

**Expediente número: Q/202307048 (Cítese al contestar).**

La Oficina de Atención a la Discapacidad (OADIS) ha recibido la queja presentada por la Fundación Sin Daño en fecha 21 de septiembre de 2023.

**Motivo de la queja:**

En esta queja se expone que el Parque Port Aventura para permitir el acceso al mismo en condiciones especiales cuando se trata de personas con discapacidad que no presentan movilidad reducida solicita documentación que certifique tener un trastorno en el neurodesarrollo relacionado con espectro autista.

**Actuaciones:**

La OADIS con fecha 26 de septiembre de 2023 ha pedido un informe a Port Aventura Entertainment, S.A.U.

**Respuesta:**

Con fecha 10 de noviembre de 2023 se ha recibido la respuesta que copiamos a continuación:

«Hacemos referencia a su comunicación recibida el 29 de septiembre de 2023, en la que nos solicitan se informe sobre los aspectos alegados por Dña. Maria Luisa Pastor Alfonso en su reclamación tras su visita a PortAventura World, relativa a la solicitud por parte de PortAventura World de documentación que certifique tener un trastorno del neurodesarrollo.

Como tuvimos ocasión de exponer en anteriores comunicaciones, PortAventura World trata de adaptar y mejorar de forma continua los servicios hacia sus visitantes, y como no puede ser de otra forma, también hacia el colectivo de personas con discapacidad, necesidades y capacidades especiales, y diversidad funcional. A tal fin ha implantado medidas que garanticen los accesos libres de barreras arquitectónicas, y hasta con un máximo de 4 acompañantes, destinadas a:

- Personas que acrediten legalmente un grado de discapacidad igual o superior al 33% y que además acrediten tener reconocida la movilidad reducida, de forma que dicha circunstancia les impida el acceso por lugares habituales (exhibiendo tarjeta documento acreditativo - p.e. la citada tarjeta o documento acreditativos de la discapacidad indican "sí" o "no" tiene otorgada dicha movilidad reducida).
- Personas que acrediten legalmente el grado de discapacidad igual o superior al 33% arriba indicado y que además acrediten determinados



trastornos del neurodesarrollo, de forma que dicha circunstancia les impida hacer el tiempo normal de espera o “colas” (exhibiendo algún documento acreditativo).

Estas medidas tratan de garantizar que las personas con discapacidad y que presentan, además, limitaciones importantes de movilidad y/o algún trastorno del neurodesarrollo que les impida o dificulte especialmente el realizar el tiempo o línea de espera habitual (colas) en atracciones/espectáculos, tengan un óptimo acceso a estos servicios. Se trata de una medida destinada a optimizar el uso de los accesos adaptados y libres de barreras arquitectónicas y no se conviertan en una mal utilizada cola de acceso alternativo, que desfavorecería a un colectivo especial que necesita de todas las atenciones por nuestra parte. El motivo de fondo no es otro que el de garantizar que dicho servicio sea utilizado únicamente por quienes realmente lo precisen.

En el caso particular de determinados trastornos del neurodesarrollo, destacar que se solicita un documento acreditativo de tal condición, no sólo por no existir documento normalizado u homologado al respecto, sino también, porque tal condición no queda reflejada en la tarjeta acreditativa de la discapacidad, salvo los casos de movilidad reducida o ayuda de terceros, según el tipo de tarjeta.

En este sentido, al no existir un modelo normalizado u homologado y no constar especificado en la tarjeta de discapacidad, los/as clientes pueden presentar documentos en formato certificados expedidos por Facultativos, únicamente con la información precisa (o que la contenga) sobre la existencia del supuesto aplicable para el tipo de trastorno, y a los únicos efectos de acreditar encontrarse incluido en alguno de los supuestos que dan derecho al servicio. En ningún caso, se solicitan o exigen informes o exámenes médicos; ni PortAventura World se queda copia de ningún documento.

En cuanto a la posible vulneración del derecho a la protección de datos, indicarle que el tratamiento de los datos que PortAventura World realiza con la finalidad de garantizar que el uso del servicio de acceso prioritario sea utilizado únicamente por las personas que se encuentren dentro de los supuestos estipulados, mediante la exhibición del documento acreditativo correspondiente, ha sido minuciosamente evaluado desde la perspectiva de cumplimiento normativo, resultando conforme con los requerimiento del RGPD, así como con su normativa de desarrollo, quedando a su disposición para completar y ampliar esta información, a través del correo [protecciondatos.DPD@portaventura.es](mailto:protecciondatos.DPD@portaventura.es).

Finalmente, estamos siempre a disposición en nuestra Oficina de Atención a Clientes con Necesidades Especiales de PortAventura World, presencialmente en el acceso al parque o, mediante el contacto [atencion-cliente.necesidades-especiales@portaventura.es](mailto:atencion-cliente.necesidades-especiales@portaventura.es), en la que estaremos encantados de atenderle de nuevo.»



La Oficina de Atención a la Discapacidad, de acuerdo con la información anterior y con sus competencias recogidas en el Real Decreto 1855/2009, de 4 de diciembre, por el que se regula el Consejo Nacional de la Discapacidad, así como la estructura y funcionamiento de la Oficina de Atención a la Discapacidad, **concluye** el presente expediente.

### Conclusión:

Tal y como indica la empresa Port Aventura en su informe, no existe un documento oficial que permita acreditar determinadas situaciones de discapacidad como es el trastorno del espectro del autismo u otras en las que es necesario un acceso preferente a un servicio para evitar que la espera afecte al bienestar de la persona con discapacidad.

Cabe entender que las empresas que prestan servicios pueden encontrarse con la necesidad de disponer de información que justifique el acceso preferente y que no es posible que dicho acceso preferente se conceda a todas las personas con discapacidad ya que puede dar lugar también a tiempo de espera en algunos casos.

El artículo 12 del 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 establece:

“Las personas que por motivo de o por razón de su discapacidad precisen de apoyos o asistencias intensos para garantizar su igualdad de oportunidades disfrutarán, en el acceso y utilización de bienes y servicios a disposición del público, de una atención preferente siempre que así lo soliciten sin que ello suponga un sobrecoste para dichas personas. Esta preferencia se producirá particularmente en el acceso a servicios de concurrencia pública que impliquen esperas.

Igualmente tendrán derecho de atención preferente los asistentes personales u otras personas de apoyo que acompañen a la persona con discapacidad, sin que ello suponga un sobrecoste para dichas personas”.

De acuerdo con este precepto, las personas con discapacidad que precisen apoyos o asistencias intensas tendrán una atención preferente cuando lo soliciten y sin sobrecoste sobre todo en los casos de servicios de concurrencia pública que impliquen esperas.

Asimismo, de acuerdo con esta regulación, no se establece un acceso preferente para todas las personas con discapacidad, sino para aquellas que precisen apoyos o asistencias intensas.

Este artículo, sin embargo, no indica cómo acreditar la necesidad de apoyos o asistencias intensas. Cabe considerar que se da esa situación cuando hay una necesidad de ayuda de tercera persona y esta condición está recogida en la tarjeta



de discapacidad por lo que se podría acreditar con este documento. Pero también, puede ocurrir que una persona con discapacidad no tenga necesidad de ayuda de tercera persona, pero sí que tenga problemas para hacer una larga espera en el acceso a un servicio, en cuyo caso no hay un documento oficial que acredite esa situación.

En estos últimos casos se plantea que la acreditación de la situación por la que la persona con discapacidad no puede realizar una espera prolongada se tendría que realizar con otros documentos que pueden ser emitidos por un médico o bien otros documentos emitidos por otros profesionales (del ámbito de la educación, psicología, etc...), pero se trata de un tema que no está regulado.

Se hace constar que la contestación a la queja planteada ante la OADIS solo responde a su solicitud de información, no tiene carácter vinculante y contra la misma no procede interponer recurso alguno.

Asimismo, una vez concluido el presente expediente informativo y, dentro de las funciones que establece el artículo 15 de del Real Decreto citado, se eleva a la Comisión Permanente del Consejo Nacional de la Discapacidad informe para su conocimiento y efectos.

**EL DIRECTOR GENERAL**

**Jesús Martín Blanco**

*(firmado electrónicamente)*

Fundación Sin Daño

De acuerdo con Reglamento General de Protección de Datos le informamos que los datos facilitados por usted en su solicitud serán tratados por la Dirección General de Derechos de las Personas con Discapacidad para contestar a su consulta o queja de acuerdo con el artículo 56 del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

Sus datos pueden ser transmitidos a un organismo público o entidad o empresa privada relacionada con su consulta o queja.

Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos así como limitación u oposición a su tratamiento escribiendo al responsable del tratamiento en la Sede: c/ Serrano 140, Dirección Postal: Paseo del Prado 18-20, 28071 Madrid.

Encontrará más información sobre esto en el siguiente enlace:

<https://www.rpdiscapacidad.gob.es/documentos/OADIS/PDat.pdf>

