

TURISMO ACCESIBLE E INCLUSIVO: LA PROTECCIÓN JURÍDICA DEL CONSUMIDOR CON DISCAPACIDAD¹

Inmaculada Vivas Tesón

Profesora Titular de Derecho Civil

Universidad de Sevilla

Resumen: Tras la ratificación por España de la Convención ONU sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la accesibilidad turística es una cuestión de derechos humanos. El turismo accesible e inclusivo es un reto para todos nosotros.

Palabras clave: Convención ONU sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, turismo, accesibilidad, discapacidad, derechos humanos, dignidad, protección del consumidor.

Title: Accessible and inclusive tourism: law protection of consumers with disabilities

Abstract: Following ratification by Spain of the UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities, touristic accessibility has become a question of human rights. Accessible and inclusive tourism is a challenge for us all.

Keywords: UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities, tourism, accessibility, disability, human rights, dignity, consumer protection.

Sumario: **1. La accesibilidad turística: Estado de la cuestión;** **2. Marco normativo;** 2.1. *Normativa internacional;* 2.2. *Normativa europea;* 2.3. *Normativa española;* 2.4. *Normativa autonómica;* **3. Medios de protección y defensa del turista con discapacidad por recursos y servicios turísticos inaccesibles.**

¹ Miembro del Grupo de Investigación sobre Responsabilidad civil (SEJ136), del que es responsable el Prof. Dr. D. Ángel M. López y López.

1. La accesibilidad turística: estado de la cuestión.

Viajar y disfrutar de unas vacaciones ha dejado de ser algo lujoso o superfluo para pasar a ser, desde la óptica de la estimulación, enriquecimiento y realización personal, un bien de primera necesidad. Podría considerarse que, hoy en día, el derecho a viajar enlaza con la dignidad de la persona y el libre desarrollo de su personalidad².

Ser una persona con discapacidad no cambia ni ha de cambiar un ápice la afirmación apenas realizada.

Según el Informe Mundial sobre la Discapacidad de 2011 realizado por la Organización Mundial de la Salud (en adelante, OMS) y el Banco Mundial³, se estima que más de mil millones de personas viven con algún tipo de discapacidad; o sea, alrededor del 15% de la población mundial (según las estimaciones de la población mundial en 2010). Esta cifra es superior a las estimaciones previas de la OMS, correspondientes a los años 1970, que eran de, aproximadamente, un 10%.

Según la Encuesta Mundial de Salud, cerca de 785 millones de personas (15,6%) de 15 años y más viven con una discapacidad, mientras que el proyecto sobre la Carga Mundial de Morbilidad estima una cifra próxima a los 975 millones (19,4%). La Encuesta Mundial de Salud señala que, del total estimado de personas con discapacidad, 110 millones (2,2%) tienen dificultades muy significativas de funcionamiento, mientras que la Carga Mundial de Morbilidad cifra en 190 millones (3,8%) las personas con una "discapacidad grave" (el equivalente a la discapacidad asociada a afecciones tales como la tetraplejia, depresión grave o ceguera). Sólo la Carga Mundial de Morbilidad mide las discapacidades infantiles (0-14 años), con una estimación de 95 millones de niños (5,1%), 13 millones de los cuales (0,7%) tienen "discapacidad grave".

En el año 2003, declarado "Año Europeo de las personas con discapacidad", las estadísticas (según la oficina Eurostat) indicaban que 38 millones de europeos padecían algún tipo de discapacidad, bien sea física, psíquica o sensorial, esto

² En este sentido, MILLÁN ESCRICHE, M., "Turismo accesible/turismo para todos, un derecho ante la discapacidad", en *Gran Tour: Revista de Investigaciones Turísticas*, nº 2 (2010), págs. 102-103, <http://www.eutm.es/revista/numero2/pdf/Articulo6.pdf>, "el ocio es un derecho humano básico, como la educación, el trabajo y la salud, y nadie debe ser privado del mismo por razones de género, orientación sexual, edad, raza, religión, creencia, nivel de salud, discapacidad o condición económica.

El ocio se refiere a un área específica de la experiencia humana, con sus beneficios propios, entre ellos la libertad de elección, creatividad, satisfacción, disfrute y placer, y una mayor felicidad... La diversión, el juego, constituyen acciones recreadoras del hombre y su medio; adquiere, además, una dimensión relevante que es permitir la creación y proyección de una vida imaginaria, en la que el hombre vive sensaciones y valores distintos a los de su vida habitual. El ser humano es consciente de que esa vida imaginaria es pasajera, pero también es la que permite regresar a lo cotidiano en condiciones físicas y mentales más satisfactorias. Es precisamente en este contexto donde radica la naturaleza incluyente de la práctica recreativa, como núcleo de la actividad turística, al integrar a todos los seres humanos sea cual fuere su condición física y psicológica".

³ http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf.

es, un 14,5% de la población total de la UE entre 16 y 64 años⁴, distinguiendo que un 10% son personas con discapacidad moderada y un 4,5% con discapacidad severa.

En nuestro país, alrededor de un 8,5% de la población, esto es, más de 3,8 millones de personas residentes en hogares españoles, según datos extraídos de la Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia (conocida como EDAD) del Instituto Nacional de Estadística, publicada en noviembre de 2008, son personas con discapacidad.

Naturalmente, tales cifras de personas con discapacidad (a las que habría de añadirse el porcentaje absolutamente desconocido de sus familiares y allegados, los grandes olvidados y que han de tenerse muy presentes) se irán incrementando, debido al progresivo envejecimiento de la población y al aumento de las enfermedades crónicas como la diabetes, las enfermedades cardiovasculares o los trastornos mentales.

La Convención ONU sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (en adelante, CDPD), hecha en Nueva York el 13 de diciembre de 2006 y el primer Tratado de Derechos Humanos del Siglo XXI, tiene como firme propósito, *"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"* (art. 1).

En aplicación de la CDPD y por imperativo de ésta, tras ser ratificada por España en 2008⁵ y por la propia Unión Europea en 2010, debemos perseguir, a toda costa, la mejora de la calidad de vida autónoma e independiente de la personas con discapacidad.

Centrándonos en la cuestión que abordamos en el presente estudio, son muchos los obstáculos discapacitantes que contribuyen a que las personas con discapacidad (junto a las cuales han de tenerse, asimismo, en consideración las personas con movilidad reducida - como mujeres embarazadas, personas accidentadas temporalmente, usuarios de carritos de bebés- y las personas con algún tipo de alergia, celíacos, diabetes, etc.), en cuanto consumidores y usuarios turísticos, experimenten numerosas desventajas que, con frecuencia, las desalientan a la hora de realizar un mero viaje de placer.

En los últimos tiempos hemos vivido una auténtica revolución en el mundo del turismo, con un considerable aumento y diversificación de la oferta turística. Sin embargo, la amplia de ésta se ve considerablemente restringida para el turista con discapacidad, quien, con frecuencia, se ve constreñido a elegir el destino de sus vacaciones no sólo en función de sus gustos y disponibilidad económica,

⁴ A título de curiosidad, Finlandia es el país con mayor número de personas con discapacidad, con un 23% de su población, mientras que Bélgica, Irlanda e Italia (alrededor de un 7,8%) son los países con un menor porcentaje.

⁵ BOE núm. 96, de 21 de abril de 2008, entrando en vigor, en España, el día 3 de mayo.

sino también y de forma determinante en virtud de sus específicas necesidades de accesibilidad del mismo.

Algo tan sencillo como la organización de un viaje o la programación de unas vacaciones, de manera autónoma, puede conllevar numerosos obstáculos y barreras (físicos y actitudinales): desde la información vacacional (p. ej. folletos o páginas web de operadores turísticos con diseños y formatos no accesibles ni comprensibles⁶), hasta la falta de adecuación de algunos medios de transporte a las necesidades específicas de la persona con discapacidad (p. ej. restricción de los mensajes de megafonía en los aeropuertos)⁷ y la imposibilidad de disfrutar de los espacios e instalaciones del lugar de destino (p. ej. inexistencia de medios adecuados a bordo de cruceros, playas o rutas rurales sin itinerarios alternativos accesibles, rampas inexistentes o existentes pero con pendiente excesiva, ausencia de zonas de estacionamiento, permanentes averías de ascensores, etc.), así como de algunos de sus servicios (p. ej. actividades deportivas no adaptadas como el esquí acuático o piragüismo, servicios de salvamento sin ayudas técnicas adecuadas como sillas anfibia, espectáculos de animación para niños sin intérpretes de lengua de signos, parques lúdicos no adaptados, etc.)⁸. A ello ha de añadirse que, con frecuencia, los establecimientos hoteleros más sensibles con la accesibilidad suelen ser los más caros, de modo que la "mejor oferta accesible" es la más costosa económicamente.

La CDPD, en la letra v) de su Preámbulo, reconoce "*la importancia de la accesibilidad al entorno físico, social, económico y cultural, a la salud y la educación y a la información y las comunicaciones, para que las personas con discapacidad puedan gozar plenamente de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales*"⁹, y, en su artículo 30, insta a los Estados a garantizar el derecho de las personas con discapacidad a participar, en igualdad de condiciones con las demás, en la vida cultural y adoptarán todas las medidas pertinentes para asegurar este derecho. Asimismo, se insta a los Estados a garantizar el acceso de las personas con discapacidad a lugares en donde se

⁶ FONTANET NADAL, G./JAUME MAYOL, J.: "Importancia y situación actual de la accesibilidad web para el turismo accesible", en *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, vol. 9, núm. 2, págs. 317-326 (http://www.pasosonline.org/Publicados/9211/PS0211_08.pdf).

⁷ En los últimos años, en algunos de nuestros aeropuertos (también en otros europeos), como el de Barajas, se redujeron los mensajes emitidos por megafonía a fin de reducir la contaminación acústica, sin reparar en la dificultad o imposibilidad de la persona con discapacidad visual a la hora de informarse a través de las pantallas de información. *Vid.* Nota de prensa de Aena en relación al aeropuerto de Barcelona:

<http://www.aena.es/csee/ccurl/716/656/Aeropuerto%20silencioso%20BCN%20v2%20CAST.pdf>.

⁸ RODRIGUES REIS, J., "La percepción del riesgo en los turistas con discapacidad física: una propuesta de abordaje específico", en *Estudios y perspectivas en turismo*, Vol. 20, Nº. 5, 2011, págs. 1084-1101.

⁹ La CDPD establece: "*r) Reconociendo también que los niños y las niñas con discapacidad deben gozar plenamente de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales en igualdad de condiciones con los demás niños y niñas, y recordando las obligaciones que a este respecto asumieron los Estados Partes en la Convención sobre los Derechos del Niño*". En sintonía con ello, en su art. 7.1 dispone: "*Los Estados Partes tomarán todas las medidas necesarias para asegurar que todos los niños y las niñas con discapacidad gocen plenamente de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en igualdad de condiciones con los demás niños y niñas*".

ofrezcan representaciones o servicios culturales tales como teatros, museos, cines, bibliotecas y servicios turísticos y, en la medida de lo posible, tengan acceso a monumentos y lugares de importancia cultural nacional.

Sin duda alguna, las personas con discapacidad han recibido una atención insuficiente en la industria turística. Apostar por la accesibilidad en el sector turístico es una cuestión crucial, no desde la óptica de rentabilidad económica, sino desde la de los derechos humanos y del disfrute autónomo y pleno de los mismos. Las personas con discapacidad tienen derecho a una dignidad incuestionable, a la igualdad de trato, a una vida independiente y a la plena participación en la sociedad.

Es, pues, obligado lograr la accesibilidad universal como condición imprescindible para la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad en el ámbito turístico, entendiéndose por aquélla la accesibilidad al medio físico, a la cultura y ocio, así como a las nuevas tecnologías.

Si bien ha de reconocerse que se están dando grandes pasos hacia dicha igualdad en el sector de ocio y turismo, pero aún no se ha alcanzado la meta de la plenitud de derechos y no discriminación. Existen grandes carencias. La Ley 26/2011 ha marcado un calendario de accesibilidad al que han de dar cumplimiento los recursos y servicios turísticos. Mientras tanto, si el año 2003 fue decisivo para impulsar los derechos de las personas con discapacidad, esperemos que el año 2012, Año Europeo del Envejecimiento Activo y la Solidaridad Intergeneracional pueda también serlo, pese a la difícil tesitura económica por la que estamos atravesando.

2. Marco normativo

Afortunadamente, estamos viendo una reciente "humanización" de los legisladores internacionales, europeos y nacionales, la cual ha contribuido, significativamente, a la visualización normativa de las personas con discapacidad.

Realizamos, a continuación, un breve recorrido por los textos normativos relacionados con la protección jurídica del turista con discapacidad.

2.1. Normativa internacional

Según dispone el artículo 2 del Código Ético Mundial para el Turismo¹⁰:

"1. El turismo, que es una actividad generalmente asociada al descanso, a la diversión, al deporte y al acceso a la cultura y a la naturaleza, debe concebirse y practicarse como un medio privilegiado de desarrollo individual y colectivo. Si se lleva a cabo con la apertura de espíritu necesaria, es un factor insustituible de autoeducación,

¹⁰ Resolución de la Organización Mundial del Turismo (OMT) de 1 de Octubre de 1999.

tolerancia mutua y aprendizaje de las legítimas diferencias entre pueblos y culturas y de su diversidad.

2. Las actividades turísticas respetarán la igualdad de hombres y mujeres. Asimismo, se encaminarán a promover los derechos humanos y, en particular, los derechos específicos de los grupos de población más vulnerables, especialmente los niños, las personas mayores y minusválidas, las minorías étnicas y los pueblos autóctonos”.

La CDPD es un hito normativo (y, añadiríamos, sociocultural) de enorme repercusión que, a nuestro juicio, ha supuesto un punto de inflexión al marcar un antes y un después, pues ha venido a cambiar radicalmente el panorama jurídico en esta materia, no por establecer nuevos derechos humanos a los ya proclamados en otros Acuerdos Internacionales, que no los establece, pues, por su condición de universales, se predicán de todos los hombres y mujeres sin excepción, sino por introducir un nuevo concepto de discapacidad y contemplar medidas de no discriminación y de acción positiva para lograr la efectiva tutela de las personas con discapacidad¹¹.

En su artículo 30, precepto que se ocupa, con exhaustividad, de la participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte, establece:

“1. Los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a participar, en igualdad de condiciones con las demás, en la vida cultural y adoptarán todas las medidas pertinentes para asegurar que las personas con discapacidad:

a) Tengan acceso a material cultural en formatos accesibles;

b) Tengan acceso a programas de televisión, películas, teatro y otras actividades culturales en formatos accesibles;

c) Tengan acceso a lugares en donde se ofrezcan representaciones o servicios culturales tales como teatros, museos, cines, bibliotecas y servicios turísticos y, en la medida de lo posible, tengan acceso a monumentos y lugares de importancia cultural nacional.

2. Los Estados Partes adoptarán las medidas pertinentes para que las personas con discapacidad puedan desarrollar y utilizar su potencial creativo, artístico e intelectual, no sólo en su propio beneficio sino también para el enriquecimiento de la sociedad.

3. Los Estados Partes tomarán todas las medidas pertinentes, de conformidad con el derecho internacional, a fin de asegurar que las leyes de protección de los derechos de propiedad intelectual no constituyan una barrera excesiva o discriminatoria para el acceso de las personas con discapacidad a materiales culturales.

¹¹ V. nuestro trabajo, “La Convención ONU de 13 de diciembre de 2006: impulsando los derechos de las personas con discapacidad”, en *Comunitania, Revista Internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales/International Journal of Social Work and Social Sciences*, 2011, núm. 1, págs. 113-128, <http://www.comunitania.com/numeros/numero-1/Inmaculada-Vivas-Teson-La-Convencion-ONU-13-diciembre-2006-impulsando-derechos-personas-con-discapacidad.pdf>.

4. *Las personas con discapacidad tendrán derecho, en igualdad de condiciones con las demás, al reconocimiento y el apoyo de su identidad cultural y lingüística específica, incluidas la lengua de señas y la cultura de los sordos.*

5. *A fin de que las personas con discapacidad puedan participar en igualdad de condiciones con las demás en actividades recreativas, de esparcimiento y deportivas, los Estados Partes adoptarán las medidas pertinentes para:*

a) *Alentar y promover la participación, en la mayor medida posible, de las personas con discapacidad en las actividades deportivas generales a todos los niveles;*

b) *Asegurar que las personas con discapacidad tengan la oportunidad de organizar y desarrollar actividades deportivas y recreativas específicas para dichas personas y de participar en dichas actividades y, a ese fin, alentar a que se les ofrezca, en igualdad de condiciones con las demás, instrucción, formación y recursos adecuados;*

c) *Asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a instalaciones deportivas, recreativas y turísticas;*

d) *Asegurar que los niños y las niñas con discapacidad tengan igual acceso con los demás niños y niñas a la participación en actividades lúdicas, recreativas, de esparcimiento y deportivas, incluidas las que se realicen dentro del sistema escolar;*

e) *Asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a los servicios de quienes participan en la organización de actividades recreativas, turísticas, de esparcimiento y deportivas”.*

2.2. Normativa europea

Por su parte, la Unión Europea ha demostrado un alto nivel de conciencia por el respeto a los derechos humanos de las personas con discapacidad, muy especialmente, a partir del año 2003, que, como se indicó con anterioridad, fue declarado “Año Europeo de las Personas con Discapacidad”.

Entre las disposiciones normativas, en el ámbito europeo, pueden señalarse, por orden cronológico, las siguientes:

Derechos humanos de los minusválidos

Resolución del Parlamento Europeo de 14 de diciembre de 1995 sobre los derechos humanos de los minusválidos.

Igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad

Resolución del Consejo de 20 de diciembre de 1996 sobre la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad.

Igualdad de trato en el empleo y la ocupación y lucha contra discriminaciones

Directiva 2000/78/CE del Consejo, de 27 de noviembre de 2000, relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación, que pretende luchar contra las discriminaciones basadas en la religión o convicciones, la discapacidad, la edad y la orientación sexual.

Accesibilidad de los sitios web públicos y su contenido

Resolución del Consejo de 25 de marzo de 2002 sobre el plan de acción e-Europa 2002: accesibilidad de los sitios web públicos y su contenido.

Integración social plena de las personas con discapacidad

Recomendación 1592 (2003) dirigida a la integración social plena de las personas con discapacidad.

Accesibilidad de las infraestructuras y las actividades culturales para las personas con discapacidad

Resolución del Consejo de 6 de mayo de 2003 sobre la accesibilidad de las infraestructuras y las actividades culturales para las personas con discapacidad.

Igualdad de oportunidades en educación y formación para alumnos y estudiantes con discapacidad

Resolución del Consejo de 5 de mayo de 2003, sobre la igualdad de oportunidades en educación y formación para los alumnos y estudiantes con discapacidad.

Accesibilidad electrónica

Resolución del Consejo de 6 de febrero de 2003, sobre "Accesibilidad electrónica" - Mejorar el acceso de las personas con discapacidad a la sociedad del conocimiento.

Cooperación en la aplicación de la legislación de protección de los consumidores

Reglamento (CE) núm. 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de octubre de 2004, sobre la cooperación entre las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de la legislación de protección de los consumidores.

Derechos de las personas con discapacidad en el transporte aéreo

Reglamento (CE) No 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo de 5 de julio de 2006 sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo¹².

Derechos y obligaciones de los viajeros de ferrocarril

Reglamento (CE) No 1371/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2007 sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril.

Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020

Comunicación de 15 de noviembre de 2010 de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comités de las Regiones. Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020: un compromiso renovado para una Europa sin barreras.

Derechos de los pasajeros que viajan por mar y vías navegables

Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo de 24 de noviembre de 2010 sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables (aplicable a partir del 18 de diciembre de 2012).

Derechos de los viajeros de autobús y autocar

Reglamento (UE) 181/2011, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011 sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar y por el que se modifica el Reglamento (CE) no 2006/2004 (que entrará en vigor a partir de 1 marzo de 2013).

Movilidad e inclusión de las personas con discapacidad

Resolución del Parlamento Europeo, de 25 de septiembre de 2011, sobre la movilidad y la inclusión de las personas con discapacidad y la Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020.

2.3. Normativa española

En el Ordenamiento jurídico español, destacamos, cronológicamente, los siguientes textos normativos.

Integración social de minusválidos

¹² V. Propuesta de Resolución del Parlamento Europeo sobre el funcionamiento y la aplicación de los derechos adquiridos de los usuarios de los transportes aéreos (2011/2150(INI)): <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=REPORT&language=ES&reference=A7-0053/2012#title1>.

El primer texto normativo en cumplimiento del mandato constitucional contenido en el artículo 49 de la CE es la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos¹³ (más conocida como "LISMI").

Accesibilidad en los edificios

Nos encontramos con el RD 556/1989, de 19 de mayo de 1989, por el que se arbitran medidas mínimas sobre accesibilidad en los edificios, vigente hasta el 12 de marzo de 2010, fecha en la que entró en vigor el RD 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad.

Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad de las personas con discapacidad y sistema arbitral de discapacidad

Posteriormente, la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad de las personas con discapacidad¹⁴, de la cual se derivó la aprobación del I Plan Nacional de Accesibilidad 2004-2012, conllevaba importantes esfuerzos de adaptación de la oferta turística existente a las exigencias normativas de accesibilidad.

Importante es destacar que, en su artículo 17, se contiene la regulación del sistema arbitral de discapacidad, el cual es desarrollado por el RD 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.

¹³ Téngase en cuenta que nuestro legislador, desde 1982, ha experimentado una evolución terminológica en materia de discapacidad, conforme a la cual, establece en la Disposición Adicional 8ª de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre de 2006, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia, que las referencias contenidas en los textos normativos a los "minusválidos" y a las "personas con minusvalía", se entenderán realizadas a "personas con discapacidad", y que dicho término será el utilizado para denominarlas en las disposiciones normativas elaboradas por las Administraciones Públicas.

De este modo, en un proceso de adecuación terminológica y conceptual de las normas reguladoras de la discapacidad, conforme al mandato de la citada Disp. Ad. 8ª de la Ley 39/2006 y a la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF-2001) de la Organización Mundial de la Salud (OMS), el RD. 1856/2009, de 4 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad, y por el que se modifica el RD. 1971/1999, de 23 de diciembre, sustituye el término "minusvalía" por el de "discapacidad", y las referencias que en el RD. 1971/1999 se realizaban hasta ahora a "grado de discapacidad" se sustituyen por "grado de las limitaciones en la actividad". Por consiguiente, debemos desterrar, por completo, de nuestro lenguaje el término peyorativo "minusvalía".

¹⁴ V. RD 1414/2006, de 1 de diciembre, por el que se determina la consideración de persona con discapacidad a los efectos de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

Accesibilidad de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado y en el acceso y utilización de espacios públicos

Siguiendo el orden cronológico, reseñamos el RD 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado y el RD 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones.

Lenguas de signos y comunicación oral de personas con discapacidad

De obligada cita es la Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas, que en su artículo 10, letra d) dispone que *“las Administraciones Públicas competentes promoverán la prestación de servicios de intérpretes en lenguas de signos españolas, en el caso de que así se solicite previamente, para las personas que sean usuarias de la misma, en aquellas actividades culturales, deportivas, de esparcimiento y de ocio que se determinen, tales como cines, teatros y museos nacionales, monumentos histórico-artísticos del Patrimonio del Estado y visitas guiadas en las que participen personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas”*.

Por su parte, el artículo 11 de la Ley se ocupa de los transportes:

“1. En las estaciones de transporte marítimo, terrestre y aéreo que se determinen por las administraciones competentes, en razón de la relevancia del tráfico de viajeros, se prestarán servicios de intérpretes en lengua de signos española y/o en las lenguas de signos propias de las comunidades autónomas si las hubiera, en su ámbito territorial para las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas, en los puntos de información y atención al público que asimismo se establezcan, todo ello de acuerdo con las previsiones que se contengan en los mecanismos de cooperación a que se refiere la disposición final tercera de la Ley.

2. Se adoptarán las medidas necesarias para que las instrucciones sobre normas de funcionamiento y seguridad en los transportes se difundan también, siempre que sea posible, en lengua de signos”.

Acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social

Del mes siguiente son el RD 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.

Condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad

Destacamos el RD 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.

Defensa de los consumidores y usuarios

Debemos traer a colación el RD Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, que en sus artículos 150-165 regula los viajes combinados, quedando, en consecuencia, derogada la Ley 21/1995, de 6 de julio.

Infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad

La Ley 49/2007, de 26 de diciembre, establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

Sociedad de la Información

La Ley 56/2007, de 28 de diciembre de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información convierte la accesibilidad Web en una obligación legal, garantizándose la accesibilidad a las personas con discapacidad y de edad avanzada a la información proporcionada por medios electrónicos.

En su artículo 2 contempla la obligación de disponer de un medio de interlocución telemática para la prestación de servicios al público de especial trascendencia económica a f) "Servicios de agencia de viajes, de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 271/1988, de 25 de marzo, por el que se regula el ejercicio de las actividades propias de las agencias de viajes" y g) "Servicios de transporte de viajeros por carretera, ferrocarril, por vía marítima, o por vía aérea, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa específica aplicable".

En su Disposición adicional 11ª, dedicada al "Acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías de la Sociedad de la Información", establece: "Las Administraciones Públicas, en el ámbito de sus

respectivas competencias, promoverán el impulso, el desarrollo y la aplicación de los estándares de accesibilidad para personas con discapacidad y diseño para todos, en todos los elementos y procesos basados en las nuevas tecnologías de la Sociedad de la Información”.

Adaptación normativa a la CDPD

El compromiso adquirido por España al ratificar la CDPD ha dado lugar a la Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la cual modifica casi una veintena de textos normativos. Entre ellos, por cuanto ahora nos ocupa, destacamos la introducción en la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, del artículo 10 bis. *Igualdad de trato en acceso a bienes y servicios:*

- “1. Todas las personas físicas o jurídicas que, en el sector público o en el privado, suministren bienes o servicios disponibles para el público, ofrecidos fuera del ámbito de la vida privada y familiar, estarán obligadas, en sus actividades y en las transacciones consiguientes, al cumplimiento del principio de igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de discapacidad.*
- 2. Lo previsto en el apartado anterior no afecta a la libertad de contratación, incluida la libertad de la persona de elegir a la otra parte contratante, siempre y cuando dicha elección no venga determinada por su discapacidad.*
- 3. No obstante lo dispuesto en los apartados anteriores, serán admisibles las diferencias de trato en el acceso a bienes y servicios cuando estén justificadas por un propósito legítimo y los medios para lograrlo sean adecuados, proporcionados y necesarios”.*

Asimismo, la Ley 26/2011 modifica la redacción de las Disposiciones finales 5ª, 6ª, 8ª y 9ª de la Ley 51/2003, estableciendo un calendario conforme al cual han de cumplirse las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación en las relaciones con las Administraciones públicas, para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público, de los medios de transporte y de espacios públicos urbanizados y edificaciones¹⁵.

Recientemente, la Ministra de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad ha anunciado la preparación de una Ley General de Discapacidad en la cual

¹⁵ Por su parte, el RD 1276/2011, de 16 de septiembre, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad, ha modificado el RD 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad y el RD 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.

se va a promover una autonomía personal activa, la accesibilidad universal, la erradicación de toda forma de discriminación y el cumplimiento de los principios previstos en la CDPD y en el Ordenamiento jurídico español.

2.4. Normativa autonómica

La legislación autonómica sobre la materia es muy profusa y, en términos generales, sensible a la accesibilidad turística de la persona con discapacidad (p. ej. derecho de no discriminación¹⁶, existencia de habitaciones de establecimientos hoteleros adaptadas¹⁷, creación de la marca "Castilla y León Accesible" para alojamientos adaptados a personas con discapacidad¹⁸, etc.), uno de los ejes de la reciente Ley del Turismo de Andalucía¹⁹, que considera, en su Exposición de Motivos, objetivo de "calidad integral en los diversos servicios, establecimientos y destinos turísticos".

3. Medios de protección y defensa del turista con discapacidad por recursos y servicios turísticos inaccesibles.

El usuario o consumidor de recursos o servicios turísticos debe conocer adecuadamente sus derechos (muy especialmente, su derecho a recibir una información correcta y completa) y las distintas vías que tiene a su disposición cuando aquéllos resulten lesionados.

En este sentido, ha de saber que la controversia puede someterla a un procedimiento arbitral de consumo (recurso para dirimir la resolución de conflictos que se caracteriza por su sencillez, rapidez y comodidad para las partes) o bien acudir a la vía judicial, procediendo, en su caso, la imposición de

¹⁶ Ley 7/2011, de 27 de octubre, del turismo de Galicia.

¹⁷ Decreto 159/2003, de 10 de julio, de Ordenación de Establecimientos Hoteleros de la Comunidad de Madrid, modificado por el Decreto 77/2006, de 28 de septiembre.

¹⁸ Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de Turismo de Castilla y León.

¹⁹ Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía.

las oportunas sanciones, así como la resolución por incumplimiento contractual y la reparación del daño (patrimonial y moral) ocasionado²⁰.

Sumamente importante es no olvidar que el Comité de los derechos de las personas con discapacidad es el órgano de expertos independientes que supervisa la aplicación de la CDPD. El Protocolo Facultativo, ratificado por España²¹, reconoce, en su artículo 1, la competencia del Comité para recibir y considerar comunicaciones de individuos que aleguen ser víctimas de una violación, por un Estado Parte, de cualquiera de los derechos enunciados en el Pacto.

La efectividad de los mecanismos protectores unida al desarrollo y cumplimiento rigurosos de planes de accesibilidad y no discriminación permitirá conseguir un turismo accesible e inclusivo.

²⁰ V. art. 21 de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, tras su redacción por la Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad : *"Sin perjuicio de otras acciones y derechos contemplados en la legislación civil y mercantil, la persona que, en el ámbito de aplicación del artículo 10 bis sufra una conducta discriminatoria por razón de discapacidad, tendrá derecho a indemnización por los daños y perjuicios sufridos"*.V. SAP de Islas Baleares (Sección 4ª), de 14 de enero de 2009 (JUR 2009, 193466), en la que la Audiencia Provincial confirmó la sentencia de instancia al considerar que no existía incumplimiento de contrato ni, por ende, responsabilidad de las entidades codemandadas, en cuanto organizadora y detallista del viaje a Egipto, elegido y contratado, puesto que no se produjo, ni una información errónea, ni una no ejecución o ejecución deficiente del contrato, puesto que el actor y apelante no contrató un viaje combinado adaptado a su minusvalía. En el mismo sentido, SAP de Valencia (Sección 7ª), de 11 de enero de 2008 (AC 2008, 605).

En la doctrina italiana, *vid.* DONA, M., "Turista disabile, diritto all'informazione e vacanza rovinata (Nota a Giudice di pace Milano 16 agosto 2003)", en *Il Giudice di pace*, 2004, fasc. 3 págs. 239-242.

²¹ BOE núm. 97, de 22 de abril de 2008, entrando en vigor, en España, el día 3 de mayo.