

GUÍA DE AUTODEFENSA PARA PRESONAS SORDAS



CONFEDERACIÓN ESTATAL
DE PERSONAS SORDAS

6ª VERSIÓN 2025

Índice

1. BIENVENIDA	3
2. ¿EN QUÉ CONSISTE LA GUÍA?	5
3. ¿QUÉ HACER CUANDO TE SIENTAS DISCRIMINADO/A?	7
3.1. Identifica exactamente la actuación discriminatoria	8
3.2. Infórmate de las normas que podrían estar incumpliendo	8
A nivel estatal	8
A nivel autonómico.....	9
A nivel internacional.....	11
3.3 Marco normativo aplicable en cada una de estas áreas	11
3.3.1 Relaciones con la Administración Pública	12
3.3.2 Educación	12
3.3.3 Empleo	12
3.3.4 Justicia.....	13
3.3.5 Comunicación	13
3.3.6 Transportes	14
3.3.7 Sanidad	14
3.3.8 Otros	14
3.3. Busca herramientas y úsalas	14
3.4. Busca ayuda en la Red asociativa de la CNSE	15
3.5. Crea opinión pública.....	15
3.6. Sé persistente	15
4. RECURSOS GENERALES	17
5. RECURSOS JUDICIALES PARA LA DEFENSA DE DERECHOS	22
6. OTROS ORGANISMOS A LOS QUE PUEDES ACUDIR PARA RECLAMAR	25
7. DATOS DE INTERÉS.....	28

Bienvenida

1

1. Bienvenida

Presentamos la guía de autodefensa de la CNSE.

En ella se ha incluido normativa actualizada, así como nueva información que facilite presentar quejas, reclamaciones.

El camino puede ser largo, requiere esfuerzo y puede que no consigas lo que esperabas; pero será positivo, porque habrás hablado con personas que no conocían las barreras que encuentran las personas sordas y también servirá para que otras personas sordas puedan beneficiarse de las reivindicaciones que tú has hecho.

Es importante también que informes a tu Federación / asociación territorial y a la CNSE de tus reclamaciones, así podremos recopilar todos los casos y tener constancia de las vulneraciones de los derechos de las personas sordas.

La guía de autodefensa

2

2. ¿En qué consiste la guía?

Si quieres **reclamar** algo, es necesario que tú participes en el cambio y pongas en marcha todos los medios para defender tus derechos. Hablar por ti mismo, reclamar tus derechos y defenderte frente a situaciones en las que te hayas sentido discriminado servirá para que puedas conseguir tus objetivos y dar a conocer tu situación personal. De esta forma, otras personas sordas que puedan estar en tu misma situación podrán beneficiarse también.

En esta guía se ofrecerá toda la información que pueda servir de utilidad para conocer los derechos de las personas sordas, la normativa que los ampara y las vías para reclamarlos. También podrás encontrar modelos de solicitudes, quejas y reclamaciones, así como y datos de contacto que podrás usar dependiendo del ámbito (educación, sanidad, transporte, etc.) en que te hayas visto perjudicado.

**¿Qué hacer
cuando te sientas
discriminada/o?**

3.¿Qué hacer cuando te sientas discriminada/o?

- 1** Identifica exactamente la actuación que supone una discriminación o trato desigual
- 2** Infórmate de las normas que se podrían estar incumpliendo
- 3** Busca herramientas y úsalas
- 4** Busca ayuda en la Red asociativa de la CNSE
- 5** Crea opinión pública
- 6** Sé persistente

3.1. Identifica exactamente la actuación discriminatoria

La discriminación sucede cuando en una situación te traten peor que al resto de las personas por el hecho de ser una persona sorda o por usar las lenguas de signos.

Esto también se da cuando, por falta de accesibilidad o de los ajustes razonables pertinentes, no puedes acceder a los derechos que tienen reconocidos la ciudadanía en todos los aspectos de la vida (por ejemplo, que no puedas comunicarte con tu médico, realizar una oposición para acceder a un empleo público o hacer un curso ofrecido por el servicio de empleo por no contar con las lenguas de signos)

3.2. Infórmate de las normas que podrían estar incumpliendo

Estas normas pueden ser tanto a nivel estatal, autonómico como a nivel internacional, y pueden ser generales o referirse a ámbitos específicos (educación, transporte, empleo, relaciones con Administraciones Públicas, etc.)

Dentro del marco general, encontramos:

A nivel estatal

- La Constitución Española de 1978
- 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.
- El Reglamento de las condiciones de utilización de la lengua de signos española y de los medios de apoyo a la comunicación oral para las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas
- Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social
- Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación

A nivel autonómico

- Ley 11/2011, de 5 de diciembre, por la que se regula el uso de la lengua de signos española y los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y con sordoceguera en Andalucía.
- Decreto 119/2023, de 29 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento que desarrolla las normas técnicas de accesibilidad y eliminación de barreras en la comunicación en materia de lengua de signos española (LSE) y medios de apoyo a la comunicación oral (MACO) en Andalucía
- Ley 17/2010, de 3 de junio, de la lengua de signos catalana.
- Estatutos de Autonomía: son la norma básica y superior del ordenamiento jurídico de una comunidad o ciudad autónoma. Los siguientes Estatutos de Autonomía tienen referencias a la protección y/o promoción de la lengua de signos:

Estatuto de Autonomía de Andalucía

Artículo 37. Principios rectores.

1. Los poderes de la Comunidad Autónoma orientarán sus políticas públicas a garantizar y asegurar el ejercicio de los derechos reconocidos en el Capítulo anterior y alcanzar los objetivos básicos establecidos en el artículo 10, mediante la aplicación efectiva de los siguientes principios rectores:

(...)

6.º El uso de la lengua de signos española y las condiciones que permitan alcanzar la igualdad de las personas sordas que opten por esta lengua, que será objeto de enseñanza, protección y respeto.

Estatuto de Autonomía de Aragón

Artículo 25. Promoción de la autonomía personal.

3 2. Los poderes públicos aragoneses promoverán la enseñanza y el uso de la lengua de signos española que permita a las personas sordas alcanzar la plena igualdad de derechos y deberes.

Estatuto de Autonomía de Castilla y León

Artículo 13. Derechos sociales.

9. Derechos de las personas con discapacidad (...) Los poderes públicos promoverán el uso de la lengua de signos española de las personas sordas, que deberá ser objeto de enseñanza, protección y respeto. Además, se implementará la utilización por las Administraciones Públicas de la Comunidad de los sistemas que permitan la comunicación a los discapacitados sensoriales.

Estatuto de Autonomía de Cataluña

Artículo 50. Fomento y difusión del catalán.

6. Los poderes públicos deben garantizar el uso de la lengua de signos catalana y las condiciones que permitan alcanzar la igualdad de las personas con sordera que opten por esta lengua, que debe ser objeto de enseñanza, protección y respeto.

Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana

Artículo 13.

4. La Generalitat garantizará el uso de la lengua de signos propia de los sordos, que deberá ser objeto de enseñanza, protección y respeto.

Estatuto de Autonomía de las Illes Balears

Artículo 19. Derechos en relación con las personas dependientes.

3. Las Administraciones públicas de las Illes Balears garantizarán el uso de la lengua de signos propia de las personas sordas, que deberá ser objeto de enseñanza, protección y respeto.

Estatuto de Autonomía de Extremadura

Artículo 7. Principios rectores de los poderes públicos extremeños.

15. Promoverán la autonomía, la igualdad de oportunidades y la integración social y laboral de las personas con discapacidad, con especial atención a su

aportación activa al conjunto de la sociedad, a la enseñanza y uso de la lengua de signos española y a la eliminación de las barreras físicas.

Estatuto de Autonomía de Canarias

Artículo 16. Derechos de las personas en situación de discapacidad y de dependencia.

4. El uso de la lengua de signos española y las condiciones que permitan alcanzar la igualdad de trato de las personas sordas que opten por esta lengua, que será objeto de enseñanza, protección y respeto. A estos efectos, y entre otras acciones, se adoptarán las medidas necesarias que permitan la comunicación a través de la lengua de signos entre las personas sordas y las Administraciones de la Comunidad.

A nivel internacional

- Normas Uniformes sobre igualdad de oportunidades por las personas con discapacidad, aprobadas por la Asamblea General de las Naciones Unidas mediante su Resolución 48/96, de 20 de diciembre de 1993
- La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada el 13 de diciembre del 2006.

A nivel específico, además de apartados concretos de la legislación general mencionada anteriormente, encontramos normativa que garantiza derechos de las personas sordas - en cuanto a accesibilidad y no discriminación- en ámbitos concretos, como la educación, los transportes, la sanidad o las relaciones con las Administraciones Públicas.

3.3 Marco normativo aplicable en cada una de estas áreas

A continuación, mostramos el **marco normativo aplicable en cada una de estas áreas específicas:**

3.3.1 Relaciones con la Administración Pública

- Real Decreto 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
- Orden PRE/446/2008, de 20 de febrero, por la que se determinan las especificaciones y características técnicas de las condiciones y criterios de accesibilidad y no discriminación establecidos en el Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo
- Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público
- Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público (artículo 27)

3.3.2 Educación

- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación
- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario
- Estatuto del Estudiante Universitario aprobado por el Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre
- Real Decreto 1041/2017, de 22 de diciembre, por el que se fijan las exigencias mínimas del nivel básico a efectos de certificación, se establece el currículo básico de los niveles Intermedio B1, Intermedio B2, Avanzado C1, y Avanzado C2, de las Enseñanzas de idiomas de régimen especial reguladas por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, y se establecen las equivalencias entre las Enseñanzas de idiomas de régimen especial reguladas en diversos planes de estudios y las de este real decreto

3.3.3 Empleo

- Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social

- Ley del Estatuto de los Trabajadores
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales
- Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social
- Estatuto Básico del Empleado Público
- Real Decreto 2271/2004, de 3 de diciembre, por el que se regula el acceso al empleo público y la provisión de puestos de trabajo de las personas con discapacidad
- ORDEN PRE/1822/2006, de 9 de junio, por la que se establecen criterios generales para la adaptación de tiempos adicionales en los procesos selectivos para el acceso al empleo público de personas con discapacidad

3.3.4 Justicia

- Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil (artículo 143)
- Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica: 7 bis
- Artículos 123 al 127 de Ley Orgánica 5/2015, de 27 de abril, por la que se modifican la Ley de Enjuiciamiento Criminal y la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, para transponer la Directiva 2010/64/UE, de 20 de octubre de 2010, relativa al derecho a interpretación y a traducción en los procesos penales y la Directiva 2012/13/UE, de 22 de mayo de 2012, relativa al derecho a la información en los procesos penales.
- Reglamento de la organización y régimen del Notariado
- Ley 1/1996, de 10 de enero, de asistencia jurídica gratuita

3.3.5 Comunicación

- Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones
- Ley 13/2022, de 7 de julio, General de Comunicación Audiovisual

3.3.6 Transportes

- 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 aéreo
- Real Decreto 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

3.3.7 Sanidad

- Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad
- Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud
- Leyes autonómicas de salud

3.3.8 Otros

- Ley 49/1960, de 21 de julio, sobre propiedad horizontal
- Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro
- Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones
- Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público

3.3. Busca herramientas y úsalas

- Intenta solucionarlo con la persona responsable.
- Presenta quejas por escrito con tu nombre y datos. Sé claro y breve. Puedes utilizar los modelos de reclamación que se encuentran en esta guía. Pide que te contesten por escrito y guarda SIEMPRE toda la documentación. Puede servirte para presentar otras reclamaciones ante la Administración o denuncias en los Juzgados.

- Encuentra los recursos públicos para presentar quejas y denuncias. Son gratuitos. Puedes seguir las recomendaciones que se encuentran en esta guía, o también solicitar orientación en las Oficinas de Información y Atención a la Ciudadanía. En [este enlace](#) puedes buscar la más cercana.
- Visita y utiliza la página web LEYSIGN:

3.4. Busca ayuda en la Red asociativa de la CNSE

Por ejemplo, en tu asociación, federación o asociación territorial. Puedes buscar tu federación de referencia [aquí](#).

3.5. Crea opinión pública

Dar a conocer las conductas discriminatorias sirve para prevenir futuras discriminaciones y obtener el apoyo social que te ayude a solucionar el caso. Es importante también para generar en la opinión pública el conocimiento y la sensibilización necesarios para que la discriminación por motivo de discapacidad reciba siempre el rechazo social.

Acude a los medios de comunicación, siempre que hayas hablado antes con el responsable de la discriminación avisando de que vas a recurrir a la prensa. Hay que recordar que los medios de comunicación funcionan como último recurso para dar el toque de atención que se pretende conseguir.

Puedes enviar correos y publicar tu caso en redes sociales (como, por ejemplo, Facebook, Instagram, X, Tik Tok, etc.), periódicos, etc.

También puedes contactar con aquellas personas que trabajen en política, como, por ejemplo, personas parlamentarias, para darles a conocer la situación y reclamar tus derechos como ciudadano. Puedes encontrar su contacto en [este enlace](#).

3.6. Sé persistente

Haz un seguimiento del proceso. No te desanimes ni te rindas. Recuerda que tú puedes cambiar las cosas.

Recursos generales

4. RECURSOS GENERALES

Antes de acudir a los Juzgados, hay varios recursos extrajudiciales que puedes utilizar. Puedes presentar quejas ante uno o varios de los siguientes organismos:

Oficina de Atención a la Discapacidad (OADIS)

La OADIS forma parte del Consejo Nacional de la Discapacidad, que a su vez pertenece al Gobierno de España. Es un órgano que se encarga de recibir consultas y quejas sobre discriminaciones por razón de discapacidad y de realizar informes sobre ellas.

Sus informes no son de cumplimiento obligatorio, pero sirven para difundir y hacer visibles las situaciones de discriminación, sobre todo ante el Gobierno y el Parlamento.

La OADIS puede actuar cuando existan discriminaciones en los siguientes ámbitos:

- a) Telecomunicaciones y medios de comunicación
- b) Espacios públicos urbanizados, infraestructuras y edificaciones.
- c) Transportes.
- d) Bienes y servicios a disposición del público.
- e) Relaciones con Administraciones Públicas.
- f) Administración de justicia.
- g) Patrimonio cultural.

Puedes enviar tu queja por correo a la siguiente dirección:

Oficina de Atención a la Discapacidad del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030

Calle Serrano número, 140. 28006 Madrid

Correo electrónico: oadis@oadis.es

Página web: <https://www.rpdiscapacidad.gob.es/organismos/oadis.htm>

Defensor del Pueblo

Puedes presentar una queja ante el Defensor del Pueblo cuando la conducta discriminatoria haya sido realizada por las Administraciones Públicas, pero para ello tienes que haber reclamado previamente a la Administración responsable.

También existen Defensores del Pueblo y del Menor en algunas Comunidades Autónomas.

Puedes enviar tus quejas por varias vías:

- por Internet, a través de [este enlace](#)
- por correo postal o en persona en la siguiente dirección:
Defensor del Pueblo
c/ Zurbano, 42
28010 Madrid
- por fax al número +34 91 308 11 58
- enviando el [siguiente formulario](#) cumplimentado al correo electrónico registro@defensordelpueblo.es

Página web: <https://www.defensordelpueblo.es/>

Sistema de arbitraje para la resolución de quejas y reclamaciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad.

Se rige por el Real Decreto 1417/2006 y es una vía de reclamación que no exige formalidades especiales y con carácter vinculante para las partes que se someten a él.

El sistema es voluntario y para someterse a él es necesario que ambas partes estén de acuerdo y lo hagan constar por escrito.

No puede utilizarse en caso de delitos o cuando haya habido sentencia judicial firme y definitiva sobre ese caso. Tampoco cuando se trata de un conflicto laboral, en el que es necesario acudir al arbitraje laboral.

Para dar inicio al procedimiento arbitral, deberás presentar una solicitud de arbitraje ante la Junta Arbitral que corresponda. Puedes descargar modelos normalizados de solicitud como [este](#).

Sistema de infracciones de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su inclusión

Los incumplimientos de las obligaciones impuestas por esta ley en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal se considerarán infracciones administrativas, que serán sancionadas conforme al régimen sancionador establecido en el Título III de la propia ley. Podrá denunciarse, por tanto, cualquier acción u omisión que suponga discriminación (directa o indirecta), acoso, incumplimiento de

las exigencias de accesibilidad y de realizar ajustes razonables, así como el incumplimiento de las medidas de acción positiva establecidas.

Pueden ser denunciadas todas las personas físicas o jurídicas, es decir: las administraciones

públicas, los particulares y las empresas o asociaciones.

Plazos para denunciar: un año para las infracciones leves, tres para las graves y cuatro para las muy graves.

El órgano encargado de iniciar el procedimiento será la Dirección General de Derechos de las Personas con Discapacidad del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, cuando la infracción sea de una institución estatal. Si se trata de una conducta circunscrita a una Comunidad Autónoma, habrá que dirigirse al órgano competente de la Administración autonómica correspondiente, atendiendo a la legislación autonómica. En todos los casos, tanto OADIS como la Comunidad Autónoma en cuyo territorio se ha cometido la infracción emitirán un informe acerca de la denuncia.

Puedes descargar [aquí](#) un modelo de denuncia.

Inspección de Trabajo y de la Seguridad Social

Para que se pueda iniciar una investigación, deberás presentar una denuncia en la Inspección Provincial de Trabajo ([aquí](#) puedes consultar la localización de las distintas oficinas), que será la de la provincia donde esté tu centro de trabajo.

El escrito de denuncia deberá contener:

- Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social a la que va dirigido
- datos de identificación personal del denunciante y su firma (es necesario incluir teléfono de contacto)
- los hechos presuntamente constitutivos de infracción
- fecha y lugar en que se produjeron los hechos
- identificación de los presuntamente responsables (empleador al que se denuncia)
- demás circunstancias relevantes

El modelo de denuncia puede descargarse en la Web de la ITSS en [este enlace](#).

Para presentarla, podrás utilizar las siguientes vías:

- Presencial: en las oficinas de las Inspecciones Provinciales o en las oficinas de Registro.
- Por internet: a través de la Sede electrónica del Ministerio de Trabajo y Economía Social (en [este enlace](#)) siempre que tengas Dni electrónico, certificado electrónico o sistema Cl@ve.
- Por correo postal: dirigido a la oficina correspondiente de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.

Puedes consultar toda la información sobre la presentación de la denuncia [aquí](#).

Inspección de Educación

Un estudiante es discriminado debido a la falta de acceso a la información, y por tanto a la educación, por el hecho de ser una persona sorda. Esto puede ocurrir, en particular, porque el centro educativo no cuente con intérprete de lengua de signos. Si esto sucede, y tus reclamaciones al centro en cuestión y a la Consejería de Educación no obtienen respuesta, podrás denunciarlo ante la Inspección Educativa de tu Comunidad Autónoma.

Como último recurso, puedes dirigirte al Ministerio de Educación para enviar tu reclamación ante la Alta Inspección Educativa.

Recursos Judiciales

5. RECURSOS JUDICIALES PARA LA DEFENSA DE DERECHOS

La protección de los derechos corresponde a los tribunales como último recurso.

Si crees que lo ocurrido puede ser un delito, puedes acudir a los juzgados de guardia o a la Fiscalía para denunciarlo. El Ministerio Fiscal interviene en todos los procesos penales, puede atender denuncias presentadas por particulares y si lo cree necesario enviar la información a los juzgados.

Hay algunas medidas positivas para las personas que han sido discriminadas por su discapacidad:

El beneficio de la Justicia Gratuita

Es para las personas con discapacidad o para las personas que las tienen a su cargo cuando actúen en su nombre (como es el caso de los menores de edad), siempre que se trate de procedimientos que guarden relación con la circunstancia de discapacidad. También para las Asociaciones de utilidad pública que defiendan los derechos de las personas con discapacidad.

Podrán beneficiarse cuando sus recursos e ingresos no superen el quíntuplo del IPREM (Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples). Puedes comprobar si tienes derecho a Justicia Gratuita introduciendo el número de miembros de tu unidad familiar y los ingresos económicos anuales en tu familia en el siguiente [enlace](#).

Se puede solicitar ante los Juzgados y Tribunales dónde vives o dónde se vaya a celebrar el juicio o en el Colegio de Abogados de tu domicilio.

Debes presentar el DNI y los documentos que muestren tu capacidad económica, como la

declaración de la renta, por ejemplo.

Puedes encontrar más información en el siguiente enlace:

<https://www.abogacia.es/servicios/ciudadanos/servicios-de-orientacion-juridica-gratuita/>

La inversión de la carga de la prueba

En el caso de alegues que has sufrido un trato desfavorable por ser una persona con discapacidad y aportes indicios fundados sobre ello, será la parte demandada la que deba demostrar que no ha habido discriminación.

Pueden pedirse medidas para proteger contra posibles amenazas

Por ejemplo: orden de alejamiento en caso de amenaza por un compañero/a de trabajo.

Indemnización por daños y perjuicios

Cuando la sentencia declare la existencia de discriminación, la parte demandante que la haya sufrido tendrá derecho a una indemnización por los daños y perjuicios sufridos, incluido el daño moral.

Otros organismos

6. OTROS ORGANISMOS A LOS QUE PUEDES ACUDIR PARA RECLAMAR

Recuerda que para reclamar también puedes acudir a cualquier sede de las Administraciones

Públicas:

Inspección General de Servicios de la Administración General del Estado

Busca la Oficina de información y atención ciudadana en la entidad pública que hayas sufrido la discriminación. En esta oficina tienen la obligación la recoger tu reclamación. La Dirección General de Gobernanza Pública es la competente para actuar en materia de inspección y mejora de los servicios de la Administración General del Estado y realizar el análisis integral de las quejas y sugerencias que puedan producirse.

Servicio de reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

Si has sido discriminado en la contratación de un seguro por tu discapacidad (porque te han denegado su contratación o te han impuesto procedimientos diferentes o condiciones más costosas), debes en primer lugar reclamar al servicio de atención al cliente de la entidad.

Solo después de este paso, si no has recibido respuesta o esta ha sido negativa, puedes reclamar ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones de dos formas:

- Puedes descargar el formulario en [este enlace](#) y dirigirlo al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (Paseo de la Castellana nº 44, 28046 Madrid), a través de cualquier oficina de Correos u Oficina de Asistencia en Materia de Registros
- Telemáticamente, a través de la sede electrónica de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, para lo cual debes contar con el sistema Cl@ve. En [este enlace](#) puedes iniciar el procedimiento por esta vía.

Banco de España

Si has sido discriminado en tu relación con una entidad financiera (por ejemplo, por negarte el acceso a una cuenta básica o por falta de accesibilidad de los servicios de atención), lo primero que debes hacer es presentar un escrito en el Servicio de Atención al Cliente o Defensor del Cliente de tu entidad. Si no te contestan o no estás de acuerdo con la resolución, puedes presentar la reclamación ante el Banco de España por estas vías:

- Telemáticamente a través del [siguiente enlace](#)
- Por correo postal a la siguiente dirección:
Banco de España
Departamento de Conducta de Entidades
C/Alcalá 48
28014 Madrid

Toda la información sobre cómo realizar una reclamación en [este enlace](#)

Federación de Asociaciones de Periodistas de España

En el caso de que algún periodista no respeta los derechos de las personas con discapacidad, puedes enviar una queja a la Comisión Arbitraje, Quejas y Deontología del Periodismo a la siguiente dirección:

Comisión de Arbitraje, Quejas y Deontología del Periodismo

C/ Juan Bravo, 6

28006 MADRID

Puedes encontrar el modelo de reclamación y toda la información para formular la queja en [este enlace](#).

Datos de interés

7. DATOS DE INTERÉS

Oficina de Atención a la Discapacidad

Calle Serrano número, 140. 28006 Madrid

Correo electrónico: oadis@oadis.es

Página web: <https://www.rpdiscapacidad.gob.es/organismos/oadis.htm>

Defensor del Pueblo

Calle Zurbano, 42

28010 Madrid

Página web: <https://www.defensordelpueblo.es/>

Dirección General de Coordinación de Políticas Sectoriales sobre la Discapacidad

Calle Alcalá, 37

28071 Madrid ()

Correo electrónico: dgdiscapacidad@mscbs.es

Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030

Paseo del Prado, 18-20

28014 Madrid

Correo electrónico (atención al ciudadano): oiac@mdsocialesa2030.gob.es

Página web: <https://www.mdsocialesa2030.gob.es/>

Comisión Nacional del Mercado y la Competencia.

<https://sede.cnmc.gob.es/tramites/audiovisual/quejas-o-denuncias-sobre-contenidos-audiovisuales>

Algunas direcciones de interés:

- Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE): www.cnse.es
- Colectivo Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI): www.cermi.es
- Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad: www.convenciondiscapacidad.es
- Servicio de Información sobre Discapacidad: <https://sid-inico.usal.es/>
- Discapnet, Portal de las personas con discapacidad: www.discapnet.es

- Portal del Menor: www.portaldelmenor.es
- Comisión nacional de mercado y la competencia:
<https://sede.cnmc.gob.es/tramites/general/sugerencias-y-quejas>



Elaborado por:
área jurídica de la CNSE

Guía de autodefensa para personas sordas, CNSE. 2025