02

Guías para el comercio de proximidad

# Guía para un Comercio Accesible

**GUÍAS COMERCIO**
Oficina Comercio y Territorio - PATECO

Los datos para la Comunitat Valenciana han sido actualizados con fuentes indirectas, entre otros, el Instituto Nacional de Estadística.

**Guía para un comercio accesible: Oficina Comercio y Territorio**

# Índice de contenidos


El PIC+S 2016. 5

Comercio accesible. 7

La necesidad de esta guía. 7

A quién va dirigida. 8

Marco legal. 8

La accesibilidad al comercio. 11

Requisitos de obligado cumplimiento. 11

Recorrido accesible. 13

Aseo accesible. 15

Otros elementos. 16

Señalización y comunicación. 16

Probador accesible. 17

Punto de atención o mostrador accesible. 17

Zonas de recepción o espera. 18

Interior del comercio. 18

Puertas de acceso e interiores. 19

Exposición y manipulación del género. 21

Iluminación. 22

# El PIC+S 2016.

La presente guía se enmarca dentro de las acciones del Plan de Innovación y Sostenibilidad Comercial 2016 promovido por la Conselleria d'Economía Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball.

El Plan de Innovación Comercial se desarrolla desde el año 2007 con el objetivo prioritario de impulsar la innovación entre las pymes del comercio minorista valenciano en línea con el nuevo modelo productivo basado en el crecimiento económico sostenible, competitivo y que persiga la calidad de vida de las personas.

Por eso, en lo que respecta al sector comercial, el "Plan de Innovación y Sostenibilidad del comercio valenciano 2016" debe servir para realizar una aportación valiosa en la consecución de este modelo. Pretendemos pues, desde las Cámaras, como ejecutoras de las actividades del Plan por encargo de la Dirección General de Comercio y Consumo de la Generalitat, prestar una especial atención a aquellos colectivos, territorios y áreas de interés que mejor representan el cambio que se persigue.

En este sentido, se han establecido tres principios para establecer las prioridades de actuación del Plan de Innovación y Sostenibilidad del comercio valenciano 2016:

1) Incidir en los colectivos del comercio valenciano más vulnerable.
2) Trabajar en los territorios en los que las pymes comerciales pueden encontrar mayores dificultades.
3) Abordar temas clave en el nuevo modelo productivo en los que se producen las mayores disfuncionalidades.

# 2012

Personas que tienen discapacidades permanentes derivadas de deficiencias físicas, sensoriales, mentales, etc.

**8,8%**
de la población española

Personas de edad avanzada no discapacitadas (65 años o más)

**10,9%**
de la población española

Personas que tienen circunstancias transitorias derivadas de actividades o situaciones coyunturales que resultan discapacitantes (lesiones temporales, mujeres embarazadas, etc.)

**19,5%**
de la población española

# Comercio Accesible

## La necesidad de esta guía

En los últimos años se ha producido un cambio fundamental en la forma de abordar las políticas públicas en materia de discapacidad, pasando a ser abordadas atendiendo a los derechos de las personas discapacitadas.

Una realidad que afecta en España al 9%[1] de la población no puede ser considerada desde la óptica de la caridad, la sensibilidad o las buenas maneras. Se trata de una cuestión de derechos humanos fundamentales.

Este cambio de enfoque se ha hecho especialmente tangible en lo referido a la accesibilidad, es decir, a las condiciones que han de reunir todo tipo de entornos a disposición del público, para que puedan ser usados por todas las personas con normalidad y regularidad.

Si el pleno ejercicio de los derechos ciudadanos de las personas con discapacidad se encuentra impedido ante la imposibilidad de acceder o hacer uso de un servicio, tal circunstancia es considerada discriminatoria y representa un trato desigual que atenta contra derechos humanos fundamentales tales como la libertad de circulación, de comunicación o de expresión.

Uno de los objetivos de esta guía, además de orientar y aportar soluciones en materia de accesibilidad física, es concienciar al empresario del pequeño comercio de que el cumplimiento de la normativa es un principio, y no un fin. Es decir, las disposiciones de obligado cumplimiento que recoge la legislación en materia de accesibilidad deben tomarse como una base, unas condiciones mínimas a partir de las cuales implementar mejoras que incrementen la comodidad y confort de los clientes, de todos los clientes.

Como se va a ver más adelante, en cuestión de accesibilidad la ley no es todo lo exigente que debería, a pesar de que exista la creencia generalizada de que sí lo es. Del mismo modo que para satisfacer las necesidades de un cliente sin discapacidad las empresas no se limitan a cumplir lo exigido por la ley, en la atención a clientes con discapacidad se debe ser mucho más incisivo y atento, por ser sus necesidades mayores y más personales.

1 Según el Plan Nacional de Accesibilidad 2004-2012, las personas que tienen discapacidades permanentes derivadas de deficiencias físicas, sensoriales, mentales, etc. representan el 8,8% del total de la población española. Las personas de edad avanzada no discapacitadas (65 años o más) constituyen el 10,9% de la población según la misma fuente, mientas que las personas que tienen circunstancias transitorias derivadas de actividades o situaciones coyunturales que resultan discapacitantes (lesiones temporales, mujeres embarazadas, etc.) representan hasta el 19,5% de la población española.

Este cambio de mentalidad supondrá, en un primer momento, tomar conciencia sobre la pluralidad y heterogeneidad de nuestros clientes, advirtiendo la existencia de una gran diversidad funcional entre unas personas y otras.

Tras este primer paso, que puede parecer una obviedad, comprenderemos que la adaptación de los locales y sus instalaciones no se dirige únicamente a satisfacer las necesidades de usuarios de sillas de ruedas, invidentes y sordos, sino que un anciano, una mujer embarazada, un niño, o cualquier persona con una lesión o incapacidad temporal puede tener las mismas dificultades para acceder y desenvolverse con autonomía dentro de un comercio.

# A quién va dirigida la guía

Si bien esta es una guía técnica que recopila y desgrana las condiciones físicas e infraestructurales que deben cumplir los edificios y locales para garantizar la accesibilidad, ha sido elaborada pensando en los empresarios del comercio, que han de diseñar y adaptar sus establecimientos no solo cumpliendo la normativa, sino procurando el mejor servicio y condiciones para sus clientes.

Esta guía puede servir tanto para analizar la viabilidad de locales, ante una compra o arrendamiento previo a la apertura de una actividad, como para orientar las obras de reforma y modernización de negocios en funcionamiento.

A diferencia de otras normas o reglamentos sobre la edificación, que solo afectan a aquellos edificios de nueva construcción o reformas de locales ejecutados tras la entrada en vigor de estas, las condiciones de accesibilidad son obligatorias para todos los edificios y locales. Por lo tanto, el contenido de esta guía es del interés de todos los comerciantes, noveles o ya en activo, pues todos los locales van a tener que adaptarse.

Esta guía está especialmente dirigida a aquellos comerciantes que buscan la constante mejora y optimización de su local y sus servicios y que, en esta materia, no quieren conformarse con cumplir las condiciones mínimas exigidas. Este grupo de empresarios entiende que la satisfacción de los clientes es determinante para lograr su fidelidad. En un mercado competitivo y con una amplia oferta disponible, los clientes no volverán si no hemos sido capaces de resolver sus necesidades, cumpliendo, por lo menos, con sus expectativas iniciales.

# Marco legal

Las condiciones de accesibilidad actualmente en vigor son las recogidas por el Documento Básico de Seguridad de Utilización y Accesibilidad del Código Técnico de la Edificación, derogando cualquier otra disposición de igual o inferior rango, de ámbito estatal, autonómico o local.

Con la aparición de este documento se ha incrementado considerablemente el nivel de exigencia sobre las condiciones de accesibilidad de los locales, ya que deja de contemplarse un nivel intermedio de adaptación válido para las obras de reforma, equiparando sus exigencias a las de la obra nueva.

Este nivel de exigencia, sin escalas intermedias, afecta a todos los edificios y locales, nuevos y existentes, en virtud de la disposición adicional tercera 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.

El día 4 de diciembre de 2017 es la fecha en la que termina el periodo de adaptación establecido para que todos los edificios y locales cumplan, en la medida de lo posible y atendiendo a sus particularidades, las condiciones que en materia de seguridad de utilización y accesibilidad establece el Código Técnico de la Edificación.

Este matiz de obligar pero solo "en la medida de lo posible" se basa en la definición de la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad de la ONU, relativa a la definición de los ajustes razonables:

*"las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas, que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales"*

Siguiendo este criterio, el Real Decreto Legislativo 1/2013 concreta qué son estos ajustes razonables:

*"las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas del ambiente físico, social y actitudinal a las necesidades específicas de las personas con discapacidad que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular de manera eficaz y práctica, para facilitar la accesibilidad y la participación y para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos"*

Para poder cuantificar el valor de una "carga desproporcionada", la Ley 8/2013, de Rehabilitación, Regeneración y Renovación Urbana, concretó qué se entiende por ajuste razonable:

*"las medidas de adecuación de un edificio para facilitar la accesibilidad universal de forma eficaz, segura y práctica, y sin que supongan una carga desproporcionada. Para determinar si una carga es o no proporcionada se tendrán en cuenta los costes de la medida, los efectos discriminatorios que su no adopción podría representar, la estructura y características de la persona o entidad que haya de ponerla en práctica y la posibilidad que tengan aquéllas de obtener financiación oficial o cualquier otra ayuda. Se entenderá que la carga es desproporcionada, en los edificios constituidos en régimen de propiedad horizontal, cuando el coste de las obras repercutido anualmente, y descontando las ayudas públicas a las que se pueda tener derecho, exceda de doce mensualidades ordinarias de gastos comunes".*

Sin embargo, fuera del ámbito de la edificación residencial, no queda definido qué se considera un ajuste razonable o una carga desproporcionada. Por lo tanto, es responsabilidad de cada empresario establecer su nivel de implicación en esta materia, debiendo valorar dentro de su estrategia empresarial las posibilidades y costes de adaptación, la conveniencia de una relocalización, etc.

Aseos
Puertas de acceso e interiores
Probadores
Recorridos
Iluminación
Exposición y manipulación del género
Puertas de acceso e interiores

# La accesibilidad al comercio

La mejora de las condiciones de accesibilidad en el comercio se encaminan, por un lado, a cumplir con aquellos requisitos que la normativa establece como condiciones mínimas de obligado cumplimiento, para garantizar el acceso y la no discriminación y, por otro lado, a satisfacer las necesidades reales de los consumidores, ofreciéndoles el mejor trato y servicio, lo que supone también adaptar el establecimiento para hacerlo más amable y cómodo para todos.

Por este motivo, se distingue entre aquellos requisitos de obligado cumplimiento y las recomendaciones, que además de garantizar las condiciones mínimas requeridas por usuarios con algún tipo de discapacidad, tienen por objeto facilitar el acceso y el uso a personas de edad avanzada, o con alguna lesión temporal, a mujeres embarazadas, a niños, etc. con el objeto de lograr la máxima inclusión.

## Requisitos de obligado cumplimiento.

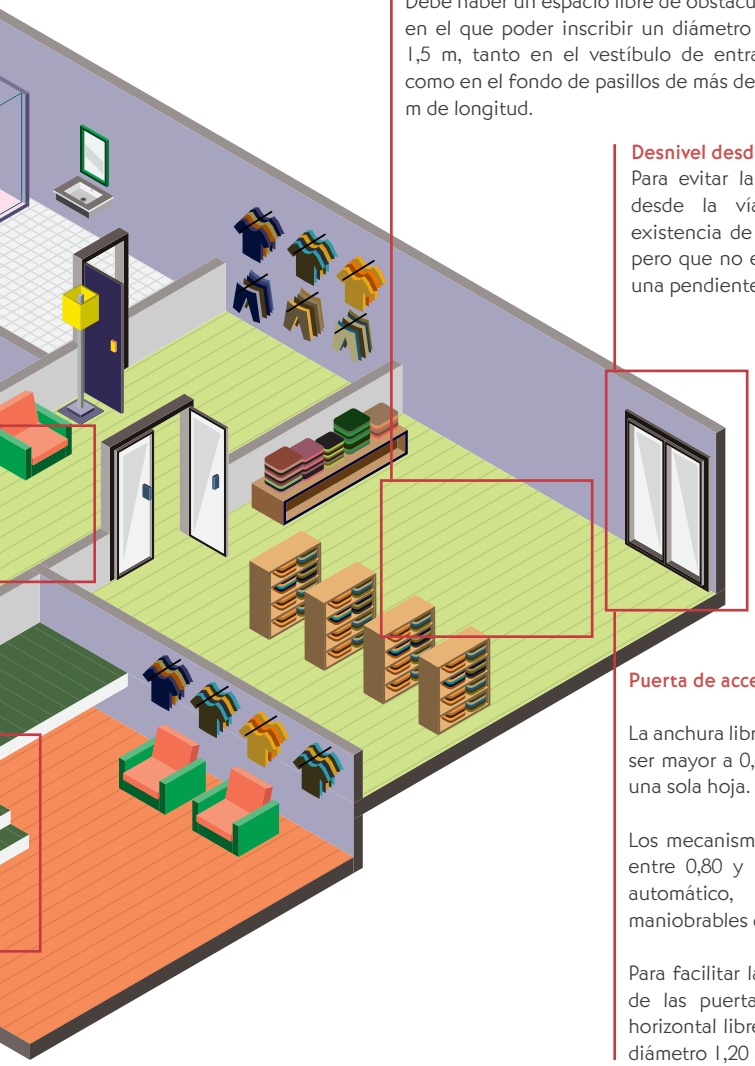
Las condiciones de accesibilidad actualmente en vigor son las recogidas por el Documento Básico de Seguridad de Utilización y Accesibilidad del Código Técnico de la Edificación, derogando cualquier otra disposición de igual o inferior rango, de ámbito estatal, autonómico o local.

Con la aparición de este documento se ha incrementado considerablemente el nivel de exigencia sobre las condiciones de accesibilidad de los locales, ya que deja de contemplarse un nivel intermedio de adaptación válido para las obras de reforma, equiparando sus exigencias a las de la obra nueva.

**Pasillos.**
La anchura libre debe ser mayor a 1,20 m, permitiéndose estrechamientos puntuales de anchura superior a 1 m, en tramos de longitud inferior a 0,5 m.

**Desniveles en el interior del local.**
Si dentro del local existen desniveles, deben salvarse mediante rampas, con una pendiente máxima del 12%, excepto si forman parte del itinerario accesible, ya que en este caso, en tramos de longitud inferior a 3 m, la pendiente máxima será de 10%; del 8% cuando la longitud sea menor que 6 m y del 6% en el resto de los casos.

# Recorrido accesible



**Vestíbulo de entrada.**
Debe haber un espacio libre de obstáculos en el que poder inscribir un diámetro de 1,5 m, tanto en el vestíbulo de entrada como en el fondo de pasillos de más de 10 m de longitud.

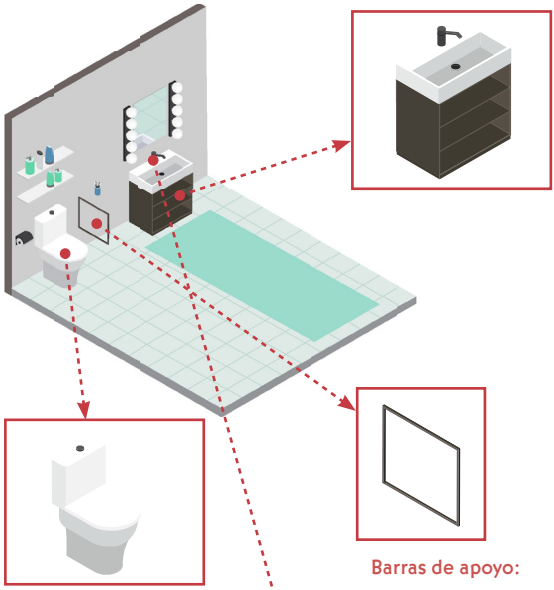
**Desnivel desde la vía pública.**
Para evitar la entrada de agua de lluvia desde la vía pública, se permite la existencia de un desnivel desde la acera, pero que no exceda de 5 cm, salvado por una pendiente máxima del 25%.

**Puerta de acceso e interiores.**

La anchura libre de paso por la puerta debe ser mayor a 0,80 m y la puerta debe tener una sola hoja.

Los mecanismos deben estar a una altura entre 0,80 y 1,20 m, de funcionamiento automático, a presión o palanca y maniobrables con una sola mano.

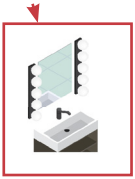
Para facilitar las maniobras, a ambas caras de las puertas debe existir un espacio horizontal libre del barrido de las hojas de diámetro 1,20 m.











## Lavabo:

No puede tener pedestal, para dejar un espacio libre inferior mínimo de 70 cm de altura y 50 cm de profundidad.

La altura de la cara superior del lavabo debe ser menor a 85 cm.

La grifería será automática dotada de un sistema de detección de presencia o manual de tipo monomando con palanca alargada de tipo gerontológico, quedando a una distancia en horizontal desde el asiento inferior a 60 cm.

## Inodoro:

Debe contar con un espacio de transferencia lateral de más de 80 cm de anchura y 75 cm de fondo.

Deben instalarse modelos cuyo asiento esté a una altura entre 45 y 50 cm.

El mecanismo de descarga debe ser a presión o palanca, con pulsador de gran superficie.

## Barras de apoyo:

Deben instalarse barras específicas para este uso (así tendremos la garantía de que cumplen con todas las exigencias normativas respecto a dimensiones, resistencia, separación de la pared, etc.).

Deben quedar instaladas a una altura entre 70 y 75 cm, separadas entre sí entre 65 y 70 cm, siendo abatible la del lado de la transferencia.

## Accesorios:

El borde inferior del espejo debe quedar a menos de 90 cm de altura, o ser verticalmente orientable hasta al menos 10º.

La altura de uso de los distintos mecanismos y accesorios debe estar comprendida entre 70 y 120 cm.

# Aseo accesible

En locales pequeños, aquellos cuya superficie de uso público no excede de 100 $m^2$ y cuya ocupación de público no excede de 50 personas, las soluciones que pueden darse son: un único aseo para ambos sexos y accesible; un único aseo accesible para cada sexo; o bien, un aseo por sexo y uno de ellos accesible.

Los locales grandes deben tener un aseo accesible por cada 10 inodoros instalados, pudiendo ser de uso compartido para ambos sexos.

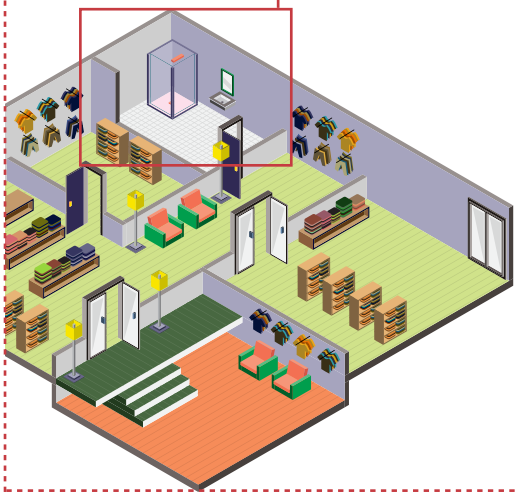
**El aseo debe cumplir las siguientes condiciones:**

Estar comunicado con un itinerario accesible.

Disponer de un espacio para giro de diámetro 1,50 m libre de obstáculos.

Contar con puertas abatibles hacia el exterior o correderas.

Disponer de barras de apoyo, mecanismos y accesorios diferenciados cromáticamente del entorno.



# Señalización y comunicación.

Se deben señalizar las entradas accesibles a los edificios y locales, los itinerarios accesibles, los ascensores accesibles, las plazas reservadas, las zonas con bucle magnético, las plazas de aparcamiento accesibles y los servicios higiénicos accesibles.

Los requisitos básicos que debe cumplir esta rotulación están recogidos en la Norma UNE 170002. Además, con carácter general, todos los espacios y elementos accesibles deben ser reconocibles mediante el uso reglamentario del Símbolo Internacional de Accesibilidad para la movilidad, según la norma UNE 41501:2002.

# Otros elementos

## Probador accesible.

En aquellos comercios de equipamiento personal en los que existan probadores, la normativa indica que al menos uno de ellos debe ser accesible.

Deben cumplir con las condiciones generales de maniobrabilidad y, además, deben estar dotados de un asiento abatible con respaldo y barra de apoyo, o una silla con respaldo y reposabrazos.

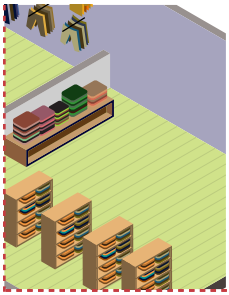
## Punto de atención o mostrador accesible.

El mostrador o punto de atención accesible debe cumplir las siguientes condiciones:

Estar comunicado mediante un itinerario accesible con la entrada accesible al local.

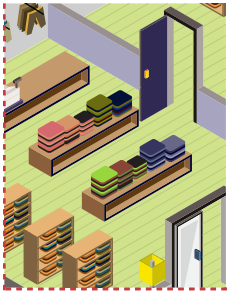
Su plano de trabajo debe tener una anchura mínima de 80 cm y estar situado a una altura máxima de 85 cm, permitiendo la aproximación frontal de las sillas de ruedas, contando bajo el mostrador, con un espacio libre inferior de 70 x 80 x 50 cm (altura x anchura x profundidad), como mínimo.

# Zonas de recepción o espera.



Deben contar con espacio suficiente para la maniobrabilidad y espera de los usuarios de sillas de ruedas. Además, los asientos deben poder ser usados por personas con movilidad reducida. Para ello, es recomendable que tengan una altura de unos 45 cm y dispongan de respaldo y reposabrazos.

# Interior del comercio.



El mobiliario debe garantizar la movilidad en el interior del comercio, incluso fuera del recorrido principal accesible, dejando pasillos de más de 80 cm de anchura entre mostradores, expositores y el resto de mobiliario.

Evitar la colocación de obstáculos volados que sobresalgan en horizontal más de 10 cm de los lineales, si están a alturas inferiores a 2,20 m de altura.

# Otros recomendaciones

## Puertas de acceso e interiores.

Si la puerta es de vidrio, es conveniente que tenga un zócalo metálico de protección inferior, de unos 40 cm de altura, para proteger el roce de los reposapiés de las sillas de ruedas, ya que muchas veces la forma más cómoda de abrir una puerta es empujarla con la parte inferior de la propia silla.

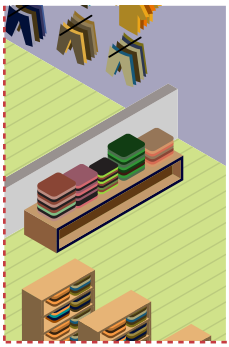
Además, las puertas de vidrio deben tener zonas opacas o traslúcidas con gran contraste, para que sean reconocibles por personas con visión reducida.

Las puertas giratorias no son accesibles, por lo que si existen, junto a ellas debe haber una puerta convencional, abatible o corredera, accesible.

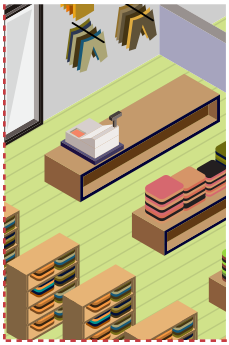
Los mecanismos de las puertas, manillas o tiradores, deben ser fáciles de manipular por cualquier persona con dificultades motrices, por lo que se aconsejan los de forma en U de contornos suaves y fáciles de aprehender y con un color contrastado respecto a la hoja de la puerta, para ser reconocibles.

Los felpudos en las puertas de acceso deben estar anclados al suelo y enrasados con el pavimento, para evitar los resaltes que puedan provocar tropiezos.

Para que el género exhibido en los expositores sea accesible, deben evitarse tanto las zonas muy bajas (por debajo de 40 cm de altura) como las muy altas (por encima de 1,40 m). Además, la profundidad de las baldas situadas por encima de 90 cm y por debajo de 60 cm debe ser más reducida, para poder alcanzar los productos cómodamente.



Evitar la exposición de productos en arcones congeladores horizontales, que son inalcanzables desde una silla de ruedas, e incluso para personas de edad avanzada o con alguna lesión de espalda. Es preferible que los congeladores sean de exposición vertical y de extracción frontal, con puertas correderas y evitando las baldas por encima del 1,40 m.



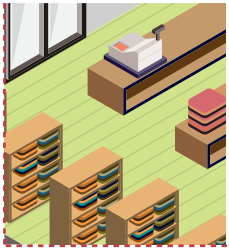
Las básculas para el pesado de frutas y verduras a granel deben disponerse a una altura que permita su manipulación y etiquetado. Los botones y pantallas de estas básculas deben, además, permitir su uso a personas con visión reducida.

# Otros recomendaciones

## Exposición y manipulación del género.

Si bien en el ámbito del retail es habitual hacer cambios puntuales y efímeros en la distribución espacial del establecimiento para la presentación de las novedades de temporada, atrayendo así la atención del cliente hacia lo novedoso, para personas con visión reducida o nula esto puede suponer un problema, ya que tienden a memorizar y reproducir los recorridos de desplazamiento, y esto puede desorientarles.

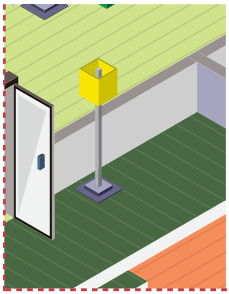
En estos casos es necesario contar con bandas laterales de texturas y colores diferenciados de alto contraste para delimitar los bordes e itinerarios de tal forma que orienten, dirijan y adviertan de las singularidades del recorrido facilitando el uso y evitando peligros o molestias.



La trasferencia de los productos desde la cesta o carro hasta el mostrador de la línea de caja también puede resultar dificultoso. En este caso, o bien se cuenta con la asistencia de un empleado del establecimiento, que traslada los productos desde la cesta, o bien se instala un elevador de cestas, como ya están haciendo algunas cadenas de supermercados.

En las tiendas de ropa, para que las personas en sillas de ruedas puedan acceder a las prendas en los percheros, estos deben estar a la una altura inferior a 1,30 m, por debajo de lo habitual.

# Iluminación



La iluminación debe ser lo más homogénea posible, evitando los cambios bruscos de intensidad, que puedan producir ceguera momentánea o deslumbramiento.

Las luminarias se deben situar por encima del campo de visión normal para que no provoquen deslumbramientos. Además, las superficies de pavimentos, paredes y techos es preferible que sean mates, para evitar brillos provocados por el reflejo del flujo luminoso de las lámparas y provocar deslumbramiento.

Tanto en los accesos, como en los puestos de atención al público, las escaleras, rellanos de ascensores y rampas, el nivel de iluminación debe superior que el de las zonas de circulación.

Oficina Comercio y Territorio
pateco

**GUÍAS COMERCIO**

Oficina Comercio y Territorio - PATECO
Consejo de Cámaras de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de la Comunitat Valenciana

**www.pateco.org**

Cámaras
Comunitat Valenciana

GENERALITAT VALENCIANA
CONSELLERIA D'ECONOMIA SOSTENIBLE, SECTORS PRODUCTIUS, COMERÇ I TREBALL