
PROJECTE OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR

1. DESCRIPCIÓ GENERAL DEL PROJECTE

El projecte que ara es presenta, s'inscriu a la "Regidoria de Sanitat i Consum" a l'Àrea de Serveis a la Ciutadania i dins de la "Direcció de Polítiques d'Igualtat d'Oportunitats" i presenta un conjunt d'actuacions que tenen per finalitat la millora de la protecció de les persones consumidores a la ciutat de Mataró, assolint els objectius estratègics fixats pel Govern Municipal.

Dins de les directrius de les polítiques d'Igualtat d'Oportunitats del Govern Municipal hi ha les de garantir el benestar personal i col·lectiu a totes les persones independentment de la seva situació social o capacitats i també dins de les directrius polítiques d'acció comunitària, l'objectiu és enfocar les accions a la ciutadania amb l'objectiu d'enfortir la comunitat, millorar les condicions de vida i augmentar la inclusió / cohesió social. Trencar amb l'individualisme i evitar que les persones més vulnerables es vegin abocades a l'aïllament requereix orientar les polítiques a enfortir el teixit social i comunitari, fomentar el diàleg i l'esperit crític i compromès.

En aquest context, el projecte que ara es presenta pretén orientar les activitats de l'Oficina Municipal d'Informació a la lluita contra les desigualtats socials en les relacions de consum, per oferir una millor atenció a les persones consumidores, especialment als col·lectius més vulnerables, tant des de la prevenció, com des de l'assessorament i suport en la resolució de les problemàtiques concretes que afecten la ciutadania, en les seves relacions de consum.

En definitiva, es proposa potenciar l'OMIC com una oficina municipal especialitzada, que pugui donar suport als altres serveis municipals que treballen contra les desigualtats socials i en aquest cas, contra les desigualtats que es produeixen en les relacions de consum.

Aquest suport s'estén als àmbits de les polítiques de gènere, feminisme i LGTBI+, gent gran, persones amb discapacitats, persones en risc d'exclusió social, pobresa energètica, infants i adolescents ...

Els àmbits del projecte són la sensibilització a la ciutadania en la lluita contra les desigualtats socials en les relacions de consum, la formació pels professionals dels altres serveis municipals que assessoren els diferents col·lectius, perquè també puguin assessorar o derivar a l'OMIC els casos en què es cometin infraccions de consum relacionades amb la discriminació o la seva protecció especial i finalment, en l'anàlisi dels diferents casos que es puguin produir i que requereixin un estudi, un assessorament i una gestió de la derivació als organismes competents implicats, ja sigui davant de l'Agència Catalana del Consum, o qualsevol altra oficina especialitzada de defensa de les persones consumidores.

2. SITUACIÓ INICIAL

El dia 11 de març de 2019 la Junta de Govern Local va aprovar la Carta de serveis del Servei Públic de Consum. L'aprovació d'aquesta Carta de Serveis, és un clar compromís de l'Ajuntament de Mataró amb la ciutadania i en especial amb la defensa dels drets que tenen en com a persones consumidores.

Aquesta Carta de serveis té per objectiu complir amb els principis, les obligacions i les regles sobre la qualitat dels serveis i el funcionament de l'administració, i els principis ètics i les bones pràctiques d'acord amb els quals han d'actuar les administracions públiques per funcionar amb la màxima transparència, qualitat i equitat, i amb garantia de retiment de comptes.

El catàleg de serveis del 2019, té la protecció dels drets de les persones consumidores en la seva línia de servei "LIN000130- Administració general de consum i Junta Arbitral" que té dues activitats, l'activitat "ACT000547 Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor (OMIC)" i l'activitat "ACT000548.Programa de foment per a un consum responsable"

3. ELS OBJECTIUS DEL PROJECTE

L'objectiu d'aquesta línia a l'Ajuntament de Mataró és l' "OBJ.LIN000130. Informar, orientar i assessorar les persones consumidores sobre llurs drets i deures i les formes d'exercir-los i tramitar les seves queixes, reclamacions i denúncies, utilitzant la mediació i l'arbitratge de consum".

Dins d'aquest objectius municipals, el projecte es concreta en:

Objectiu general

OB-G: Millorar la protecció dels drets de les persones consumidores mitjançant l'assessorament, la gestió i la tramitació de les denúncies presentades per vulneracions dels seus drets, quan s'hagin comés contra col·lectius de persones consumidores especialment protegides per les lleis sectorials i de consum.

Objectius específics

OB-E1: Aconseguir un millor coneixement per part de la ciutadania, del mecanisme per presentar i tramitar les denúncies de consum.

OB-E2: Impulsar la formació permanent del personal municipal, en matèria de protecció dels ciutadans i ciutadanes, en matèria de consum per a col·lectius vulnerables.

OB-E3: Assegurar l'existència d'un assessorament específic, dins de l'OMIC, i un espai en el web municipal, per donar a conèixer els drets de les persones consumidores i els col·lectius més vulnerables.

OB-E4: Establir col·laboracions amb els organismes o entitats públiques amb competències en matèria de consum, per portar a terme actuacions d'inspecció de consum, davant de situacions on puguin existir discriminacions, o vulneració dels drets de les persones especialment protegides.

OB-E5: Establir col·laboracions amb els comerços i empreses de la ciutat i les seves associacions i gremis, per tal de potenciar les bones pràctiques empresarials en matèria d'igualtat en les relacions de consum.

Objectius operatius

OOP-1: Disposar d'un protocol de tramitació de les denúncies de consum en l'àmbit local,

per coordinar una millor resposta en tots els serveis municipals, que atenen a persones consumidores especialment protegides.

OOP-2: Disposar d'un protocol específic d'atenció i assessorament en matèria de consum, per a tots els col·lectius especialment vulnerables.

OOP-3: Formar el personal municipal, tant d'atenció ciutadana, com dels serveis especialitzats en l'àmbit de les persones vulnerables.

OOP-4: Aconseguir que el 100% dels òrgans directius dels gremis i associacions comercials i empresarials de Mataró i també les associacions i entitats dels col·lectius afectats, coneguin la normativa específica de protecció a les persones consumidores i el funcionament del procediment sancionador del consum.

OOP-5: Realitzar accions divulgatives un cop al mes, dirigides a la ciutadania en general i als col·lectius més vulnerables, sobre les tramitacions de les denúncies de consum.

OOP- 6: Presentar i avaluar en cada convocatòria del Consell Municipal de Consum de Mataró, l'estat de desenvolupament del projecte per a la seva discussió participativa.

4. ANÀLISI JURÍDICA I DE VIABILITAT TÈCNICA DEL PROJECTE

Malgrat que tradicionalment les Oficines d'Informació a les persones consumidores, conegudes com a OMIC, han centrat la seva activitat en la tramitació de les queixes, reclamacions i denúncies de caire econòmic, el cert és que durant els últims anys, el dret del consum s'ha especialitzat cada cop més en la lluita contra les desigualtats en el camp de la defensa dels drets de les persones consumidores especialment vulnerables.

La lluita contra les desigualtats en l'àmbit del consum, pren el seu punt de partida a l'article 51.1 de la Constitució Espanyola, que reconeix formalment que la persona consumidora es troba sempre en una situació d'inferioritat en les seves relacions contractuals amb les empreses que ofereixen béns i serveis al mercat i que per tant, li cal una protecció especial dels poders públics:

Artículo 51

1. Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

Fixem-nos que inicialment el que s'havia de protegir eren els seus interessos econòmics i la seva seguretat i salut, però posteriorment, amb el Codi de Consum de Catalunya, la protecció de les persones consumidores s'amplia a les noves problemàtiques que la societat està patint, especialment en l'àmbit de l'exclusió residencial, la pobresa energètica, la protecció de la infància i l'adolescència, la protecció de la gent gran, i de tota la resta dels col·lectius que pateixin qualsevol tipus de vulnerabilitat.

L'article 121-3 del codi de Consum ens diu també, en relació a la protecció dels col·lectius especialment vulnerables que:

1. Els drets de les persones consumidores que afectin col·lectius especialment protegits gaudeixen d'una atenció especial i preferent per part dels poders públics, d'acord amb el que estableixen aquesta llei, les disposicions que la despleguin i la resta de l'ordenament jurídic.

2. Les persones amb discapacitat, especialment, han de tenir garantit l'accés adequat a la informació sobre els béns i serveis, i el ple exercici i el gaudi dels drets i les garanties que recull aquesta llei, de la mateixa manera que la resta de persones consumidores.

El Codi de Consum defineix com a col·lectius especialment protegits els col·lectius que, per la concurrència de determinades característiques, són especialment vulnerables pel que fa a les relacions de consum i en particular, són col·lectius especialment protegits:

- Els infants i els adolescents,
- Les persones grans,
- Les persones malaltes,
- Les persones susceptibles de patir trastorns alimentaris com l'anorèxia i la bulímia, entre altres,
- Les persones amb discapacitats
- Les persones consumidores en situació de vulnerabilitat econòmica d'acord amb la normativa vigent
- I qualsevol altre col·lectiu en situació d'inferioritat o indefensió especials

Per tant, i tal i com també estableix l'article 312-11.1 del Codi de Consum els organismes públics de consum tenen competència per a sancionar les infraccions que tipifiquen aquesta llei i les altres normes específiques de protecció de les persones consumidores, sens perjudici de la potestat sancionadora que correspongui a altres òrgans per raó de la matèria i per tant, sempre que una normativa sectorial protegeixi col·lectius específic de persones, quan reguli els drets d'aquestes persones en relació a la compra de béns o a l'ús de serveis, aquesta administració de consum ha d'actuar per protegir aquests drets.

L'article 331.6.l) del Codi de Consum de Catalunya estableix com a infracció incomplir els requisits, les obligacions o les prohibicions que estableixen aquesta llei i les altres disposicions en matèria de defensa de les persones consumidores.

Els organismes públics de consum poden investigar, inspeccionar i sancionar els fets que, pel fet d'incomplir qualsevol normativa sectorial o específica de protecció dels drets i interessos de les persones consumidores, poden ésser considerats infracció al que estableix el Codi de Consum de Catalunya.

És per aquest motiu que les Oficines Municipals d'Informació a les persones consumidores poden actuar com a oficines col·laboradores d'altres òrgans administratius de les administracions locals, com poden ser, entre d'altres, el Servei de Benestar Social, la secció d'infància i família, la secció de ciutadania i convivència, la secció d'igualtat, joventut i gent gran, l'Agència de Suport i Serveis a les Entitats, l'oficina de mediació i convivència, entre d'altres.

5. PROPOSTES D'ACTUACIÓ

5.1 ACCIONS

- 1) Redactar un protocol d'atenció i derivació davant de presumptes infraccions de consum comeses contra col·lectius especialment protegits, amb la resta de serveis implicats.**
- 2) Presentar el projecte i els protocols a les associacions i entitats municipals dels col·lectius de persones especialment protegides, per a la seva discussió i aprovació.**
- 3) Formar al personal municipal i a les persones que fan assessorament a les associacions i entitats per poder implementar els protocols**

- 4) Presentar a la ciutadania en general i als mitjans de comunicació la posada en marxa d'un protocol específic de protecció per als col·lectius especialment protegits, el dia 15 de març de 2020, aprofitant que es celebra el dia mundial de les persones consumidores.

5.2 EL CONTINGUT DELS PROTOCOLS

Els aspectes més rellevants que ha de recollir el protocol són els següents:

- Quins drets tenen els diferents col·lectius com a persones consumidores?
- Què es pot fer davant la vulneració d'aquests drets?
- Com assessorar a la persona afectada i com derivar-la a l'OMIC?
- Com tramitarà l'OMIC la denúncia i quin servei d'assessorament oferirà?
- Quins organismes actuaran en cada cas i quin pot ser el seu resultat?
- Com poden participar les associacions i entitats municipals en la resolució d'aquests conflictes?

5.3 BASES JURÍDIQUES SECTORIALS DELS PROTOCOLS D'ACTUACIÓ

5.3.1 LA PROTECCIÓ GENERAL DE CONSUM, APLICADA A COL·LECTIUS ESPECIALMENT PROTEGITS

- **DENÚNCIES PER DISCRIMINACIÓ EN TOTES LES SEVES FORMES**

Pel que fa a la discriminació de qualsevol col·lectiu vulnerable i amb caràcter general, cal recordar que l'article 331.3.h) del Codi de Consum de Catalunya estableix com a infraccions en matèria de transaccions comercials i condicions tècniques de venda i en matèria de preus: h) Negar-se injustificadament a satisfer les demandes de les persones consumidores i fer qualsevol tipus de discriminació respecte a aquestes demandes.

També l'article 49.1.k) del Reial Decret Legislatiu 1/2007, 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 -**TRLGDCU**-, que estableix com a infracció la negativa a satisfer les demandes del consumidor o usuari, **sigui quina sigui la seva nacionalitat o lloc de residència**, quan la seva satisfacció estigui dins de les disponibilitats de l'empresari, i també qualsevol forma de discriminació respecte a les demandes, sense que això menyscabi la possibilitat d'establir diferències en les condicions d'accés directament justificades per criteris objectius.

O el mateix article 49.1.m) del mateix **TRLGDCU** que estableix com a infracció les conductes discriminatòries en l'accés als béns i la prestació dels serveis, i en especial les previstes com a tals a la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, **per a la igualtat efectiva de dones i homes.**

- **DENÚNCIES CONTRA LA PUBLICITAT IL·LÍCITA**

Pel que fa a la publicitat il·lícita, aplicable per qualsevol col·lectiu vulnerable, tenim que l'article 331.6.m) del Codi de Consum de Catalunya estableix com a infracció realitzar activitats de promoció, publicitat, oferta o qualsevol altra que fomenti o indueixi les persones consumidores a l'adopció d'hàbits relacionats amb els trastorns alimentaris com l'anorèxia i la bulímia, entre altres.

Pel que fa a les pràctiques deslleials, l'article 49.1. l) del **TRLGDCU, estableix com a infracció l'ús de pràctiques comercials deslleials amb els consumidors o usuaris, d'acord**

amb la Llei 3/1991, de 10 de gener, de competència deslleial, que en el seu article 18 recull com a pràctica la publicitat il·lícita, definida a l'article 3, apartats a) i b) de la [Llei 34/1988, de 11 de novembre, general de publicitat](#), com:

a) **La publicitat que atempti contra la dignitat de la persona o vulneri els valors i drets reconeguts a la Constitució**, especialment aquells als quals fan referència els seus articles 14, 18 i 20, apartat 4.

S'entenen inclosos a la previsió anterior **els anuncis que presentin les dones de manera vexatòria o discriminatòria, bé utilitzant particularment i directament el seu cos o parts d'aquest com a simple objecte desvinculat del producte que es pretén promocionar, bé la seva imatge associada a comportaments estereotipats que vulnerin els fonaments del nostre ordenament coadjuvant a generar la violència a què es refereix la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.**

b) La publicitat adreçada a menors que els inciti a la compra d'un bé o d'un servei, explotant la seva inexperiència o credulitat, o en què apareguin persuadint de la compra pares o tutors. No es pot, sense un motiu justificat, presentar els nens en situacions perilloses. No s'ha d'incloure a error sobre les característiques dels productes, ni sobre la seva seguretat, ni tampoc sobre la capacitat i les aptituds necessàries en el nen per utilitzar-los sense produir dany per a ell mateix o a tercers.

- **L'assessorament en les reclamacions de les indemnitzacions en procediments administratius de consum**

Pel que fa a la indemnització i reparació de danys, també dels col·lectius vulnerables, tenim que l'article 124-1.1 del Codi de Consum estableix que les persones consumidores tenen dret, d'acord amb el que estableix la normativa aplicable, a la reparació o indemnització dels danys i perjudicis que pateixin com a conseqüència de l'adquisició o utilització de béns o serveis.

5.3.2 PROTECCIÓ ESPECIALITZADA EN LES RELACIONS DE CONSUM

- **IGUALTAT EFECTIVA DE DONES I HOMES**

Llei Orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes: Regula en el seu article 69, **la igualtat de tracte en la prestació de béns i serveis** i en el seu article 72 estableix que **la persona que pateixi discriminació en la compra de béns o la prestació de serveis té dret a la indemnització pels danys i perjudicis patits, que també poden ser reclamats en via extrajudicial de mediació o d'arbitratge de consum.**

En el seu article 41 regula la Igualtat i publicitat.

La publicitat que comporti una conducta discriminatòria d'acord amb aquesta Llei es considera publicitat il·lícita, de conformitat amb el que preveu la legislació general de publicitat i de publicitat i comunicació institucional.

En el seu article 69 es regula la Igualtat de tracte en l'accés a béns i serveis.

1. Totes les persones físiques o jurídiques que, en el sector públic o privat, subministrin béns o serveis disponibles per al públic, oferts fora de l'àmbit de la vida privada i familiar, estan obligades, en les seves activitats i en les transaccions consegüents, a complir el principi d'igualtat de tracte entre dones i homes, i evitar discriminacions, directes o indirectes, per raó de sexe.

2. El que preveu l'apartat anterior no afecta la llibertat de contractació, inclosa la llibertat de la persona de triar l'altra part contractant, sempre que l'elecció no estigui determinada pel sexe.

3. No obstant el que disposen els apartats anteriors, són admissibles les diferències de tracte en l'accés a béns i serveis quan estiguin justificades per un propòsit legítim i els mitjans per aconseguir-ho siguin adequats i necessaris.

L'article 71 regula els factors actuarials.

1. Es prohibeix la celebració de contractes d'assegurances o de serveis financers afins en els quals, en considerar el sexe com a factor de càlcul de primes i prestacions, es generin diferències en les primes i prestacions de les persones assegurades.

2. Els costos relacionats amb l'embaràs i el part no justificaran diferències en les primes i prestacions de les persones considerades individualment, sense que puguin autoritzar-se diferències sobre aquest tema.

L'article 72 regula les conseqüències de l'incompliment de les prohibicions.

1. Sense perjudici d'altres accions i drets previstos a la legislació civil i mercantil, la persona que, en l'àmbit d'aplicació de l'article 69, sigui objecte d'una conducta discriminatòria té dret a indemnització pels danys i perjudicis soferts.

2. En l'àmbit dels contractes d'assegurances o de serveis financers afins, i sense perjudici del que preveu l'article 10 d'aquesta Llei, l'incompliment de la prohibició que conté l'article 71 atorga al contractant perjudicat el dret a reclamar l'assimilació de les primes i prestacions a les del sexe més beneficiat, i mantenir la validesa i eficàcia del contracte en altres punts.

• LA PREVENCIÓ DE LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

La Llei Orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere, considera, en el seu article 10, com a **publicitat il·lícita la publicitat que utilitzi la imatge de la dona amb caràcter vexatori o discriminatori.**

Article 10. Publicitat il·lícita.

D'acord amb el que estableix la Llei 34/1988, d'11 de novembre, general de publicitat, es considera il·lícita la publicitat que utilitzi la imatge de la dona amb caràcter vexatori o discriminatori.

Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista: Regula en el seu article 22, **la prohibició de l'elaboració i la difusió de continguts i d'anuncis publicitaris que, mitjançant el tractament o la posada en escena d'aquests, incitin a la violència masclista o la justifiquin o la banalitzin, o que vehiculin tàcitament o implícitament missatges sexistes i misògins.**

L'article 22 regula els continguts i publicitat amb relació a la violència masclista

1. En els mitjans de comunicació social que estiguin dins l'àmbit competencial de la Generalitat resten prohibides:

a) L'elaboració i la difusió de continguts i d'anuncis publicitaris que, mitjançant el tractament o la posada en escena d'aquests, incitin a la violència masclista o la justifiquin o la banalitzin, o que vehiculin tàcitament o implícitament missatges sexistes i misògins.

b) La reiteració sistemàtica en la profusió o la difusió de missatges que desautoritzin les dones o que les tractin vexatòriament o objectualment.

2. La publicitat institucional i la publicitat dinàmica a Catalunya han de respectar les disposicions establertes sobre publicitat i han de vetllar especialment pel respecte als principis especificats per l'apartat 1, sens perjudici de les competències del Consell de

l'Audiovisual de Catalunya en aquesta matèria.

- **LA IGUALTAT, L'ORIENTACIÓ SEXUAL, LA IDENTITAT DE GÈNERE O EXPRESSIÓ DE GÈNERE**

La Llei 11/2014, del 10 d'octubre, per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per a eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia, regula en el seu article 26 el dret d'admissió i en el seu article 28, **prohibeix en els contractes les clàusules dels negocis jurídics que constitueixen o causen discriminació per raó d'orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere**, i poden donar lloc a responsabilitats d'acord amb el que estableix la legislació vigent.

L'article 26 regula el dret d'admissió

1. *L'exercici del dret d'admissió no pot comportar en cap cas discriminació per raó d'orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere.*
2. *La prohibició de discriminació abasta tant les condicions d'accés com la permanència en els establiments, i l'ús i el gaudi dels serveis que s'hi presten. Els criteris i les limitacions de les condicions, tant d'accés com de permanència, han d'ésser exposats per mitjà de rètols visibles col·locats en els llocs d'accés i per altres mitjans que es determinin per reglament.*

L'article 27 regula el dret a una protecció integral, real i efectiva

Les administracions públiques de Catalunya han de garantir a les persones LGBTI que pateixen o es troben en risc de patir qualsevol tipus de violència o discriminació el dret a rebre de manera immediata una protecció integral, real i efectiva.

L'article 28 regula la contravençió de la llei en l'àmbit contractual

Són nuls de ple dret les disposicions, els actes o les clàusules dels negocis jurídics que constitueixen o causen discriminació per raó d'orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere, i poden donar lloc a responsabilitats d'acord amb el que estableix la legislació vigent.

L'article 29 regula el dret a l'atenció i a l'assistència jurídica

Les administracions públiques de Catalunya han d'establir els mecanismes necessaris per a garantir que les persones LGBTI tinguin dret a rebre tota la informació i assistència jurídica especialitzada relacionada amb la discriminació i els diversos tipus de violències exercides contra aquestes persones.

L'article 30 regula la Inversió de la càrrega de la prova

1. *D'acord amb el que estableixen les lleis processals i reguladores dels procediments administratius, **quan la part actora o l'interessat al·leguin discriminació per raó d'orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere i n'aportin indicis fonamentats, correspon a la part demandada, o a qui s'imputi la situació discriminatòria, l'aportació d'una justificació objectiva i raonable, suficientment provada, de les mesures adoptades i de llur proporcionalitat.***
2. *Els fets o els indicis pels quals es pot presumir l'existència de discriminació per raó d'orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere poden ésser provats per qualsevol prova admesa en dret, sens perjudici dels procediments que es tramitin i de les mesures adoptades a l'empared de les normes d'organització, convivència o disciplina de les institucions i dels serveis públics. També es poden tenir en compte proves estadístiques i tests de situació. S'han d'establir per reglament les condicions i garanties aplicables.*
3. ***L'òrgan administratiu o sancionador, d'ofici o a instància de part, pot sol·licitar informes o dictàmens als òrgans competents en matèria d'igualtat.***

4. El que estableix l'apartat 1 no és aplicable als processos penals ni als procediments administratius sancionadors.

• LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA

La Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència-LPIA- i el Decret 230/2013, d'1 d'octubre, de règim sancionador en matèria d'infància i adolescència, en l'àmbit competencial de l'Administració de la Generalitat de Catalunya -DRSIA-, regulen també la protecció dels infants i adolescents en l'àmbit de les seves relacions de consum.

En primer lloc, cal assenyalar que d'acord amb l'article 17 de la llei, s'ha de tenir molt present, per part dels poder públics que els infants i els adolescents poden exercir i defensar ells mateixos llurs drets, llevat que la llei limiti aquest exercici. En qualsevol cas, poden fer-ho mitjançant llurs representants legals, sempre que no tinguin interessos contraposats als propis.

Els infants i els adolescents, amb l'objecte de demanar informació, assessorament, orientació o assistència, es poden adreçar personalment a les administracions públiques encarregades d'atendre'ls i protegir-los, fins i tot sense el coneixement de llurs progenitors, tutors o guardadors, en particular si la comunicació amb aquests pot frustrar la finalitat pretesa. Amb el mateix objectiu també es poden adreçar al Ministeri Fiscal, al Síndic de Greuges o als síndics de greuges o defensors locals de la ciutadania.

Les administracions locals, en funció de llur proximitat a la ciutadania i d'acord amb la legislació vigent, són el primer nivell d'informació i assessorament dels infants i els adolescents que ho sol·liciten.

Pel que fa als drets dels infants i adolescents com a persones consumidores, aquests els tenim regulats al Capítol X "Consum de productes i serveis" de la llei.

L'article 65 regula la protecció dels infants i els adolescents com a consumidors

Les administracions públiques, en l'àmbit de llurs competències respectives, han de vetllar perquè els drets i els interessos dels infants i els adolescents, com a col·lectius de consumidors amb necessitats i característiques específiques, gaudeixin d'una defensa i una protecció especials.

L'article 66 regula els productes comercialitzats per a l'ús o el consum dels infants i els adolescents

1. *Els béns o els productes comercialitzats per a l'ús o el consum d'infants i adolescents no poden contenir substàncies perjudicials i han de facilitar, de manera visible, la informació suficient sobre la composició, les característiques i l'ús, i també la franja d'edat, si escau, a la qual són destinats.*

2. *Els béns o els productes comercialitzats per a l'ús o el consum d'infants i adolescents han de complir les mesures de seguretat suficients per a garantir-ne la innocuïtat tant per a l'ús al qual són destinats com per a evitar les conseqüències nocives que poden derivar d'un ús inadequat.*

L'article 67 regula la comercialització de begudes alcohòliques i tabac

1. *Els infants i els adolescents tenen l'accés limitat a les begudes alcohòliques i al tabac, en els termes establerts per la legislació vigent.*

2. *No és permès vendre ni consumir tabac, ni vendre qualsevol altre producte que l'imiti o indueixi a fumar en centres d'ensenyament i formatius de qualsevol nivell, amb independència de l'edat dels alumnes, ni en instal·lacions destinades a activitats amb*

infants i adolescents. Tampoc no es pot vendre ni consumir cap tipus de beguda alcohòlica en centres en què s'imparteix ensenyament no superior ni en instal·lacions destinades a activitats amb infants i adolescents. Aquestes prohibicions s'han de fer constar en llocs ben visibles.

L'article 68 regula els altres productes o serveis que poden perjudicar la seva salut

Resten prohibits la venda o el subministrament als infants i adolescents de qualsevol producte o servei diferent dels que determina l'article 67 que puguin causar dependència física o psíquica, encara que sigui per un ús inadequat, o, en general, que puguin produir efectes que perjudiquin la salut o el lliure desenvolupament de la personalitat dels infants i els adolescents.

L'article 69 regula els medicaments

L'Administració de la Generalitat, en l'àmbit de les seves competències, ha de vetllar pel compliment de la legislació estatal sobre productes farmacèutics, i particularment en el cas de medicaments destinats a infants, pel que fa a les garanties exigides en la corresponent autorització de comercialització d'aquests medicaments amb relació a la prevenció raonable d'accidents.

L'article 70 regula els jocs de sort, envit o atzar i màquines recreatives

1. Els infants i els adolescents no poden accedir a la pràctica de jocs de sort, envit o atzar en què s'arrisquen quantitats de diners o objectes econòmicament avaluable, l'ús de màquines recreatives amb premi i la participació en apostes i, en qualsevol cas, han de tenir prohibida l'entrada als locals que s'hi dediquen específicament. També els és prohibit l'ús de les màquines recreatives que inciten a la violència o que contenen jocs violents.

2. Les màquines recreatives sense premi només poden ésser instal·lades en establiments expressament autoritzats, d'acord amb el que disposa la normativa vigent en matèria de màquines recreatives i d'atzar.

3. És prohibit l'accés dels infants no acompanyats d'una persona major d'edat als salons recreatius on hi hagi instal·lades únicament màquines recreatives del tipus A. En tot cas, els infants no acompanyats d'una persona major d'edat no tenen permès l'ús de màquines recreatives del tipus A. Aquesta prohibició s'ha de fer constar en la superfície frontal de la màquina o, si s'escau, s'ha d'utilitzar el suport vídeo o similar mitjançant la pantalla o el joc corresponent.

Quan es cometen infraccions contra el que estableix aquesta llei també s'ha de tenir en compte el que diu l'article 156.4 d'aquesta mateixa llei:

4. Les infraccions determinades en aquest capítol que també estiguin tipificades en la normativa sectorial específica decauen en favor d'aquestes. A aquest efecte, s'ha de traslladar la denúncia o les actuacions d'ofici portades a terme a l'administració competent. En tot cas, el règim sancionador que s'aplica als prestadors públics i privats de serveis de comunicació audiovisual, i en general als subjectes inclosos en l'àmbit d'aplicació de la Llei 22/2005, és el que estableix la dita llei, i és aplicat pel Consell de l'Audiovisual de Catalunya.

També l'article 1.2 del Decret 230/2013, d'1 d'octubre, de règim sancionador en matèria d'infància i adolescència, en l'àmbit competencial de l'Administració de la Generalitat de Catalunya estableix:

1.2 En el cas que els fets puguin ser constitutius d'una infracció prevista en una altra norma sectorial, els òrgans competents són els que preveu dita norma.

Les infraccions de consum relacionades amb la infància són les següents:

Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència-

LPIA-

Article 157 Són infraccions lleus en l'àmbit d'aquesta llei, les accions o les omissions següents:

- b) Incomplir la normativa d'aplicació dels drets dels infants i els adolescents, si no se'n deriven perjudicis greus per a ells.
- e) Oferir, vendre, llogar, difondre per qualsevol mitjà als infants o adolescents, o fer exposició pública, de manera que quedin lliurement a llur abast, publicacions, objectes, materials audiovisuals, jocs informàtics o materials de qualsevol naturalesa que incitin a la violència i a activitats delictives o a qualsevol mena de discriminació, o que tinguin un contingut pornogràfic o incitin al consum de substàncies o a la comissió d'actuacions que generen addiccions perjudicials per a la salut d'infants i adolescents, o que els siguin perjudicials, o que incitin a tenir actituds o conductes que vulnerin els drets i els principis reconeguts en la Constitució o en l'Estatut. La responsabilitat d'aquestes accions correspon als titulars dels establiments i, si escau, a les persones físiques infractores.
- f) Projectar material audiovisual de qualsevol tipus en llocs públics o en espectacles accessibles als infants o adolescents amb els continguts descrits en l'apartat e.
- g) Incomplir, els responsables dels establiments d'allotjament, l'obligació establerta per l'article 73.

Article 158 Constitueixen infraccions greus en l'àmbit d'aquesta llei, les accions o les omissions següents:

- a) Reincidir en infraccions lleus.
- b) Cometre les infraccions tipificades com a lleus per l'article 157 si l'incompliment o els perjudicis causats als drets dels infants o els adolescents són greus o afecten una pluralitat d'aquests drets.
- j) Emetre o difondre publicitat que contravingui a les prohibicions o als principis establerts per l'article 59. La responsabilitat d'aquestes accions correspon als mitjans que l'emeten o la difonen.
- k) Utilitzar menors en la publicitat de manera que es contravingui al que estableix l'article 60. La responsabilitat d'aquesta acció correspon a l'anunciant i als mitjans que l'emeten o la difonen.

Article 159 constitueixen infraccions molt greus en l'àmbit d'aquesta llei, les accions o les omissions següents:

- a) Reincidir en infraccions greus.
 - b) Cometre les infraccions tipificades com a greus per l'article 158 si en deriven perjudicis per als drets dels infants o els adolescents de reparació difícil o impossible.
- Decret 230/2013, d'1 d'octubre, de règim sancionador en matèria d'infància i adolescència, en l'àmbit competencial de l'Administració de la Generalitat de Catalunya -DRSIA-

Article 10 Publicacions

10.1 En aplicació del que disposa l'article 62 de la Llei 14/2010, del 27 de maig, i en relació amb la infracció que estableix l'article 157.e) d'aquesta Llei, es consideren publicacions ofertes o exposades al lliure abast de les persones menors d'edat els materials impresos de qualsevol naturalesa que, exhibits en espais o establiments oberts al públic en general, resulten accessibles als infants i adolescents tant des del punt de vista material com visual.

10.2 Les publicacions amb material pornogràfic només poden exhibir-se en espais tancats on els infants i els adolescents tinguin l'accés prohibit i no es poden incorporar de reclam a l'entrada ni en llocs visibles des dels espais oberts al públic.

Article 11 Material audiovisual

En aplicació del que disposa l'article 63 de la Llei 14/2010, del 27 de maig, i en relació amb

les infraccions que estableix l'article 157 e) i f) es considera material audiovisual els vídeos, els videojocs, els DVD, els CD-ROM o qualsevol altre material de difusió o comunicació visual o auditiva, ja sigui per mitjans electrònics, telemàtics o qualsevol altre.

Article 12 Mitjans de comunicació social

12.1 A l'efecte de l'aplicació del que disposen l'article 36 i l'article 64.3 de la Llei 14/2010, del 27 de maig, els mitjans de comunicació social no sotmesos a la legislació de la comunicació audiovisual catalana incorren en la infracció que estableix l'article 158.l) si fan alguna de les actuacions següents:

a) Difondre el nom o la imatge o les dades referents a infants o adolescents de manera que es permeti la seva identificació quan les persones menors d'edat siguin víctimes, testimonis o inculpats en causes criminals, llevat que l'infant o l'adolescent sigui víctima d'un homicidi o assassinat.

b) Divulgar qualsevol fet relatiu a la vida privada de l'infant o adolescent que n'afecti la reputació, el bon nom o la dignitat.

c) Divulgar les dades referents als infants i els adolescents declarats en situació de desemparament, acollits o adoptats.

12.2 Els conceptes legals de desemparament, acolliment i adopció són els que es deriven de la legislació vigent en aquesta matèria en el moment de la comissió de la infracció.

Article 13 Publicitat

13.1 Els mitjans de comunicació social, que tenen difusió en el territori de Catalunya, no sotmesos a la legislació de la comunicació audiovisual catalana, no poden adreçar als infants i als adolescents publicitat amb contingut sexista, que degradi la imatge de les dones, els infants o els adolescents, ni que associï la seva imatge a comportaments estereotipats que vulneren els fonaments del nostre ordenament. Tampoc poden contravenir les prohibicions i els principis que estableix l'article 59 de la Llei 14/2010, del 27 de maig.

13.2 En la publicitat de les joguines, no s'ha d'incloure errada sobre les seves característiques, ni sobre la seva seguretat, ni sobre la capacitat i les aptituds de l'infant o adolescent, necessàries per fer servir la joguina sense fer-se mal o fer-ne a altri.

13.3 A l'efecte de l'aplicació del que disposa l'article 59.1.c) de la Llei 14/2010, del 27 de maig, s'estableix en 50 euros la quantia a partir de la qual cal especificar que el preu dels productes anunciats és superior.

• LA IGUALTAT I LA DIVERSITAT FUNCIONAL I INTEL·LECTUAL

Pel que fa a la protecció d'aquest col·lectiu de persones consumidores, el Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, en el seu article 7 estableix una protecció específica per part dels poders públics:

Article 7. Dret a la igualtat.

1. Les persones amb discapacitat tenen els mateixos drets que els altres ciutadans de conformitat amb el nostre ordenament jurídic.

*2. Per fer efectiu aquest dret a la igualtat, **les administracions públiques han de promoure les mesures necessàries perquè l'exercici en igualtat de condicions dels drets de les persones amb discapacitat sigui real i efectiu en tots els àmbits de la vida.***

*3. **Les administracions públiques han de protegir de manera especialment intensa els drets de les persones amb discapacitat en matèria d'igualtat entre dones i homes, salut, ocupació, protecció social, educació, tutela judicial efectiva, mobilitat, comunicació, informació i accés a la cultura, a l'esport, a l'oci, així com de***

participació en els assumptes públics, en els termes que preveuen aquest títol i altra normativa que hi és aplicable.

4. Així mateix, les administracions públiques han de protegir de manera singularment intensa les persones o el grup de persones especialment vulnerables a la discriminació múltiple com ara les nenes, els nens i les dones amb discapacitat, la gent gran amb discapacitat, les dones amb discapacitat víctimes de violència de gènere, les persones amb pluridiscapacitat o altres persones amb discapacitat integrants de minories.

Pel que fa a l'accés a béns i serveis, l'article 29, en recull les condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació per a l'accés i la utilització dels béns i serveis a disposició del públic.

1. Totes les persones físiques o jurídiques que, en el sector públic o en el privat, subministrin béns o serveis disponibles per al públic, oferts fora de l'àmbit de la vida privada i familiar, estan obligades, en les seves activitats i en les transaccions consegüents, al compliment del principi d'igualtat d'oportunitats de les persones amb discapacitat, i a evitar discriminacions, directes o indirectes, per motiu o per raó de discapacitat.

2. El que preveu l'apartat anterior no afecta la llibertat de contractació, inclosa la llibertat de la persona de triar l'altra part contractant, sempre que l'elecció no estigui determinada per la discapacitat.

3. No obstant el que disposen els apartats anteriors, són admissibles les diferències de tracte en l'accés a béns i serveis quan estiguin justificades per un propòsit legítim i els mitjans per aconseguir-ho siguin adequats, proporcionats i necessaris.

Pel que fa a les infraccions, l'article 81 regula les següents:

1. Les infraccions es classifiquen en lleus, greus o molt greus.

2. En tot cas, i sense perjudici del que estableixi la legislació autonòmica, tenen la consideració d'infraccions lleus les conductes que incorrin en qualsevol incompliment que afecti obligacions merament formals del que estableixen aquesta Llei i les seves normes de desplegament.

3. En tot cas, i sense perjudici del que estableixi la legislació autonòmica, tenen la consideració d'infraccions greus:

a) Els actes discriminatoris o les omissions que suposin directament o indirectament un tracte menys favorable a la persona amb discapacitat en relació amb una altra persona que estigui en situació anàloga o comparable.

- **LA POBRESA ENERGÈTICA I LA VULNERABILITAT ECONÒMICA**

L'article 111.2 del Codi de Consum de Catalunya, en els seus apartats v) i w) respectivament ens defineix **la pobresa energètica i la vulnerabilitat econòmica**.

Pobresa energètica: incapacitat d'una llar per a satisfer el mínim de serveis energètics i, d'aquesta manera, garantir les necessitats bàsiques tot tenint en compte els factors personals, geogràfics i materials que hi concorren. Aquests paràmetres s'han de definir per reglament.

Persones en situació de vulnerabilitat econòmica: persones consumidores que presenten una mancança de recursos econòmics, d'acord amb els criteris següents:

1r. Que el total d'ingressos dels membres de la unitat familiar o convivencial no sigui en cap cas superior, per tots els conceptes, a 1,5 vegades l'indicador de renda de suficiència, incrementat pels conceptes següents:

1r.a. Un 30% per cada membre de la unitat a partir del tercer.

1r.b. Un 10% per cada membre de la unitat en situació de dependència moderada.

1r.c. Un 20% per cada membre de la unitat en situació de dependència severa.

1r.d. Un 30% per cada membre de la unitat en situació de gran dependència.

1r.e. Un 10% per cada membre de la unitat de seixanta-cinc anys o més.

Per a determinar si se supera aquest límit, s'han d'afegir els ingressos que els membres de la unitat familiar rebin en concepte de percepcions o ajuts socials.

2n. Que es declari que **no es pot reduir la despesa relativa al consum de béns o serveis** perquè s'han exhaurit totes les mesures amb aquesta finalitat.

3r. Que s'acrediti que les tarifes que tenen contractades per al servei de subministrament d'aigua, electricitat o gas responen a la **modalitat de tarifa social que estableix la normativa aplicable**.

L'article 6 de la Llei 24/2015, del 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica estableix mesures per a evitar la pobresa energètica:

1. *Les administracions públiques han de garantir el dret d'accés als subministraments bàsics d'aigua potable, de gas i d'electricitat a les persones i unitats familiars en situació de risc d'exclusió residencial, d'acord amb l'article 5.10, mentre duri aquesta situació. En el cas del gas, el dret d'accés únicament es garanteix si l'edifici afectat disposa d'aquest tipus de subministrament.*

2. *S'ha d'establir, com a principi de precaució, un protocol obligat de comunicació als serveis socials i d'intervenció d'aquests serveis prèviament a la concessió dels ajuts necessaris per a evitar els talls de subministrament, en els casos d'impagament per manca de recursos econòmics de les famílies afectades.*

3. *Les administracions públiques han d'establir els acords o convenis necessaris amb les companyies de subministrament d'aigua potable, de gas i d'electricitat per a garantir que concedeixin ajuts a fons perdut a les persones i unitats familiars en situació de risc d'exclusió residencial o els apliquin descomptes molt notables en el cost dels consums mínims.*

4. *Per tal que s'apliqui el principi de precaució establert per l'apartat 2, quan l'empresa subministradora hagi de fer un tall de subministrament ha de sol·licitar prèviament un informe als serveis socials municipals per a determinar si la persona o la unitat familiar es troba en una de les situacions de risc d'exclusió residencial determinades per l'article 5.10. En cas que es compleixin aquests requisits s'han de garantir els subministraments bàsics d'acord amb el que estableix l'apartat 1 i s'han d'aplicar els ajuts necessaris establerts per l'apartat 3 per tal de no generar un deute a la persona o la unitat familiar.*

5. *L'empresa subministradora ha d'informar, en qualsevol avís o comunicació que faci referència a la manca de pagament del servei, dels drets relatius a la pobresa energètica establerts per aquesta llei, d'acord amb el que estableix l'article 17.6 de la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya.*

L'empresa subministradora ha d'informar, en qualsevol avís o comunicació que faci referència a la manca de pagament del servei, dels drets relatius a la pobresa energètica establerts per aquesta llei, d'acord amb el que estableix l'article 252-4.6 de la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.

També cal tenir en compte la normativa estatal, en aquest cas la Llei 24/2013, de 26 de desembre, del sector elèctric, que en els seu article 52.3 estableix que en les condicions que es determinin per reglament, es pot suspendre el subministrament d'energia elèctrica **als consumidors acollits a preus voluntaris per al petit consumidor o tarifes d'últim recurs** quan hagin transcorregut almenys 2 mesos des que els hagi estat requerit fefaentment el pagament, sense que aquest s'hagi fet efectiu, però **en el cas de les persones consumidores vulnerables aquest termini és de 4 mesos des del primer requeriment**.

I el mateix article 52, en el seu apartat 4 estableix que **en cap cas es pot suspendre el subministrament d'energia elèctrica a les instal·lacions els serveis de les quals s'hagin declarat essencials de conformitat amb aquesta Llei** i concretament, en els subapartats j) i k) del mateix article 52.4, defineix com a serveis essencials els següents:

j) En els termes i les condicions que s'estableixin per reglament, **els subministraments a consumidors que tinguin la condició de vulnerables severs acollits a tarifes d'últim recurs i que estiguin sent atesos, respecte a aquests subministraments, pels serveis socials de les administracions públiques competents perquè estiguin, en atenció a la seva renda, en risc d'exclusió social.**

Aquests subministraments s'han de circumscriure a persones físiques a la seva residència habitual. Tot això s'ha d'acreditar mitjançant un document expedit pels serveis socials de les administracions públiques esmentades.

k) Els subministraments que incorrin en l'impagament de la factura elèctrica el titular dels quals **sigui beneficiari del bo social i per a la seva aplicació hagi acreditat formar part d'una unitat familiar en què hi hagi almenys un menor de setze (16) anys, o bé el titular, o algun dels membres de la unitat familiar, estigui en situació de dependència reconeguda de grau II o III, o bé tingui una discapacitat reconeguda igual o superior al 33%, tot això en els termes establerts en la normativa.**

En el mateix sentit es pronuncia l'article 20 del Reial Decret 897/2017 de 6 octubre, regula consumidor vulnerable, el bo social i mesures de protecció dels consumidors domèstics d'energia elèctrica, modificat pel Reial Decret Llei 15/2018, de 5 d'octubre, de mesures urgents per a la transició energètica i la protecció dels consumidors, estableix que el subministrament d'electricitat del consumidor que tingui **la condició de vulnerable sever** acollit a la TUR corresponent i que estigui sent atès, respecte al seu subministrament d'electricitat, pels serveis socials d'una Administració autonòmica o local, en virtut del que disposa l'article 52.4.j) de la Llei 24/2013, de 26 de desembre, del sector elèctric, **no pot ser suspès quan l'Administració autonòmica o local els serveis socials de la qual estiguin atenent el consumidor assumeixi almenys el 50 per cent de l'import de la seva factura a PVPC prèviament a l'aplicació del descompte per bo social, i el pagament s'efectuï i acrediti mitjançant el certificat corresponent davant el comercialitzador de referència en el termini de 5 mesos des de l'emissió de la factura.**

Tampoc es pot suspendre el subministrament del consumidor que incorri en impagament de la factura elèctrica quan sigui beneficiari del bo social i per a la seva aplicació hagi acreditat formar part d'una unitat familiar, en els termes establerts en la normativa, en la qual hi hagi almenys un menor de 16 anys, o quan el consumidor beneficiari del bo social o algun dels membres de la unitat familiar a la qual pertanyi estigui en situació de dependència reconeguda de grau II o III, o tingui una discapacitat reconeguda igual o superior al 33%, tal com recull l'article 52.4.k) de la Llei 24/2013, de 26 de desembre, i s'acrediti la vulnerabilitat social d'aquests col·lectius mitjançant un document expedit pels serveis socials de les administracions públiques competents.»

I si les empreses elèctriques no compleixen? doncs les Oficines Municipals d'Informació a les persones consumidores poden canalitzar i tramitar les corresponents denúncies.

L'article 331-6.l) del Codi de Consum, estableix com a infracció incomplir els requisits, les obligacions o les prohibicions que estableixen aquesta llei i les altres disposicions en matèria de defensa de les persones consumidores, pel que es pot iniciar procediments sancionadors contra les empreses subministradores que no compleixin amb l'obligació establerta a l'article 6.4 de la Llei 24/2015, del 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.

També l'article 64.51 de la Llei 24/2013, de 26 de desembre, del sector elèctric estableix

com a infracció molt greu l'incompliment de l'obligació de remetre en termini a la Direcció General de Política Energètica i Mines la informació necessària per a determinar l'import de l'ajuda del Bo Social Tèrmic i procedir al seu pagament, l'enviament incomplet d'aquesta, així com l'incompliment de les obligacions d'informació als consumidors relatives al Bo Social Tèrmic.

L'article 64.31 també tipifica com a infracció molt greu la interrupció o suspensió del subministrament sense que s'hagin complert els requisits legal o reglamentàriament establerts o fora dels supòsits previstos legal o reglamentàriament.

L'article 65.40 tipifica com a infracció greu imposar injustificadament condicions, dificultats o retards en relació amb la tramitació de les sol·licituds, o amb l'aplicació del bo social, quan es causi un greu perjudici als consumidors.

L'article 65.41 tipifica com a infracció greu l'incompliment del termini màxim per a comunicar al sol·licitant del bo social el resultat de les comprovacions efectuades per a la seva aplicació, així com l'omissió, si escau, de la raó de la denegació.

L'article 66.12 tipifica com a infracció lleu l'incompliment del termini màxim per a comunicar al sol·licitant del bo social la documentació acreditativa de la qual emmalalteixi la seva sol·licitud en el cas que aquesta fos incompleta, sempre que es causés un perjudici al sol·licitant.

L'article 66.13 tipifica com a infracció lleu exigir al sol·licitant del bo social, la presentació de documentació o acreditació de requisits addicionals no establerts en la normativa reguladora del bo social.

6. CONCLUSIÓ

Per què es vol fer aquest projecte?

El projecte respon a una necessitat d'oferir un millor servei a la ciutadania per part del servei públic de consum de l'Ajuntament de Mataró, que ajudi a protegir més i millor els drets de les persones consumidores, especialment els col·lectius més vulnerables, adaptant la Carta de Serveis, d'una forma més eficaç, eficient i efectiva, davant les vulneracions d'aquests drets, mitjançant l'elaboració d'uns protocols per a la tramitació dels procediments sancionadors de consum associats a les vulneracions dels drets dels col·lectius especialment protegits i la seva derivació a l'Agència Catalana del consum i a la resta d'organismes especialitzats, ja siguin autonòmics o estatals. Tot això, amb un treball transversal fonamentat en la participació i col·laboració de tots els serveis municipals i les associacions i entitats ciutadanes que representen aquests col·lectius.

On s'inscriu aquest projecte?

El projecte es troba ubicat a la línia de servei "LIN000130- Administració general de consum i Junta Arbitral" que l'Ajuntament de Mataró ofereix dins del seu catàleg de serveis i que té per objectiu "OBJ.LIN000130. Informar, orientar i assessorar les persones consumidores sobre llurs drets i deures i les formes d'exercir-los i tramitar les seves queixes, reclamacions i denúncies, utilitzant la mediació i l'arbitratge de consum".

Aquest projecte s'ha dissenyat partint d'una visió transversal de la protecció dels drets de les persones consumidores i del treball coordinat dels serveis municipals implicats en l'atenció dels diferents col·lectius de persones consumidores, especialment dels col·lectius

com els infants, joves, gent gran, persones malaltes, col·lectius susceptibles de patir discriminacions en els àmbits de la igualtat de gènere, nacionalitat, diversitat funcional o intel·lectual, o qualsevol altra vulnerabilitat.

Amb quins recursos es portarà a terme aquest projecte?

El projecte agrupa el conjunt d'activitats vinculades a les competències municipals pròpies, d'acord amb la Llei de Règim Local, referents als programes i subprogrames pressupostaris d'acord amb l'estructura pressupostària que fixa per a totes les entitats locals la Orden EHA/3565/2008, de 3 de diciembre, por la que se aprueba la estructura de los presupuestos de las entidades locales, que classifica dins de les despeses, en la clau "493. Protecció de consumidors i usuaris".

Tot el projecte s'ha dissenyat partint de la base que no es produeixi cap augment de costos i per tant els recursos econòmics i humans per portar-lo a terme són els que actualment ja estan pressupostats. L'OMIC, pot assumir la tramitació i derivació de les denúncies administratives de consum amb el seu personal. També pot assumir la formació a la resta de personal municipal, la divulgació en els mitjans de comunicació i les accions de difusió a la ciutadania.

Cronograma del projecte

Fase 1 : Presentació del projecte als diferents serveis municipals implicats (Novembre 2019)

Fase 2 : Redacció dels protocols d'atenció i derivació davant de presumptes infraccions de consum comeses contra col·lectius especialment protegits (Desembre/gener 2020)

Fase 3 : Presentació del projecte i dels protocols a les associacions i entitats (febrer 2020)

Fase 4 : Formació al personal municipal i a les persones que fan assessorament a les associacions i entitats (març 2020)

Fase 5 : Presentació a la ciutadania en general i als mitjans de comunicació (dia 15 de març 2020, dia mundial dels drets de les persones consumidores)

Francesc Xavier Sánchez Moragas
Cap de la Secció de Consum (e.f)
Oficina Municipal d'Informació al consumidor
Direcció de polítiques d'Igualtat d'oportunitats
Àrea de Serveis a la ciutadania