

ESTUDIO

ACCESIBILIDAD Y CONSUMO

Diciembre 2023



CONTEXTO



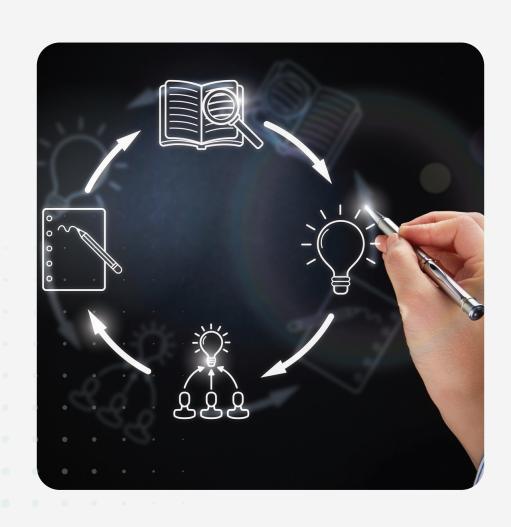
El "Estudio de Accesibilidad y Consumo", fue diseñado con el objetivo conocer la percepción de las personas consumidoras con discapacidad, sobre los diferentes problemas y/o barreras de acceso al consumo en los mercados más reclamados del Sernac.

Uno de los principales obstáculos a los cuales se enfrentan en su día a día, es la falta de accesibilidad a servicios, entornos y productos que impide, limita o imposibilita el acceso a los mismos y su disfrute en iguales condiciones que el resto de consumidores.



PROCESO DEL ESTUDIO





COMITÉ DE Planteamiento del problema INCLUSIÓN DEL **SERNAC** Revisión de la problemática y **JUNTO CON** 02 **SENADIS** metodología **JUNTO CON SENADIS** 03 Revisión del instrumento **Y ORGANIZACIONES DE LA SOC CIVIL ORGANIZACIONES DE** 04 Aplicación del instrumento LA SOC CIVIL

RESULTADOS



CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA





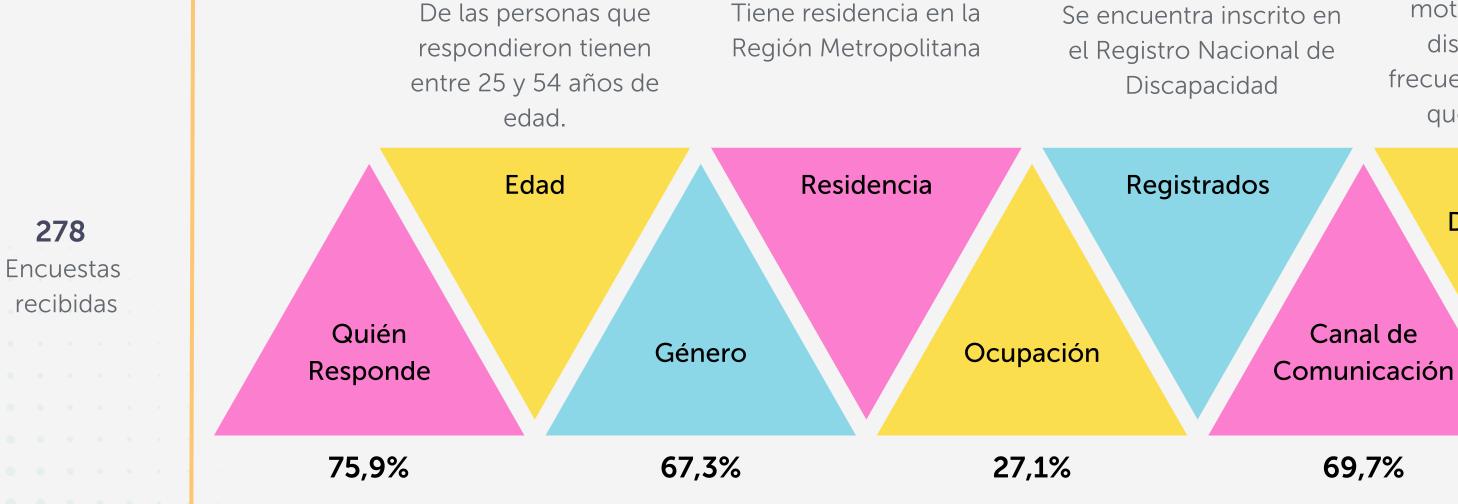






278





71.2%

La discapacidad visual junto con la discapacidad motriz son el tipo de discapacidad más frecuente entre aquellos que respondieron

Tipo de Discapacidad

69,7%

Canal de

88,5%

Se identifica con el Son personas con discapacidad, el resto género femenino fue por un cuidador en base a las respuestas de la personas con discapacidad

75%

Se define como trabajador dependiente, el 18,1% está desempleado/ buscando y el 13,5% es independiente

Los canales No presenciales (Internet y Teléfono), son las preferencias para comunicarse con atención al cliente

RESULTADOS



BARRERAS DE ACCESIBILIDAD EN EL COMERCIO PRESENCIAL

Un establecimiento comercial es considerado accesible cuando hace posible que todas las personas, independientemente de sus capacidades, pueda entrar y salir, moverse, desplazarse, comprender y hacer uso de los servicios en igualdad de condiciones.









DISCRIMINACIÓN EN EL COMERCIO



1

53,5%

de las personas
encuestadas se ha sentido
discriminada como
consumidor por ser una
persona con discapacidad

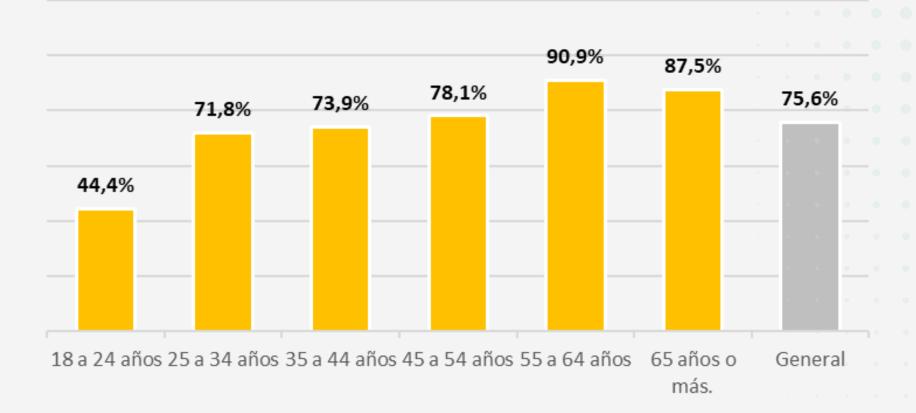
2

24,4%

"a veces" se a han sentido discriminadas y el 22% señala que "NO" A medida que aumenta la edad, también aumenta el porcentaje (%) de aquellos que se ha sentido discriminado o discriminada.

3

"Sí" se siente discrminado/a como consumidor por ser una persona con discapacidad por tramo de edad



DISCRIMINACIÓN EN EL COMERCIO



4

49,2%

frente a una discriminación NO realizó ninguna acción 5

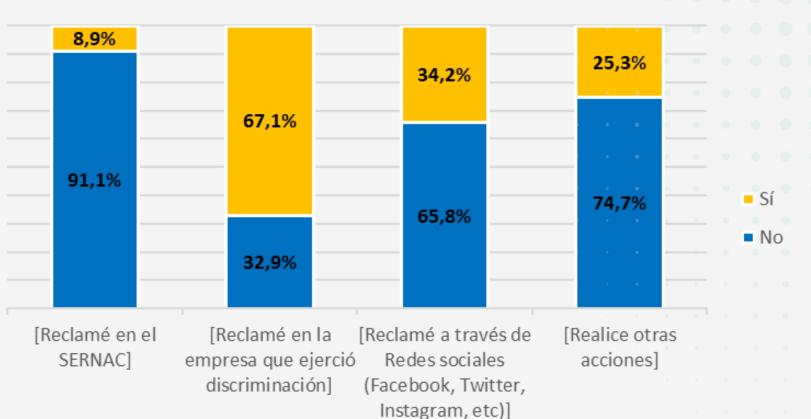
42,9%

de las personas indica que SÍ realizó alguna acción frente a una discriminación

6

Sólo un 8,9% reclamó en el Sernac trás sentirse discriminada o discriminado en el comercio.





¿POR QUÉ NO REALIZASTE NINGUNA ACCIÓN?



"Porque sabia que no serviría de nada, al final, lo que hubiera hecho me hubiese desgastado emocional y físicamente, además de hacerme perder mi tiempo, por lo que preferí resignarme".



"El sistema no funciona para las personas con algún grado de discapacidad, salvo en algunas situaciones. Falta empatía"

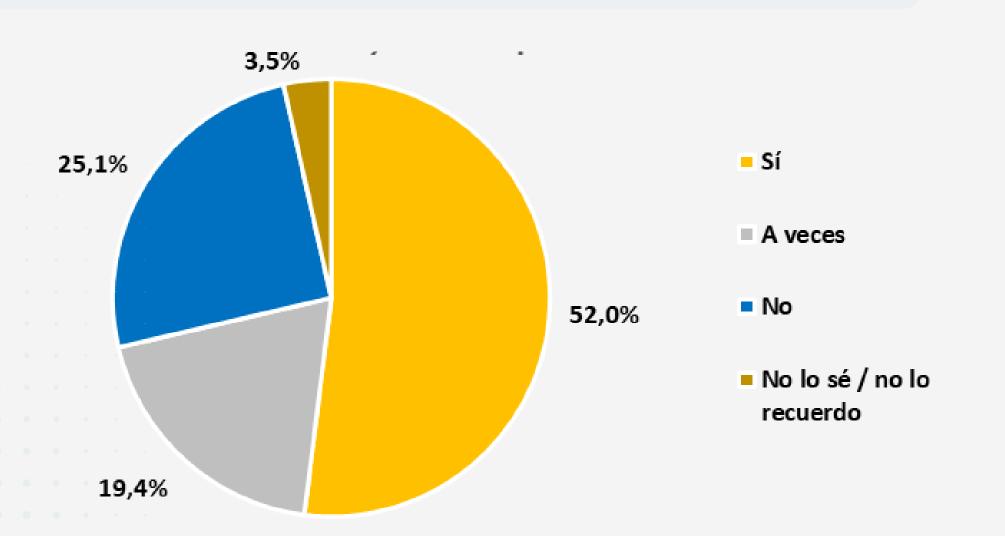
"Por lo engorroso que es realizar esa acción, y no tener el tiempo de hacerlo".

"Porque es mucha burocracia, y finalmente todo queda en nada"



BARRERAS DE ACCESIBILIDAD EN EL COMERCIO

En los últimos 12 meses ¿ ha enfrentado barreras de accesibilidad en el comercio (tiendas, restoranes, hotelería u otros) de forma presencial?



71,4%

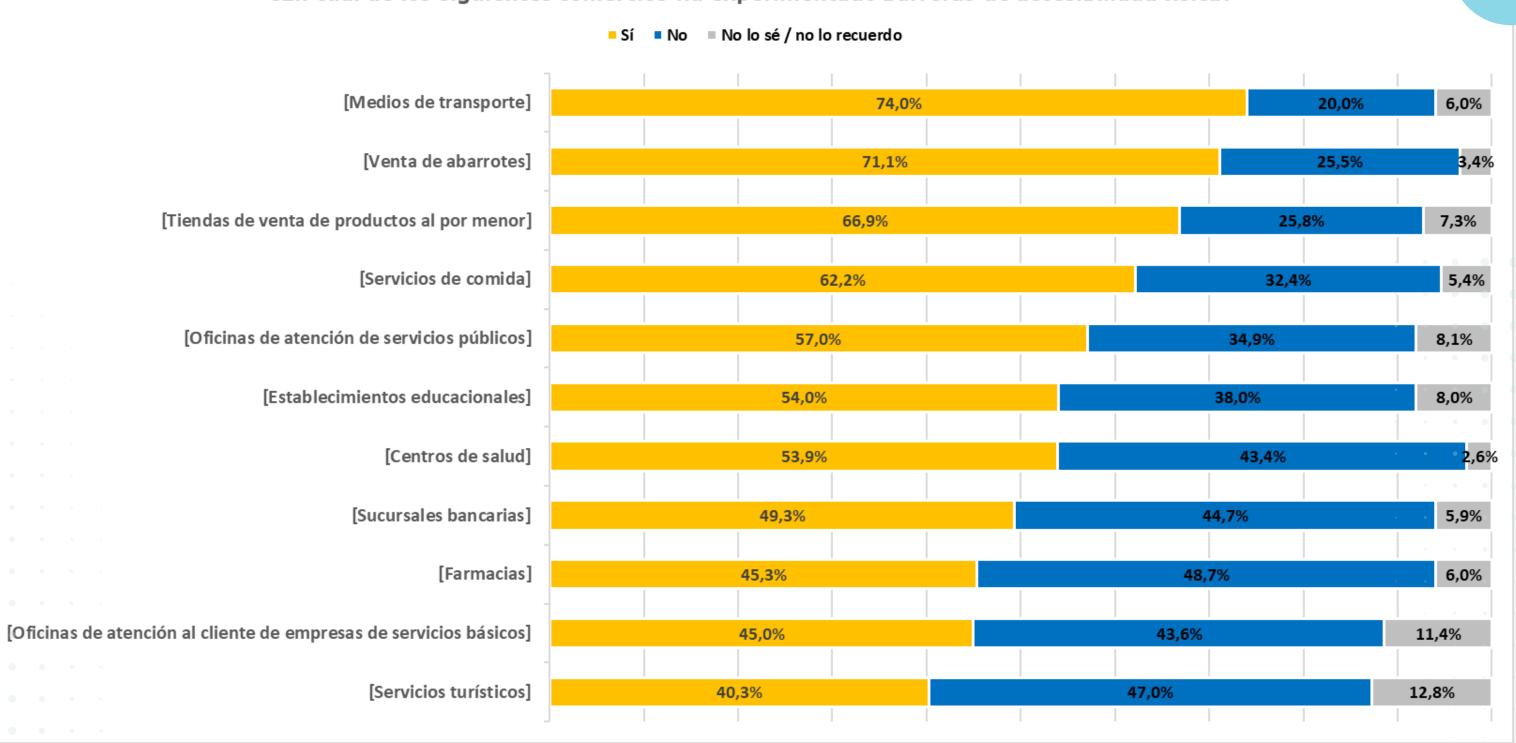
de las personas consultadas, señala haber enfrentado barreras de accesibilidad. 8



9

BARRERAS DE ACCESIBILIDAD EN EL COMERCIO



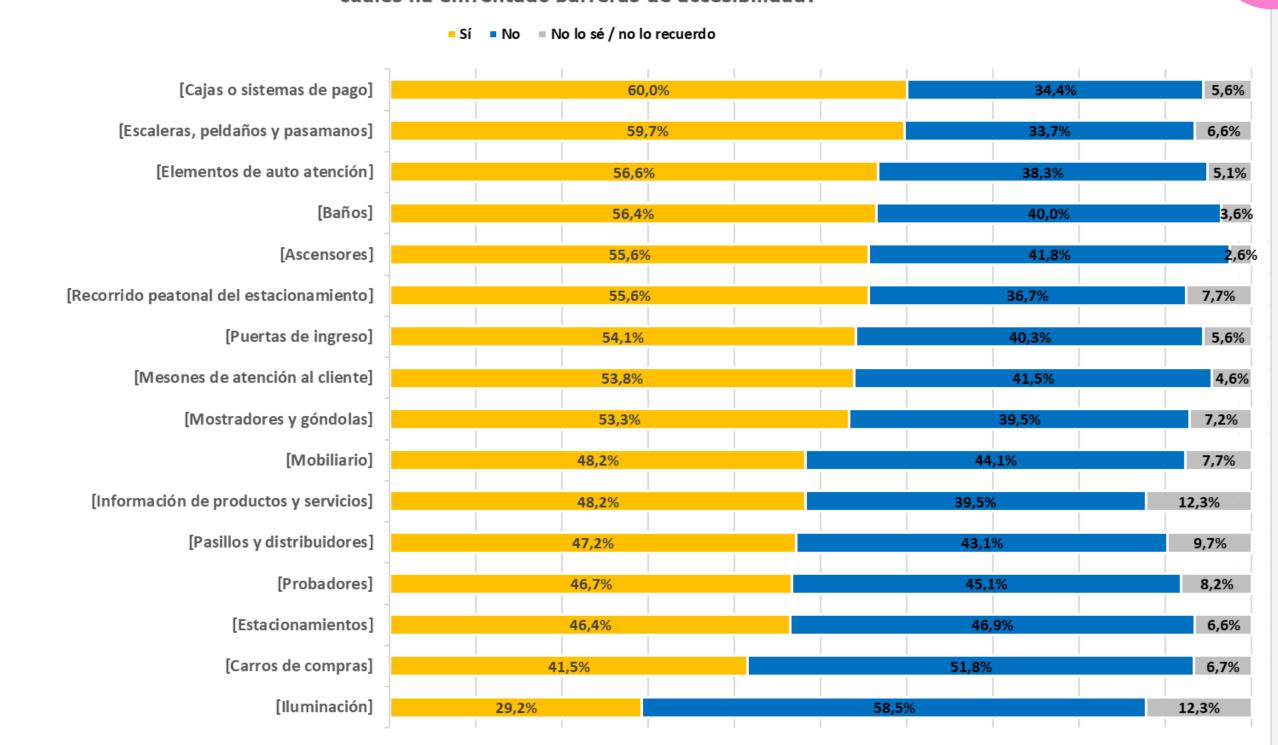




BARRERAS DE ACCESIBILIDAD EN EL COMERCIO

10

En las tiendas y oficinas físicas hay diferentes espacios y elementos. En los últimas 12 meses ¿con cuál o cuáles ha enfrentado barreras de accesibilidad?

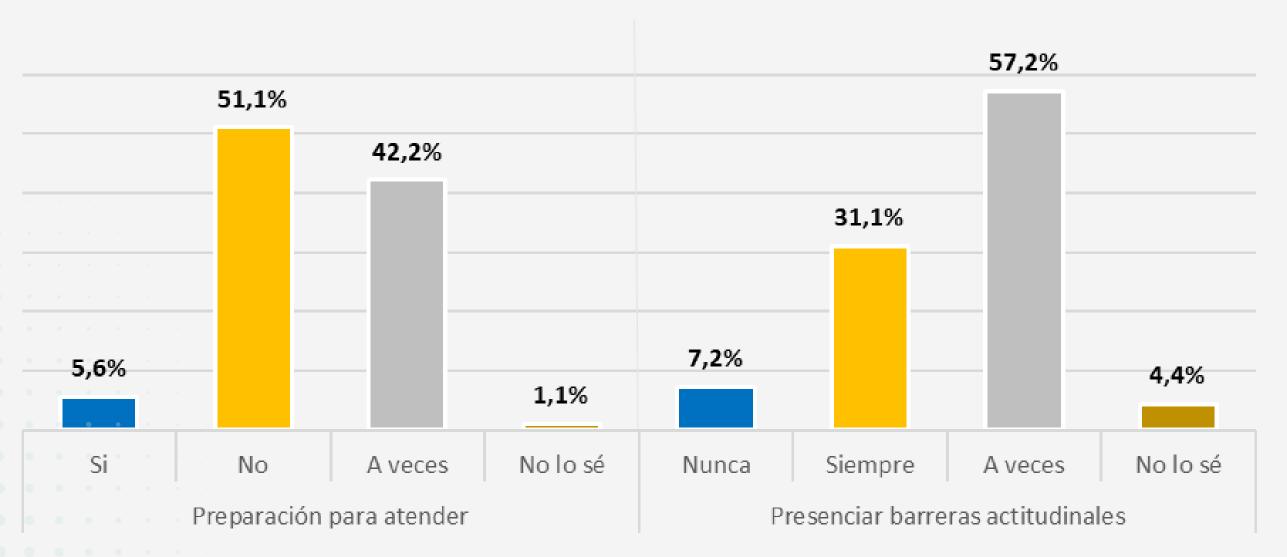




11

SOBRE EL PERSONAL QUE ATIENDE EN EL COMERCIO





51,1%

señala que el personal NO está preparado para atender a personas con discapacidad



SUGERENCIAS DE MEJORAS PARA LAS EMPRESAS



"Hacerles una capacitación y enseñarles a las personas que van atender publico con discapacidad y un lenguaje adecuado ya que somos personas pero con una diferencia nada mas y hay que respetarnos"

"Educar a su personal para atender a personas en cierta condición, permitiendo accesibilidad y buen trato."

RESULTADOS



BARRERAS DE ACCESIBILIDAD EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO

Una página web que es accesible, significa que las personas pueden percibir, comprender, navegar e interactuar con el sitio web fácilmente.









ACCESIBILIDAD DIGITAL



¿Algunas vez a decidido realizar alguna compra de producto, contratación de servicios o pago de cuentas por internet y no ha podido por las características o diseño de la pagina web del comercio?



de las personas encuestadas no ha podido realizar alguna de estas acciones por las características o diseño de la página web del comercio.

22.7%

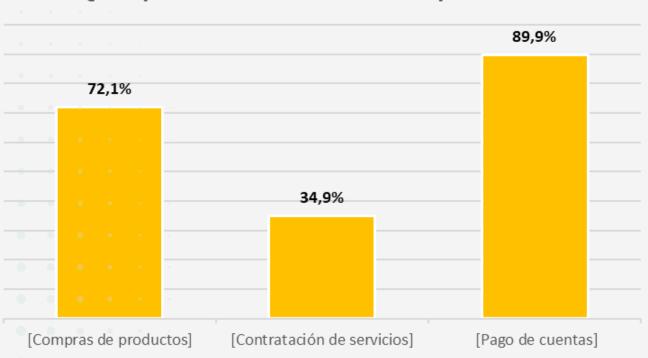
de las personas con discapacidad, no ha realizado alguno de los trámites mencionados por internet en los ultimos 12 meses 2

ACCESIBILIDAD DIGITAL

3

La contratación de servicios por internet es el trámite que menos realizan las personas con discapacidad

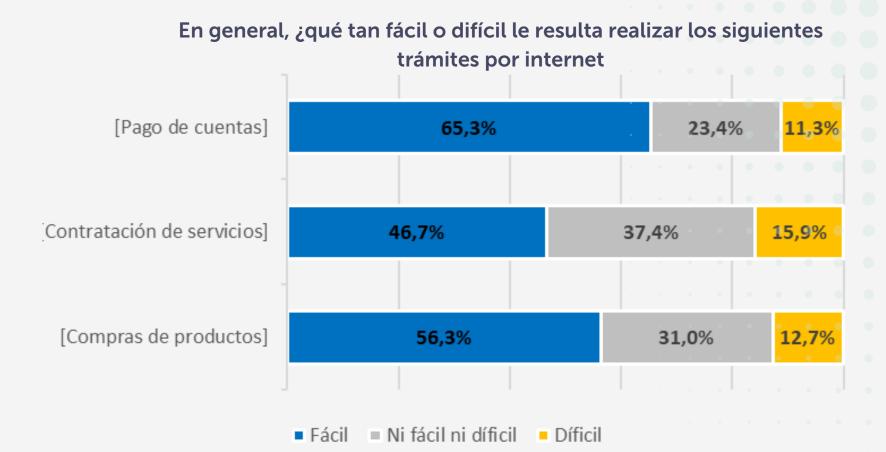
¿Qué tipo de trámites ha realizado por internet?





El pago de cuentas, seguido de la compra de productos son los

trámites que les resulta más fácil realizar

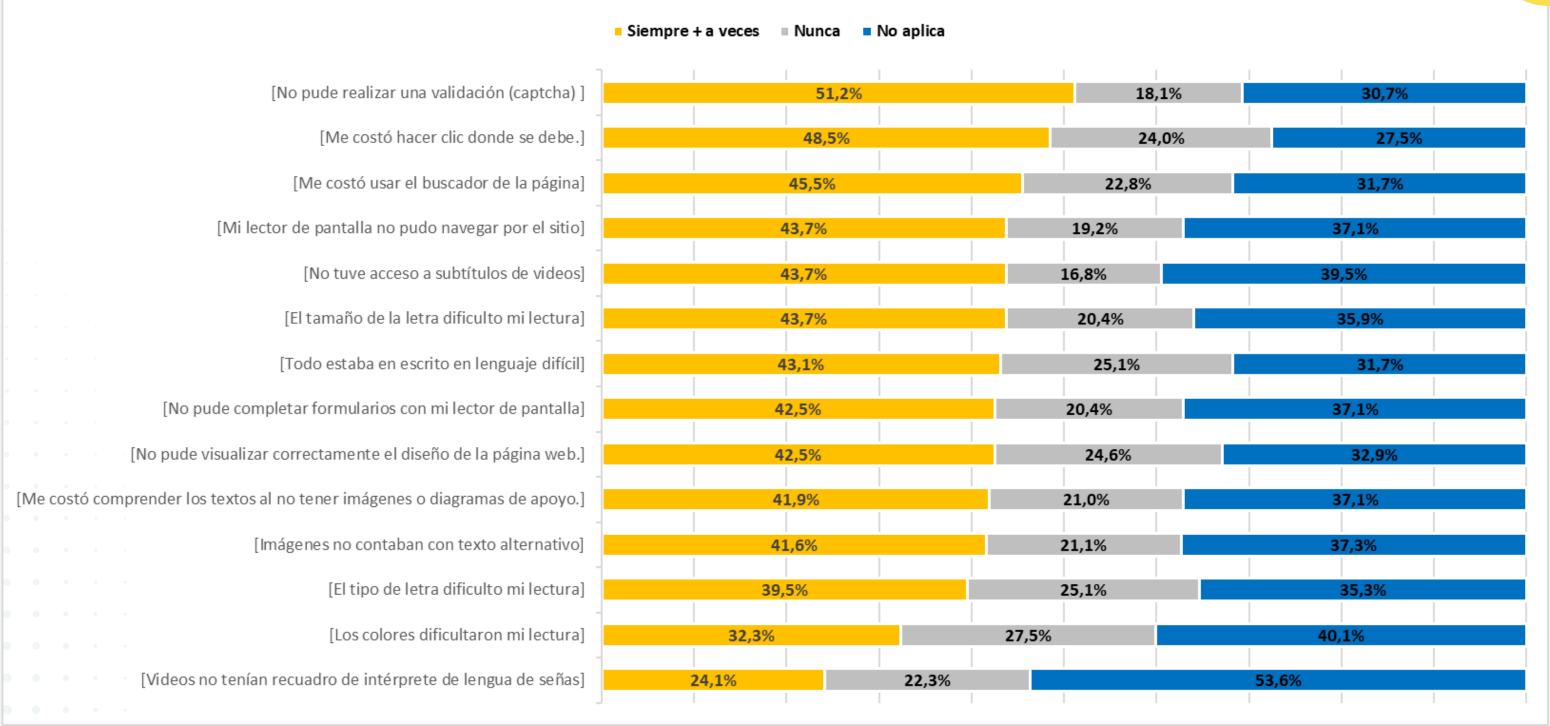


ACCESIBILIDAD DIGITAL



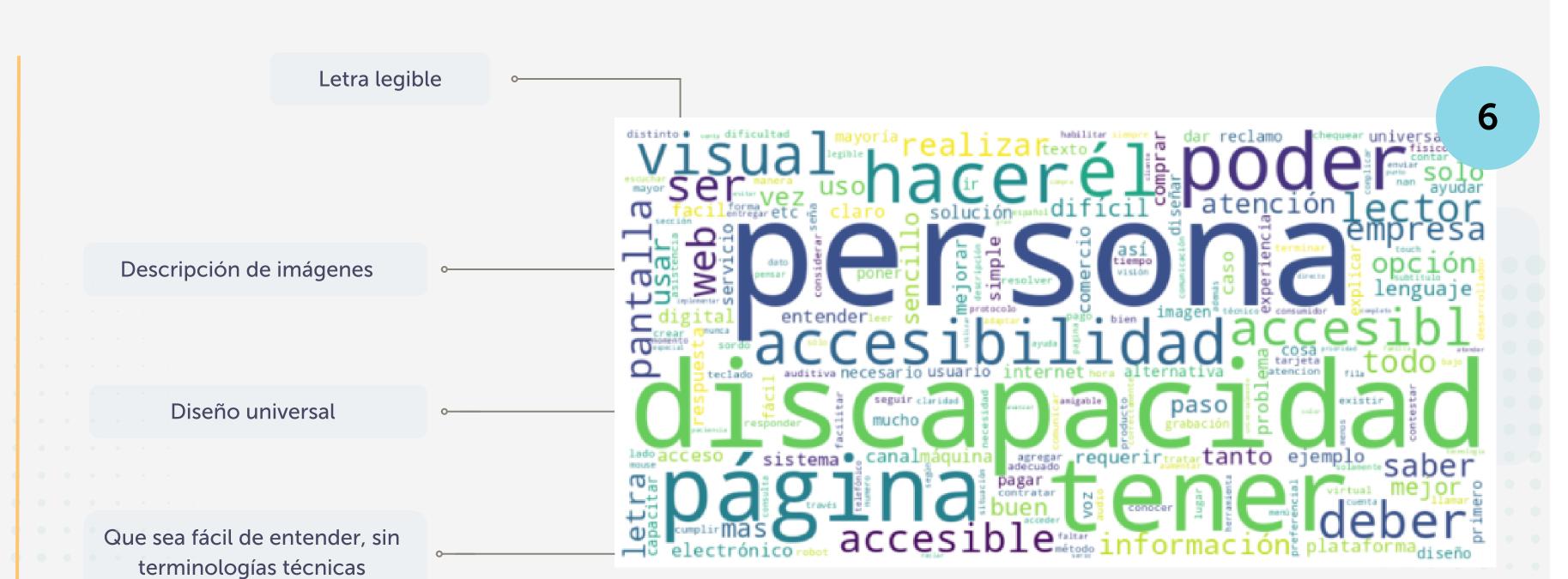
5

¿Con qué frecuencia le ocurren las siguientes dificultades o problemas al estar comprando un producto, contratando un servicio o pagando una cuenta por internet?





SUGERENCIAS DE MEJORAS PARA LAS EMPRESAS



CANALES DE ATENCIÓN



32.5%

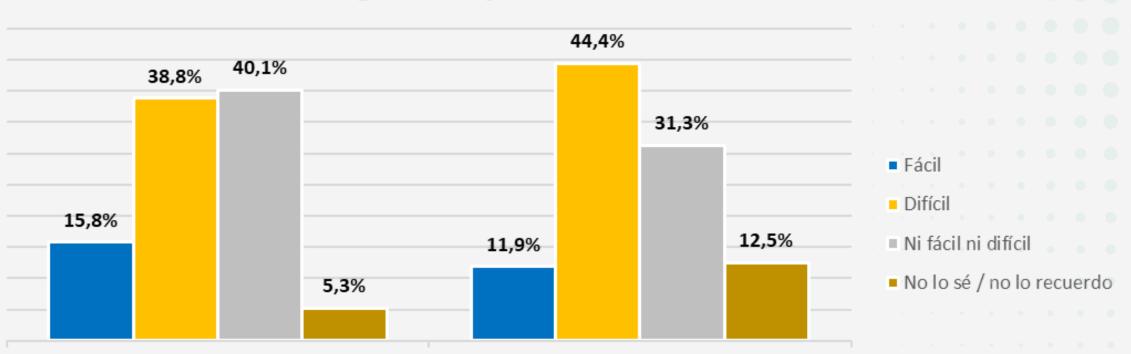
Considera que los canales de comunicación disponibles en las páginas web que ha visto son accesibles para que las personas consumidoras con discapacidad resuelvan sus problemas y/o dudas.

El 39,4% inda que "a veces".

En general, es difícil encontrar información acerca de los canales de comunicación en las páginas web.

8

En general ¿qué tan fácil o difícil es...



... encontrar en las páginas web información sobre los canales de comunicación para ser contactado y que le entreguen asistencia? ... realizar un reclamo en una empresa o comercio a través de su página web?

ACCIONES

¿Qué estamos haciendo como Estado para fomentar la accesibilidad para personas con discapacidad?

Existe un trabajo en conjunto entre instituciones, tales como Senadis, Servicio Civil, Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, Gobierno Digital y trabajo colaborativo con Fundaciones relacionadas a la temática





Promoción de la accesibilidad universal

Trabajar en conjunto con empresas para promover la accesibilidad en lugares públicos y privados.



Desarrollo de estándares de accesibilidad:

Colaborar en la definición de estándares de accesibilidad que se apliquen de manera consistente en diferentes sectores.



Sensibilización y formación:

Realizar campañas de sensibilización y ofrecer formación a empresas para mejorar la atención a clientes con discapacidad.



Fomentar la contratación inclusiva:

Promover la contratación de personas con discapacidad en el sector privado.



Compartir mejores prácticas:

Facilitar la difusión de buenas prácticas en accesibilidad y promoción de la inclusión.



SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor