

**ESTRATEGIAS PARA LA
DEFENSA DEL
DERECHO A
LA ACCESIBILIDAD EN
EL TRANSPORTE
PÚBLICO**

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. Fórmulas genéricas para reclamar la vulneración de un derecho	3
2. Normativa que ampara el derecho a la accesibilidad en el transporte	4
3. Casuística de vulneración del derecho a la accesibilidad en el transporte público	5
3.1. Cuando no se ha podido utilizar un transporte público, porque este no estaba adaptado o no ha funcionado “la adaptación” o por actitud del conductor/a	5

1. Fórmulas genéricas para reclamar la vulneración de un derecho

1) Presentar siempre por escrito la queja, la denuncia o la reclamación. Y escribir de manera muy clara y sintética:

- La acción o el hecho que queréis denunciar, aquello que reclamáis. Es importante que detalléis al máximo los hechos (lugar, hora, personas presentes, frases, etc.). En este proceso también se recomienda que os asesoréis por parte de la asociación a la que pertenecéis u organismos especializados, para que revisen el caso y puedan indicar que se puede reclamar.
- la normativa que protege el derecho que os ha sido vulnerado (sino la conocéis, hay entidades que os puedan ayudar).
- detallar todos vuestros datos de contacto posibles y que estén actualizadas: nombre y apellidos, DNI/NIE, domicilio a efectos de notificaciones, correo electrónico, móvil y teléfono fijo, en caso de tenerlo.

2) Presentar en el organismo el documento u hoja original, y solicitar que os sellen una copia conforme se ha registrado.

3) Es importante que comencéis por contactar con la persona responsable y sino recibís en breve la respuesta adecuada, contactar con las personas que están por encima de este responsable. Informaros de si el organismo que ha vulnerado el derecho de vuestro hijo o hija tiene recursos específicos para recibir una reclamación. Son los que deberíais que utilizar.

4) Si sois socios o socias de alguna asociación, es recomendable que le escribís para transmitir vuestra versión de los hechos. Esta entidad os podría ayudar a daros apoyo en la reclamación.

5) Podéis enviar la reclamación a los medios de comunicación. Algunos están especializados en el sector de la discapacidad. También podéis utilizarlas redes sociales, siempre y cuando primero realicéis los pasos previos, pudiendo acreditar que efectivamente los hechos han pasado (tener la reclamación previa), para evitar posibles problemas de injurias o calumnias.

6) Existe la opción de acceder a los recursos judiciales para la defensa de los derechos. A pesar que en la mayoría de los casos, la empresa/entidad lo solucionará directamente o accederá a mediación. También queremos destacar la existencia de una Fiscalía especializada en la protección de les personas con discapacidad.

7) Finalmente, es muy importante hacer un seguimiento de la queja, la denuncia o la reclamación que habéis presentado. Es necesario preguntar al organismo correspondiente en qué punto se encuentra o está vuestro expediente. Tener siempre a punto toda la documentación unida. En el momento de presentar la denuncia/queja, es importante que os informéis cómo funcionará el procedimiento: cuáles serán los siguientes pasos, porque medios seréis informados/adas, que términos tienen para dar respuesta, etc. Esto facilitará que el seguimiento sea más efectivo y evitará perder la oportunidad de ir por vía judicial, si es pertinente.

2. Normativa que ampara el derecho a la accesibilidad en el transporte

Os especificamos la normativa general de accesibilidad:

- Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con discapacidad (concretamente artículo 9 y 20). A nivel estatal, se va adaptando la normativa mediante la Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Ley 13/2014, de 30 de octubre, de accesibilidad.
- Real Decreto 1417/2006, de 1 de diciembre, por el que se establece el sistema arbitral para la resolución de quejas y reclamación en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad.
- Decreto 135/1995, de 24 de marzo, de desarrollo de la Ley 20/1991, de 25 de noviembre, de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas y de aprobación del Código de accesibilidad (pendiente aprobar el nuevo decreto de accesibilidad).

Os concretamos la normativa específica sobre transporte:

- Real Decreto 537/2019, de 20 de septiembre, por el que se modifica el Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación por el acceso y utilización de las formas de transporte para personas con discapacidad.
- Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el cual se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación por el acceso y utilización de las maneras de transporte para personas con discapacidad.
- Ley 9/2003, de 13 de junio, de la movilidad.

3. Casuística de vulneración del derecho a la accesibilidad en el transporte público

3.1. Cuando no se han podido utilizar un transporte público, por no estar adaptado o no ha funcionado “la adaptación” o por actitud del conductor/a

Si en alguna ocasión os encontráis en esta situación, seguir estos pasos para reclamar y reivindicar el derecho a la accesibilidad en el transporte público:

- Presentar la reclamación por escrito a la empresa/operador que ha vulnerado este derecho.
- Sino obtenéis respuesta por parte de la empresa/operador, contactar con el Área de Promoción de la Accesibilidad y de Supresión de Barreras, que os podrán asesorar sobre cómo podéis proceder en este caso. O si lo preferís podéis realizar directamente la denuncia a través del formulario que facilita El Consell per a la Promoció de l'Accessibilitat del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya. Hay tres formularios diferentes según la tipología de denuncia en materia de accesibilidad. El caso que nos ocupa sería el formulario *Denuncia d'accessibilitat en servicis públics; transportes, espais viaris y naturals; comunicació; tarjetes y places de aparcament; perros de assistència*. A través de este [enlace](#) podréis acceder al formulario.

También se puede hacer la denuncia a través del formulario que proporciona el Departamento de Territori de la Generalitat de Catalunya en relación a varias temáticas, siendo una de estas la movilidad y transporte. A través de este [enlace](#) podréis acceder al formulario.

- También podéis comunicar el caso al Síndic de Greuges de Catalunya y el Síndic/ca de Greuges del Municipio, en el caso que exista. Hay otros organismos específicos en materia de vulneración de derechos, como la Oficina per la No Discriminació ([OND](#)) si el hecho se ha producido en la ciudad de Barcelona y la Oficina de Atención a la Discapacitat ([OADIS](#)), donde podréis asesoraros y/o interponer la denuncia/queja.
- Si después de estas acciones no se ha resuelto la situación de forma positiva, tenéis la posibilidad de acceder a la vía judicial. Recomendamos que un/a profesional os asesore sobre la viabilidad de reclamar por esta vía. Si pertenecéis a una asociación, posiblemente os podrán orientar sobre que despacho os puede llevar el caso, incluso hay asociaciones que tienen convenios con despachos específicos. Es importante este paso, porque facilita dirigirse al o la profesional especializa/da para obtener así los mejores resultados.
- Finalmente podéis valorar también dirigiros a los medios de comunicación especializados del sector de la discapacidad y/o a los genéricos para denunciar públicamente que se ha vulnerado un derecho (podeos utilizar el apartado «cartas al director»). También podéis hacer presión a través de las redes sociales, siempre y cuando hayáis primero realizado los pasos previos, pudiendo acreditar que efectivamente los hechos han pasado (tener la reclamación previa), para evitar posibles problemas de injurias o calumnias.

Si queréis obtener más información, conocer qué hacer delante de la vulneración de los derechos u obtener información sobre los organismos de asesoramiento y/o denuncia de la vulneración de los derechos, os adjuntamos a continuación el enlace de la guía práctica para la defensa de los derechos de las personas con discapacidad física que se ha elaborado des de ECOM:

- [Versión extensa de la guía práctica para la defensa de los derechos de las personas con discapacidad física.](#)
- [Versión de lectura fácil de la guía práctica para la defensa de los derechos de las personas con discapacidad física.](#)