



El teixit associatiu, sindical i
empresarial i la lluita contra
les desigualtats en les
relacions de consum

5 de juliol de 2022
Espai Mataró Connecta

Direcció de Polítiques d'Igualtat i
Oportunitats
Àrea de Serveis a la Ciutadania



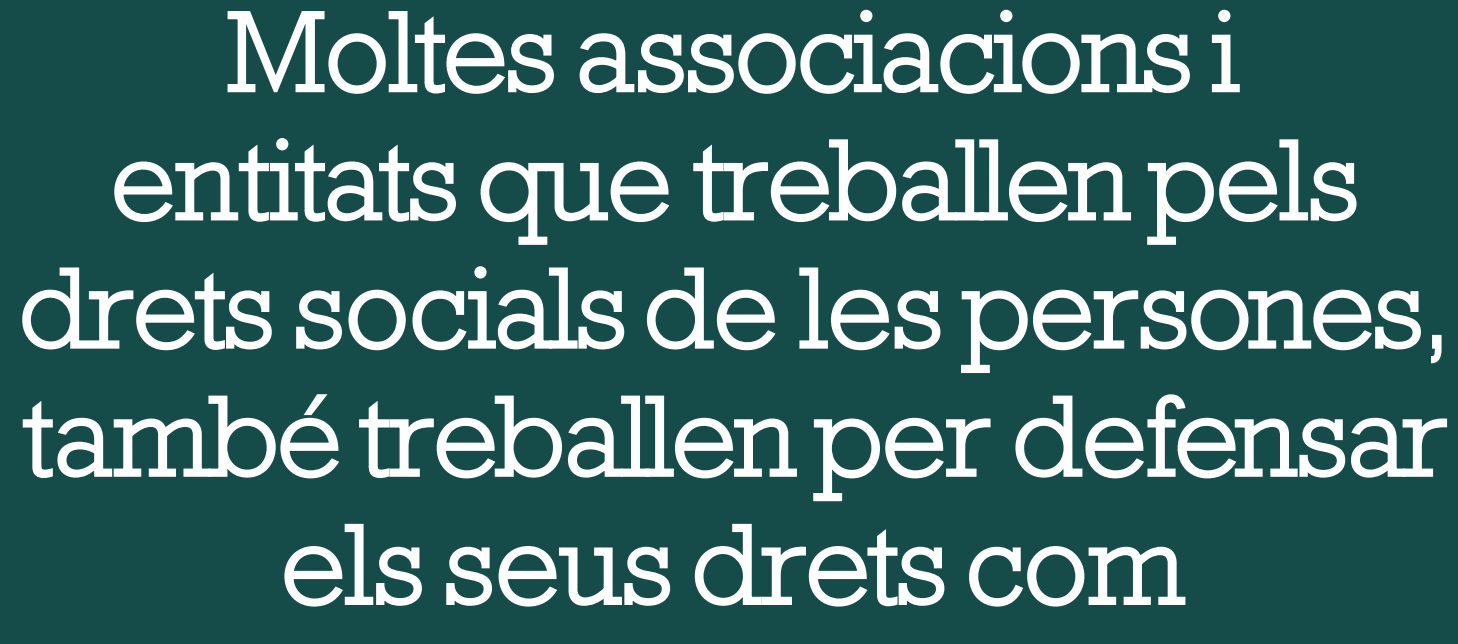
El programa de lluita contra les desigualtats en les relacions de consum

Aquest programa té el seu context en les directrius de les polítiques d'Igualtat d'Oportunitats del Govern Municipal, que **vol garantir el benestar personal i col·lectiu a totes les persones independentment de la seva situació social o capacitats.**

El seu objectiu és enfocar les accions de l'OMIC a la ciutadania per **enfortir la comunitat, millorar les condicions de vida i augmentar la inclusió / cohesió social.**

La prioritat de l'OMIC és la protecció de les persones consumidores que es trobin en situacions de subordinació, indefensió o desprotecció per motiu de:

- **Les seves característiques**
- **Les seves necessitats o circumstàncies personals**
- **Les seves circumstàncies econòmiques**
- **Les seves circumstàncies educatives o socials**



Moltes associacions i entitats que treballen pels drets socials de les persones, també treballen per defensar els seus drets com a persones consumidores

El treball transversals de les oficines municipals d'informació a les persones consumidores –OMIC–

DRETS EN L'ÀMBIT DE LES PERSONES CONSUMIDORES

- El dret a la protecció de la salut i a la seguretat.
- El dret a la protecció dels interessos econòmics i socials.
- El dret a la indemnització i reparació de danys.
- El dret a la protecció jurídica, administrativa i tècnica.
- El dret a la informació, l'educació i la formació.
- El dret a la representació, la consulta i la participació.
- Els drets lingüístics.

COL·LECTIUS ESPECIALMENT PROTEGITS

- els infants i els adolescents
- les persones grans
- les persones malaltes
- les persones amb discapacitats
- qualsevol altre col·lectiu en situació d'inferioritat o indefensió especials.

Què són les associacions de persones consumidores?

Són les organitzacions sense ànim lucre que, tenen com a finalitat la defensa dels drets i interessos legítims dels consumidors, incloent-hi la seva informació, formació i educació.

Són les entitats de representació, consulta i participació per a la defensa dels drets i interessos legítims dels ciutadans en llurs relacions de consum.

Si es vol actuar
com una
associació de
persones
consumidores
els Estatuts han
de recollir els
següents
punts:

- **Que té per objecte social la defensa, la informació, l'educació, la formació, l'assistència i la representació dels interessos col·lectius dels ciutadans en llurs relacions de consum, i també dels de llurs membres.**
- **Les entitats poden tenir altres objectes socials, a més dels de defensar els drets de les persones consumidores.**
- **Si es vol ser considerada una associació de persones consumidores, més representativa, llavors cal tenir de manera exclusiva o principal per objecte social la defensa, la informació, l'educació, la formació, l'assistència i la representació dels interessos col·lectius dels ciutadans en llurs relacions de consum, i també dels de llurs membres.**

Que les seves funcions, són algunes de les següents:

- La informació a les persones consumidores sobre llurs drets i obligacions.
- L'educació i la formació de les persones consumidores.
- La gestió dels conflictes en matèria de consum, especialment per mitjà de la mediació.
- L'exercici d'actuacions de defensa de llurs membres, de l'organització i dels interessos generals de les persones consumidores.
- La defensa dels drets i interessos de les persones com a consumidores de béns i serveis per mitjà de la funció de consulta, informe i assessorament als poders públics.
- Qualsevol altra funció que pugui derivar de les relacions de consum i defensa dels consumidors i els usuaris.

LES DUES LÍNIES BÀSIQUES D'ACTUACIÓ

FORMACIÓ I EDUCACIÓ PER SER UNA PERSONA CONSUMIDORA AUTÒNOMA

- **L'educació en consum també té un impacte en la lluita contra les desigualtats i en les economies domèstiques.**
- Algunes pràctiques comercials o contractuals, aprofiten les situacions de determinats col·lectius, que per raons d'edat, o pel coneixement que tenen dels productes financers o de les noves tecnologies, o perquè requereixen un suport en la seva capacitat d'obrar, es troben en una situació d'inferioritat o d'indefensió i no poden prendre les seves decisions de forma reflexiva i conscient

DENUNCIA I DEFENSA

Les associacions de persones consumidores estan legitimades per actuar:

- **Com a entitats extrajudicials de resolució de conflictes utilitzant la mediació de consum**
- **Denunciar vulneracions de drets, davant de les OMIC**
- **Presentar demandes davant dels tribunals, per defensar els drets de les persones associades**

La confluència d'aquestes dues tipologies d'associacions, en la lluita contra les discriminacions, la trobem en l'article 26 de la [Llei 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació -LITND-](#)

Que ens diu que sens perjudici de la legitimació individual de la persona afectada:

- **els sindicats,**
- **les associacions professionals de treballadors autònoms,**
- **les organitzacions de consumidors i usuaris i**
- **les associacions i organitzacions constituïdes legalment que tinguin entre llurs fins, la defensa i la promoció dels drets humans o dels col·lectius i els drets a què fa referència aquesta llei,**

poden tenir la consideració de persona interessada en els procediments administratius en què l'Administració s'hagi de pronunciar amb relació a una situació de discriminació.

Moltes associacions i entitats ciutadanes ja recullen, en els seus Estatuts, aquests objectius, en especial, les entitats i les associacions especialitzades en la lluita contra les discriminacions per raó de:

- Origen territorial o nacional .
- Sexe o gènere, orientació o identitat sexual, i qualsevol forma de LGBTI-fòbia o de misogínia.
- Edat.
- Condició social o econòmica,
- Discapacitat física, sensorial, intel·lectual o mental o altres tipus de diversitat funcional.
- Alteracions de la salut, estat serològic o característiques genètiques.

Alguns avantatges legals que tenen les associacions, en defensa dels interessos socials dels seus col·lectius

- Poden ser declarades d'utilitat pública i gaudir de les corresponents exempcions i bonificacions fiscals establertes legalment.
- Poden gaudir de subvencions públiques i d'altres mesures de suport i foment, relacionades amb les seves activitats de defensa dels drets i interessos legítims dels consumidors.
- Poden representar, en els procediments judicials, els seus associats i exercir les corresponents accions en defensa d'aquests, de l' associació o dels interessos generals, col·lectius o difusos, dels consumidors i usuaris. D'acord amb el que estableix la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'Enjudiciament Civil.
- Poden gaudir del dret d'assistència jurídica gratuïta en la forma prevista en la Llei 1/1996, de 10 de gener, d'Assistència Jurídica Gratuïta.
- Han de ser consultades en el procediment d'elaboració de disposicions de caràcter general d'àmbit estatal relatives a matèries que afectin directament els consumidors i usuaris, amb la qual cosa permet incorporar la visió de cada col·lectiu que defensen.
- Poden participar en l'arbitratge de consum, adherint-s'hi i nomenant àrbitres que representin els interessos generals de les persones consumidores en els tribunals arbitral.
- Poden actuar com entitats mediadores de consum.

Més avantatges legals

- Poden rebre formació en l'àmbit del consum.
- Poden obtenir informació de les administracions públiques.
- Poden promoure l'exercici d'actuacions administratives en defensa dels drets de les persones consumidores.
- Poden ser considerades part interessada en els procediments administratius sancionadors que hagin promogut, sempre que hi hagin comparegut i que els procediments afectin la protecció general dels interessos de les persones consumidores.
- Poden exigir la rectificació pública de les comunicacions i informacions publicitàries enganyoses o il·lícites, i exercir, si escau, el corresponent dret de rèplica, d'acord amb les lleis.
- Poden representar les persones consumidores davant dels diferents organismes amb competències que els afecten de manera directa o indirecta.
- Poden representar les persones consumidores en els mitjans de comunicació públics i privats.
- Poden integrar-se en agrupacions o federacions que tinguin les mateixes finalitats i un àmbit territorial més ampli.
- Poden formar part del Ple del Consell de Persones Consumidores de Catalunya.
- Poden formar part del Consell Municipal de Consum de Mataró.



[Informació, formació i gestió de les reclamacions](#) | [Qualitat del servei i drets de les persones consumidores](#) | [Normativa reguladora](#) | [Preguntes més freqüents, per àmbits temàtics del consum](#) | [Adreces d'altres administracions públiques i del Servei Públic de Justícia](#) | [Desigualtats i discriminacions en les relacions de consum](#) | [Recursos per associacions](#)

- [Informació de les reclamacions](#)
- [Drets de les persones consumidores](#)
- [Preguntes més freqüents](#)
- [Preguntes més freqüents, per àmbits temàtics del consum](#)
- [Adreces d'altres administracions públiques i del Servei Públic de Justícia](#)
- [Desigualtats en les relacions de consum](#)
- [Recursos per entitats ciutadanes](#)
- [Recursos per entitats - Ajuntament de Mataró](#)
- [Recursos per l'Administració Generalitat de Catalunya. Entitats](#)
- [Recursos per associacions de persones](#)

Recursos per associacions i entitats ciutadanes

Les associacions de persones consumidores i la lluita contra les desigualtats i les discriminacions, en les relacions de consum

- **Què són les associacions de persones consumidores?**

Són les organitzacions sense ànim de lucre que, tenen com a finalitat la defensa dels drets i interessos legítims dels consumidors, incloent-hi la seva informació, formació i educació.

Són les entitats de representació, consulta i participació per al desenvolupament dels drets i interessos legítims dels ciutadans en les seves relacions de consum.

Les associacions de persones consumidores contribueixen un dels pilars en els quals es fonamenta la defensa i la protecció de les persones consumidores.

- **Què poden fer les associacions de persones consumidores, per lluitar contra les desigualtats i les discriminacions, en les relacions de consum?**

Poden informar, formar, assessorar i tramitar les queixes, les reclamacions i les denúncies de les persones associades i defensar els interessos generals, drets i la ciutadania.

Fins i tot, poden, la lluita contra les discriminacions, també al treballar amb les altres sectorials, però ara, la normativa de protecció a les persones, també ha incorporat, de manera transversal, aquest àmbit de protecció.

Totes les persones consumidores, malauradament, poden patir una discriminació en el moment de comprar béns o contractar serveis i per aquest motiu, aquells procediments empresarials, s'han tipificat com a infraccions administratives en la Llei 20/2010, del 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya (Codi de Consum), que en el seu article 100.3.h) ens diu que **són infraccions en matèria de transaccions comercials i condicions tècniques de venda i en matèria de preus, negar-se injustificadament a satisfer les demandes de les persones consumidores i fer qualsevol mena de discriminació respecte a aquestes demandes.**

També l'article 47.1 del Reial Decret Legislatiu 2/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries, estableix que són **infraccions en matèria de defensa dels consumidors i usuaris tota actuació discriminatòria contra persones consumidores vulnerables independentment del motiu o contra qualsevol consumidor o usuari per l'exercici dels drets, negant-los l'accés als establiments o dispensant-los un tracte o imposant-los unes condicions desiguals** i les conductes discriminatòries en l'accés als béns i la prestació dels serveis i, en especial, les previstes com a tal en la Llei Orgànica 3/2007, de 22 de març, per a l'igualtat efectiva de dones i homes, quan no siguin justificatives de índole

- **Quines altres entitats i associacions lluiten contra les discriminacions?**

Hi ha moltes associacions i entitats ciutadanes que recullen, en els seus Estatuts, aquests objectius i entre les que podem trobar entitats i associacions especialitzades en la lluita contra les discriminacions per raó de:

- Origen territorial o nacional i ètnic/ètnica.
- Sexe gènere, orientació o identitat sexual, i qual se'n deriva el DGT i l'ús de ressignificació.

Subvencions de l'Agència Catalana del Consum

- **El període d'execució de les actuacions subvencionables és el comprès entre l'1 de novembre de l'any anterior a la convocatòria i el 31 d'octubre de l'any de publicació de la convocatòria.**
 - **2022 : del 28 de maig al 13 de juny de 2022.**

Línia 1. Atenció a les persones consumidores.

- Poden ser objecte d'aquesta subvenció les despeses, derivades del funcionament de les organitzacions de persones consumidores que duguin a terme les actuacions de:
 - Atenció a les persones consumidores de forma presencial.
 - Atenció a les persones consumidores per altres mitjans (telèfon, web, etc.).

Línia 2. Actuacions d'informació i formació a les persones consumidores.

- Poden ser objecte d'aquesta subvenció les despeses, derivades del funcionament de les organitzacions de persones consumidores que duguin a terme les actuacions del tipus:
 - Xerrades informatives sobre temes relacionats amb les persones consumidores, la protecció i l'exercici dels seus drets.
 - Tallers formatius adreçats a les persones consumidores per tal de fomentar l'exercici dels seus drets en els actes de consum.
 - Elaboració, edició i difusió de publicacions sobre temes relacionats amb el consum i les persones consumidores tant en format imprès com digital.
 - Participació de manera periòdica i programada en mitjans de comunicació per divulgar qüestions relacionades amb el consum i les persones consumidores.



El treball conjunt de les empreses, el comerç i les associacions, per lluitar contra les desigualtats en el consum.

Els codis de conducta i els distintius empresarials de qualitat.

Ajuntament
de Mataró

Sector
empresarial i
comercial

Associacions
i entitats

Codis de
conducta i
distintius de
qualitat



Els codis de conducta empresarials i comercials estan regulats al Codi de Consum de Catalunya

UN EXEMPLE DE COL·LABORACIÓ

- **l'Associació de Malalts de Crohn i Colitis Ulcerosa de Catalunya, amb la col·laboració de diversos centres hospitalaris, emeten unes targetes NO PUC ESPERAR! Als pacients, perquè aquests les utilitzin, en tots els establiments que s'hagin adherit a la xarxa de centres que faciliten l'accés als seus lavabos, també els dels bars i restaurants.**

DISTINTIU DE RESPONSABILITAT SOCIAL



El distintiu de qualitat, d'adhesió a la Junta Arbitral de Consum de Mataró



Proposta d'organització del dia mundial de les persones consumidores del 15 de març de 2023

La lluita contra les
desigualtats en les
relacions de consum en
l'àmbit de la diversitat
funcional i intel·lectual

Setmana temàtica adreçada a les associacions i entitats i al sector empresarial per parlar de l'atenció comercial a les persones amb diversitat funcional i intel·lectual.

Dia 15 de març, jornada adreçada al personal tècnic municipal, de la Xarxa Local de Consum de la Província de Barcelona. L'accessibilitat de les Oficines municipals d'informació a les persones consumidores.

Presentació de materials dissenyats amb criteris d'accessibilitat funcional i cognitiva, per poder facilitar la tramitació de les reclamacions de les persones consumidores.