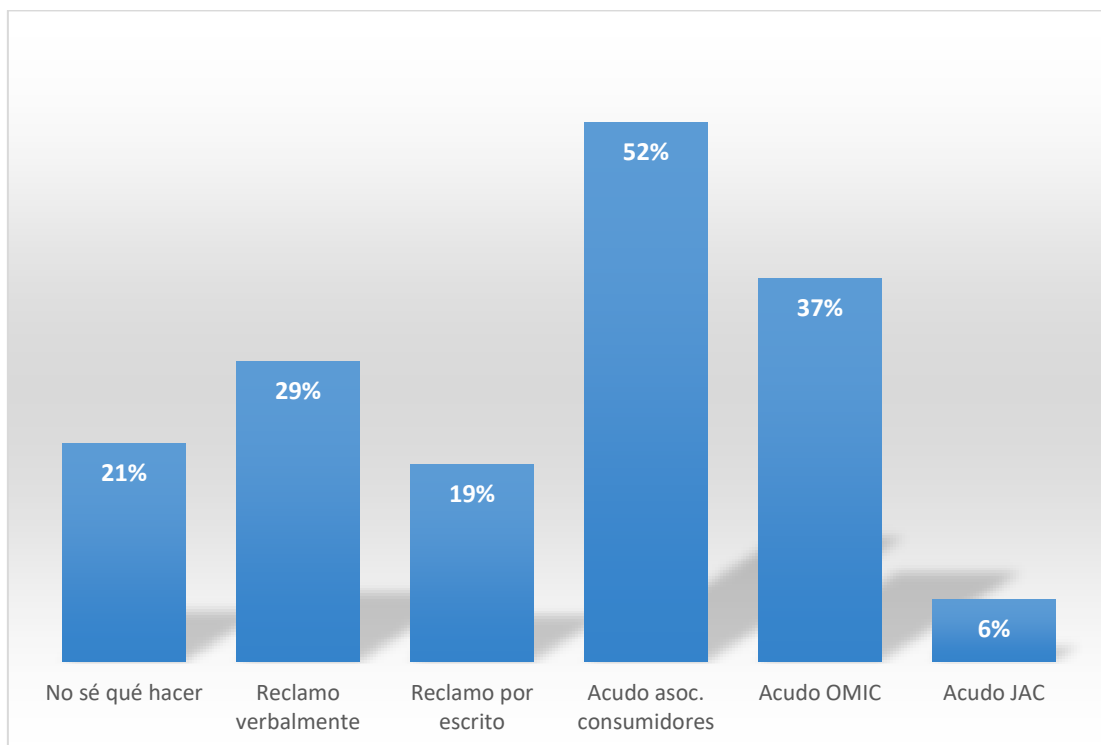
El **52 %** de las respuestas manifiestan tener **dificultades a la hora de cumplimentar una hoja de reclamaciones**, pero todavía son más (**64%**) las que encuentran **dificultades a la hora de tramitar la hoja de reclamaciones**.



## PASOS ADOPTADOS PARA SOLUCIONAR EL PROBLEMA

La pregunta admite la posibilidad de respuesta múltiple:

- No sé qué hacer ni dónde pedir información
- Me quejo verbalmente en el comercio o empresa
- Presento una reclamación por escrito en el comercio o empresa
- Acudo a una asociación de consumidores y usuarios
- Acudo a la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)
- Acudo a la Junta Arbitral de Consumo (JAC)



El **52%** de las respuestas manifiestan que para solucionar el problema **acuden a una asociación de consumidores**, el **37%** acuden a la **OMIC**, el **29%** reclaman verbalmente, el **21%** no saben qué hacer para solucionar el problema, el **19%** reclaman por escrito en el comercio o empresa, y el **6%** acuden a la **Junta Arbitral de Consumo**.



## EXPERIENCIAS Y/O TESTIMONIOS

### TRANSPORTES

- Al no tener "tarjeta azul" no puedo aparcar cerca de los edificios municipales y otros transportes, es mi mayor problema, ya que no se respeta a personas con movilidad reducida.
- Horarios que no se cumplen con el transporte.
- Las personas con discapacidad que aparentemente no se visualiza, no tenemos ninguna accesibilidad a las adaptaciones en los medios de transporte.
- No se respetan los asientos reservados en el autobús, tal vez no están suficientemente indicados, además de la falta de civismo de muchos usuarios.
- Mi diagnóstico es tetraplejia c4 ASIA D, camino aún despacio con la ayuda de un bastón. Cada vez me resulta más complicado acceder a los buses AUZSA, si no es porque paran alejados del bordillo y el escalón suele resultar demasiado alto. Por otro lado, me he encontrado en un par de ocasiones con el desconocimiento de las normas por parte de los conductores: bus lleno, imposible llegar a la puerta de salida, pedir que me permitan bajar por la puerta de entrada y negármelo indicando que no era posible cuando está perfectamente explicado en el reglamento.
- No he podido coger autobuses porque la rampa no funcionaba en repetidas ocasiones o los conductores se negaban a bajarla porque "había mucha gente" o "iban con retraso en la ruta". Por ello, tengo que bajar a la parada del autobús con mucha antelación porque muchas veces tengo que dejar irse a varios autobuses.
- Problemas para acceder al transporte del bus urbano, en los trenes de cercanías y regionales.
- Muchas veces no puedo coger el bus urbano porque no funciona la rampa de acceso para minusválidos.

### ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES

- Las filas de caja adaptadas de los establecimientos ubicados en centros comerciales no tienen mucho sentido si no se aborda bien su uso. Para poder hacer uso de una, me tuve que enfrentar a todas las personas que hacían fila y ningún personal del establecimiento se "mojaba" pues no era su competencia. Para "pelear" con la gente no hace falta que coloquen filas especiales, ya lo hacemos en las "normales" si lo consideramos oportuno.
- No veo con un ojo y la letra del etiquetado es muy pequeña.
- Sobre todo, barreras arquitectónicas que impiden el acceso a personas con movilidad reducida.
- En muchos establecimientos que se dedican a la ortoprótesis, no acaban bien su trabajo, nadie lo comprueba y, sin embargo, nos pasan facturas elevadísimas que nos vemos obligados a abonar sin estar conforme con el trabajo realizado.
- Soy discapacitada visual, no puedo leer la información y precio de los productos. Además, me cuesta encontrarlos ya que los cambian de sitio con mucha frecuencia. Las escaleras de acceso deberían tener contraste.

- No he podido entrar en algún comercio y restaurantes por las barreras arquitectónicas, sobre todo en los del centro de la ciudad.
- Problemas de acceso a establecimientos públicos por las barreras arquitectónicas y la ausencia de baños adaptados en los mismos aun siendo accesibles.
- La falta de atención de muchos empleados de establecimientos comerciales a la hora de atender a una persona con discapacidad física.
- Soy una persona sorda, y en muchos establecimientos comerciales el personal no quiere acercarse porque creo que no saben cómo afrontar la situación o por miedo. Deberían estar preparados para atender a clientes que sufrimos algún tipo de discapacidad.

## VIVIENDA

- A pesar de mi certificado de discapacidad, a la hora de adquirir un piso de VPO no se me ofertaron en primer lugar los que estaban adaptados, sino que cuando llegó mi turno muchos ya estaban elegidos por personas que no padecen ningún tipo de discapacidad.

## TELEFONÍA

- Problemas con operadora de telefonía. Me anularon contrato sin notificación, me quitaron cable de la competencia sin permiso y me dejaron sin internet hasta que lo pude solucionar de nuevo con otra operadora, costándome dinero y esfuerzo de tiempo.
- En una empresa de telefonía, contraté un seguro de 3 meses al comprar un móvil nuevo. Pasados los 3 meses, siguieron cobrando sin mi consentimiento. Arreglé la situación, hablando con la empresa, porque afortunadamente, me di cuenta de que habían pasado los 3 meses y el cuarto que cobraron, hablé con ellos y se resolvió la situación.
- Contraté una línea telefónica. Me ofrecieron de regalo unas gafas en 3D, les informo que padezco una discapacidad visual, y me dijeron que me enviarían otro regalo pero no fue así y me llegaron las gafas. Acudí a una asociación de consumidores y consiguieron que me cambiaran las gafas 3D por un aparato de radio.

## SUMINISTROS DE LUZ Y GAS

- Aprovechando que tengo una discapacidad visual, me engañaron con el contrato de luz y gas, dijeron que me hacían una oferta y lo que hicieron fue cambiarme de empresa y ponerme contratos y seguros complementarios.

## OTROS

- Las baldosas de la zona donde vivo (Actur) están en muy mal estado, imposible caminar yo sola sin ayuda por miedo a caerme.

## 4.- CONCLUSIONES

---

De las 468 personas que han respondido al cuestionario, la mayoría de ellas **(95%)** considera que **no existe la suficiente información y recursos para ayudar a las personas con discapacidad de la ciudad de Zaragoza en el ámbito del consumo.**

**Por sectores**, el que más conflictos ha planteado ha sido el de establecimientos comerciales, seguido del sector del transporte, suministros de luz y gas, telefonía y vivienda.

Debido a la posibilidad de respuesta múltiple en muchas de las preguntas del cuestionario, se ha puesto de manifiesto que **la mayoría de los encuestados han sufrido dificultades y problemas en más de un sector.**

Un **52%** de los encuestados **manifiestan acudir a una asociación de consumidores y a la OMIC cuando no comprenden el contenido de un contrato o de una factura.**

Un **62%** de los encuestados **se han encontrado con dificultades y problemas en los contratos de luz, gas y telefonía porque no se les informó correctamente de las condiciones de la contratación y un 47% no recibieron información sobre la posibilidad de ejercer el derecho de desistimiento.**

En el **sector de la vivienda**, la mayor problemática **(73%)** se refiere a la **accesibilidad.**

En el **sector del transporte**, la mayor problemática **(89%)** se refiere a la **falta de especialización del personal en la atención a personas con discapacidad.**

En los **establecimientos comerciales**, la mayor problemática **(86%)** surge con la **atención insuficiente por parte de los empleados a personas con discapacidad**, y en las **barreras de accesibilidad (69%).**

Para efectuar una reclamación, un **52%** encuentra **dificultades a la hora de cumplimentar una hoja de reclamación**, y un **64%** encuentra **dificultades a la hora de tramitar una hoja de reclamación.**

Respecto a los **pasos que adoptan para solucionar un problema o conflicto**, un **52%** **acude a una asociación de consumidores** y un **37%** **acude a la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC).**

También se han recogido **experiencias y/o testimonios sobre la problemática o conflictos** que han sufrido algunos de los encuestados.

## 5.- PROPUESTAS

---

Los resultados del estudio ponen de manifiesto que las personas con discapacidad de la ciudad de Zaragoza consideran que no existe la información y recursos suficientes para ayudarles como personas consumidoras y usuarias.

Como colectivo especialmente vulnerable que son, las personas con discapacidad de la ciudad de Zaragoza, se encuentran expuestos a posibles fraudes, conflictos, así como a grandes dificultades a la hora de informarse y de efectuar una reclamación.

Por ello, a fin de facilitarles la información y recursos suficientes para hacer valer sus derechos como consumidores y usuarios tanto a la hora de efectuar una contratación como a la hora de efectuar una queja o reclamación, se podría valorar la realización de las siguientes propuestas:

- **Campaña de información y de acercamiento de las asociaciones de consumidores y de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), así como de la Junta Arbitral de Consumo a las personas que sufren alguna discapacidad y/o sus familiares y cuidadores de la ciudad de Zaragoza, para informarles de los servicios que prestan, no sólo a la hora de efectuar una reclamación, sino también a la hora de obtener información, orientación y asesoramiento antes de contratar.**
- **Jornadas de participación dirigidas a personas con discapacidad de la ciudad de Zaragoza así como a organizaciones y entidades sociales del sector, a fin de que puedan exponer sus necesidades y propuestas en torno al ámbito del consumo.**
- **Jornadas de participación dirigidas a personas con discapacidad de la ciudad de Zaragoza así como a organizaciones y asociaciones empresariales, donde puedan exponer sus necesidades y propuestas al sector empresarial con el fin de que introduzcan la perspectiva de discapacidad en la comercialización de sus productos y servicios, puesto que un número elevado de encuestados han considerado que el personal no estaba lo suficientemente especializado en la atención a personas con discapacidad.**

## **ANEXO .- CUESTIONARIO**

---

### **CUESTIONARIO SOBRE LA PROBLEMÁTICA MÁS FRECUENTE DE PERSONAS CONSUMIDORAS CON DISCAPACIDAD EN ZARAGOZA**

#### **1.- SEXO**

- Hombre
- Mujer

#### **2.- EDAD**

- 0-20 años
- 21-35 años
- 36-50 años
- 51-65 años
- Más de 65 años

#### **3.- INDIQUE CUÁL ES SU TIPO DE DISCAPACIDAD**

- Sensorial (visual, auditiva, lenguaje...)
- Física (funciones motoras)
- Intelectual
- Mental

#### **4.- ¿CREE QUE EXISTE INFORMACIÓN Y RECURSOS SUFICIENTES PARA AYUDAR A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL ÁMBITO DEL CONSUMO?**

- Sí
- No

#### **5.- ¿HA TENIDO DIFICULTADES O PROBLEMAS EN ALGUNO DE LOS SIGUIENTES SECTORES?**

- Suministros (luz, gas)
- Telefonía
- Transporte
- Vivienda
- Establecimientos comerciales
- No he tenido ningún problema

## **6.- SI NO COMPRENDE EL CONTENIDO DE UN CONTRATO O DE UNA FACTURA ¿CÓMO LO SOLUCIONA?**

- Consulto con un familiar o amigo
- Consulto en internet
- Consulto con la empresa y/o con el servicio de Atención al Cliente
- Acudo a una asociación de consumidores y usuarios, a la OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor)
- No adopto ninguna medida
- Otros

## **7.- ¿QUÉ PROBLEMAS HA TENIDO CON ALGUNA COMPRA, SERVICIO O SUMINISTRO RELACIONADOS CON LUZ, GAS Y TELEFONÍA?**

- La letra del contrato era demasiado pequeña y el texto muy extenso
- Los términos utilizados eran muy técnicos y complicados
- No me informaron correctamente de las condiciones de la contratación
- No me informaron de la posibilidad de ejercer el derecho de desistimiento
- Me cambiaron de empresa (luz y gas) sin haberlo solicitado expresamente
- Me facturaron servicios que no había solicitado

## **8.- ¿HA TENIDO ALGÚN PROBLEMA RELACIONADO CON EL SECTOR DE LA VIVIENDA?**

- Problema con el contrato de alquiler
- Problema relacionado con la hipoteca
- Problema de accesibilidad
- Otros
- No he tenido ningún problema

## **9.- ¿HA TENIDO ALGÚN PROBLEMA RELACIONADO CON EL SECTOR DEL TRANSPORTE?**

- El medio de transporte no estaba adaptado a personas con discapacidad
- Existían barreras de comunicación con el servicio ofertado
- El personal no estaba lo suficientemente especializado en atender a personas con discapacidad
- Otros
- No he tenido ningún problema

**10.- CUANDO ACUDE A UN ESTABLECIMIENTO COMERCIAL ¿SE HA ENCONTRADO CON ALGÚN TIPO DE BARRERA?**

- Barreras de accesibilidad al establecimiento
- Problemas de información de los productos ofertados
- Problemas de interpretación de las condiciones de compra y/o devolución
- Atención insuficiente por parte del personal empleado
- Otros
- No he tenido ningún problema

**11.- ¿CON QUÉ DIFICULTADES SE ENCUENTRA A LA HORA DE RECLAMAR?**

- Me resulta difícil cumplimentar una hoja de reclamación
- No sé dónde entregar una hoja de reclamación
- No encuentro ninguna dificultad
- Otros

**12.- ¿QUÉ PASOS ADOPTA PARA SOLUCIONAR EL PROBLEMA?**

- No sé qué hacer ni donde pedir información
- Me quejo verbalmente en el comercio o empresa
- Presento una reclamación por escrito en el comercio o empresa
- Acudo a una asociación de consumidores y usuarios
- Acudo a la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)

**13.- INDIQUE BREVEMENTE UN TESTIMONIO O EXPERIENCIA QUE HAYA SUFRIDO**

(UCA reflejará en el estudio aquéllas que considere de especial relevancia y curiosidad, sin caer en la repetición.)