

GUÍA PRÁCTICA SOBRE QUÉ HACER SI OTRAS PERSONAS NO RESPETAN TUS DERECHOS



2024



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030



REAL
PATRONATO SOBRE
DISCAPACIDAD



CENTRO ESPAÑOL SOBRE
TRASTORNO DEL
ESPECTRO DEL AUTISMO

Autoría:

Autoría: Legal Clinic de IE Law School
Giulia Aranols
Manuela Camarero
Pablo Chamorro
Confederación Autismo España

Adaptación a lenguaje claro:

Nuria Mesa Muñoz

Coordinadora:

María Pindado Galán

Editor:

Centro Español sobre trastorno del espectro del autismo.
www.centroautismo.es

Maquetación:

La Proyectora de Ideas

Elaborado: 2023

Publicado: diciembre 2024

**© PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.
CENTRO ESPAÑOL SOBRE TRASTORNO DEL ESPECTRO DEL AUTISMO.**

**Guía práctica sobre qué hacer si otras personas no respetan tus derechos por CENTRO
ESPAÑOL SOBRE TRASTORNO DEL ESPECTRO DEL AUTISMO, 2024. Gestionado por la
Confederación Autismo España.**



Contenidos

1. ¿Qué es el autismo?	6
2. Los derechos de las personas autistas en España	10
3. Las personas autistas en el colegio o en el instituto	16
4. Las personas autistas que reciben atención médica	22
5. Las personas autistas que compran objetos y servicios	30
6. Las personas con autismo en el trabajo	38
7. Otras formas de defender tus derechos	44
8. Los delitos de odio contra personas autistas	50



Introducción

Este documento explica qué deben hacer las personas autistas que sufren **discriminación**.

Con esta guía aprenderás más sobre:

- Qué es el autismo y que dicen las leyes sobre él.
- Los derechos de las personas autistas en España.
- Qué hacer si otras personas no respetan tus derechos según el ámbito de la vida en el que pase.

Este documento explica qué hacer si otras personas no respetan tus derechos:

- En el colegio, en el instituto o en la universidad.
- Cuando recibes atención médica.
- Cuando compras objetos o servicios.
- Y en el trabajo.
- Y qué recursos o servicios puedes usar para pedir que otras personas respeten tus derechos.

Discriminación: es tratar mal a otras personas por prejuicios contra algunos grupos sociales, es decir, por falsos mitos que no dependen de ellas. Por ejemplo, personas con discapacidad o mujeres, entre otros.



Información importante

Esta guía explica, sobre todo, el caso de las **personas autistas con discapacidad**.

1. ¿Qué es el autismo?



El trastorno del espectro del autismo o autismo es un grupo de condiciones humanas que forman parte de los **trastornos del neurodesarrollo**. Afectan al sistema nervioso y al cerebro.

Las personas con autismo podemos encontrar barreras para:

- Comunicarnos.
- Relacionarnos con otras personas.
- Comportarnos.
- Y pensar de forma flexible, es decir, nos puede ser difícil adaptarnos a los cambios.

Las personas con autismo somos muy diferentes. No hay 2 personas autistas iguales.

El autismo es una condición invisible. Las personas autistas no tenemos rasgos que nos identifiquen como autistas.

Las personas con autismo tenemos unos derechos por ser personas con discapacidad y otro tipo de derechos más concretos por ser personas autistas.

Según explica la **Carta de Derechos de las personas con Autismo**, las personas autistas tenemos derecho a:

- Vivir nuestra vida de forma independiente y desarrollarnos como personas.
- Tener un diagnóstico que explique bien qué nos pasa.
- Recibir una educación accesible y adaptada a nuestras necesidades.
- Tener un sitio en el que vivir que se adapte a nuestras necesidades.

Trastornos del neurodesarrollo: son condiciones del sistema nervioso que pueden afectar al desarrollo de algunas capacidades.

Carta de Derechos de las personas con Autismo: es una norma del Parlamento Europeo que explica cuáles son los derechos de las personas con autismo en Europa.

QUÉ ES EL AUTISMO

- Recibir la ayuda y los recursos necesarios para atender nuestras necesidades.
- Recibir ayuda para entender las leyes y defender nuestros derechos.
- Usar cualquier tipo de medio de transporte e ir a dónde queramos. Por ejemplo, usar el autobús o el tren.
- Usar los recursos y servicios públicos que todo el mundo puede usar.
- No tomar medicinas que no se adaptan a nuestras necesidades y a no tomarlas mucho.
- Y a conocer nuestra ficha médica o nuestra ficha educativa.

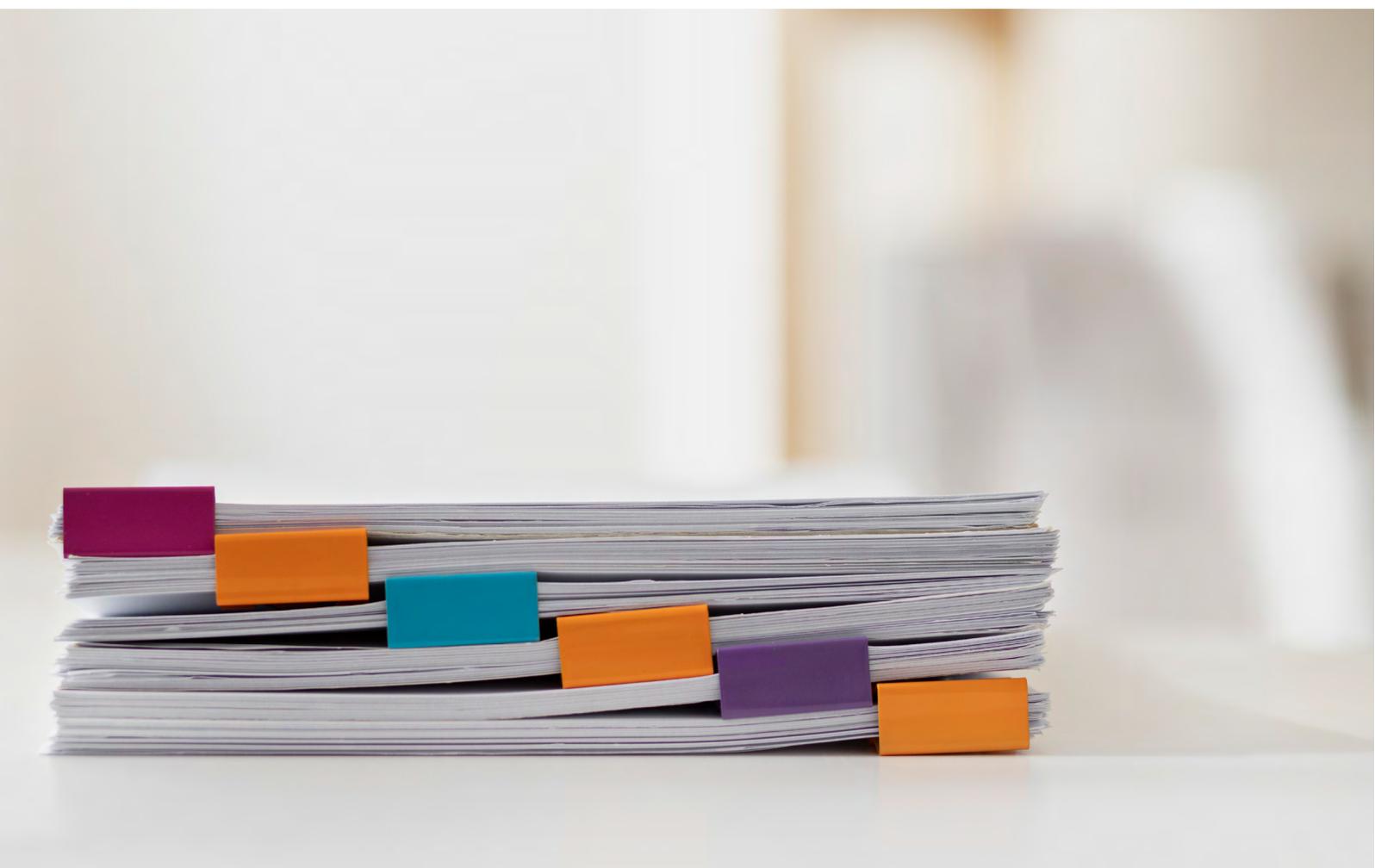


Una niña autista usa un objeto sensorial.



**GREEN
VIBES
ONLY**

2. Los derechos de las personas autistas en España



¿Cómo se organizan los derechos de las personas con autismo en España?

Para entender cómo se organizan los derechos de las personas con autismo, es importante recordar que:



Las leyes de **España** explican que las personas autistas tenemos unos derechos concretos para que podamos tener las mismas oportunidades que las otras personas.

La administración de España trabaja para que se respeten los derechos de todas las personas en todo el país.



España es un país dividido en comunidades autónomas. Las leyes explican cómo se reparten las tareas que tiene que hacer la administración de España y las que tienen que hacer las comunidades autónomas. Estas tareas se llaman competencias.

Para cumplir con sus competencias, las comunidades autónomas ofrecen algunos servicios públicos. Por ejemplo, hospitales, colegios o institutos públicos

Si otras personas no respetan tus derechos, es más rápido que pidas ayuda a la comunidad autónoma que ofrece el servicio público antes que a la administración de España.



Además, España forma parte de la Unión Europea. Muchas normas de la Unión Europea son obligatorias en España. Algunas de estas normas explican cómo deben ser los derechos de las personas autistas con discapacidad en todos los países de la Unión.

Cómo se organiza la información de los siguientes apartados

En los siguientes apartados podrás consultar:

1. Cuáles son los **derechos** de las personas autistas en diferentes ámbitos de la vida.
2. **Cómo defender** estos derechos si alguien no los respeta.

En muchos casos, hay varias opciones entre las que elegir para defender tus derechos. Algunas opciones son más rápidas y funcionan mejor. En esta guía, puedes consultar estas opciones en el orden que te recomendamos seguir.

Por último, podrás consultar otras formas de defender tus derechos si las opciones anteriores no funcionan.

Las personas autistas también pueden pedir ayuda a la Unión cuando otras personas no respetan sus derechos.

Solo pueden hacerlo cuando ya han pedido ayuda en su comunidad autónoma y en la administración de España y no están satisfechas con la respuesta.

Las normas más importantes en Europa

Las normas más importante sobre los derechos de las personas con discapacidad dicen que:

→ La Unión Europea tiene que trabajar para acabar con la discriminación por orientación sexual, discapacidad, religión, creencias, sexo u origen étnico.

Esto lo explican varias normas.

Por ejemplo, la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea o el Tratado de Lisboa.

→ Las personas con discapacidad tienen derecho a recibir servicios y otras medidas para que sean más autónomas y puedan participar en la sociedad en iguales condiciones. Esto también lo explica la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea.



La **Estrategia Europea sobre Discapacidad** de la Unión es un documento muy importante que incluye proyectos y actividades para ayudar a las personas con discapacidad a disfrutar de sus derechos y a participar en la sociedad en igualdad de condiciones que las demás personas.

Puedes consultar la versión en lectura fácil de la Estrategia [aquí](#).

Las normas más importantes en España

A día de hoy, las normas más importantes sobre los derechos de las personas con discapacidad en España son:



La Constitución Española, que explica que todas las personas tienen derecho a ser tratadas con respeto y dignidad y que las personas con discapacidad tienen derecho a participar en sociedad en igualdad de condiciones.

Puedes consultar la versión en lectura fácil de la Constitución [aquí](#).



La Ley General de derechos de las personas con discapacidad, que recoge y explica de forma completa los derechos que tienen las personas con discapacidad en España en los diferentes ámbitos de su vida. Por ejemplo, en el trabajo, en el colegio o para la **participación ciudadana**.

Puedes consultar la versión en lectura fácil de la Ley [aquí](#).

Participación ciudadana: es participar en las decisiones y en las actividades que desarrolla una sociedad.



3. Las personas autistas en el colegio o en el instituto



Los derechos de las personas autistas en el colegio o en el instituto

Las normas más importantes de la Unión Europea sobre este tema dicen que las niñas y los niños con discapacidad tienen derecho a recibir educación y, a la vez, a recibir terapias para aprender a desarrollarse de forma autónoma.

La Unión Europea publicó en 2007 una norma sobre educación e inclusión social de niñas, niños y adolescentes con autismo.

Esta norma dice que ellas y ellos tienen **derecho** a:

1. Que las administraciones aprueben leyes para asegurar los derechos de las personas con autismo. También deben asegurarse de que no sufren discriminación y que hay dinero para ofrecer los servicios que explican las leyes.
2. Recibir una educación basada en las necesidades de cada persona autistas.
3. Recibir una educación adaptada a sus necesidades dentro de colegios e institutos ordinarios. Deben tener oportunidades o programas para ayudarles a mejorar sus habilidades y que así les sea más fácil participar en el resto de actividades sociales.
4. Tener opciones disponibles para elegir un colegio o instituto en el que puedan atender sus necesidades.
5. Acceder a la educación en igualdad de condiciones en cualquier etapa. Desde preescolar hasta la formación profesional o la universidad.

Cómo defender tus derechos en el colegio o en el instituto

Si otras personas no respetan tus derechos en este ámbito, te recomendamos:

- 1 Pedir ayuda a tu profesor o profesora.**
- 2 Si tu profesor o profesora no te ayuda, puedes pedir ayuda a la directora o al director de tu colegio o instituto.**
- 3 Si no te ayudan en tu colegio o instituto, puedes pedir ayuda al servicio de inspección educativa.**

Servicios de inspección educativa: son profesionales de las comunidades autónomas que vigilan que el sistema educativo funciona bien y que se cumplen las leyes.

Las comunidades autónomas tienen **servicios de inspección educativa** en todas las provincias.

Puedes contactar con la inspección educativa en las **Direcciones Provinciales de Educación**.



Puedes consultar más información [aquí](#).

- 4 Si no te responden o no te ayudan, puedes mandar una queja a la consejería que gestiona la educación en tu comunidad autónoma.**

Consejería: es el nombre de cada una de las áreas en las que se divide el gobierno de una comunidad autónoma.

Puedes:



Llamar por teléfono para explicar qué ha pasado.



Entregar el documento que explica tu queja en las oficinas de registro.



O completar un formulario a través de internet para explicar qué ha pasado.

Puedes encontrar el número de teléfono al que llamar,

el modelo de documento de queja
o el enlace al formulario en la página web
de la Consejería encargada de educación en tu comunidad autónoma.

En la siguiente tabla puedes consultar
la página web de la Consejería encargada de temas de educación
de cada comunidad autónoma en 2023.

Comunidad autónoma	Consejería encargada de asuntos de educación
Andalucía	Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional Puedes consultar toda la información aquí .
Aragón	Departamento de Educación, Ciencia y Universidades Puedes consultar toda la información aquí .
Asturias	Consejería de Educación Puedes consultar toda la información aquí .
Islas Baleares	Consejería de Educación y Universidades Puedes consultar toda la información aquí .
Canarias	Consejería de Educación, Formación Profesional, Actividad Física y Deportes Puedes consultar toda la información aquí .
Cantabria	Consejería de Educación y Formación Profesional Puedes consultar toda la información aquí .
Castilla y León	Consejería de Educación, Cultura y Deportes Puedes consultar toda la información aquí .
Castilla-La Mancha	Consejería de Educación, Cultura y Deportes Puedes consultar toda la información aquí .
Cataluña	Departamento de Educación Puedes consultar toda la información aquí .
Comunidad Valenciana	Consejería de Educación, Universidades y Empleo Puedes consultar toda la información aquí .
Extremadura	Consejería de Educación, Ciencia y Formación Profesional Puedes consultar toda la información aquí .
Galicia	Consejería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades Puedes consultar toda la información aquí .

Comunidad autónoma	Consejería encargada de asuntos de educación
Comunidad de Madrid	Consejería de Educación, Universidades, Ciencia y Portavocía Puedes consultar toda la información aquí .
Región de Murcia	Consejería de Educación, Formación Profesional y Empleo Puedes consultar toda la información aquí .
Navarra	Departamento de Educación Puedes consultar toda la información aquí .
País Vasco	Departamento de Educación Puedes consultar toda la información aquí .
La Rioja	Consejería de Educación y Empleo Puedes consultar toda la información aquí .

5

Si la respuesta de tu comunidad autónoma no te ayuda o no responde, **puedes mandar una queja a la administración de España.**

Debes mandar la queja al Ministerio de Educación y Formación Profesional.

Para pedir ayuda al Ministerio, puedes:



Llamar al número de teléfono 900 018 018.



O usar la herramienta de chat o rellenar el formulario en la página web de la Fundación ANAR [aquí](#).

El chat y formulario son accesibles para personas con distintos tipos de discapacidad.



4. Las personas autistas que reciben atención médica



Los derechos de las personas autistas que reciben atención médica

La Ley General de Derechos de las personas con discapacidad explica cuáles son los derechos de las personas autistas con discapacidad cuando reciben atención médica.

Ellas y ellos tienen **derecho** a:

1. Recibir una atención de la misma calidad y variedad que los demás, con precios asequibles.
2. Recibir los servicios de salud que necesiten por su discapacidad.
3. Tener estos servicios lo más cerca posible.
4. Que se respeten todos sus derechos.
Por ejemplo, el de saber bien las dimensiones y las posibles consecuencias de tratamientos u operaciones y decidir si quieren recibirlos o no.
5. Que no les discriminen cuando contratan un seguro de salud o un seguro de vida.
6. Y a que no le nieguen acceder a algunos servicios médicos solo por ser personas con discapacidad.



Una persona autista recibe la atención de un médico.

Cómo defender tus derechos cuando recibes atención médica

Si otras personas no respetan tus derechos en este ámbito, te recomendamos:

1 Mandar una queja al centro de salud

Puedes rellenar una **hoja de reclamaciones** para explicar lo que te ha pasado.

Los responsables de los centros de salud públicos y los centros de salud privados deben responder en **30 días**.



Si no han respetado tus derechos en un **centro de salud público**, es decir, gestionado por la administración, puedes presentar la hoja de reclamaciones:

- En el mismo centro de salud.
Es la mejor opción.
- En cualquier oficina de registro.
- En las oficinas de correos.
- O en oficinas de embajadas y consulados.

Puedes hacerlo de forma presencial o a través de internet.



Si no te han respetado en un **centro de salud privado**, es decir, gestionado por empresas, puedes presentar la hoja de reclamaciones:

- En el mismo centro de salud.
Es la mejor opción.
- O en la administración que se encargue de estos temas en tu comunidad o provincia.

¿Cómo debe ser la hoja de reclamaciones?

Todos los centros de salud tienen modelos de hojas de reclamaciones que puedes rellenar.

Aun así, puedes mandar cualquier documento que incluya la siguiente información:

→ Información para identificarte y para contactar contigo.

Esto es tu nombre completo, tu número de DNI, la dirección de tu casa, tu dirección de correo electrónico, tu número de teléfono y tu número de la Seguridad Social.

→ Información de la organización o de la persona a la que mandas tu reclamación.

Si es una organización, debes escribir su nombre. Si es una persona, debes escribir su nombre y cuál es su cargo en el centro de salud.

→ Información sobre lo que ha pasado.

Debes explicar con detalle todo lo que ha pasado y explicar las consecuencias que ha tenido en tu vida.

→ Tu firma.

Junto a la reclamación, debes mandar estos **documentos**:

- Todos los documentos médicos importantes. Por ejemplo, citas o pruebas.
- Y otros documentos que te ayuden con tu reclamación.



Recuerda siempre pedir una **copia de tu reclamación** por si necesitas pedir ayuda a otras administraciones luego.

2

Si no responden a tu hoja de reclamaciones en 30 días, **puedes mandar una queja a través del servicio de atención al paciente de cada centro de salud.**

Todos los centros de salud públicos o privados tienen un servicio de atención al paciente al que puedes pedir ayuda si otros no respetan sus derechos.

Debes mandar una **queja**.

Muchas comunidades autónomas tienen modelos de documentos que solo tienes que rellenar. Pero puedes mandar cualquier documento que incluya:

- Información para identificarte y para contactar contigo.

Esto es tu nombre completo y tu número de DNI, a dirección de tu casa y tu dirección de correo electrónico.

- Información de la organización o de la persona a la que mandas tu reclamación.

Si es una organización, debes escribir su nombre. Si es una persona, debes escribir su nombre y cuál es su cargo en el centro de salud.

- Información sobre lo que ha pasado.

Debes explicar con detalle todo lo que ha pasado y explicar las consecuencias que ha tenido en tu vida. También debes explicar cuándo y dónde pasó todo y mandar todos los documentos que te ayuden a demostrar que lo que dices es verdad.

- Tu firma.

La administración de tu comunidad autónoma debe responderte en 3 meses como mucho.

Puedes presentar tu queja:



En las **oficinas** del servicio de atención al paciente en el centro de salud o en las oficinas de la consejería encargada de la salud en tu comunidad autónoma.



Por **correo**.
Puedes enviar tu queja a oficinas del servicio de atención al paciente del centro de salud o en las oficinas de la consejería encargada de la salud en tu comunidad autónoma.



O completando un formulario en **internet**.

Puedes encontrar toda la información para presentar tu queja en la página web del servicio público encargado de la salud en tu comunidad autónoma.

En la siguiente tabla puedes consultar la página web del departamento encargado de temas de salud de cada comunidad autónoma en 2023.

Comunidad autónoma	Consejería encargada de asuntos de salud
Andalucía	Servicio Andaluz de Salud Puedes consultar toda la información aquí .
Aragón	Servicio Aragonés de Salud Puedes consultar toda la información aquí .
Asturias	Servicio de Salud del Principado de Asturias Puedes consultar toda la información aquí .
Islas Baleares	Servicio de Salud de las Islas Baleares Puedes consultar toda la información aquí .

LAS PERSONAS AUTISTAS QUE RECIBEN ATENCIÓN MÉDICA

Comunidad autónoma	Consejería encargada de asuntos de salud
Canarias	Servicio Canario de la Salud Puedes consultar toda la información aquí .
Cantabria	Servicio Cántabro de Salud Puedes consultar toda la información aquí .
Castilla y León	Sanidad de Castilla y León Puedes consultar toda la información aquí .
Castilla-La Mancha	Servicio de Salud de Castilla-La Mancha Puedes consultar toda la información aquí .
Cataluña	Servicio Catalán de la Salud Puedes consultar toda la información aquí .
Comunidad Valenciana	Agencia Valenciana de Salud Puedes consultar toda la información aquí .
Extremadura	Servicio Extremeño de Salud Puedes consultar toda la información aquí .
Galicia	Servicio Gallego de Salud Puedes consultar toda la información aquí .
Comunidad de Madrid	Servicio Madrileño de Salud Puedes consultar toda la información aquí .
Región de Murcia	Servicio Murciano de Salud Puedes consultar toda la información aquí .
Navarra	Servicio Navarro de Salud Puedes consultar toda la información aquí .
País Vasco	Servicio Vasco de Salud Puedes consultar toda la información aquí .
La Rioja	Servicio Riojano de Salud Puedes consultar toda la información aquí .

3

Si no te responden en 3 meses o si la respuesta de tu comunidad autónoma no te ayuda, **puedes mandar una queja a la administración de España.**

Debes mandar la queja al Ministerio de Sanidad.



[Aquí](#) puedes encontrar el modelo del documento de queja del Ministerio.

Puedes:



Entregar el documento que explica tu queja en las oficinas de registro.

Puedes saber dónde están las oficinas de registro en España [aquí](#).



Presentar tu queja a través de la página web de quejas y sugerencias del Ministerio.

Puedes consultar la página web [aquí](#).



O mandar tu queja por correo postal a la dirección: calle Paseo del Prado, número 18-20 en Madrid. El código postal es 28014.

5. Las personas autistas que compran objetos y servicios



Los derechos de las personas autistas que compran objetos y servicios.

Todas las personas, incluidas las personas autistas, tenemos **derechos** cuando compramos o consumimos objetos y servicios.

Todas tenemos derecho a:

1. Que las empresas nos protejan de los riesgos que puedan dañarnos.
2. Que las empresas no hagan **prácticas comerciales desleales** ni incluyan **cláusulas abusivas** en los contratos.
3. Que las empresas nos paguen si nos causan daños.
4. Recibir información correcta y suficiente para usar bien el objeto o el servicio.
5. Participar en la creación de normas que nos afecten.
6. Formar parte de asociaciones de personas consumidoras.
7. Y a que las administraciones protejan nuestros derechos.

Prácticas comerciales

desleales: son las acciones que hacen las empresas para engañar a las personas o las acciones que son agresivas y fuerzan a comprar.

Cláusulas abusivas: son las condiciones que las empresas incluyen en los contratos y que suponen una carga muy grande para las personas consumidoras.

Además, las **personas con discapacidad tienen otros derechos** cuando compran o consumen objetos y servicios.

Las personas con discapacidad tienen derecho a:

1. Que otras personas no les discriminen por tener discapacidad.
2. Participar en las mismas condiciones que el resto de personas en la sociedad.
3. Que otras personas les traten con respeto.
4. Y a que los entornos y la información sea accesible, es decir, a que se adapte a sus necesidades.

Cómo defender tus derechos cuando compras objetos y servicios

Si las empresas que venden objetos y servicios no respetan tus derechos, puedes pedir ayuda de varias formas:



Puedes poner una reclamación a la empresa o pedir ayuda en su servicio de atención al cliente.



Si no te responden o no te dan una buena respuesta, puedes:



Pedir ayuda en la **Oficina Municipal de Información al Consumidor** de tu ciudad.



Pedir ayuda en el **Servicio de Consumo** de tu comunidad autónoma.



Si la empresa está de acuerdo, puedes pedir ayuda a la **Juntas de Arbitraje de Consumo** de tu comunidad autónoma.



Y pedir ayuda a una organización de personas consumidoras.



Si tienes problemas con una empresa europea, también puedes pedir ayuda en los **Centros Europeos del Consumidor**.

Oficina Municipal de Información al Consumidor u OMIC: son servicios que ofrecen los ayuntamientos para ayudar a las personas que compran objetos o servicios.

Servicios de Consumo: son grupos dentro de administraciones de las comunidades autónomas que se encargan de temas de consumo.

Juntas de Arbitraje de Consumo: son grupos dentro de administraciones de las comunidades autónomas que resuelven conflictos entre empresas y personas consumidoras.

Centros Europeos del Consumidor: son servicios que ofrece la Unión Europea para ayudar a las personas que compran objetos o servicios a empresas europeas.

A continuación, te explicamos mejor cada opción.

1 Poner una reclamación a la empresa o pedir ayuda a su servicio de atención al cliente.

Todas las empresas deben tener documentos oficiales para que las personas puedan quejarse de su servicio. Estas son las **hojas de reclamaciones**.

Además, las empresas suelen tener servicios de atención al cliente que atienden a las personas consumidoras que tienen quejas, sugerencias o preguntas.

Cada empresa organiza la forma en la que recibe estas reclamaciones. Por ejemplo, por correo, por correo electrónico o en sus oficinas, entre otros.

Todas las empresas deben explicar en su página web cómo reciben las reclamaciones.

Las reclamaciones deben incluir esta información:

- **Información para identificarte y para contactar contigo.**
Esto es tu nombre completo, tu número de DNI, el día que naciste, tu número de teléfono y tu dirección de correo electrónico.
- **Información sobre lo que ha pasado.**
Debes explicar con detalle todo lo que ha pasado y explicar las consecuencias que ha tenido en tu vida.
- Tu **firma**.

Con la reclamación, debes mandar **documentos** que te ayuden a demostrar que dices la verdad. Por ejemplo, tickets de compra o fotografías.

Recuerda quedarte con una **copia de la reclamación** siempre.

Las empresas tienen **10 días** para responder a tu reclamación a través de un documento escrito.

2

Si la empresa no responde en 10 días o no te convence su respuesta, **puedes pedir ayuda en la Oficina Municipal de Información al Consumidor más cercana.**

Debes llevar contigo la copia de la hoja de reclamaciones.

Hay Oficinas Municipales de Información al Consumidor en muchas ciudades de España.

El Gobierno de España ha hecho un mapa en el que puedes consultar si tu ciudad tiene este servicio y su información de contacto.



Puedes consultar el mapa [aquí](#).

3

Si en tu ciudad no hay Oficina Municipal de Información al Consumidor o si no has recibido una buena atención, **puedes pedir ayuda al Servicio de Consumo de tu comunidad autónoma.**

Puedes consultar más información sobre los Servicios de Consumo de las comunidades autónomas en sus páginas web.

En 2023, estas son las siguientes:

Comunidad autónoma	Servicio de consumo
Andalucía	Consumo responde Puedes consultar toda la información aquí .
Aragón	Consumo Aragón Puedes consultar toda la información aquí .
Asturias	Consumo Astur Puedes consultar toda la información aquí .
Islas Baleares	Portal Consumo Puedes consultar toda la información aquí .
Canarias	Servicio de Consumo Puedes consultar toda la información aquí .
Cantabria	Dirección General de Comercio y Consumo Puedes consultar toda la información aquí .
Castilla y León	Servicio de Consumo Puedes consultar toda la información aquí .
Castilla-La Mancha	Consumo Castilla-La Mancha Puedes consultar toda la información aquí .
Cataluña	Agencia Catalana de Consumo Puedes consultar toda la información aquí .
Comunidad Valenciana	Servicio de Consumo Puedes consultar toda la información aquí .
Extremadura	Instituto de Consumo de Extremadura Puedes consultar toda la información aquí .
Galicia	Instituto Gallego de Consumo y Competencia Puedes consultar toda la información aquí .
Comunidad de Madrid	Portal del Consumidor Puedes consultar toda la información aquí .
Región de Murcia	Portal de Consumo Puedes consultar toda la información aquí .
Navarra	Servicio de Consumo Puedes consultar toda la información aquí .
País Vasco	Instituto Vasco de Consumo Puedes consultar toda la información aquí .
La Rioja	Dirección General de Salud Pública y Consumo Puedes consultar toda la información aquí .

4

Si la empresa está de acuerdo, **puedes pedir que la Junta de Arbitraje de Consumo de tu comunidad autónoma resuelva el conflicto.**

Puedes consultar más información sobre cada Junta de Arbitraje de Consumo en la página web del Servicio de Consumo de cada comunidad autónoma.

Puedes encontrarla en la tabla anterior.



Siempre puedes pedir a una organización de consumidores que te ayude con tu reclamación.

Las organizaciones de consumidores son organizaciones privadas que defienden los intereses de las personas consumidoras.

Ellos no pueden obligar a las empresas a hacer nada, pero pueden ayudarte con tu reclamación a lo largo de todo el proceso.

Las organizaciones de consumidores más importantes de España son:



OCU

Puedes consultar más información sobre la OCU y pedir su ayuda en [esta página web](#).



FACUA

Puedes consultar más información sobre FACUA y pedir su ayuda en [esta página web](#).



Puedes saber más sobre los **Centros Europeos del Consumidor** en [esta página web](#).



VERDUR
una dieta Mediterra

6. Las personas con autismo en el trabajo



Los derechos de las personas autistas en el trabajo

Todas las personas tienen estos **derechos** en el trabajo, entre otros:

1. El derecho a que nadie les discrimine por ningún motivo.
Por ejemplo, por ser mujeres o por tener discapacidad.
2. El derecho a que las empresas cuiden de su salud y les protejan de los riesgos en el trabajo.
3. El derecho a que todos respeten su intimidad y les traten de forma respetuosa.

El acoso en el trabajo es un **delito**.

Además, las **personas con discapacidad tienen otros derechos** para asegurar que tienen las mismas oportunidades.

Por ejemplo, el derecho a que las empresas adapten los puestos de trabajo a las necesidades de cada persona.

Delitos: son acciones o conductas cuyos resultados son contrarios a las leyes. Las personas pueden hacer estas acciones queriendo, por accidente o por no prestar el cuidado suficiente.



Dos personas de espaldas están trabajando frente a un ordenador.

Cómo defender tus derechos en el trabajo

Si otras personas no respetan tus derechos en el trabajo, te recomendamos:

1 Informar a tu empresa.

Muchas empresas tienen un área de accesibilidad o un área de recursos humanos, puedes escribir un documento explicando lo que ha pasado y mandárselo.

Si tu empresa no tiene estas áreas de trabajo, puedes mandarle ese documento a tus jefes o jefas.

2 Si la respuesta de tu empresa no te ha ayudado, **puedes mandar una queja a la administración de tu comunidad autónoma.**

Puedes encontrar más información de contacto de las consejerías encargadas de asuntos de trabajo en cada comunidad autónoma en el año 2023 en la siguiente tabla.

Comunidad autónoma	Consejería encargada de asuntos de trabajo
Andalucía	Consejería de Empleo, Empresa y Trabajo Autónomo Puedes consultar toda la información aquí .
Aragón	Departamento de Economía, Empleo e Industria Puedes consultar toda la información aquí .
Asturias	Consejería de Industria, Empleo y Promoción Económica Puedes consultar toda la información aquí .
Islas Baleares	Consejería de Empresa, Empleo y Energía Puedes consultar toda la información aquí .
Canarias	Consejería de Economía, Conocimiento y Empleo Puedes consultar toda la información aquí .
Cantabria	Consejería de Empleo y Políticas Sociales Puedes consultar toda la información aquí .
Castilla y León	Consejería de Industria, Comercio y Empleo Puedes consultar toda la información aquí .
Castilla-La Mancha	Consejería de Economía, Empresas y Empleo Puedes consultar toda la información aquí .
Cataluña	Departamento Empresa y Empleo Puedes consultar toda la información aquí .
Comunidad Valenciana	Consejería de Educación, Universidades y Empleo Puedes consultar toda la información aquí .
Extremadura	Consejería de Economía, Empleo y Transformación Digital Puedes consultar toda la información aquí .
Galicia	Consejería de Promoción del Empleo e Igualdad Puedes consultar toda la información aquí .
Comunidad de Madrid	Consejería de Economía, Hacienda y Empleo Puedes consultar toda la información aquí .
Región de Murcia	Consejería de Educación, Formación Profesional y Empleo Puedes consultar toda la información aquí .
Navarra	Consejería de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo Puedes consultar toda la información aquí .
País Vasco	Departamento de Trabajo y Empleo Puedes consultar toda la información aquí .
La Rioja	Consejería de Hacienda y Empleo Puedes consultar toda la información aquí .

3

Si la respuesta de tu comunidad autónoma no te ayuda o tu empresa trabaja en todo el país, **puedes mandar una queja a la administración de España.**

Debes mandar la queja al Ministerio de Trabajo y Economía Social.

Puedes consultar toda la información en su página web. Puedes consultar su página web [aquí](#).



Además, puedes apuntarte a un **sindicato** y **pedirles ayuda para que te acompañen en tu reclamación.**

Los sindicatos son organizaciones formadas por personas trabajadoras que trabajan para defender sus derechos.

Hay muchos sindicatos en España. Los más importantes son:



La Unión General de Trabajadores o **UGT**.

Puedes consultar su página web [aquí](#).



Comisiones Obreras o **CCOO**.

Puedes consultar su página web [aquí](#).



7. Otras formas de defender tus derechos



Si después de pedir ayuda
a las administraciones y organizaciones de antes
no recibes una respuesta
o no estás satisfecha con esa respuesta, puedes pedir ayuda a:

1

El Defensor del Pueblo.

El Defensor del Pueblo es una administración
que se encarga de defender los derechos de todas las personas
ante las administraciones españolas.

Hay varios Defensores del Pueblo en nuestro país:



El Defensor del Pueblo de España.

Se encarga de defender a los derechos de las personas
ante todas las administraciones,
sobre todo ante la administración del Gobierno de España.



Su número de teléfono es el 900 101 025.



Su dirección de correo electrónico
es registro@defensordelpueblo.es



Sus oficinas están en la calle Zurbano,
número 42, en Madrid.



Puedes consultar su página web [aquí](#).



Los Defensores del Pueblo de las comunidades autónomas.

Se encargan de defender a los derechos de las personas ante la administración de su comunidad autónoma.

No todas las comunidades autónomas tienen su propio Defensor del Pueblo.

Puedes consultar más información sobre los Defensores del Pueblo de las comunidades autónomas en esta tabla:

Comunidad autónoma	Defensor del Pueblo
Andalucía	Defensor del Pueblo Andaluz Puedes consultar toda la información aquí .
Aragón	Justicia de Aragón Puedes consultar toda la información aquí .
Canarias	Diputado del Común de Canarias Puedes consultar toda la información aquí .
Castilla y León	Procurador del Común de Castilla y León Puedes consultar toda la información aquí .
Cataluña	Síndic de Greuges de Catalunya Puedes consultar toda la información aquí .
Comunidad Valenciana	Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana Puedes consultar toda la información aquí .
Galicia	Valedor do Pobo Galego Puedes consultar toda la información aquí .
Navarra	Defensor del Pueblo de Navarra Puedes consultar toda la información aquí .
País Vasco	Ararteko Puedes consultar toda la información aquí .

2

La Oficina de Atención a la Discapacidad del Gobierno de España.

Esta oficina se encarga de resolver conflictos y atender casos de discriminación a personas con discapacidad en el ámbito de los transportes, espacios públicos o en su relación con las administraciones de España.



Su teléfono de contacto es el 918 226 512.



Su dirección de correo electrónico

es oadis@msssi.es



Puedes consultar su página web [aquí](#).

3

Los jueces y las juezas.

Puedes pedirles ayuda para:



Que quien no haya respetado tus derechos, te pague por el daño causado.

Si no has conseguido defender tus derechos a través de las opciones anteriores, puedes pedirle ayuda a una jueza o a un juez.

Esta opción puede ser más lenta. Además, como necesitas la ayuda de personas especializadas, como abogados, puede costar dinero.

Pero recuerda que muchas personas tienen derecho a la **justicia gratuita**.



Puedes consultar más información sobre el derecho a la justicia gratuita [aquí](#).

Justicia gratuita: es el derecho que tienen las personas con menos dinero o más vulnerables a recibir gratis la ayuda de un abogado y de un procurador en un juicio.



Denunciar a las personas que cometen delitos contra ti.

A veces estas faltas de respeto son tan graves que son un delito.

En estos casos, puedes contárselo a:



La Policía Nacional.

Tienen un área de trabajo especializado para atender lo mejor posible a las personas con autismo, se llama Unidad de Atención a la Familia y Mujer o UFAM.

Hay una UFAM en cada comisaría de Policía Nacional.



Su número de teléfono es 900 100 062.



Puedes consultar su página web [aquí](#).



La Guardia Civil.

Puedes ponerte en contacto:



En el número de teléfono 900 100 091.



Puedes consultar su página web [aquí](#).



Las policías autonómicas.

Algunas comunidades autónomas tienen su propio cuerpo de policía. Por ejemplo, los Mossos d'Esquadra en Cataluña.



En los Juzgados y en la Fiscalía.

Aquí puedes consultar dónde están los Juzgados y las oficinas de los Fiscales en España.



8. Los delitos de odio contra personas autistas



Qué son los delitos de odio

Además de sufrir discriminación en muchos ámbitos de la vida, las personas autistas pueden ser víctimas de delitos de odio.

Los delitos de odio son acciones violentas contra personas solo por prejuicios contra grupos sociales a los que pertenece. Por ejemplo, las personas con discapacidad o las mujeres.

Según las leyes, es delito de odio:

1. Animar a otras personas a odiar o a tratar mal a personas de un grupo social que sufre estos prejuicios.
2. Escribir documentos o crear otros materiales y mandárselo a más personas para crear odio contra esas personas.
3. Quitar importancia o negar ante la gente otros delitos de odio.

Los jueces y las juezas pueden castigar a las personas que cometen delitos de odio con una **multa** o una **pena** con entre 1 y 4 años de cárcel.

Multa: es un castigo que ponen las administraciones a las personas que hacen lo que no deben o no hacen lo que deben. Consiste en pagar una cantidad de dinero.

Cómo defenderte ante un delito de odio

Si sufres un delito de odio, puedes denunciarlo:



A la Policía Nacional o a la Guardia Civil.

Recuerda, si tu comunidad autónoma tiene su propio cuerpo de policía, también puedes contarles lo que te ha pasado.

Pena: es la forma de llamar al castigo que las juezas y los jueces ponen a las personas que cometen delitos.



En los Juzgados de Guardia de tu ciudad y en las Fiscalías de las provincias.



www.centroautismo.es

C/ Pajaritos 12, Bajo - Oficina 1. 28007 - Madrid



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030



REAL
PATRONATO SOBRE
DISCAPACIDAD



CENTRO ESPAÑOL SOBRE
TRASTORNO DEL
ESPECTRO DEL AUTISMO