

Hagamos accesible nuestro comercio



ACCESIBILIDAD EN EL COMERCIO

La accesibilidad es un derecho que garantiza a las personas con discapacidad participar de manera activa, autónoma y segura en la vida en comunidad. Este derecho está protegido por un amplio despliegue legislativo que facilita la aplicación de soluciones orientadas a eliminar todo tipo de barreras.

Con esta guía, por una parte, queremos ayudarte a implementar las diversas medidas de accesibilidad y mostrarte la finalidad de cada una; y, por la otra, animarte a ir más allá de las obligaciones legales mínimas establecidas para cada tipo de establecimiento comercial. Te proponemos soluciones orientadas a eliminar todo tipo de barreras.

Avanzar en la implementación de estas medidas de accesibilidad te permitirá ofrecer un servicio de calidad adecuado a las necesidades de las personas con discapacidad, y eso puede ayudarte a ampliar tu clientela potencial, a la vez que sumamos esfuerzos por hacer de Barcelona una ciudad más justa e igualitaria.

La accesibilidad representa comodidad para todo el mundo: familias con cochecitos, personas mayores con dificultades de movilidad, personas que van cargadas, personas con dificultades de orientación o con poco dominio de la lengua, etcétera. Con un comercio de proximidad, accesible y abierto, todo el mundo sale ganando.

«El comercio accesible es para nosotros de gran importancia, ya que nos permite acceder y escoger los productos que queremos comprar y nos garantiza un trato amable y de acuerdo con las necesidades de cada persona.»

Carlos Gil, Santi Navarro y Carmen Piquer. De la residencia Vigatans, para personas con diversidad funcional. Fundació APIP-ACAM.

«En Barcelona, todo el mundo cuenta! La ciudad actual solo puede ser accesible e inclusiva, porque es el entorno y la arquitectura el que genera la discapacidad a las personas.»

Sandra Bestraten. Profesora de arquitectura de la ETSAB de la UPC.

«Aprender que la accesibilidad es más que una normativa me ha hecho tomar el firme compromiso para proyectar siempre desde el diseño universal. La ciudad es de todos, trabajemos para que sea verdad.»
Miquel Fernández Zuzama. Arquitecto y antiguo becario del proyecto KASBA.

«Las personas con discapacidad tienen el mismo derecho a venir a comprar a nuestras tiendas que todos los ciudadanos. Hacerlo posible muchas veces solo representa pequeños cambios, y facilita la entrada de coches con bebés, de personas mayores, de carritos de la compra, etcétera. Un día coge una silla de ruedas o tápate los ojos o los oídos e intenta hacer tu vida de cada día... Seguramente lo verás diferente.»

Lluís Llanas, presidente de la Asociación de Comerciantes de Creu Coberta, y Alfons Solà, presidente de la Asociación de Comerciantes de Santa Caterina.

**LA
ACERA,**
UN BIEN
COMÚN

PÁGINA **5**

**UN
PEQUEÑO
ESCALÓN,**
UNA GRAN
BARRERA

PÁGINA **9**

**EL
INTERIOR
DE LA
TIENDA,**
DEBE SER
ACCESIBLE

PÁGINA **13**

EL BAÑO,
UNA
NECESIDAD
Y UN
DERECHO

PÁGINA **17**

**ATENCIÓN
A LA
PERSONA:**
AMABLE Y
ADAPTADA

PÁGINA **21**

**COMUNICACIÓN,
SEÑALÉTICA Y
WEB:**
ACCESSIBLES

PÁGINA **25**

LA ACERA, UN BIEN COMÚN

Si se mantiene con obstáculos, no se garantiza la circulación libre y segura de las personas.



¡Así, no! 

¡SOMOS FACILITADORES!

Confirma que tu tienda cumple los requisitos siguientes:

1. Toldos y elementos salientes a una altura mínima de 2,20 m

Los elementos salientes pueden provocar choques tanto a personas con discapacidad visual como a la gente que se distrae.

2. Línea de fachada libre

Es el elemento de referencia que utilizan las personas con discapacidad visual para orientarse y desplazarse.

3. Acera sin mobiliario

Permite circular con libertad, comodidad y seguridad en los dos sentidos de la marcha.

¡Así, sí!

1 **Los toldos y los elementos salientes** deben estar situados a una altura mínima de 2,20 m respecto de la acera.

Bar Can Pere

2 **La línea de fachada** no debe tener obstáculos.

3 En la **acera** no debe haber ningún tipo de mobiliario ni objetos que molesten: cajas, atriles, carteleras, taburetes, mesas en línea de fachada, etcétera.

UN PEQUEÑO ESCALÓN, UNA GRAN BARRERA

Si en el acceso hay un escalón pequeño o grande, no se está asegurando una entrada segura y para todo el mundo en el establecimiento. Se reducen las posibilidades de negocio.



¡Así, no! ❌

¡SOMOS FACILITADORES!

Confirma que tu tienda cumple los requisitos siguientes:

1. Señalización correcta de las puertas

Representan un riesgo de choques, en especial para las personas con visión reducida, los niños y niñas y las personas que se distraen.

2. Acceso al local sin escalones

Un pequeño escalón de unos 2 cm puede comportar un riesgo de accidente para las personas mayores y, sobre todo, para las personas usuarias de sillas de ruedas. El diseño de la evacuación de aguas de la vía pública permite enrasar los accesos a nivel de calle; no hace falta un escalón para evitar inundaciones.

3. Alfombras de pelo duro y corto, fijadas al suelo y que no sobresalgan

Las alfombras de pelo largo hacen imposible el control de la silla de ruedas y los cochecitos, y además pueden provocar caídas a los peatones.

4. Puertas que permiten un acceso fácil

Tanto el mecanismo de apertura como el peso de la puerta deben permitir un fácil manejo y acceso para todo el mundo: personas mayores, niños y niñas, personas con discapacidad o diversidad funcional, etcétera.

Recuerda: todos los comercios están obligados a tener puertas para evitar el despilfarro de energía; si es posible, automáticas.

5. Puertas con una anchura mínima de entre 80 y 100 cm

Las puertas deben tener una anchura que permita el acceso tanto de las personas usuarias de silla de ruedas como de los cochecitos para niños y niñas, entre otros.

6. Pavimento duro, antideslizante y sin irregularidades

Para evitar resbalones y caídas, en especial de las personas con dificultades en la marcha, sobre todo en rampas y escaleras.

7. Espacio plano o rampa suave a ambos lados de la puerta

Para poder maniobrar con la silla de ruedas y acceder al local es necesaria una superficie plana o rampa suave en todo el ancho de la puerta, así como en la parte anterior y posterior de la misma puerta.

8. Rampas y escaleras con pasamanos o barandillas adecuadas a ambos lados, si es necesario

Son un elemento de seguridad imprescindible para personas con problemas de equilibrio, de visión o de movilidad.

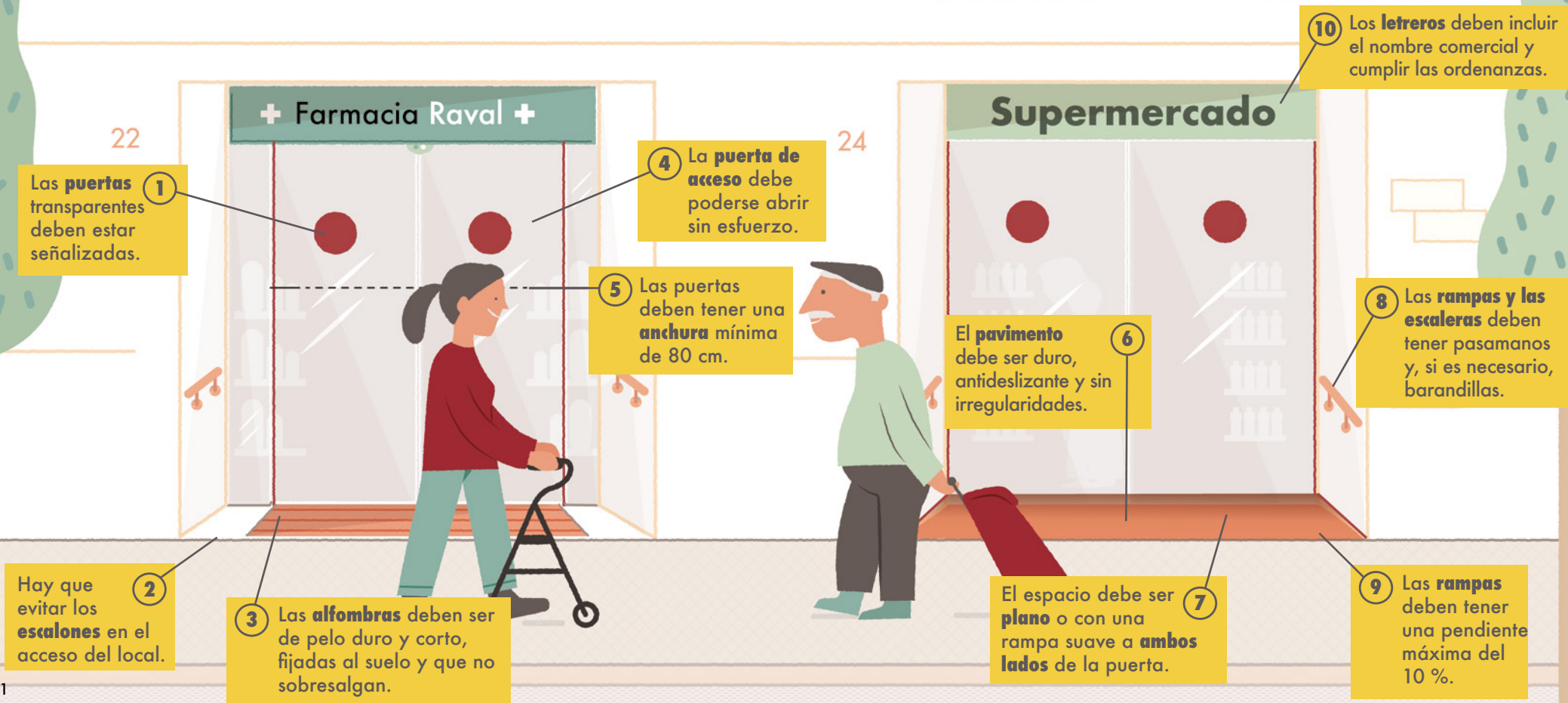
9. Rampas de acceso con una pendiente máxima del 10 %

Los niños y niñas, las personas mayores y las personas que van cargadas o con problemas de movilidad tienen dificultades para salvar escaleras y rampas con fuertes pendientes.

10. Rotulación adecuada

Debe ubicarse dentro de los vacíos arquitectónicos y por detrás del plano de fachada para cumplir la Ordenanza de los usos del paisaje urbano de la ciudad de Barcelona.

¡Así, sí!



EL INTERIOR DE LA TIENDA DEBE SER ACCESIBLE

Una disposición incorrecta del mobiliario puede comportar una experiencia de compra insatisfactoria.



¡Así, no! ❌

¡SOMOS FACILITADORES!

Confirma que tu tienda cumple los requisitos siguientes:

1. Pasillos con una anchura de paso de entre 80 y 100 cm

Para facilitar la movilidad en los pasillos de las personas usuarias de silla de ruedas y de las que llevan cochecitos.

2. Diseño de espacios diáfanos, sin obstáculos

Para facilitar la orientación y el paso dentro del establecimiento, sobre todo a las personas con discapacidad visual.

3. Probador accesible

Para permitir que las personas usuarias de silla de ruedas puedan probarse la ropa en el mismo comercio, como el resto de la clientela.

- La puerta debe ser preferiblemente corredera o abrirse hacia fuera y tener tiradores ergonómicos.
- El espacio interior debe permitir el giro de la silla de ruedas y debe tener unas medidas mínimas de 180 × 150 cm.

4. El mostrador de atención debe ser bajo y sin obstáculos en la parte inferior (al menos, en una parte).

Para permitir que las personas usuarias de silla de ruedas puedan acercarse a la persona que las atiende e interactuar con ella.

5. Los productos, al alcance de todo el mundo.

Una distribución correcta facilita que todo el mundo vea los productos. Colocarlos a una altura adecuada permite el acercamiento de las personas con silla de ruedas o personas de talla baja y la visualización y el acceso a los productos.

6. Caja registradora que muestre el precio en el dorso

La persona compradora debe poder leer de manera clara el precio y complementar la información que recibe verbalmente de la persona que atiende.

7. Derecho de las personas a acceder con su perro de asistencia

Las personas tienen derecho a acceder acompañadas del perro de asistencia a todas las zonas de los locales abiertas al público.

¡Así, sí!

3 Como mínimo debe haber un **probador** accesible y estar bien señalizado.

PROBADORES 



7 La persona tiene **derecho a acceder** acompañada del perro de asistencia.

5 Los **productos deben estar al alcance** de todo el mundo. Las estanterías deben tener una altura de entre 40 y 140 cm, con repisas de menos de 40 cm de profundidad.

2 Los **espacios** deben ser diáfanos y sin obstáculos.

1 En los **pasillos**, la anchura mínima de paso debe ser de 80 cm (recomendable: 100 cm).

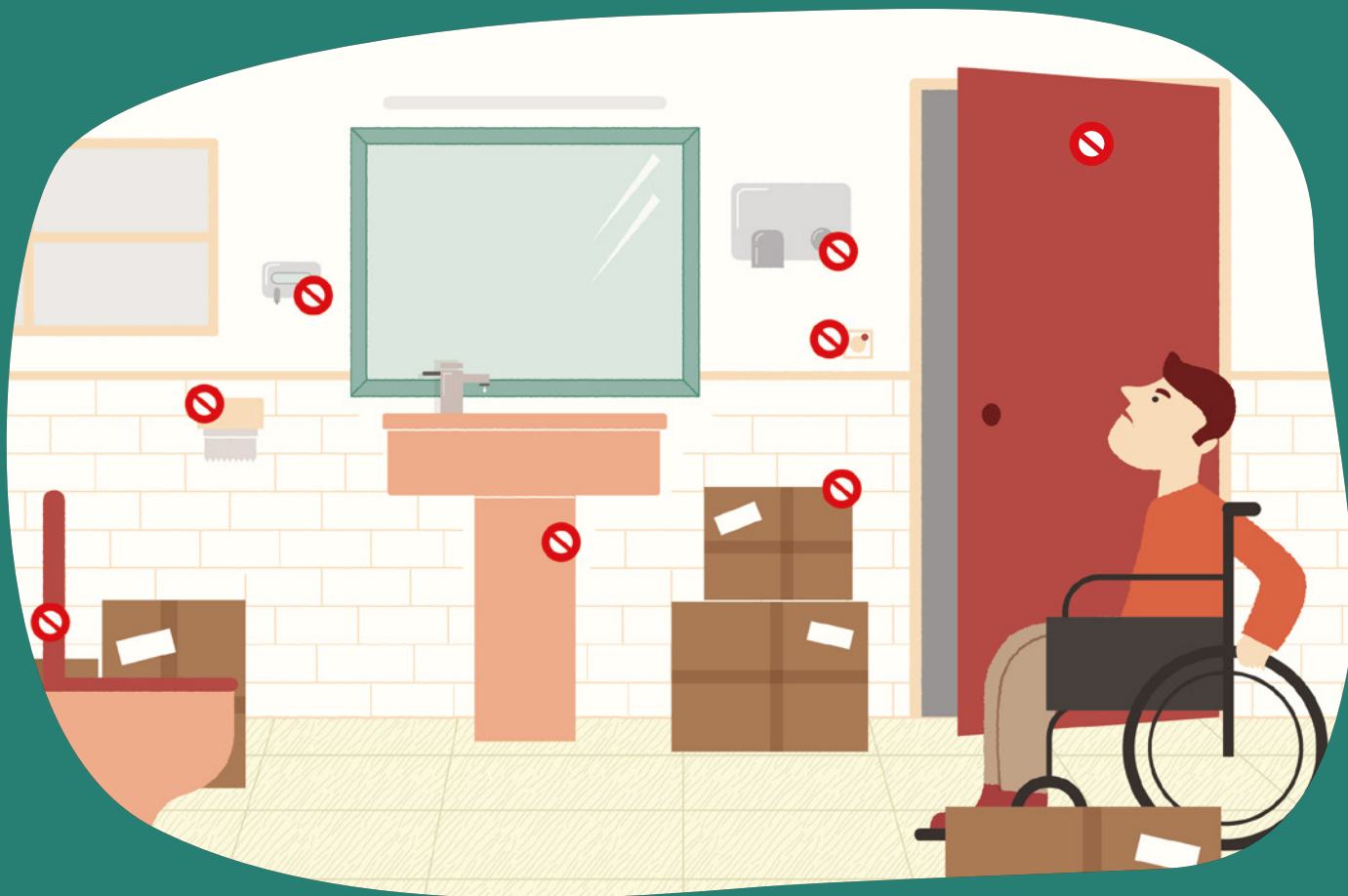
4 El **mostrador de atención**, o al menos una parte, debe ser bajo (máximo 85 cm de altura) y sin obstáculos en la parte inferior.

6 La **caja registradora** debe mostrar los **precios** en la parte posterior.



EL BAÑO, UNA NECESIDAD Y UN DERECHO

Un mal diseño
del baño impide
que sea para todo
el mundo.



¡Así, no! 

¡SOMOS FACILITADORES!

Confirma que tu tienda cumple los requisitos siguientes:

1. Separación de unos 15 cm como mínimo entre la taza del inodoro y la pared

La separación es necesaria para poder instalar correctamente las barras de apoyo.

2. La tapa del inodoro debe quedar vertical, apoyada en la cisterna a 90 grados

La persona debe poder apoyarse con seguridad para evitar caídas cuando esté sentada.

3. Espacio lateral vacío de 80 cm de anchura y 75 cm de profundidad

Para facilitar que las personas usuarias de silla de ruedas tengan bastante espacio para poder dar el paso entre la silla y el inodoro.

4. Separación de las barras de apoyo entre 65 y 70 cm y una altura de entre 70 y 75 cm

Son punto de apoyo para que la persona pueda hacer la fuerza necesaria a la hora de hacer el cambio entre la silla y el inodoro.

5. Sentándose del inodoro a una altura de entre 45 y 50 cm

Para facilitar que las personas mayores y las personas con movilidad reducida puedan sentarse y levantarse sin dificultad.

6. Interruptores y jaboneras a una altura de entre 90 y 140 cm

Para poder ser alcanzables por una persona de talla baja o usuaria de silla de ruedas.

7. Sin mecanismos de control de luces temporizados

Puesto que las personas con movilidad reducida pueden necesitar más tiempo a la hora de usar el baño.

8. Barras, dispensador de jabón, interruptores y toallas de un color diferente al de la pared

Para ser fáciles de localizar, sobre todo para las personas con visión reducida o con discapacidad visual.

9. El baño no puede ser un almacén

Si se utiliza como vestuario o almacén, los objetos que se colocan quitan espacio y dificultan el giro de la silla de ruedas.

10. Puertas abatibles hacia fuera o correderas

Para evitar que la puerta de acceso quede bloqueada con la persona o la silla, si la persona se cae al suelo. En caso de tiendas grandes, hay que poner una alarma en el baño accesible.

11. Tirador y pestillo de tipo palanca en la puerta

Para facilitar el cierre de la puerta a las personas usuarias de silla de ruedas.

12. Lavamanos sin pedestal

Permite el acercamiento a los grifos al quedar libre el espacio inferior. La tubería de agua caliente debe ser flexible para evitar quemaduras, y cada persona debe poder situarla en el lugar más adecuado.

¡Así, sí!

2 Espacio libre de paso para pasar de la silla al inodoro (80 cm anchura × 75 cm profundidad).

1

90°

4 Separación de las **barras de apoyo** entre 65 y 70 cm y una altura de entre 70 y 75 cm.

45 cm

5

7 Lavamanos sin pedestal.

3 Altura de los elementos entre 90 y 140 cm.

6 Luces no temporizadas.

8 Elementos de color que contraste con el de la pared.

9 El baño no es un almacén.

10 La **puerta de acceso** al baño debe ser abatible hacia fuera o corredera.

11 Anchura libre de paso de 80 cm como mínimo.

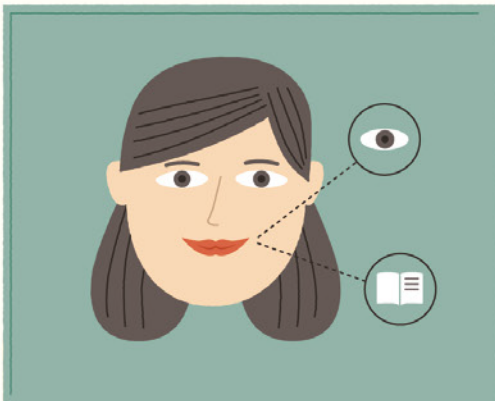
ATENCIÓN A LA PERSONA: ADAPTADA Y AMABLE

Un trato poco atento puede generar que la persona se sienta incómoda o desorientada.



¡Así, no! 

¡Así, sí!



1. Mensajes y vocabulario sencillos.

Transmite de manera comprensible la información, con lenguaje sencillo; si es necesario, vuelve a repetirlo. Evita gritar si no entienden el mensaje a la primera, utiliza un tono suave y conciliador.

2. Permitir la lectura labial.

A la hora de dirigirse a una persona con discapacidad auditiva que hace lectura labial, es necesario mirarla a los ojos y no ponerse las manos en la cara. También se pueden escribir los mensajes en papel.



3. Trato igualitario. Dirígete a la persona con discapacidad cuando quieras decirle algo, aunque venga acompañada.



4. Reducir el exceso de estímulos. Es importante reducir el ruido ambiental. La música y el ruido excesivo puede dificultar la comprensión a las personas con audífonos y personas con discapacidad intelectual. También puede generar estrés a personas en situación de trastorno de salud mental o trastorno del espectro autista. Es importante transmitir tranquilidad y serenidad. Se pueden ofrecer franjas horarias tranquilas.

¡Así, sí!



5. En situaciones de pandemia, utilizar mascarillas transparentes.

Las personas sordas emplean la lectura labial para entender mejor los mensajes. Las mascarillas opacas lo dificultan.



6. Facilitar la compra a las personas con discapacidad visual. Describe los productos y, si es necesario, deja que los toquen.

Describe los productos y, si es necesario, deja que los toquen.



7. Facilitar el tiempo de espera.

Priorizar la atención a las personas con discapacidad que lo necesiten o facilitar una zona cómoda de espera (una silla con reposabrazos y respaldo).



8. Trato amable y próximo. Las barreras no solo son físicas, sino que también hay barreras relacionales y emocionales. El comercio puede contribuir a superarlas generando espacios acogedores, donde nos sintamos bienvenidos y recibamos un trato amable y próximo.

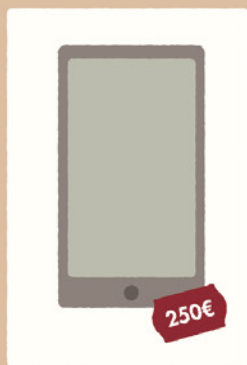
COMUNICACIÓN, SEÑALÉTICA Y WEB: ACCESIBLES.

Los canales de información no accesibles dificultan que el mensaje llegue a todo el mundo.

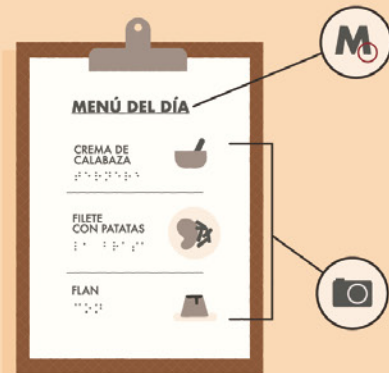


¡Así, no! 

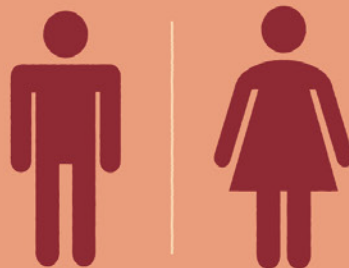
¡Así, sí!



1. Las etiquetas y los carteles de precios deben tener un tamaño de letra apropiado a la distancia de lectura; nunca puede ser inferior a 7 mm. Hay que garantizar que todo el mundo lo pueda ver con facilidad, en especial las personas con baja visión o discapacidad visual.

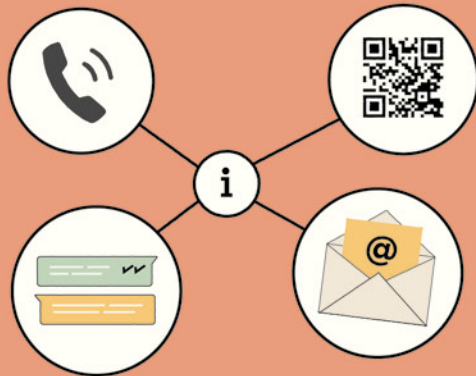


2. Carta del menú comprensible y en diversidad de formatos. La carta debe facilitar la elección de platos de manera cómoda, fácil y autónoma. Utilizando un lenguaje sencillo con letra grande, contrastada, tipografías de palo seco y acompañadas de imágenes o fotografías que ilustren las diferentes opciones para elegir. Para llegar a todo el mundo, se debe disponer de la carta en diferentes formatos, como carta física impresa, carta impresa en braille, carta digitalizada y accesible mediante un código QR enmarcado en alto relieve y carta en formato PDF accesible disponible en la web, entre otros.



3. Incorporar apoyo a la comunicación, iconos fáciles de entender. Algunas personas con discapacidad intelectual o con dificultad de comprensión necesitan iconos fáciles de entender como complemento a la comunicación. Estos iconos son útiles para todo el mundo y, especialmente, para las personas con poco conocimiento del idioma.

¡Así, sí!



4. Utilizar diferentes canales de comunicación con los formatos adecuados. Hay que ofrecer diferentes canales de comunicación, información y de atención a la clientela con formatos útiles y usables para todo el mundo (webs accesibles, códigos QR, correo electrónico, teléfono, WhatsApp, etcétera). La diversidad de canales y formatos asegura que el mensaje llegue a más personas y tiene en cuenta las preferencias y las necesidades de comunicación de todo el mundo.



5. Incorporar bucles magnéticos portátiles. Los bucles magnéticos mejoran la audición de las personas portadoras de audífonos o implantes cocleares. Son necesarios en el punto de caja, y si son portátiles se pueden utilizar en todo el ámbito del comercio.



6. Diseñar la web teniendo en cuenta los criterios de accesibilidad para que todo el mundo lo pueda utilizar.

- Estructurar la web para que la información contenida sea fácil de entender y localizar (incorporando menús, índice de contenidos o mapas web).
- Presentar la información en textos cortos, claros y acompañados de imágenes siempre con textos alternativos (que sirvan a las personas ciegas para entender lo que se ilustra).
- Comprobar que se puede navegar por la web solo con el teclado (sin el ratón) y minimizar el número de clics para llegar a una información.
- Ubicar la información de contacto en un punto visible con facilidad.
- Utilizar una letra grande, contrastada y de palo seco.
- Tener alternativas al color para transmitir informaciones (si marcamos los días que está cerrado en rojo, también tenemos que añadir un asterisco u otro elemento para que las personas que no ven los colores reciban la misma información).

¡Así, sí!

+ Farmacia +

7. Los letreros y carteles, bien situados, con mensajes sencillos e imágenes explicativas.

Los letreros exteriores deben ubicarse en los vacíos arquitectónicos, por detrás del plano de fachada y sin efectos lumínicos para cumplir la Ordenanza de los usos del paisaje urbano de la ciudad de Barcelona. Los letreros o carteles interiores deben facilitar la orientación en el espacio.

Letreros interiores, exteriores y carteles deben seguir la norma UNE 170002 de requisitos de accesibilidad para la rotulación:

- Tipografía de letra de palo seco con un color que contraste con relación al fondo
- Evitar textos en negrita, en mayúsculas y letras demasiado finas porque dificultan la lectura
- Ubicación y tamaño adecuados según la distancia
- Texto redactado con un lenguaje sencillo
- Materiales no reflectantes
- Incorporar pictogramas universales, cuando estos refuerzan la comprensión del texto escrito



8. Iluminar espacios y letreros de manera adecuada. Se deben iluminar lo suficiente los espacios y los productos. Deben poderse leer adecuadamente los letreros y las señales de orientación. Evitar que se produzcan sombras o reflejos. Hay que ofrecer un espacio de confort y seguridad. Las zonas oscuras o demasiado iluminadas pueden incomodar a las personas en situación de trastorno de salud mental o trastorno del espectro autista.

Cada establecimiento tiene una especificidad concreta. Para mayor información, contacten con los servicios técnicos de vuestro distrito.
barcelona.cat/accessible

