Ponència: La protecció dels drets de les persones consumidores i l'accessibilitat universal, en la contractació de béns i serveis.

Francesc Xavier Sánchez Moragas. President de la Junta Arbitral Municipal de Consum de Mataró i Cap de l'Oficina Municipal d'Informació al consumidor de l'Ajuntament de Mataró.

La ponència " La protecció dels drets de les persones consumidores i l'accessibilitat universal, en la contractació de béns i serveis" de Francesc Xavier Sánchez Moragas està subjecta a una llicència de Reconeixement-NoComercial-SenseObraDerivada 4.0 Internacional de Creative Commons.

Els símbols pictogràfics utilitzats són propietat del Govern d'Aragó i han estat creats per Sergio Palao per a ARASAAC (http://www.arasaac.org), que els distribueix a Llicència Creative Commons BY-NC-SA.

Índex

Índex 2

Quina és la posició jurídica que ocupen les persones consumidores en el marc de la contractació de béns i serveis? 8

Els drets de les persones consumidores i l'accessibilitat 12

Què en diu aquest nou Codi d'accessibilitat sobre els serveis públics de consum? 13

Algunes referències a l'accessibilitat en l'àmbit judicial i notarial 13

La visió de l'accessibilitat en la resolució extrajudicial de conflictes de consum 14

Les juntes arbitrals d'igualtat d'oportunitats, no discriminació i accessibilitat universal 15

Les Juntes Arbitrals de Consum 16

La Junta Arbitral de Transports de Catalunya i l'accessibilitat 17

El futur escenari de la resolució extrajudicial de conflictes de consum 21

Els mitjans adequats de solució de controvèrsies (MASC) 21

Reclamacions en l'àmbit dels serveis financers. L'autoritat de defensa del client financer 22

Reclamacions en l'àmbit del transport aeri 23

Com funciona el nou sistema de reclamacions del transport aeri? 24

Millores en l'àmbit de la justícia i la presentació de les demandes als jutjats 28

La situació actual dels serveis públics de consum davant els canvis del servei públic de justícia 30

a) Debilitats 30

b) Amenaces 30

c) Fortaleses 31

d) Oportunitats 31

Quins són els principals reptes amb què s'hauran d'enfrontar els serveis públics de consum? ..32

La Nova Agenda del Consumidor 32

La regulació de l'accessibilitat al text del Codi de Consum de Catalunya 34

Quins són els drets bàsics de les persones consumidores i quina és la seva relació amb la igualtat de tracte i la no discriminació? 34

L'accessibilitat a la normativa de protecció de les persones consumidores d'àmbit estatal 38

L'accessibilitat dels serveis financers 41

Les situacions de violència econòmica i social en la contractació amb les persones consumidores amb discapacitat 42

Les pràctiques comercials deslleials 42

Què són les pràctiques comercials deslleials? 43
Que són les accions de cessació? 44
Les accions de cessació dels serveis públics de consum 45
La demanda judicial en l'àmbit les pràctiques comercials deslleials 46
Quin és el procediment? 48
Quant temps hi ha per presentar la demanda? 48
Quins tipus d'accions de cessació hi ha? 48
Acció declarativa de deslleialtat 48
Acció de cessació de la conducta deslleial o de prohibició de la seva reiteració futura. 49
Acció de remoció dels efectes produïts per la conducta deslleial 49
Acció de rectificació de les informacions enganyoses, incorrectes o falses 49
Acció de rescabalament dels danys i perjudicis ocasionats per la conducta deslleial, si ha intervingut dol o culpa de l'agent 49
Acció d'enriquiment injust, que només procedirà quan la conducta deslleial lesioni una posició jurídica emparada per un dret d'exclusiva o una altra d'anàleg contingut econòmic. 50
Quan la informació defectuosa facilitada a les persones consumidores es considera una pràctica deslleial per enganyosa 50
Accions de cessació col·lectives en matèria de competència deslleial 51
Quina és la posició d'una persona consumidora afectada per la pràctica deslleial davant una acció de cessació presentada en defensa dels interessos col·lectius o interessos difusos dels consumidors i usuaris en els interessos col·lectius? 53
La denúncia administrativa de consum en l'àmbit de les pràctiques comercials deslleials 53
Com s'hauria de presentar la denúncia davant les pràctiques comercials deslleials? 54
El procediment sancionador i les pràctiques comercials deslleials 55
Aspectes rellevants per considerar que s'ha comès una infracció administrativa, relacionada amb les pràctiques comercials deslleials més comunes 56
En relació amb la informació en la pràctica comercial 56
En relació amb l'actitud de l'empresa en la pràctica comercial 56
En relació als enganys en la pràctica comercial 57
Les clàusules abusives 58
Les clàusules d'adhesió 60
La transparència i les clàusules abusives 60
La transparència 61
Clàusules abusives 62
A) Les clàusules abusives per vincular el contracte a la voluntat de l'empresari de l'article 85 del TRLGDCU. 62

B) Les clàusules abusives per limitar els drets bàsics del consumidor i usuari de l'article 86 del TRLGDCU. 63
C) Les clàusules abusives per manca de reciprocitat de l'article 87 del TRLGDCU. 64
D) Les clàusules abusives que imposin al consumidor i usuari garanties desproporcionades o li imposin indegudament la càrrega de la prova de l'article 88 del TRLGDCU. 64
E) Les clàusules abusives que resultin desproporcionades en relació amb el perfeccionament i execució del contracte de l'article 89 del TRLGDCU. 65
F) Les clàusules abusives sobre competència i dret aplicable de l'article 90 del TRLGDCU..65
Accions judicials 66
La competència judicial i el procediment 66
Accions col·lectives de cessació, retractació i declarativa de condicions generals 67
Accions col·lectives de cessació 68
Accions col·lectives de retractació 69
Accions col·lectives declarativa de condicions generals 69
La denúncia administrativa de consum en l'àmbit de les pràctiques i les clàusules abusives 69
Infraccions per clàusules abusives en les lleis autonòmiques 70
La discriminació en l'àmbit de les persones amb discapacitat, en les relacions de consum 70
Nota sobre el dret d'admissió 73
Les discriminacions en l'àmbit contractual 74
Quines són les prohibicions de discriminació en l'àmbit de la regulació de transport de les persones viatgeres? 76
Quines són les prohibicions de discriminació en l'àmbit de les assegurances? 76
Procediment sancionador en matèria de discapacitat 77
L'apreciació jurídica de la vulnerabilitat, en els contractes amb persones consumidores amb malalties mentals o amb discapacitat intel·lectual 77
Salut mental i discapacitat intel·lectual 77
La declaració de la vulnerabilitat en els contractes de consum i el dret a la intimitat 79
La diligència empresarial en la contractació amb persones amb malalties mentals o discapacitat intel·lectual 80
El concepte legal de persona consumidora mitjana i els seus efectes en els contractes de consum 83
La informació accessible i l'assistència precontractual i contractual 84
El vici del consentiment en el cas de la contractació amb persones consumidores 85
La capacitat i el consentiment 85
Les mesures de suport per atorgar el consentiment, en malalties mentals, trastorns de la conducta i discapacitat intel·lectual 87
Com assessorar, des de les OMIC, les persones consumidores vulnerables, per poder anul·lar els seus contractes, quan les empreses han actuat de mala fe? 89

Com es pot anul·lar un contracte, per vici en el consentiment?....89
Qui pot exercitar l'acció de nul·litat?....96
La vulnerabilitat en els contractes a distància i en els contractes celebrats fora de l'establiment mercantil....96
Les denúncies administratives per vici del consentiment....98
Els drets de les persones consumidores en el nou Codi d'Accessibilitat de Catalunya....99
Exigibilitat de les condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació....100
Què vol dir informació accessible, en el cas dels productes?....102
Productes relacionats amb la maternitat i la criança....105
Productes relacionats amb les discapacitats sensorials....105
Els productes farmacèutics i els productes perillosos....105
Quins requisits d'accessibilitat hi ha en la contractació dels serveis?....105
Des de quin moment els serveis han de ser accessibles?....106
Els serveis comercials....107
La fitxa de condicions d'accessibilitat....109
Els serveis de caràcter financer i d'assegurances....110
Els serveis de lloguer de vehicles pel transport particular....111
Les benzineres....112
Els serveis de restauració....112
Serveis relacionats amb l'allotjament turístic....113
Serveis relacionats amb el patrimoni i la promoció cultural: biblioteques, museus, equipaments d'arts visuals i similars....114
Serveis relacionats amb la protecció, conservació i difusió del patrimoni cultural i natural....115
Serveis relacionats amb les arts escèniques i el cinema....116
Serveis esportius....117
Serveis educatius....118
Serveis de la salut i de caràcter social....118
Serveis relacionats amb les telecomunicacions i amb la societat de la informació....120
Habitatge de lloguer....121
Autorització administrativa per poder fer obres d'accessibilitat....122
(*) Annex 6a del Codi d'Accessibilitat de Catalunya al que s'ha fet referència en els apartats anteriors....123
Fitxa de condicions d'accessibilitat dels establiments....123
1. Establiments....123
(*) Annex 6b del Codi d'Accessibilitat de Catalunya al que s'ha fet referència en els apartats anteriors....123

Terminis per adequar els serveis existents a les condicions establertes 123
Compatibilitat amb altres condicions exigibles 123
Sector públic català, corporacions de dret públic i entitats prestadores de serveis públics 123
Serveis relacionats amb les arts escèniques, els cinemes i els espectacles esportius 124
Serveis relacionats amb l'allotjament turístic 124
Serveis educatius 125
Serveis de la salut 125
El transport de viatgers.....125
Estacions, ports i aeroports. Edificació i espais exteriors.....128
Estacions, ports i aeroports. Mobiliari i serveis.....129
Transport per carretera 134
Material mòbil al transport regular urbà i interurbà.....135
Transport en taxi.....135
Transport adaptat 136
Transport ferroviari.....137
Transport aeri 139
Transport marítim.....140
El distintiu de qualitat vinculat a l'accessibilitat.....141
L'associacionisme i la lluita contra les desigualtats i les discriminacions, en les relacions de consum 143
La discriminació com infracció als drets de les persones consumidores 144
Els Estatuts de les associacions i les seves finalitats 145
Les associacions de persones consumidores.....146
Altres avantatges de les associacions de persones consumidores: 147
Les organitzacions de persones consumidores de Catalunya 148
Quines funcions han de desenvolupar les associacions de persones consumidores?.....149
El Registre d'associacions de persones consumidores.....149
Les associacions de persones consumidores, en els procediments administratius sancionadors de consum.....150
La legitimitat de les associacions per denunciar infraccions de discriminació en les relacions de consum.....151
Com poden representar, en el procediment administratiu, a les persones associades? 151
Com poden actuar, les associacions, com a persones interessades, en els procediments administratius? 152
Altres associacions de defensa de col·lectius contra les pràctiques discriminatòries 152
La regulació de l'accessibilitat a les normatives sectorials de béns i serveis 153

El disseny universal dels ordinadors i els seus programaris 153
Els programes de televisió i la publicitat institucional 153
La regulació en l'àmbit Estatal 153
La regulació en l'àmbit català 155
La contractació de viatges combinats i les discriminacions 156
Les responsabilitats de les empreses un cop són coneixedores de les necessitats especials 156
Consideracions generals en tota mena de transport de viatgers 157
Transport públic, transport regular i transport discrecional per carretera, sense discriminacions 158
Quins aspectes regula la normativa sectorial de transport de viatgers, sobre l'accessibilitat? 159
Com es poden tramitar les reclamacions i les denúncies en l'àmbit dels transports terrestres? 160
Les denúncies per incompliment de la normativa d'accessibilitat, en matèria de transport es poden presentar a: 160
Els viatges de llarga distància per carretera 161
Discriminacions en l'àmbit del transport terrestres, les agències de viatges i els operadors turístics 161
Què passa si es neguen a prestar el servei o a fer una reserva o a emetre un bitllet per altres motius? 162
Ja tenim la reserva o el bitllet 162
Volem fer la reserva o comprar el bitllet 162
La informació a les persones consumidores amb discapacitat 163
Dret d'assistència en estacions designades i en autobusos i autocars 163
Els serveis de les estacions designades 163
En autobusos 164
Condicions per a la prestació d'assistència 164
Què passa si no s'ha comunicat la necessitat d'assistència? 164
Quan comprem un viatge a una agència de viatges 164
La professionalitat i la formació dels actors que intervenen en el transport de viatgers 165
Sensibilitzar sobre els problemes de la discapacitat 165
Formació en l'assistència a persones amb discapacitat 165
Sensibilitzar sobre els problemes de la discapacitat 165
Algunes consideracions especials pels casos de cancel·lacions i retards 166
Accidents i equipatge 167
El servei de taxi i l'accessibilitat 167
El transport per ferrocarril 167
La informació accessible 168

Retards o cancel·lacions i accessibilitat 168
L'accessibilitat en els transports per ferrocarril 169
L'assistència 169
Assistència a les estacions de tren 170
Assistència dins del tren 170
Compensació en relació amb equips de mobilitat i altres materials específics 170
El transport marítim i l'accessibilitat 171
La notificació a les empreses de les necessitats d'atenció 173
Denegació d'embarcament per motius de seguretat o manca d'accessibilitat 174
Denegació d'embarcament quan ja es té un bitllet 175
Informació accessible 175
Compensació d'equips de mobilitat o altres equips específics 176
Informació en cas de cancel·lació o retard de les sortides 176
Les reclamacions accessibles en transport marítim 177
L'accessibilitat en el transport aeri 177
L'assistència en aeroports no pot suposar un cost addicional 178
La informació accessible en els transport aeri 178
Els punts d'assistència d'arribada i de sortida 179
Quina assistència trobarem en aquests punts? 179
Per poder rebre l'assistència cal que: 180
El personal d'assistència ha de tenir la formació adequada 181
Danys en els equips de mobilitat 181
Com s'ha de presentar una reclamació? 182
L'accessibilitat i l'habitatge 182
La discriminació en l'accés a l'habitatge 183
Discriminació en l'àmbit de l'habitatge i la diversitat funcional 184
Les denúncies per discriminació en l'àmbit de l'habitatge 185

Quina és la posició jurídica que ocupen les persones consumidores en el marc de la contractació de béns i serveis?

Durant aquests darrers anys, a les Oficines Municipals d'Informació al Consumidor, on es treballa, des de l'àmbit públic, assessorant les persones consumidores sobre els seus drets legals i de com exercir-los, s'han incrementat molt el nombre de consultes relacionades amb els conflictes en les relacions contractuals referents a l'habitatge, els subministraments bàsics d'energia o els serveis financers. Tot això va associat als problemes vinculats a l'exclusió residencial, la pobresa energètica, l'exclusió financera i algunes discriminacions en les relacions de consum que mai s'haurien de donar.

Les noves lleis parteixen de la premissa que hi ha circumstàncies externes, a les persones consumidores, que davant d'una determinada relació contractual, les fan més vulnerables i en aquests casos, a la protecció general, que estableix el marc jurídic del dret del consum, s'ha d'afegir un altre plus de protecció, per a aquests col·lectius de persones vulnerables, entre les quals es troben, la gent gran, les persones malaltes, les persones amb discapacitat, els joves i qualsevol altre col·lectiu, susceptible de patir una vulnerabilitat.

Recordem que les persones consumidores, en general, tenen, en l'àmbit contractual, una protecció legal especial, que implica, per exemple, que l'altra part, en aquest cas les empreses, no puguin negar-se a formalitzar la contractació de béns i serveis que ofereixen al mercat, d'una forma unilateral, per la qual cosa com veurem, les empreses no són lliures de decidir si contractar o no, amb qualsevol persona consumidora i, ho han de fer, llevat d'excepcions molt justificades, normalment per qüestions de seguretat.

Tampoc les empreses poden establir les clàusules que vulguin en els seus contractes amb persones consumidores, perquè la llei estableix com a imperatius, alguns drets de les persones consumidores, que són irrenunciables i de fer-ho, estaríem davant de clàusules nul·les.

Quan parlem de contractació privada, en l'àmbit del dret civil, sabem que impera, generalment, el principi d'igualtat entre les parts i de lliure disposició, tal com assenyala l'article 1255 del Codi Civil Espanyol, que estableix que les parts contractants poden establir els pactes, clàusules i condicions que tinguin per convenient, sempre que no siguin contraris a les lleis, a la moral ni a l'ordre públic.

Però quan parlem de contractació entre empreses i persones, que tenen legalment, la condició de persones consumidores, no estem davant d'una relació contractual de subjectes privats iguals, ni les parts poden establir lliurement el que els convingui, almenys el que li convingui a la part empresarial, perquè l'article 51 de la Constitució espanyola, en el seu apartat primer, reconeix la necessitat especial de protecció, de la part més feble de la relació contractual, per part dels poders públics.

Així doncs, en la contractació d'empreses, amb persones que tinguin la condició legal de consumidores, és d'aplicació el 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- i la resta de normatives especials de protecció a les persones consumidores i, la que hagin elaborat les diferents Comunitats Autònomes competents en matèria de consum i les empreses han de saber que aquests drets són irrenunciables, tal com estableix l'article 10 del TRLGDCU i, per tant, que la renúncia prèvia als drets que aquesta norma reconeix als consumidors i usuaris és nul·la, essent, així mateix, nuls els actes realitzats en frau de llei de conformitat amb el que preveu l'article 6 del Codi Civil.

Amb la qual cosa, els actes contraris a les normes imperatives i a les prohibitives són nuls de ple dret, llevat que s'hi estableixi un efecte diferent per al cas de contravenció.

La persona consumidora és titular d'uns drets especials, però si la persona consumidora presenta alguna vulnerabilitat, aquests drets s'incrementen, tal com s'indica a l'article 3 del TRLGDCU, que estableix, en el seu apartat segon, que **tenen la consideració de persones consumidores vulnerables respecte de relacions concretes de consum, aquelles persones físiques que, de forma individual o col·lectiva, per les seves característiques, necessitats o circumstàncies personals, econòmiques, educatives o socials, es troben, encara que sigui territorial, sectorialment o temporalment, en una**

especial situació de subordinació, indefensió o desprotecció que els impedeix l'exercici dels seus drets com a persones consumidores en condicions d'igualtat.

I en aquests casos el TRLGDCU preveu certes precaucions, que han d'adoptar les empreses, en el moment de la contractació, amb les persones consumidores vulnerables, **que necessiten una major assistència per a la comprensió dels elements del contracte.**

Dit això, ja veiem que els contractes amb les persones consumidores i amb les persones consumidores especialment protegides, són contractes, en part, regulats.

L'article 59 del TRLGDCU, estableix, en el seu apartat segon, que els contractes amb consumidors i usuaris es regiran, en tot el que no estigui expressament establert en aquesta norma o en lleis especials, pel dret comú aplicable als contractes i que la regulació sectorial podrà elevar el nivell de protecció conferit per aquesta llei sempre que respecti, en tot cas, les disposicions del dret de la Unió Europea.

Així mateix, hem de tenir en compte, que a l'apartat tercer del mateix article 59 del TRLGDCU, també estableix que els contractes amb consumidors i usuaris que incorporin condicions generals de la contractació estan sotmesos, a més, a la Llei 7/1998, de 13 d'abril, sobre condicions generals de la contractació -LCGC-.

La protecció especial de les persones consumidores, en les seves relacions contractuals amb les empreses, que venen productes o ofereixen serveis, es pot invocar tant en l'àmbit del dret civil com en l'àmbit del dret administratiu de consum, o el que és el mateix, tant en el moment de presentar una demanda judicial, davant la jurisdicció civil, com en el moment de presentar una denúncia administrativa de consum, davant d'una administració pública, o una sol·licitud d'arbitratge de consum, davant una Junta Arbitral de Consum.

Alguns dels exemples que podem donar, per compensar les desigualtats entre empreses i persones consumidores, són les que estableix l'article 65 del TRLGDCU quan obliga que, **els contractes amb els consumidors i usuaris, s'integrin, en benefici del consumidor, conforme al principi de bona fe objectiva, també en els supòsits d'omissió d'informació precontractual rellevant.**

I també en l'article 61 del TRLGDCU, que estableix que **el contingut de l'oferta, promoció o publicitat, les prestacions pròpies de cada bé o servei, les condicions jurídiques o econòmiques i garanties ofertes són exigibles pels consumidors i usuaris, tot i que no figurin expressament en el contracte celebrat o en el document o comprovant rebut i s'han de tenir en compte en la determinació del principi de conformitat amb el contracte**.

I que si el contracte celebrat contenen clàusules més beneficioses, aquestes han de prevaler sobre el contingut de l'oferta, promoció o publicitat.

És important tenir en compte aquesta protecció especial, per poder defensar els drets d'una persona consumidora, en el moment d'aplicar els criteris d'interpretació dels contractes, que es recullen als articles 1281 a 1289 del Codi Civil, on ja existeixen algunes fórmules interpretatives que poden ser útils a les persones consumidores, com succeeix en el cas de **les interpretacions dubtoses d'algunes clàusules amb empreses, que són les que generalment han redactat el contracte, per la qual cosa no poden veure's beneficiades per les clàusules fosques que han introduït, com estableix l'article 1288, per ser la part que hauria ocasionat aquesta foscor.**

Des de l'àmbit del dret administratiu de consum, també és rellevant assenyalar l'article 19 del TRLGDCU, que afegeix més protecció per a les persones consumidores, quan estableix que els legítims interessos econòmics i socials dels consumidors i usuaris, hauran de ser respectats en els termes establerts en aquesta norma, aplicant-se, a més, el previst en les normes civils i mercantils, en les regulacions sectorials d'àmbit estatal, així com en la normativa comunitària i autonòmica que resultin d'aplicació.

I que per a aquesta protecció les pràctiques comercials dels empresaris dirigides a ells estan subjectes al que disposa aquesta llei, en la Llei 3/1991, de 10 de gener, de Competència Deslleial -LCD-, i en la Llei 7/1996, de 15 de gener, d'Ordenació del Comerç Minorista, no obstant la normativa sectorial que en cada cas resulti d'aplicació.

Aquesta protecció es refereix a tot acte, omissió, conducta, manifestació o comunicació comercial, inclosa la publicitat i la comercialització, directament relacionada amb la promoció, la venda o el subministrament de béns o serveis, inclosos els béns immobles, així com els drets i obligacions, amb independència que sigui realitzada abans, durant o després d'una operació comercial.

Així doncs, és **aquesta desigualtat en les relacions,** la que fa que una **"persona consumidora"** es consideri un subjecte jurídic especialment protegit per les administracions públiques, perquè **es constata que es troba en una situació d'inferioritat clara, davant de la part empresarial i això és el que justifica aquest plus de protecció.**

Plus de protecció que s'ha d'incrementar segons siguin les circumstàncies per les quals passem al llarg de les nostres vides, que fan encara més evident l'existència d'aquests desigualats, per exemple, per motius d'edat, gènere, estat de salut, condició social **o pel que ens ocupa ara, les discapacitats.**

Pensem que la Constitució espanyola reconeix aquest plus de protecció a totes les persones consumidores;

Article 51 de la Constitució espanyola

1. Els poders públics garantiran la defensa dels consumidors i dels usuaris, i en protegiran amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

Podríem dir que les administracions públiques han de protegir les persones consumidores, però que les persones consumidores, també s'han d'esforçar a protegir-se elles mateixes.

El concepte jurídic de **"persona consumidora mitjana"**, és el patró de mesura de la diligència que ha de demostrar cada persona consumidora en les seves relacions de consum. La valoració de la diligència que prenen les persones consumidores, és un dels elements que es pren en consideració, tant en la resolució de conflictes judicials, com extrajudicials.

Una part important dels esforços de les administracions públiques s'adreça a enfortir a les persones consumidores, mitjançant la informació i l'educació, perquè tinguin els recursos personals necessaris per ser persones autònomes i es puguin defensar per si mateixes, davant de les pràctiques deslleials i abusives.

Les administracions, abans d'actuar, requereixen haver presentat sempre, una reclamació prèvia davant de l'empresa, exercint, en certa manera **una autodefensa autònoma i diligent.**

Les persones consumidores tenen a la seva disposició diferents mecanismes per protegir-se millor:

- Sistemes extrajudicials de resolució de conflictes propis, com la mediació i l'arbitratge de consum, que són ràpids, gratuïts i senzills.
- Associacions de persones consumidores, per defensar-se de forma col·lectiva.
- Sistemes per denunciar les conductes abusives i deslleials, davant dels organismes administratius.
- Instruments jurídics, pro consumidors, que es poden utilitzar tant en els procediments judicials com extrajudicials.

Però el cert és que, malgrat aquesta protecció especial, encara persisteixen les desigualtats perquè:

- Moltes empreses no s'acaben d'adherir a l'arbitratge de consum.
- Moltes empreses no accepten les mediacions de consum.
- La ciutadania no té una tradició d'associacionisme, que els permetria tenir més força.
- Moltes empreses fan servir pràctiques comercials deslleials i abusives.
- Els procediments administratius sancionadors, per combatre les pràctiques deslleials i abusives, són lents i complicats.
- Les persones consumidores es veuen obligades, massa sovint, a acudir a la via judicial, que també està col·lapsada i que requereix més formulismes.

Els drets de les persones consumidores i l'accessibilitat

Com es diu en el preàmbul del Codi d'Accessibilitat de Catalunya, una societat accessible és fonamental per tal que totes les persones puguin dur a terme les activitats de la vida diària i quotidiana de la manera més autònoma possible, ja que **l'accessibilitat incideix directament en la funcionalitat de totes elles, en la qualitat de vida, permet l'exercici dels drets i evita les desigualtats que generen les barreres existents, siguin físiques, sensorials o actitudinals.**

Això té una clara incidència en les normes que regulen la comercialització de productes i la contractació de serveis i també en la resolució extrajudicial de conflictes de consum.

En aquest text normatiu, **en la seva 8a versió de nou de novembre de 2022**, sotmesa a Dictamen de la Comissió Jurídica Assessora, trobarem una referència específica, **adreçada a les Oficines Municipals d'Informació a les persones consumidores i a les Juntes Arbitrals de consum de Catalunya,** que estableix, que **hauran d'esdevenir serveis públics accessibles i també es fa una referència als productes de consum i els serveis que les empreses i comerços ofereixen a les persones consumidores, establint també, obligacions encaminades a fer-los més accessibles.**

Si voleu analitzar amb més detall el tràmit que ha seguit el nou Codi d'Accessibilitat de Catalunya, el podreu consultar al següent enllaç: https://governobert.gencat.cat/ca/transparencia/Organitzacio-i-normativa/normativa/normativa-en-tramit/dso/en-tramit/codi_accessibilitat

Aquest nou Codi derogarà el Decret 135/1995, de 24 de març, de desplegament de la Llei 20/1991, de 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques, i d'aprovació del Codi d'accessibilitat i suposarà un avenç importat en els drets de les persones, també en el seu vessant de persones consumidores.

Què en diu aquest nou Codi d'accessibilitat sobre els serveis públics de consum?

Doncs que les oficines municipals d'informació a les persones consumidores i les juntes arbitrals de consum han de ser accessibles.

Oficina Municipal d'Informació al Consumidor de Mataró
OMIC

Així s'estableix a l'article 116 del Codi d'Accessibilitat de Catalunya en el seu apartat vuitè, quan diu que el sistema arbitral de consum i els seus procediments i tràmits han de ser accessibles per a persones amb discapacitat.

I en el seu apartat novè, diu que les oficines públiques (OMIC) i privades d'atenció al consumidor (empreses) han d'adoptar mesures que facilitin l'accessibilitat a la comunicació, per a les persones sordes que es comuniquin en llengua de signes i en la modalitat oral, amb els mitjans de suport suficients.

Així mateix, han de tenir instal·lat un bucle magnètic al 20% **dels taulells d'atenció al públic**, **i el seu personal ha d'estar preparat per a informar a persones amb discapacitat de qualsevol mena, en el termini màxim de 3 anys des de l'entrada en vigor d'aquest Codi.**

L'article 118 del Codi d'Accessibilitat, en el seu apartat sisè, també estableix que **el sector públic,** mitjançant les seves cartes de serveis o altres sistemes de gestió de la qualitat, les corporacions de dret públic i els proveïdors **i prestadors de productes i serveis del sector privat** que d'acord amb la normativa vigent **estiguin obligats a informar els consumidors i usuaris dels seus drets i obligacions, han d'oferir aquesta informació en format accessible, especialment quan ho requereixi una persona amb discapacitat.**

Algunes referències a l'accessibilitat en l'àmbit judicial i notarial

També és important conèixer quina ha de ser l'atenció de les persones amb discapacitat, en l'àmbit judicial i notarial, per poder avaluar la seva aplicació en l'àmbit extrajudicial de la resolució de conflictes.

L'article 7 bis de la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'Enjudiciament Civil -LEC-, estableix que en els processos en què participin persones amb discapacitat, **es realitzaran les adaptacions i els ajustos que siguin necessaris per garantir la seva participació en condicions d'igualtat.**

Aquestes adaptacions i ajustaments es faran, tant a petició de qualsevol de les parts o del Ministeri fiscal, com d'ofici pel mateix Tribunal, i en totes les fases i actuacions processals en les quals resulti

necessari, incloent-hi els actes de comunicació. **Les adaptacions podran venir referides a la comunicació, la comprensió i la interacció amb l'entorn.**

Les persones amb discapacitat tenen el dret a entendre i ser enteses en qualsevol actuació que s'hagi de dur a terme. Amb aquesta finalitat:

- a) Totes les comunicacions amb les persones amb discapacitat, orals o escrites, es faran en un llenguatge clar, senzill i accessible, d'una manera que tingui en compte les seves característiques personals i les seves necessitats, fent ús de mitjans com la lectura fàcil. Si fos necessari, la comunicació també es farà a la persona que presti suport a la persona amb discapacitat per a l'exercici de la seva capacitat jurídica.
- b) Es facilitarà a la persona amb discapacitat l'assistència o suports necessaris perquè pugui fer-se entendre, la qual cosa inclourà la interpretació en les llengües de signes reconegudes legalment i els mitjans de suport a la comunicació oral de persones sordes, amb discapacitat auditiva i sordcegues.
- c) Es permetrà la participació d'un professional expert a tall de facilitador perquè faci tasques d'adaptació i ajust necessàries perquè la persona amb discapacitat pugui entendre i ser entesa.
- d) La persona amb discapacitat podrà estar acompanyada d'una persona de la seva elecció des del primer contacte amb les autoritats i funcionaris.

En l'àmbit notarial, l'article 25 de la Llei del Notariat de 28 de maig de 1862 estableix que per garantir l'accessibilitat de les persones amb discapacitat que compareguin davant de notari, aquestes podran utilitzar els suports, instruments i ajustos raonables que resultin precisos, incloent-hi sistemes augmentatius i alternatius, Braille, lectura fàcil, pictogrames, dispositius multimèdia de fàcil accés, intèrprets, sistemes de suports a la comunicació oral, llengua de signes, llenguatge dactilològic, sistemes de comunicació tàctil i altres dispositius que permetin la comunicació, així com qualsevol altre que resulti precís.

La visió de l'accessibilitat en la resolució extrajudicial de conflictes de consum

Les oficines municipals d'informació a les persones consumidores o les juntes arbitrals de consum, tenen un referent en la resolució de conflictes, especialitzat en l'àmbit de l'accessibilitat molt interessant. **Són les juntes arbitrals d'igualtat d'oportunitats, no discriminació i accessibilitat universal.**

Les juntes arbitrals d'igualtat d'oportunitats, no discriminació i accessibilitat universal

L'article 74 del 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 -TRLGDPDIS-, **ens parla de la creació d'un sistema arbitral, especialitzat en matèria d'accessibilitat.**

Aquesta norma posa les bases per a la creació d'un sistema arbitral que, sense formalitats especials, atengui i resolgui amb caràcter vinculant i executiu per a ambdues parts, **les queixes o reclamacions de les persones amb discapacitat en matèria d'igualtat d'oportunitats i no discriminació, sempre que no existeixin indicis racionals de delicte, tot això sens perjudici de la protecció administrativa i judicial que en cada cas procedeixi.**

El sotmetiment de les parts al sistema arbitral, com sempre, **és voluntari i ha de constar expressament per escrit.**

Els òrgans d'arbitratge d'aquest sistema estan integrats per representants dels sectors interessats, de les organitzacions representatives de les persones amb discapacitat i les seves famílies i de les administracions públiques dins l'àmbit de les seves competències.

Aquest sistema arbitral és molt similar a l'arbitratge de consum, però incorpora la visió de l'accessibilitat universal, en la resolució de conflictes i pot ser un model a seguir, per a la resta de sistemes extrajudicials de resolució de conflictes de consum.

La normativa que regula aquest arbitratge especialitzat és el Reial decret 1417/2006, d'1 de desembre, pel qual s'estableix el sistema arbitral per a la resolució de queixes i reclamacions en matèria d'igualtat d'oportunitats, no discriminació i accessibilitat per raó de discapacitat -RDSAIONDA-.

Com en altres arbitratges, la normativa del sistema la trobem a la Llei 60/2003, de 23 de desembre, d'Arbitratge i l'activitat de les Juntes Arbitrals, com a òrgans col·legiats, es regeix en el no previst pel Reial decret 1417/2006, d'1 de desembre, per la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

En primer lloc hi ha una Junta Arbitral Central d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat i universal d'àmbit estatal, adscrita al Ministeri de Treball i Afers Socials, a través de la Secretaria d'Estat de Serveis Socials, Famílies i Discapacitat, que **ha de conèixer de les sol·licituds d'arbitratge presentades per les persones amb discapacitat o els seus representants legals i per les organitzacions representatives de les persones amb discapacitat i les seves famílies, d'àmbit estatal, i que es refereixin a:**

- a) Queixes i reclamacions que afectin un àmbit territorial superior al d'una comunitat autònoma.
- b) Queixes i reclamacions que afectin matèries de competència estatal d'execució.

Però a cada CCAA i en les ciutats de Ceuta i Melilla, s'ha de constituir una junta arbitral d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal, l'àmbit d'actuació territorial de la qual coincideix amb el corresponent a aquestes.

Aquestes juntes arbitrals es constitueixen mitjançant els convenis de col·laboració que se subscriguin entre el Ministeri de Treball i Afers Socials i les respectives comunitats autònomes i les ciutats de Ceuta i Melilla.

Les juntes arbitrals de les comunitats autònomes i de les ciutats de Ceuta i Melilla **han de conèixer de les queixes i reclamacions presentades per les persones amb discapacitat o els seus representants**

legals i per les organitzacions representatives de les persones amb discapacitat i les seves famílies, domiciliades en el seu àmbit territorial.

Així mateix, han de resoldre les queixes i reclamacions en què, tot i no donar-se aquesta circumstància, la subscripció, execució o compliment del contracte o l'actuació que hagi donat lloc a la queixa o reclamació s'hagi realitzat en el seu àmbit territorial, sempre que una de les parts no s'hi oposi expressament.

Aquest sistema arbitral va més enllà de l'arbitratge de consum, però hi ha alguns àmbits específics que també coincideixen en la defensa de les persones consumidores especialment protegides.

L'article 2 del RDSAIONDA, quan parla de l'àmbit d'aplicació, ens diu que entre d'altres, són objecte del sistema d'arbitratge les queixes i reclamacions que sorgeixin en matèria d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat i les controvèrsies han de fer referència a alguna de les matèries següents:

- **Telecomunicacions i societat de la informació.**
- **Transports.**
- **Béns mobles i immobles, productes, serveis, activitats o funcions, comercialitzats directament als consumidors com a destinataris finals, que les persones físiques o jurídiques, individuals o col·lectives, professionals o titulars d'establiments públics o privats, fixos o ambulants, produeixin, facilitin, subministrin o expedeixin, en règim de dret privat.**

Com sempre l'èxit del sistema depèn de la responsabilitat social de les empreses.

Aquest procediment no funciona si les empreses no s'adhereixen al sistema arbitral i l'article 7 del RDSAIONDA, ens diu que les persones, físiques o jurídiques, de caràcter privat que importin, produeixin, subministrin o facilitin entorns, productes, béns i serveis a les persones amb discapacitat poden efectuar una oferta pública de sotmetiment al sistema arbitral d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal en el seu àmbit territorial respecte de futures controvèrsies en matèria d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal per raó de discapacitat.

Les organitzacions representatives de les persones amb discapacitat i les seves famílies, així com les organitzacions de caràcter econòmic sense ànim de lucre, poden efectuar una oferta pública de sotmetiment al sistema arbitral.

La participació en el sistema arbitral implica poder exhibir un distintiu oficial, que informa la ciutadania que aquella empresa és una empresa responsable que s'ha ofert per resoldre, voluntàriament, tots els conflictes que puguin donar-se en l'àmbit d'aquesta norma. L'article 9 del RDSAIONDA així ho regula.

Aquest sistema és força desconegut, precisament perquè no s'ha acabat de desenvolupar del tot. Sembla que les empreses no s'hi han adherit i que les persones han optat per utilitzar altres vies per tramitar les seves reclamacions i que per aquest motiu no s'ha arribat a implementar.

Les Juntes Arbitrals de Consum

Regulades al Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, pel qual es regula el Sistema Arbitral de Consum, també poden ajudar a resoldre conflictes en l'àmbit de la diversitat funcional i intel·lectual i de fet s'ha de tenir una cura específica en aquests casos, per la qual cosa, a més de les normatives de protecció

dels drets de les persones consumidores, **cal afegir-hi sempre la normativa específica de protecció de les persones amb discapacitats.**

Garantir la igualtat és una cosa de totes i tots i també de l'administració pública de consum, que aporta tots els seus recursos en la lluita contra les desigualtats en l'àmbit de les relacions de consum.

La diferència entre les Juntes Arbitrals de Consum i les Juntes Arbitrals d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat i universal, també es pot reduir, **si les entitats i les associacions del tercer sector, que defensen els drets de les persones amb discapacitat, que formen part dels col·legis arbitrals de les Juntes Arbitrals d'igualtat, també poguessin formar part dels col·legis arbitrals de les Juntes Arbitrals de Consum i això seria possible, si aquestes entitats també tinguessin la consideració d'associacions de persones consumidores.**

La Junta Arbitral de Transports de Catalunya i l'accessibilitat

Les juntes arbitrals de transport són el millor sistema per resoldre les reclamacions de les persones consumidores en el transport terrestre, sense necessitat d'anar a la via judicial, sempre que l'empresa no ho hagi exclòs en el seu contracte.

Per això, sempre que tinguem una alternativa en el moment d'escollir una empresa de transport, ens hem de llegir bé les condicions generals de la contractació i fixar-nos si exclouen l'arbitratge de transport. **Segurament trobarem empreses alternatives que acceptin aquest sistema i així sabrem que en el cas que sorgeixi algun problema en el nostre viatge, una Junta Arbitral podrà analitzar el conflicte i decidirà de forma justa, de forma ràpida i gratuïta qui té la raó, de forma ràpida i gratuïta.**

El sistema arbitral es regula a la Llei 60/2003, de 23 de desembre, d'arbitratge però l'arbitratge de transport es regula a l'article 37 i 38 de la Llei 16/1987, de 30 de juliol, d'Ordenació dels Transports Terrestres -LOTT-, i es pot utilitzar per als transports terrestres següents:

- **Els transports per carretera,** considerant-se com a tals aquells que es facin en vehicles de motor o conjunts de vehicles que circulin sense camí de rodament fix, i sense mitjans fixos de captació d'energia, per tota classe de vies terrestres, urbanes o interurbanes, de caràcter públic i, així mateix, per les de caràcter privat quan el transport sigui públic.
- **Els transports per ferrocarril,** considerant-se com a tals aquells que es facin mitjançant vehicles que circulin per un camí de rodament fix que els serveixi de sustentació i de guiatge.
- **L'arrendament de vehicles de carretera sense conductor i els transports que es duguin a terme en troleibús, així com els realitzats en telefèrics o altres mitjans en els quals la tracció es faci per cable, i en els quals no existeixi camí de rodament fix.**

Les Juntes Arbitrals de Transport estan formades per l'administració pública i per representants de les persones consumidores, si els litigis són de consum, o representants de les persones transportistes, si els litigis són entre empreses.

El Reial decret 1211/1990, de 28 de setembre, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei d'ordenació del transport terrestre -RLOTT-, en el seu article 8, estableix que les Juntes Arbitrals del Transport estaran formades pel president i per un mínim de dos i un màxim de quatre vocals, designats tots ells per les comunitats autònomes, o, si s'escau, per la Direcció General de Transports per Carretera. Hauran, en tot cas, formar part de les Juntes els dos Vocals representants dels carregadors o usuaris i de les empreses del sector del transport.

La presidència de la Junta i, en cas d'estimar-lo procedent, dos vocals com a màxim, seran designats entre personal de l'Administració amb coneixement de les matèries de competència de la Junta. I la persona que ocupi la presidència haurà de ser Llicenciada o graduada en Dret.

En el cas de conflictes de consum, una de les dues vocalies obligatòries serà ocupada per un representant dels usuaris, nomenada a proposta de les associacions representatives dels usuaris i la segona serà ocupada pel representant de les empreses de transport o d'activitats auxiliars i complementàries d'aquest.

L'òrgan competent sobre cada Junta d'Arbitratge del Transport designarà així mateix el/la Secretari/a d'aquesta, podent recaure aquest càrrec en un dels Vocals membres de l'Administració que, si s'escau, existeixin.

S'adscriurà a la Secretaria de la Junta el personal auxiliar que, resulti precís per al funcionament de la Junta.

L'article 38 de la LOTT estableix que correspon a les Juntes Arbitrals resoldre, amb els efectes previstos en la legislació general d'arbitratge, les controvèrsies de caràcter mercantil sorgides en relació amb el compliment dels contractes de transport terrestre quan, de comú acord, siguin sotmeses al seu coneixement per les parts intervinents o altres persones que ostentin un interès legítim en el seu compliment.

Per tant, no hi ha diferència amb les altres juntes arbitrals de consum, però **la llei diu que es presumirà que existeix l'esmentat acord de submissió a l'arbitratge de les Juntes sempre que la quantia de la controvèrsia no excedeixi de 15.000 euros i cap de les parts intervinents en el contracte hagués manifestat expressament a l'altra la seva voluntat en contra abans del moment en què s'iniciï o s'hagués d'haver iniciat la realització del transport o activitat contractat.**

Així doncs, si en el moment en què es contracti un servei de transport, en el contracte o en la informació que se'ns dona abans de pagar, no consta l'exclusió del sistema arbitral, hem de saber que el podrem utilitzar per resoldre els conflictes que puguin sorgir, el que fa d'aquest un sistema molt útil per poder tramitar de forma eficaç aquestes reclamacions de consum.

El RLOTT especifica més, el procediment arbitral de l'àmbit del transport, en els seus articles 6 a 12.

L'article 6.2 concreta que l'arbitratge ha de ser en relació amb els transports terrestres i, així mateix, amb els que es desenvolupin en virtut d'un únic contracte per més d'un mode de transport sempre que un d'aquests sigui terrestre.

D'acord amb el que estableix l'article 9 del Reglament, el termini per presentar la sol·licitud és el mateix que el termini per presentar l'acció judicial que es plantegés davant els Tribunals de justícia.

Cal presentar la sol·licitud per escrit signat per la persona consumidora o els seus representants, en el qual s'expressarà el nom i domicili del reclamant i de la persona contra la qual es reclama, fent

exposició dels fonaments de fet i de dret en els quals es justifiqui la reclamació, especificant de forma clara i precisa la petició i proposant les proves que s'estimin pertinents.

Cal tenir en compte que en cap cas no és necessària l'assistència d'advocat ni procurador i les parts podran conferir la seva representació mitjançant escrit adreçat a la Junta de què es tracti.

Fixem-nos que aquí hi ha una diferència amb l'arbitratge de consum, perquè s'han de fer constar els fonaments de dret en què es fonamenta la petició.

Un cop presentada la sol·licitud, la secretaria de les Juntes enviarà una còpia de la reclamació a la part contra la qual es reclami, assenyalant-se en aquest mateix escrit data per a la vista, que serà comunicada també al demandant.

No obstant això, el President pot acordar que no calgui fer la vista oral quan la quantia de la controvèrsia no excedeixi de 100 euros. En aquest supòsit, la secretaria de la Junta ha de comunicar aquest acord al reclamant i ho ha de notificar a la part contra la qual es reclami, indicant a aquesta última que disposa d'un termini de deu dies per formular les al·legacions que estimi convenients.

En la vista, que serà oral, les parts poden al·legar el que al seu dret convingui i aportar o proposar les proves que estimin pertinents.

La Junta dictarà el seu laude, un cop escoltades les parts i practicades o rebudes les proves que consideri oportunes, en el termini previst a la legislació general d'arbitratge, que en el cas de consum és de 90 dies.

El president podrà decidir per si mateix, qüestions d'ordenació, tramitació i impuls del procediment.

Un altra diferència important, amb relació a l'arbitratge de consum, és que l'apartat cinquè d'aquest article 9 **estableix que en el cas que el reclamant o el seu representant no assistís a la vista se'l tindrà per desistit en la seva reclamació, llevat que el demandat s'hi oposi i la Junta li reconegui un interès legítim a obtenir una solució definitiva del litigi. Per tant, és molt rellevant anar a la vista.**

En canvi, la inassistència de la part reclamada no impedirà la celebració de la vista ni que es dicti el laude.

L'article 7.2 del Reglament diu que llevat que les parts hagin pactat prèviament i per escrit la submissió a una Junta concreta, la competència territorial de les Juntes Arbitrals, vindrà determinada, a elecció del demandant, per l'origen o destinació del transport o pel domicili de l'empresa prestadora del servei.

Quan el demandant sigui un consumidor o usuari dels definits en la legislació per a la defensa dels consumidors i usuaris, podrà optar a més per la Junta competent en el lloc en què tingui la seva residència habitual.

Per tant, la persona consumidora pot optar per la Junta Arbitral de Transport que li correspongui per residència, o pot escollir la Junta territorial de la sortida do de l'arribada del transport, o també la de la residència de l'empresa de transport. Tot això si en el contracte, no s'especificava una Junta de Transport concreta.

En el cas de Catalunya: Junta Arbitral del Transport de Catalunya

GENERALITAT DE CATALUNYA, G. (2023, February 23). Reclamació davant la Junta Arbitral del Transport dins el territori de Catalunya. gencat.cat. Web. https://web.gencat.cat/ca/tramits/tramits-

temes/Reclamacio-davant-la-Junta-Arbitral-del-Transport-dins-el-territori-de-Catalunya-00001?category=75f2559e-a82c-11e3-a972-000c29052e2c

Sub-direcció General d'Ordenació del Transport i Desenvolupament Sectorial
Direcció General de Transports i Mobilitat
Av. Josep Tarradellas, 2, 5a planta
08029 Barcelona

Tel.: 93 567 47 66 Fax: 93 495 80 01
Bústia electrònica: jat.tes@gencat.cat

Girona

Servei Territorial de Transports
Pl. de Pompeu Fabra, 1
17002 Girona

Tel. 872 97 50 00

Lleida

Servei Territorial de Transports
Av. de Madrid, 38
25002 Lleida

Tel. 973 28 98 39 Fax 973 28 99 54

Tarragona

Servei Territorial de Transports
C. d'Anselm Clavé, 1 (Casa Gasset)
43004 Tarragona

Tel. 977 21 65 62 Fax 977 23 88 64

Terres de l'Ebre

Delegació del Govern a les Terres de l'Ebre
Plaça Gerard Vergés, 1
43500 Tortosa

Tel. 977 49 54 00 Fax 977 49 54 38

El futur escenari de la resolució extrajudicial de conflictes de consum

Els mitjans adequats de solució de controvèrsies (MASC)

Per intentar descongestionar els jutjats i al mateix temps, potenciar la resolució extrajudicial de conflictes, que sempre és voluntària, s'estan tramitant algunes lleis per i**ncentivar l'ús de la mediació civil i també la mediació de consum.**

El dia 15 de desembre de 2020 el Consell de Ministres va aprovar l'Avantprojecte de Llei de Mesures d'Eficiència Processal del Servei Públic de Justícia -APLMEPSPJ- i amb aquest text s'introdueixen els nous "**mitjans adequats de solució de controvèrsies**" coneguts com a (**MASC**) i que volen recuperar la capacitat negociadora de les parts, amb la introducció de mecanismes que **trenquin la dinàmica de la confrontació que actualment es dona en els tribunals, també en els litigis que es produeixen en les relacions de consum.**

L'acord aconseguit a través dels MASC serà exactament el mateix que si el litigi el resolgués el jutjat i aquest acord tindrà el valor de cosa jutjada per a les parts, que no podran presentar posteriorment cap demanda amb igual objecte.

El més rellevant és que per a promocionar l'ús dels MASC l'avantprojecte estableix que s'haurà d'acompanyar a la demanda el document que acrediti que s'ha intentat l'activitat de negociació prèvia a la via judicial com a requisit de procedibilitat, tal com es regula en l'article 403.2 de la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'Enjudiciament Civil -LEC-.

Per tant, cap persona consumidora podrà anar a presentar directament una demanda judicial, sense abans, haver intentat arribar a un acord amistós, però tampoc cap empresa podrà demandar una persona consumidora sense buscar abans una solució al litigi de consum.

També és important destacar que la "Disposició addicional segona de l'APLMEPSPJ " ens diu que totes les referències que en la LEC, es realitzen a la mediació, cal entendre-les referides també a qualsevol altre dels mitjans adequats de solució de controvèrsies enunciats en la present llei, per tant, també als sistemes extrajudicials de resolució de conflictes dels organismes públics de consum.

Els MASC són qualsevol mena d'activitat negociadora a la qual les parts d'un conflicte acudeixen de bona fe a fi de trobar una solució extrajudicial a aquest, sigui per si mateixes o amb la intervenció d'un tercer neutral.

Entre aquesta activitat negociadora prèvia hi trobem, entre d'altres, la conciliació privada, l'oferta vinculant confidencial, l'opinió de l'expert independent, la mediació, **així com qualssevol altres procediments previstos en la legislació especial, particularment en la regulació del dret administratiu de consum.**

Reclamacions en l'àmbit dels serveis financers. L'autoritat de defensa del client financer

En aquest àmbit, per la seva importància, existeix actualment un sistema extrajudicial de resolució de conflictes especialitzat, que resol les reclamacions davant **el Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions** en els termes establerts per l'article 30 de la Llei 44/2002, de 22 de novembre, de Mesures de Reforma del Sistema Financer. Actualment, aquest sistema no és vinculant per a les entitats financeres.

Però la Llei 7/2017, de 2 de novembre, per la qual s'incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2013/11/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum, en la seva "Disposició addicional primera" parla de les entitats de resolució alternativa en l'àmbit de l'activitat financera i **estableix, que per a la resolució, amb caràcter vinculant o no, de litigis de consum en el sector financer, s'ha de crear per llei, i comunicar a la Comissió Europea, una vegada acreditada per l'autoritat competent, una única entitat, amb competències en aquest àmbit.**

Per aquest motiu s'està treballant, per part del Govern Espanyol, en un nou sistema de tramitació de les reclamacions, més potent i que esperem que pugui ajudar molt més, a les persones consumidores, a resoldre els seus litigis derivats de les males pràctiques bancàries: "El Gobierno aprueba y lanza a audiencia pública el anteproyecto de Ley de Autoridad de Defensa del Cliente Financiero".

L'article 2.3 de l'avantprojecte de llei defineix la reclamació com tota pretensió al·legada per un o diversos clients davant una o diverses entitats financeres **perquè restitueixin o reparin els seus interessos o drets, per considerar que aquests han estat vulnerats en la prestació d'un servei financer o en la fase precontractual a conseqüència d'incompliments de les normes de conducta, bones pràctiques i usos financers o de l'abusivitat de clàusules contractuals.**

Aquesta mena de reclamacions estan acotades a temes econòmics exclusivament i no es podran tramitar, segons el que estableix l'article 38.1 de l'avantprojecte de llei, en els casos en què el litigi hagués estat resolt o plantejat davant d'un òrgan jurisdiccional, **el que vol dir que són sistemes excloents un de l'altre i tampoc es pot admetre si existeixen indicis racionals de delicte, inclosa la responsabilitat per danys i perjudicis directament derivada d'ells, el que implica que en algunes ocasions, on existeixi indicis de delicte, com la usurpació d'identitat o l'ús fraudulent en els serveis de pagament, serà la jurisdicció penal qui hi haurà d'intervenir.**

L'article 40 de l'avantprojecte de llei estableix que les parts no podran exercitar entre si cap acció judicial o extrajudicial en relació amb l'objecte de reclamació durant el temps en què aquesta s'estigui substanciant davant l'Autoritat Administrativa Independent de Defensa del Client Financer. La presentació de la reclamació davant el servei d'atenció a la clientela de l'entitat financera i subsegüentment davant l'Autoritat Administrativa Independent de Defensa al Client financer

interromp el termini de prescripció per a l'exercici de les corresponents accions judicials, fins a l'emissió de la resolució corresponent.

Cal tenir en compte que l'article 44 de l'avantprojecte de llei, estableix que **quan alguna de les parts no acceptés, per qualsevol motiu, la resolució de l'Autoritat Administrativa Independent de Defensa del Client Financer i interposés posteriorment demanda o recurs judicial en la qual no obtingués una sentència amb un pronunciament més favorable als seus interessos que l'adoptat per la resolució de l'Autoritat Administrativa Independent de Defensa del Client Financer, suportarà les costes del procés judicial i que en el que no estigui previst en aquest precepte, cal atenir-se al que disposa la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'Enjudiciament Civil.**

L'article 41 de l'avantprojecte de llei estableix que la resolució que posi fi al procediment decidirà, en dret, la controvèrsia, i pot fixar la corresponent indemnització a favor del reclamant.

L'article 43 de l'avantprojecte de llei, estableix que les resolucions vinculants de l'Autoritat Administrativa Independent de Defensa del Client Financer posaran fi a la via administrativa i no seran susceptible de recurs de reposició i **qualsevol de les parts podrà recórrer les esmentades resolucions vinculants davant la jurisdicció contenciosa administrativa.**

L'article 41.2 de l'avantprojecte de llei estableix una diferència pel que fa a l'import econòmic dels fons de l'assumpte:

- **Quan l'import reclamat sigui inferior a 20.000 euros, la resolució serà vinculant per a l'entitat financera, però no per a la persona consumidora i l'entitat financera haurà de complir la resolució vinculant en el termini de trenta dies hàbils a comptar des de la notificació de la resolució vinculant.**
- **Quan l'import de la reclamació sigui igual o superior a 20.000 euros, les resolucions no seran vinculants per a cap de les parts.**

Reclamacions en l'àmbit del transport aeri

En aquest àmbit és on es produiran els canvis més significatius, perquè la reclamació obligatòria davant AESA, en els casos de cancel·lació, denegació d'embarcament o retard susceptible d'indemnització, serà un requisit imprescindible si, posteriorment, es vol anar a judici i en canvi, les mediacions administratives de consum no tindran l'efecte de procedibilitat.

L'article 60 de l'APLMEPSPJ afegeixen nous apartats 5, 6 i 7 a l'article 439 de la LEC, de manera que l'apartat 5 quedarà amb la següent redacció:

«5. No s'admetran a tràmit les demandes de judici verbal de reclamació de quantitat formulades a l'empara de l'article 250.2 d'aquesta llei en els casos de cancel·lació, denegació d'embarcament o retard susceptible d'indemnització a l'empara del Reglament (CE) núm. 261/2004 del Parlament Europeu i del Consell, d'11 de febrer de 2004, pel qual s'estableixen normes comunes sobre compensació i assistència als passatgers aeris en cas de denegació d'embarcament i de cancel·lació o gran retard dels vols, i es deroga el Reglament (CEE) n° 295/91, ***en els quals no s'hagi interposat reclamació prèvia davant l'Agència Estatal de Seguretat Aèria (AESA), a l'empara del que s'estableix en la Disposició addicional segona de la Llei 7/2017, de 2 de novembre,*** *per la qual s'incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2013/11/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum.*

L'apartat 6 de l'article 439 de la LEC quedarà amb la següent redacció:

6. **No s'admetran a tràmit les demandes de judici verbal de reclamació de quantitat** formulades a l'empara de l'article 250.2 d'aquesta llei en els casos de pèrdua o retard en el lliurament de l'equipatge, així com de cancel·lació, denegació d'embarcament o retard fundats en el Conveni per a la unificació d'unes certes regles per al transport aeri internacional, fet a Montreal el 28 de maig de 1999, **en les quals no s'acompanyi acreditació de la reclamació prèvia formulada pel passatger a la companyia aèria amb almenys quinze dies d'antelació.**

Tot això es materialitza amb l'Ordre TMA/201/2022, de 14 de març, per la qual es regula el procediment de resolució alternativa de litigis dels usuaris de transport aeri sobre els drets reconeguts en l'àmbit de la Unió Europea en matèria de compensació i assistència en cas de denegació d'embarcament, cancel·lació o gran retard, així com en relació amb els drets de les persones amb discapacitat o mobilitat reduïda.

Com funciona el nou sistema de reclamacions del transport aeri?

L'article 7 de l'Ordre ens diu que aquest nou procediment extrajudicial de resolució de conflictes és:

- a) **Gratuït per a les parts**, sens perjudici de l'assumpció dels costos de les proves per la part que les hagi proposat;
- b) Per als passatgers, **d'acceptació voluntària i resultat no vinculant;**
- c) **Per a les companyies aèries, d'acceptació obligatòria i resultat vinculant, sens perjudici del seu dret a impugnar la decisió de l'Agència davant el jutjat competent;**
- d) **Per als gestors aeroportuaris adherits prèviament, d'acceptació obligatòria i resultat no vinculant, i per a la resta dels gestors, d'acceptació voluntària i resultat no vinculant.**

L'article 17 de l'Ordre estableix que **el termini per resoldre i notificar, és de noranta dies naturals comptats des de la data en què es va comunicar la recepció de la reclamació.**

Pel que fa a la representació, defensa i assessorament de les parts en el procediment, l'article 13 de l'Ordre estableix que no és necessari que les parts compareguin assistides per advocat o assessor jurídic, quedant obligades, no obstant això, a notificar a l'Agència la seva intenció de valer-se d'aquests professionals dins dels tres dies hàbils següents a la data de presentació de la reclamació, en el cas del passatger, o de la seva recepció, en el cas de la companyia aèria o el gestor aeroportuari.

El sistema serveix per a les reclamacions relacionades amb l'article 2 de l'Ordre estableix que l'àmbit d'aplicació són els conflictes sobre l'aplicació dels Reglaments (CE) nº 261/2004, del Parlament Europeu i del Consell d'11 de febrer de 2004, pel qual s'estableixen normes comunes sobre compensació i assistència als passatgers aeris en cas de denegació d'embarcament i de cancel·lació o gran retard dels vols i es deroga el Reglament (CEE) nº 295/91; i el Reglament (CE) nº 1107/2006, del Parlament Europeu i del Consell, de 5 de juliol de 2006, sobre drets de les persones amb discapacitat o mobilitat reduïda en el transport aeri.

També és aplicable, als conflictes plantejats pels passatgers en aplicació del Reglament (CE) núm. 1107/2006, del Parlament Europeu i del Consell, de 5 de juliol de 2006, contra els gestors dels aeroports situats en territori espanyol, adherits al procediment, sigui prèviament o per participar-hi voluntàriament després de la presentació de la reclamació del passatger davant l'Agència.

En el cas de compensació i assistència als passatgers aeris en cas de denegació d'embarcament i de cancel·lació o gran retard:

- 1r. Els passatgers que surtin d'un aeroport situat en territori espanyol, o,
- 2n. Els passatgers que surtin d'un aeroport situat en un país que no sigui membre de la Unió Europea, amb destinació a un altre situat en territori espanyol, llevat que gaudeixin de beneficis o compensació i d'assistència en aquest país no pertanyent a la Unió Europea, quan la companyia aèria operadora sigui una companyia aèria comunitària.

I pel que ara més ens interessa, també és aplicable en el cas dels drets de les persones amb discapacitat o mobilitat reduïda:

- **1r Les persones amb discapacitat o mobilitat reduïda que utilitzin o pretenguin utilitzar vols comercials de passatgers que surtin dels aeroports situats en territori espanyol, arribin a aquests aeroports o transitin per ells; o**
- 2n En els casos previstos als articles 3, 4 i 10 de l'esmentat reglament, els passatgers que surtin d'un aeroport situat en país no pertanyent a la Unió Europea ho facin amb destinació a un altre aeroport situat en territori espanyol, si la companyia aèria operadora és comunitària.

Contra els gestors dels aeroports situats en territori espanyol, adherits al procediment:

- a) Es consideraran adherits amb caràcter previ a aquest procediment els aeroports el gestor dels quals hagi comunicat formalment a l'Agència tal adhesió.
- b) Es considerarà que accepten participar voluntàriament en el procediment quan, traslladada la reclamació pel passatger per l'Agència, no rebutgin expressament la seva aplicació.

El sistema no serveix, d'acord amb l'article 3 de l'Ordre, per les reclamacions que versin sobre:

- a) Els danys i perjudicis causats per l'incompliment o compliment defectuós del contracte de transport no compresos en l'àmbit d'aplicació d'aquesta ordre.
- b) Les clàusules i pràctiques abusives en el contracte de transport aeri o altra documentació atenent al transport.
- c) Les pràctiques comercials, entenent per tal les definides a l'article 19.2 del Text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries, aprovat per Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre.
- d) La informació precontractual o el contracte.
- e) La protecció de dades de caràcter personal.
- f) Les reclamacions dels passatgers d'acord ambl Reglament (CE) 2027/97, del Consell, de 9 d'octubre de 1997, relatiu a la responsabilitat de les companyies aèries respecte al transport aeri dels passatgers i el seu equipatge, o les reclamacions per la destrucció, pèrdua, avaria o retard dels equipatges facturats d'acord amb qualsevol altra norma o convenció.

La reclamació prèvia: Com passa sempre en la resolució de conflictes de consum, el primer que ha de fer la persona consumidora és presentar una reclamació prèvia a l'empresa de transport aeri, segons es tracti de la companyia aèria o del gestor aeroportuari, aportant la documentació que consideri pertinent per fer valer els seus drets. Així s'estipula a l'article 6 de l'Ordre.

El termini per presentar la reclamació prèvia és de cinc anys a comptar des del dia en què es va produir l'incident que pogués donar lloc a aquesta reclamació.

En cas que el passatger presenti la seva reclamació prèvia sobre el servei d'assistència per a persones amb mobilitat reduïda (PMR) prestat pel gestor aeroportuari, davant la companyia aèria, aquesta estarà obligada a traslladar-la al gestor aeroportuari en el termini de deu dies des de la seva presentació, informant el passatger sobre aquest trasllat.

En el moment de presentar la reclamació cal tenir present que la companyia aèria o el gestor aeroportuari estan obligats a acusar recepció de la presentació de la reclamació.

Per donar resposta tenen un termini màxim d'un mes des de la seva presentació.

Un cop la persona consumidora obtingui la resposta, si no és totalment satisfactòria per al passatger, o si no rep cap resposta en el termini màxim d'un mes des de la data de presentació de la reclamació prèvia, ja es pot iniciar el procediment davant de l'AESA.

Per fer-ho, el termini màxim és d'un any des de la presentació de la reclamació prèvia.

Si la companyia aèria o gestor aeroportuari estan adherits al sistema arbitral de consum o al sistema arbitral per a la resolució de queixes i reclamacions en matèria d'igualtat d'oportunitats, no discriminació i accessibilitat per raó de discapacitat, segons correspongui, han d'informar a la persona consumidora que també pot recórrer a l'esmentat sistema per resoldre el conflicte i de la direcció de la pàgina web de la institució.

L'article 8 de l'Ordre estableix que un cop finalitzat el tràmit de la reclamació prèvia, els passatgers ja podran presentar les seves reclamacions a l'AESA.

Cal tenir molt en compte que no es pot presentar la reclamació a l'AESA si ja s'hagués resolt o estigui pendent de resolució davant d'un òrgan jurisdiccional o davant el sistema arbitral de consum o el sistema arbitral per a la resolució de queixes i reclamacions en matèria d'igualtat d'oportunitats, no discriminació i accessibilitat per raó de discapacitat, llevat que s'hagi acordat la suspensió del procediment judicial o arbitral de resultes del qual s'interessa substanciar davant l'Agència.

L'article 12 de l'Ordre estableix que la presentació de la reclamació davant l'Agència suspendrà o interromprà els terminis de caducitat i de prescripció d'accions que resultin d'aplicació, de conformitat amb el que preveu l'article 4 de la Llei 7/2017, de 2 de novembre.

I el termini màxim per presentar-ho és d'un any des de la data de presentació de la reclamació prèvia davant la companyia aèria o el gestor aeroportuari reclamats, o davant els seus serveis d'atenció al client.

La documentació que cal adjuntar és la següent:

a) Nom i cognoms del passatger i, si s'escau, de la persona que el representi.

b) Identificació del mitjà electrònic, o si no n'hi ha, domicili postal en el qual desitja que se'n practiqui la notificació. Addicionalment, els passatgers podran aportar la seva adreça de correu

electrònic o identificar un dispositiu electrònic, per tal que l'Agència els avisi de l'enviament o posada a disposició de la notificació.

c) Fets, raons i petició en què es concreti, amb tota claredat, la reclamació, incloent-hi la data i el número del vol.

d) Lloc i data.

e) Signatura del sol·licitant o acreditació de l'autenticitat de la seva voluntat, en ambdós casos, per qualsevol dels sistemes de signatura reconeguts per la normativa vigent.

f) Clàusula sobre el consentiment del passatger a la consulta a les plataformes d'intermediació de dades o sistemes habilitats a l'efecte, demanant la seva acceptació.

g) Clàusula sobre el consentiment del passatger del trasllat de la seva reclamació a l'òrgan que correspongui, ja sigui l'entitat de resolució alternativa de litigis notificada o a l'organisme responsable del compliment dels reglaments a què es refereix l'article 2.1, o a ambdós, segons escaigui, per al supòsit que la competència per conèixer de la reclamació correspongués a un altre estat membre.

Amb la reclamació caldrà aportar:

En el cas de sol·licituds presentades en paper, i llevat dels passatgers amb DNI o NIE espanyol que consentin la consulta a les plataformes d'intermediació de dades o sistemes habilitats a l'efecte, còpia d'algun dels següents documents acreditatius de la seva identitat:

1r Document nacional d'identitat (DNI);

2n Document d'identitat vàlid d'un Estat membre de la Unió Europea o Estat integrat en espai Schengen;

3r Targeta d'identitat d'estranger (NIE);

4t Permís de residència en alguns dels Estats integrats a l'espai Schengen;

5è Carnet de conduir expedit a Espanya; o

6è Passaport del passatger o document de viatge vàlid en vigor.

L'acreditació de la data de presentació i contingut de la reclamació prèvia davant la companyia aèria o gestor aeroportuari, així com, si s'escau, de la resposta a la mateixa.

L'acreditació de la contractació del servei sobre l'execució del qual es reclama, entre d'altres, mitjançant presentació de còpia del contracte de transport, bitllet o targeta d'embarcament.

El poder de representació o autorització, si s'escau.

Qualsevol altra documentació que el passatger consideri pertinent.

La Direcció de l'Agència resoldrà mitjançant decisió motivada, la qual cosa procedeixi sobre el compliment dels reglaments de la Unió Europea que resultin aplicables i determinarà les mesures que, conforme als esmentats reglaments, s'han d'aplicar en l'assumpte enjudiciat.

Recordem que la decisió del director de l'Agència no és vinculant per al passatger que, en tot cas, podrà exercir les accions civils que tingui davant la companyia aèria.

L'article 18 de l'Ordre estableix que la decisió del director de l'Agència és vinculant per a la companyia aèria que està obligada, en cas d'estimació total o parcial de la reclamació, a donar-li compliment i a remetre a l'Agència el justificant que ho acrediti tan aviat com es produeixi, indicant si ha impugnat la decisió davant el jutjat competent.

Si en el termini d'un mes des de la data de notificació d'aquesta decisió, la companyia aèria no l'hagués atès, i amb independència que aquesta s'hagi impugnat, el passatger podrà instar la seva execució mitjançant la presentació d'una demanda executiva davant el jutjat competent, a l'efecte de la qual podrà recaptar de l'Agència la certificació de la decisió que, a més de la resta dels documents previstos a l'article 550 de la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'Enjudiciament Civil, haurà d'acompanyar la demanda com a títol executiu en què aquesta es fonamenta.

A banda que es pugui instar la seva execució, cal tenir que, l'empresa estarà cometent una infracció administrativa i podrà ser sancionada, el que suposa un efecte dissuasiu a l'incompliment.

L'incompliment o compliment tardà o defectuós de la decisió constitueix infracció en relació amb l'assistència i compensació als passatgers, d'acord amb el que preveu l'article 45 bis de la Llei 21/2003, de 7 de juliol, de Seguretat Aèria.

El procediment sancionador que s'iniciï per infracció administrativa de les obligacions establertes en la Llei 21/2003, de 7 de juliol, de Seguretat Aèria, quan els fets que motiven la seva incoació constitueixin antecedents de la decisió adoptada, no se suspendrà per la impugnació de la decisió per la companyia aèria.

Millores en l'àmbit de la justícia i la presentació de les demandes als jutjats

La Llei Orgànica 7/2022, de 27 de juliol, de modificació de la Llei Orgànica 6/1985, d'1 de juliol, del Poder Judicial, en matèria de Jutjats Mercantil que ha modificat la Llei Orgànica 6/1985, d'1 de juliol, del Poder Judicial, ha introduint alguns canvis importants a tenir en compte pel que fa a la defensa de les persones consumidores, atès que a partir d'ara, les demandes de l'àmbit del sector de transport aeri, pel que fa a pèrdues d'equipatge, cancel·lacions o retards ja no s'hauran de presentar als jutjats mercantils **sinó que s'haurà de presentar als jutjats civils de primera instància, apropant la justícia a les persones consumidores, que podran demandar de forma més fàcil.**

S'estableix una excepció a l'article 86 bis, en el seu apartat primer:

Article 86 bis.

1. Els Jutjats Mercantils coneixeran de totes les qüestions que siguin de la competència de l'ordre jurisdiccional civil en matèria de propietat intel·lectual i industrial; competència deslleial i publicitat; societats mercantils, societats cooperatives, agrupacions d'interès econòmic; ***transport terrestre, nacional o internacional; dret marítim, i dret aeri.***

Per excepció a la competència que tenen reconeguda els Jutjats Mercantils en matèria de transport terrestre, marítim i aeri, no seran competents per conèixer de les qüestions a què es refereixen el Conveni per a la unificació de certes regles per al transport aeri internacional fet a Montreal el 28 de maig de 1999; el Reglament (CE) nº 261/2004, del Parlament Europeu i del Consell, d'11 de febrer de 2004, **pel qual s'estableixen normes comunes sobre compensació i assistència als passatgers aeris en cas de denegació d'embarcament i de cancel·lació o gran retard dels vols, i es deroga el Reglament (CEE) nº 295/91; el Reglament (CE) nº 1371/2007, del Parlament Europeu i del Consell, de 23 d'octubre de 2007, sobre els drets i les obligacions dels viatgers de ferrocarril; el Reglament**

(UE) nº 181/2011, del Parlament Europeu i del Consell, de 16 de febrer de 2011, sobre els drets dels viatgers d'autobús i autocar, i pel qual es modifica el Reglament (CE) nº 2006/2004; i el Reglament (UE) número 1177/2010, del Parlament Europeu i del Consell, de 24 de novembre de 2010, sobre els drets dels passatgers que viatgen per mar i per vies navegables, i pel qual es modifica el Reglament (CE) nº 2006/2004.

Quant a contractants i usuaris d'aquests serveis de transport, els passatgers podran exercitar davant els Jutjats de Primera Instància totes aquelles pretensions que considerin legítimes sobre la base d'aquests reglaments de la Unió Europea.

També en el cas de les condicions generals de la contractació tenim canvis que ja es van iniciar anteriorment amb la Llei Orgànica 8/2003, de 9 de juliol, per a la Reforma Concursal, per la qual es modifica la Llei Orgànica 6/1985, d'1 de juliol, del Poder Judicial, que establia que l'article 86.tercer.2.d), de la LOPJ tenia la següent redacció "Els jutjats mercantils, seran competents així mateix, de totes les qüestions que siguin de la competència de l'ordre jurisdiccional civil, respecte de: **Les accions relatives a condicions generals de la contractació en els casos previstos en la legislació sobre aquesta matèria**", passant posteriorment, amb la modificació introduïda per la Llei Orgànica 7/2015, de 21 de juliol, per la qual es modifica la Llei Orgànica 6/1985, d'1 de juliol, del Poder Judicial, al redactat de l'article 86.terecer.2.d) que establia que els Jutjats Mercantils, així mateix, seran competents de totes les qüestions que siguin de la competència de l'ordre jurisdiccional civil, respecte de "**Les accions col·lectives previstes en la legislació relativa a condicions generals de la contractació i a la protecció de consumidors i usuaris**", amb el que es va passar a diferenciar entre accions col·lectives i individuals **i finalment ara, s'han exclòs les referències també a les accions col·lectives de protecció de les persones consumidores, amb la qual cosa les accions relatives a condicions generals de la contractació són competència dels jutjats civils de primera instància.**

El Pla de Justícia 2030 del Ministeri de Justícia es pot consultar en el següent enllaç i el seu objectiu general és transformar el Servei Públic de Justícia per fer-lo més accessible, eficient i contribuir a l'esforç comú de cohesió i sostenibilitat.

Dins de l'Objectiu número 2, referit a l'eficiència del servei públic de consum, hi ha el programa d'eficiència organitzativa, que té com a projecte número 12, el de **la creació d'oficines de Justícia als Municipis**, que com veurem posteriorment, apareixen previstes en el text de l ' Avantprojecte de Llei Orgànica del Dret de Defensa –APLODD-, que inclou una obligació de la mateixa administració de justícia, quan diu que en l'àmbit judicial, el Consell General del Poder Judicial, la Fiscalia General de l'Estat, el Ministeri de Justícia i les comunitats autònomes amb competències en la matèria, **oferiran informació bàsica sobre les característiques i requisits generals dels diferents procediments judicials, així com perquè les persones puguin formular sol·licituds, reclamacions, exercir accions o interposar recursos en defensa dels seus drets i interessos legítims.**

És clar que això suposa un avanç, que se sumarà als esforços dels actuals serveis d'orientació jurídica, centrats actualment, en la tramitació de l'assistència jurídica gratuïta.

Aquestes noves oficines de justícia, podran col·laborar també amb les oficines municipals d'informació al consumidor.

També podem veure el projecte número 13 del pla estratègic, referit a l'aprovació de la Llei de Mesures d'Eficiència Processal del Servei Públic de Justícia -APLMEPSPJ-. En especial del subprojecte

número 13.2 que introdueix **la implantació dels Mitjans Adequats de solució de controvèrsies (MASC) dels que parlarem posteriorment.**

Presentació del Pla Justícia 2030 davant la Comissió de Justícia del Congrés dels Diputats

La situació actual dels serveis públics de consum davant els canvis del servei públic de justícia

El Ministeri de Consum té publicat el document "Marc Estratègic de Consum de la Conferència Sectorial de Consum (2022-2025)" **(MEC)** on es plantegen algunes qüestions interessants pel que fa al que estem analitzant ara.

En concret, el punt II, referent a **l'anàlisi DAFO** sobre les autoritats de Consum, **on es recullen les debilitats, amenaces, fortaleses i oportunitats que s'han considerat per a la formulació de les línies i objectius estratègics i que transcric aquí de forma literal, destacant els punts que crec rellevants per al que estem analitzant ara:**

a) Debilitats

• El desequilibri entre recursos humans escassos i amplitud de competències i tasques a desenvolupar.

• El baix nivell de digitalització en serveis i comunicacions externes.

• El baix nivell de digitalització i interoperabilitat dels sistemes que permetin, entre diferents autoritats, transmetre, intercanviar o carregar dades.

• L'escassa marca institucional pròpia, en prioritzar-se altres unitats, com salut o comerç, enfront de la identitat de Consum que, entre altres coses, generen desconeixement per part de les persones consumidores sobre les competències de les autoritats de consum.

• L'heterogeneïtat de criteris d'actuació davant els mateixos fets per part de diferents autoritats competents.

• Els procediments de treball poc àgils.

• L'activitat sancionadora que, sovint, no permet complir amb els criteris d'eficàcia i proporcionalitat.

• Les dificultats per fer front a vulneracions dels drets dels consumidors quan un operador no es troba en territori espanyol.

• L'absència de dades homogènies i comparables que, compendiades, posin en valor l'activitat realitzada per les autoritats de consum.

b) Amenaces

• La baixa divulgació de les activitats realitzades per les autoritats de consum.

• La multiplicitat d'entitats públiques amb competències en política de protecció a les persones consumidores.

• La possibilitat que la protecció a les persones consumidores es converteixi en nínxol de mercat per a la iniciativa privada.

• La proliferació d'entitats que ofereixen procediments de resolució alternativa de litigis d'acord amb la Directiva 2013/11 (Directiva ADR) i que puguin confondre les persones consumi-dates, en especial respecte al seu abast.

• La dificultat per unificar criteris a nivell general.

• La creació d'expectatives dels responsables polítics i els mitjans de comunicació per a la resolució de problemes.

• La desafecció dels consumidors cap a les autoritats de consum per falta de resposta a les seves peticions.

c) Fortaleses

• El personal al servei de les administracions de consum té uns coneixements avançats dels drets de les persones consumidores i del mercat.

• Les polítiques de consum no suposen un elevat cost per als diferents pressupostos.

• Existència d'un Pla de Formació Continu Interadministratiu adreçat als professionals de les administracions de consum subvencionat per l'INAP.

• El perfil dels professionals de consum és multidisciplinar. Els serveis prestats es realitzen amb una alta percepció de bon tracte, claredat i professionalitat.

• Possibilitat d'articular les eines que ofereix el Reglament (UE) 2017/2394 i el Reglament (UE) 2019/1020 de vigilància de mercat.

• L'existent coordinació amb el SOIVRE, Duanes, així com amb altres autoritats competents.

• L'actitud positiva del personal al servei de les administracions de consum.

d) Oportunitats

• La possibilitat de millorar els incentius al personal al servei de les administracions de consum perquè augmenti l'eficiència.

• L'enfortiment del marc competencial per aclarir quines són les competències de les autoritats de consum.

• L'aprofitament de sinergies amb altres iniciatives de qualitat o modernització d'altres autoritats de consum.

• L'oportunitat d'elaborar un pla nacional de vigilància de mercat.

• La presència en xarxes socials.

• La col·laboració amb organitzacions socials i/o empresarials.

• La difusió de bones pràctiques com a referent en l'àmbit de la protecció dels consumidors.

• La disposició de les autoritats de consum d'adaptar la normativa reguladora del Sistema Arbitral de Consum a les noves realitats.

La previsible migració dels litigis de consum, de l'àmbit judicial a l'extrajudicial, es trobarà amb aquestes debilitats dels serveis públics de consum, però també amb les seves fortaleses i per això, s'ha d'analitzar en profunditat la interacció dels dos serveis públics, el de justícia i el de consum per poder

formular així les línies i objectius estratègics perquè la descongestió d'un d'ells no impliqui la congestió de l'altre.

Quins són els principals reptes amb què s'hauran d'enfrontar els serveis públics de consum?

- **La previsible migració dels litigis de consum, de l'àmbit judicial a l'extrajudicial, especialment en l'àmbit dels serveis financers i el transport aeri.**
- **El foment i l'augment del finançament dels sistemes especialitzats de resolució de conflictes.**
- **La possible indefensió de les persones consumidores en els procediments extrajudicials, on no és perceptiva l'assistència lletrada.**
- **L'absència o la poca presència de la regulació de la temeritat, en els procediments extrajudicials.**
- **La poca concreció legal, sobre l'abast de l'àmbit de l'assessorament que han de facilitar les OMIC a les persones consumidores, en la fase de reclamació prèvia, davant l'empresa, en la fase de presentació de la reclamació i davant l'organisme de resolució de conflictes escollit.**

La Nova Agenda del Consumidor

El 2012, la Comissió Europea va adoptar l'Agenda del Consumidor Europeu i el 13 de novembre de 2020, la Comissió Europea va adoptar **la Nova Agenda del Consumidor**, que suposa un marc estratègic general actualitzat de la política de protecció dels consumidors de la UE, amb l'objectiu de preparar millor la UE per fer front a cinc àmbits prioritaris principals: (1) la transició ecològica, (2) la transformació digital; (3) **la tutela i el respecte dels drets dels consumidors**, (4) **les necessitats específiques de determinats grups de consumidors** i (5) la cooperació internacional.

Ens interessa especialment, per al que estem analitzant ara, l'àmbit de **la tutela i el respecte dels drets dels consumidors.**

Podem consultar el text de la **Nova Agenda del Consumidor** en el següent enllaç extern: COMUNICACIÓ DE LA COMISSIÓ AL PARLAMENT EUROPEU I AL CONSELL Nova Agenda del Consumidor Reforçar la resiliència del consumidor per a una recuperació sostenible COM/2020/696 final

Cal destacar que l'enfocament de les millores que proposa aquest documenta, en el qual es fonamenten les accions tècniques i econòmiques de la UE, **se centren a reforçar les capacitats de les futures entitats habilitades** possibles en virtut de la propera Directiva relativa a **les accions de representació i de les organitzacions de consumidors com a organismes designats per notificar alertes de conformitat amb el Reglament sobre cooperació en matèria de protecció dels consumidors.**

També en un suport econòmic i tècnic per a una modernització dels Centres Europeus del Consumidor i **de les eines de resolució alternativa de litigis i resolució de litigis en línia i el suport tècnic personalitzat per al desenvolupament de les capacitats administratives de les autoritats nacionals.**

Això pot reforçar les actuacions d'alguns MASC, com la futura Autoritat de Defensa del Client Financer o de l'Agència Espanyola de Seguretat Aèria o de les Juntes Arbitrals de Consum o de les entitats mediadores acreditades, **però no es parla dels serveis públics de consum, en el seu vessant d'assessorament de part, que és diferent de la seva funció mediadora neutral.**

Cal tenir en compte però, que el sector de l'advocacia, ha posat en qüestió que aquesta protecció especial, amb procediments senzills, ràpids i gratuïts, protegeixi realment a les persones consumidores.

Aquesta qüestió ha pres rellevància amb motiu de la tramitació de l'avantprojecte de llei de la creació de la nova autoritat de defensa del client financer, del que parlarem més endavant.

La notícia publicada al portal https://www.abogacia.es/ca/actualidad/noticias/la-abogacia-espanola-rechaza-la-nueva-autoridad-de-defensa-del-cliente-financiero-por-producir-indefension-en-la-ciudadania/, el dia 8 d'abril de 2022 amb el titular "**La Abogacía Española rebutja la nova Autoritat de Defensa del Client Financer per produir indefensió a la ciutadania**", ja assenyala que el "Consejo General" presentarà les al·legacions contra l'avantprojecte d'aquesta llei, perquè es presenti una esmena a la totalitat d'un text que creuen, que perjudicarà el ciutadà, sobretot, perquè consideren que genera una major asimetria entre les entitats financeres i els seus clients, ja que en establir-lo com a finestreta única directa i gratuïta pot deixar, a la pràctica, les persones reclamants sense assessorament jurídic i, per tant, en una evident situació d'indefensió.

La notícia també fa referència al desacord amb aquests sistemes de resolució extrajudicials de conflictes que, per una banda, consideren que reforcen la idea, que **es dona a la ciutadania, que el sector professional de l'advocacia i la procuradoria, poden suposar, pel seu cost, un obstacle per a l'exercici efectiu dels drets de reclamació i per al funcionament de la societat,** quan els uns i els altres, diuen, són col·laboradors imprescindibles en el funcionament quotidià de la reclamació de drets tant de les empreses com dels particulars i per l'altra banda, consideren que també obvien el sistema que conformen els jutjats i els tribunals espanyols i que seran els qui al final, hauran de conèixer igualment els assumptes referents a moltes de les reclamacions presentades davant d'aquest nou òrgan de resolució de controvèrsies específic.

Aquest és un debat molt interessant, que penso que caldrà aclarir d'ací a poc temps, perquè sembla que la tendència és anar cap aquesta mena d'òrgans de resolució de conflictes, de caràcter gratuït i sense l'obligació d'assistència lletrada.

En tot cas, és evident que no s'exclou l'actuació la participació dels professionals del dret i que **l'article 34 d'aquest avantprojecte de la llei estableix que l'Autoritat Administrativa Independent de Defensa del Client Financer** assegurarà, per si mateix o a través de tercers, als reclamants la disponibilitat de canals presencials, telefònics o telemàtics per al servei assistència en la interposició de reclamacions, tenint en compte el principi de prestació personalitzada.

Aquest article és mot novador, perquè introdueix un nou concepte de "prestació personalitzada" que fa referència a l'assessorament del mateix òrgan i que té en consideració l'edat de la persona que es dirigeix a l'autoritat per interposar la reclamació, les característiques de la zona geogràfica en la qual resideix la persona en termes de població i el nivell de competències digitals d'aquesta persona, entre d'altres, qüestions, precisament per evitar aquesta indefensió, però tampoc s'acaba d'entendre que l'òrgan pugui assessorar, en especial a les persones més vulnerables i, al mateix temps, pugui actuar de forma imparcial.

El cas és que la normativa de referència que cal tenir en compte és la Llei 7/2017, de 2 de novembre, per la qual s'incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2013/11/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum, que **en el seu article 10 estableix que les entitats de resolució alternativa informaran les parts que no estan obligades a actuar assistides per advocat/da o assessor/a jurídic/a i tenen accés al procediment en qualsevol de les seves fases podent comparèixer per si mateixes, representades o assistides per tercer, i sol·licitar, si així ho desitgen, assessorament independent.**

Malgrat no ser obligatòria la presència d'assistència lletrada, la llei estableix que tant si és la persona consumidora com l'empresa qui vulgui ser assistida per l'assistència lletrada, hauran de comunicar-ho a l'entitat de resolució de conflictes dins dels tres dies següents a la data de presentació de la reclamació, en el cas del consumidor, o de la recepció de la reclamació si es tractés de l'empresari.

Pel volum de demandes judicials, que existeix avui en dia, el sector de l'advocacia, preveu que amb la introducció d'aquest nou sistema extrajudicial de resolució de conflictes, que com veurem més endavant, serà vinculant per a l'entitat financera, per reclamacions de fins a 20.000 €, **pot produir-se una clara indefensió a la persona consumidora, si ha de reclamar sola, davant de les entitats financeres, que ben segur, actuaran assistides pels seus potents serveis jurídics.**

La regulació de l'accessibilitat al text del Codi de Consum de Catalunya

Com veiem el nou Codi d'Accessibilitat de Catalunya fa una menció específica als serveis públics de consum, però la normativa especial dels drets de les persones consumidores, també regula alguns aspectes relatius a l'accessibilitat.

La figura de client, adquireix una protecció especial, quan aquest client té la condició legal de persona consumidora i, aquesta condició legal de persona consumidora, encara es reforça més quan la persona consumidora pertany a una dels **col·lectius que definim com a col·lectius de persones consumidores especialment protegides.**

La Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya -CCC-, en el seu article 112-1 ens diu que **els drets de les persones consumidores tenen el caràcter de dret bàsic** i són objecte d'una protecció especial i en el seu article 111-2.c) ens defineix **els col·lectius especialment protegits**, com els col·lectius que, per la concurrència de determinades característiques, són especialment vulnerables pel que fa a les relacions de consumi en particular, considera que són col·lectius especialment protegits: els infants i els adolescents, les persones grans, les persones malaltes, **les persones amb discapacitats** i qualsevol altre col·lectiu en situació d'inferioritat o indefensió especials.

Així doncs, pel que ara estem analitzant, les persones amb discapacitat funcional o intel·lectual, gaudeixen d'aquesta protecció especial, pel que fa a la normativa de consum.

Quins són els drets bàsics de les persones consumidores i quina és la seva relació amb la igualtat de tracte i la no discriminació?

L'article 121-2 del CCC ens diu que els drets i els interessos de les persones consumidores protegits per aquesta llei són els següents:

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

Entre aquests drets no es parla directament del dret a la igualtat en les relacions de consum, però en el preàmbul de la llei, s'utilitza el concepte d'igualtat per indicar, i cito literalment *" avui en dia, el paper de l'autonomia privada en la contractació es veu desvirtuat, atès que, tot i que es pressuposava*

que aquesta autonomia estava presidida pel principi d'igualtat, la realitat demostra que no és pas així. De fet, s'observa que les noves necessitats i els contractes d'adhesió en massa gairebé l'han erradicat".

La desigualtat a la que es refereix el paràgraf anterior és a la que es dona entre les empreses i les persones consumidores i és per aquest motiu que, les persones consumidores necessiten, especialment en els casos o situacions de desigualtat efectiva, que s'estableixin mecanismes d'ajuda i protecció a fi de proporcionar-los una informació i una formació clares per a prendre decisions.

Aquesta desigualtat és la que justifica la protecció pública de les persones consumidores i l'article 121-3 del CCC fa referència als drets de les persones consumidores que afectin col·lectius especialment protegits, per tal que 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.

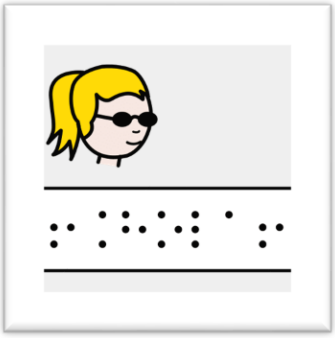
D'aquesta manera el paràgraf segon del mateix article estableix que:

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.

Per aquest motiu el Codi de Consum fa les següents referències específiques a l'accessibilitat en el seu text:

Article 111-2 Definicions

- **u) Informació accessible:** informació tramesa pels mitjans més adequats per a assegurar-ne la percepció i la comprensió correctes per part de les persones amb discapacitats sensorials.



Article 112-4 Principi de consum responsable

Les relacions de consum s'han d'ajustar als criteris de racionalitat i sostenibilitat amb relació a la preservació del medi ambient, la qualitat de vida, l'especificitat cultural, el comerç just, **l'accessibilitat,** l'endeutament familiar, els riscos admissibles i altres factors que determinen un desenvolupament socioeconòmic individual i col·lectiu.

Article 122-1 Obligació general

4. L'accés a la informació, especialment la relacionada amb la salut i la seguretat, s'ha de garantir, amb caràcter general, **a totes les persones amb discapacitat**, per mitjà de la regulació reglamentària sobre

béns i serveis. 5. Els poders públics **han de fomentar la inclusió del sistema braille en l'etiquetatge dels béns, en especial respecte als béns que afectin la salut i la seguretat.**

Article 252-4 Serveis bàsics

1. Els prestadors de serveis bàsics han de lliurar a la persona consumidora la informació rellevant de la prestació per escrit o d'una manera adaptada a les circumstàncies de la prestació.

5. Les empreses que prestin serveis bàsics han de vetllar perquè els contractes d'adhesió **es facilitin, a petició de les persones amb discapacitat, per mitjà d'un suport que els sigui accessible.**

Article 262-7 Accessibilitat a la informació i als documents preceptius

La informació i els documents que el prestador ha de donar a la persona consumidora per a dur a terme el procés de contractació **han d'ésser accessibles per a les persones amb discapacitat mitjançant el sistema o mitjà de suport més adequat a aquesta finalitat.**

Article 262-10 Protecció addicional de determinats col·lectius

1. Els col·lectius especialment protegits definits per la lletra c de l'article 111-2 gaudeixen d'una protecció més gran, amb les característiques i els requisits que es determinin per reglament. **2. Els serveis d'atenció han d'ésser dissenyats utilitzant mitjans i suports que segueixin els principis d'accessibilitat universal.**

Article 122-7 Transports i espais d'ús públic

Els transports col·lectius, les instal·lacions, els locals i els espais d'ús públic han de complir les condicions exigibles que en garanteixin la seguretat, la salubritat **i l'accessibilitat.**

Article 126-10 Serveis públics de consum

1. Qualsevol òrgan o organisme de titularitat pública dependent d'una administració pública catalana que acompleixi tasques d'informació, orientació i assessorament a les persones consumidores té la consideració de servei públic de consum en l'àmbit de la seva demarcació territorial i d'acord amb les seves competències. Aquest servei públic de consum pot exercir, entre d'altres, les funcions següents:

- g) Educar i formar en consum les persones consumidores, particularment els col·lectius **especialment protegits**, sia per mitjà d'actuacions directes sia a través dels mitjans de comunicació de titularitat pública.

Article 126-18 Formació en consum

El Govern ha de garantir la formació contínua i permanent dels consumidors, mitjançant el centre permanent d'educació en consum, amb l'impuls i el foment dels tipus de formació següents:

- a) La formació permanent dels joves i dels adults com a persones consumidores, **amb una atenció especial als col·lectius especialment protegits i amb necessitats específiques.**

Article 211-4 Atenció a les persones consumidores

Els empresaris estan obligats a:

- a) Atendre, facilitar i subministrar la informació que els sigui sol·licitada per les persones consumidores de forma personal i, si escau, presencial, **pels mitjans adequats.**
- b) Atendre i informar, en qualsevol cas, les persones consumidores, de forma immediata i adequada i, si escau, presencialment, de qualsevol incidència, esdeveniment o circumstància que afecti el funcionament normal de les relacions de consum i, d'altra banda, minimitzar i pal·liar els possibles danys i perjudicis que se'n derivin, i evitar les esperes excessives i injustificades. A aquests efectes, si l'empresari o empresària disposa d'un telèfon o telèfons d'atenció a la clientela, en cap cas no poden ésser de tarifació addicional, i n'ha d'informar i facilitar-ne el número o números a les persones consumidores.
- c) Garantir de forma fefaent que la persona consumidora, per a fer valer l'eventual exercici dels seus drets, tingui constància, per escrit o en qualsevol suport durador, de la presentació de qualsevol mena de queixa o reclamació relativa a incidències, esdeveniments o circumstàncies que afectin el funcionament normal de les relacions de consum; i donar resposta a les queixes i reclamacions rebudes al més aviat possible, en qualsevol cas en el termini d'un mes des que són presentades. En el supòsit que durant aquest termini no s'hagués resolt de forma satisfactòria la queixa o la reclamació formulades, l'empresari o empresària que estigui adherit a un sistema extrajudicial de resolució de conflictes ha de proporcionar els mitjans adequats per a garantir l'accés de la persona consumidora al sistema extrajudicial de resolució corresponent o, si escau, adreçar-la als serveis públics de consum.
- d) Posar a disposició de les persones consumidores, sigui quin en sigui el lloc de residència, en qualsevol relació de consum, informació que ha d'incloure, en qualsevol cas, l'adreça postal, el número de telèfon d'atenció i el número de fax o l'adreça de correu electrònic on les persones consumidores o bé poden sol·licitar qualsevol mena d'assessorament o informació sobre el bé o servei adquirit o contractat, o bé poden formular les queixes o reclamacions sobre qualsevol assumpte que afecti el funcionament normal de les relacions de consum.

Com veiem, el Codi de Consum vol garantir l'accessibilitat a la informació i als drets de les persones consumidores, en condicions d'igualtat , **però sovint fa referència a les condicions d'accessibilitat, que de fet, no es regulen en el Codi de Consum de forma específica i que trobarem a les normatives sectorials i molt especialment en el Codi d'Accessibilitat de Catalunya.**

En el moment d'establir les sancions en matèria de consum, algunes d'elles podrien utilitzar-se per sancionar conductes contràries als drets de les persones consumidores, **per no complir específicament els criteris d'accessibilitat.**

L'article 331-6 del Codi de Consum, ens diu, en el seu apartat l), que a més de les infraccions que tipifiquen els articles 331-1 a 331-5, són també infraccions incomplir els requisits, **les obligacions o les prohibicions que estableixen aquesta llei i les altres disposicions en matèria de defensa de les persones consumidores.**

I en el moment de graduar les sancions, l'article 333-2 del codi de consum de Catalunya ens diu que:

1. Per a determinar la quantia i l'extensió de la sanció dins dels mínims i màxims establerts, s'han de tenir en compte les circumstàncies agreujants, atenuants i mixtes.

2. Són circumstàncies agreujants les següents:

- ***d) El fet que els afectats siguin col·lectius especialment protegits.***

I l'article 332-4 del Codi de consum ens diu que les infraccions que hagin estat qualificades com a greus d'acord amb l'article 332-3 s'han de qualificar com a molt greus si hi concorre alguna de les circumstàncies següents:

- b) Que s'hagin comès aprofitant la situació especial de desequilibri o indefensió de determinades persones consumidores **o de col·lectius especialment protegits.**

L'accessibilitat a la normativa de protecció de les persones consumidores d'àmbit estatal

A la normativa estatal també trobem alguns elements interessants pel que fa a l'accessibilitat

El 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-, en el seu article vuitè també ens relaciona els drets bàsics dels consumidors i usuaris i de les persones consumidores vulnerables:

- a) La protecció contra els riscos que puguin afectar la seva salut o seguretat.
- b) La protecció dels seus legítims interessos econòmics i socials; en particular davant les pràctiques comercials deslleials i la inclusió de clàusules abusives en els contractes.
- c) La indemnització dels danys i la reparació dels perjudicis soferts.
- d) La informació correcta sobre els diferents béns o serveis en formats **que garanteixin la seva accessibilitat** i l'educació i divulgació per facilitar el coneixement sobre el seu adequat ús, consum o gaudi, així com la presa de decisions òptimes per als seus interessos.
- e) L'audiència en consulta, la participació en el procediment d'elaboració de les disposicions generals que els afecten directament i la representació dels seus interessos, a través de les associacions, agrupacions, federacions o confederacions de consumidors i usuaris legalment constituïdes.
- **f) La protecció dels seus drets mitjançant procediments eficaços, en especial en relació amb les persones consumidores vulnerables.**

Pel que fa a l'etiquetatge i presentació dels béns i serveis, l'article 18 del TRLGDCU estableix que;

1. L'etiquetatge i presentació dels béns i serveis i les modalitats de realitzar-lo hauran de ser de tal naturalesa que no indueixi a error el consumidor i usuari, especialment:

- a) Sobre les característiques del bé o servei i, en particular, sobre la seva naturalesa, identitat, qualitats, composició, quantitat, durada, origen o procedència i mode de fabricació o d'obtenció.
- b) Prohibint ambigüitats sobre el seu contingut, i en especial respecte als al·lèrgens alimentaris, havent de ser l'etiquetatge clar i rigorós en la informació exacta del contingut.
- c) Atribuint al bé o servei efectes o propietats que no posseeixi.
- d) Suggerint que el bé o servei posseeix característiques particulars, quan tots els béns o serveis similars posseeixin aquestes mateixes característiques.

2. Sens perjudici de les exigències concretes que s'estableixin reglamentàriament i de la normativa sectorial que en cada cas resulti d'aplicació, que prestaran especial atenció a les persones consumidores vulnerables, **tots els béns i serveis posats a disposició dels consumidors i usuaris hauran de ser de fàcil accés i comprensió, oferts en formats que garanteixin la seva accessibilitat i, en tot cas, incorporar, acompanyar o, en darrer cas, permetre obtenir, de forma clara i comprensible, informació veraç, eficaç, suficient i <u>accessible</u> sobre les seves característiques essencials, en particular sobre les següents:**

- a) Nom i adreça completa del productor.
- b) Naturalesa, composició i finalitat.
- c) Qualitat, quantitat, categoria o denominació usual o comercial, si en tenen.
- d) Data de producció o subministrament i lot, quan sigui exigible reglamentàriament, termini recomanat per a l'ús o consum o data de caducitat.
- e) Instruccions o indicacions per al seu correcte ús o consum, així com la correcta gestió sostenible dels seus residus, advertiments i riscos previsibles.
- f) Informació sobre els serveis d'informació i atenció al client així com els procediments d'interposició de queixes i reclamacions.

Pel que fa a la informació comercial, l'article 20 ens diu que sens perjudici de la normativa sectorial que en el seu cas resulti d'aplicació, la informació necessària a incloure en l'oferta comercial s'haurà de facilitar als consumidors o usuaris, principalment quan es tracti de persones consumidores vulnerables, **en termes clars, comprensibles, veraços i <u>en un format que garanteixi la seva accessibilitat</u>, de manera que assegurin la seva adequada comprensió i permetin la presa de decisions òptimes per als seus interessos.**

Les pràctiques comercials que, d'una manera adequada al mitjà de comunicació utilitzat, incloguin informació sobre les característiques del bé o servei i el seu preu, possibilitant que el consumidor o usuari prengui una decisió sobre la contractació, i sempre que no pugui desprendre's clarament del context, hauran de contenir, almenys, la informació següent:

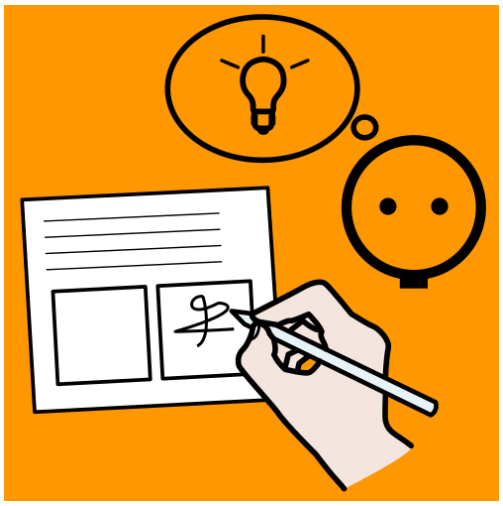
- a) Nom, raó social i domicili complet de l'empresari responsable de l'oferta comercial i, si s'escau, nom, raó social i adreça completa de l'empresari pel compte del qual actua.
- b) Les característiques essencials del bé o servei d'una manera adequada a la seva naturalesa i al mitjà de comunicació utilitzat.
- c) El preu final complet, inclosos els impostos, desglossant, si s'escau, l'import dels increments o descomptes que siguin d'aplicació a l'oferta i les despeses addicionals que es repercuteixin al consumidor o usuari.

En la resta dels casos en què, a causa de la naturalesa del bé o servei, no pugui fixar-se amb exactitud el preu en l'oferta comercial, s'haurà d'informar sobre la base de càlcul que permeti al consumidor o usuari comprovar el preu. Igualment, quan les despeses addicionals que es repercuteixin al consumidor o usuari no puguin ser calculades per endavant per raons objectives, s'ha d'informar del fet que existeixen aquestes despeses addicionals i, si es coneix, el seu import estimat.

- d) Els procediments de pagament i els terminis de lliurament i execució del contracte, quan s'apartin de les exigències de la diligència professional, entenent per tal el nivell de competència i cures especials que cal esperar d'un empresari conforme a les pràctiques honestes del mercat.
- e) Si s'escau, existència del dret de desistiment.

- f) En el cas de béns i serveis oferts en mercats en línia, si el tercer que ofereix el bé o servei té la condició d'empresari o no, d'acord amb la seva declaració al proveïdor del mercat en línia.

Pel que fa als serveis d'atenció als clients, l'article 21 del TRLGDCU estableix que les oficines i serveis d'informació i atenció al client han de dissenyar-se utilitzant mitjans i suports que segueixin els principis d'accessibilitat universal i, en el seu cas, mitjans alternatius per garantir-hi l'accés.



Pel que fa a la informació abans de subscriure el contracte, l'article 60 del TRLGDCU estableix que abans que el consumidor i usuari quedi vinculat per un contracte i oferta corresponent, l'empresari haurà de facilitar-li de forma clara, comprensible **i accessible,** la informació rellevant, veraç i suficient sobre les característiques principals del contracte, en particular sobre les seves condicions jurídiques i econòmiques.

Sens perjudici de la normativa sectorial que en el seu cas resulti d'aplicació, els termes en què se subministri aquesta informació, principalment quan es tracti de persones consumidores vulnerables, a més de clars, comprensibles, veraces i suficients, es facilitaran **en un format fàcilment accessible, garantint en el seu cas l'assistència necessària, de manera que assegurin la seva adequada comprensió i permetin la presa de decisions òptimes per als seus interessos.**

Pel que fa als requisits de les clàusules no negociades individualment, l'article 80 del TRLGDCU estableix que en els contractes amb consumidors i usuaris que utilitzin clàusules no negociades individualment, inclosos els que promoguin les administracions públiques i les entitats i empreses que en depenen, **aquelles hauran de complir els requisits següents:**

- a) Concreció, claredat i senzillesa en la redacció, amb possibilitat de comprensió directa, sense reenviaments a textos o documents que no es facilitin prèviament o simultàniament a la conclusió del contracte, i als quals, en tot cas, s'haurà de fer referència expressa en el document contractual.
- **b) Accessibilitat i llegibilitat, de manera que permeti al consumidor i usuari el coneixement previ a la celebració del contracte sobre la seva existència i contingut. En cap cas s'entendrà complert aquest requisit si la mida de la lletra del contracte fos inferior als 2.5 mil·límetres, l'espai entre línies fos inferior als 1.15 mil·límetres o l'insuficient contrast amb el fons fes dificultosa la lectura.**
- c) Bona fe i just equilibri entre els drets i obligacions de les parts, la qual cosa en tot cas exclou la utilització de clàusules abusives.

L'accessibilitat dels serveis financers

L'accessibilitat en el cas dels serveis financer, la trobem, per exemple a l'Ordre ECE/1263/2019, de 26 de desembre, sobre transparència de les condicions i requisits d'informació aplicables als serveis de pagament i per la qual es modifica l'Ordre ECO/734/2004, d'11 de març, sobre els departaments i serveis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres, i l'Ordre EHA/2899/2011, de 28 d'octubre, de transparència i protecció del client de serveis bancaris, que en el seu article 5.4.a) estableix que pel que fa a la informació sobre les despeses addicionals o de les reduccions per la utilització d'un instrument de pagament determinat, aquesta informació **s'ha de donar a l'usuari en termes fàcilment accessibles i comprensibles, especialment per a les persones amb discapacitat, de manera clara i objectiva, seguint les regles marcades pel principi de disseny universal, immediatament abans d'iniciar-se l'operació de pagament.**

A l'article 8 de la mateixa norma, quan parla de la informació general prèvia relativa a operacions de pagament singulars, ens diu que la informació i les condicions estaran redactades en termes fàcilment accessibles i comprensibles, especialment per a les persones amb discapacitat, de manera clara i llegible, seguint les regles marcades pel principi de disseny universal, en castellà o en qualsevol de les altres llengües espanyoles oficials de les respectives Comunitats Autònomes en les quals es presti el servei de pagament o en qualsevol altra llengua acordada entre les parts.

També l'article 13.1 de la mateixa norma, quan parla de la informació general prèvia a la celebració d'un contracte marc, estableix que el proveïdor de serveis de pagament facilitarà a l'usuari de serveis de pagament, en paper o un altre suport durador, un fullet amb la informació i les condicions contingudes a l'article 14, amb suficient antelació a la data en què l'usuari quedi vinculat per qualsevol contracte marc o oferta.

La informació i les condicions estaran redactades en termes fàcilment accessibles i comprensibles, especialment per a les persones amb discapacitat, de manera clara i llegible, seguint les regles marcades pel principi de disseny universal, en castellà o en qualsevol de les altres llengües espanyoles oficials de les respectives Comunitats Autònomes en les quals es presti el servei de pagament o en qualsevol altra llengua acordada entre les parts.

Finalment, la disposició addicional tercera, estableix que els proveïdors de serveis de pagament posaran a disposició dels usuaris de serveis de pagament, de manera accessible als seus llocs web, quan aquests llocs existeixin, i en paper a les seves seus, agències i a les entitats en les quals s'hagin externalitzat les seves activitats el fullet previst a l'article 106.1 de la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlament Europeu i del Consell de 25 de novembre de 2015, sobre serveis de pagament en el mercat interior i per la qual es modifiquen les Directives 2002/65/CE, 2009/110/CE i 2013/36/UE i el Reglament (UE) nº 1093/2010 i es deroga la Directiva 2007/64/CE, de 13 de novembre. Aquests proveïdors de serveis de pagament han de facilitar aquesta informació gratuïtament.

En relació amb les persones amb discapacitat, s'han d'utilitzar els mitjans alternatius adequats, que permetin que la informació es posi a disposició dels usuaris de serveis de pagament de manera clara i llegible, en un format fàcilment accessible i comprensible.

Les situacions de violència econòmica i social en la contractació amb les persones consumidores amb discapacitat

L'article 8 del –TRLGDCU- ja ens adverteix que els dos principals problemes amb els quals s'haurà d'enfrontar una persona consumidora al llarg de la seva vida i que requerien una atenció especial, per part dels poders públics, **seran les pràctiques comercials deslleials i les clàusules abusives,** amb la qual cosa, en algun moment, **aquestes persones consumidores segurament necessitaran els serveis d'assessorament i defensa dels professionals de l'advocacia, de les associacions de defensa de les persones consumidores o dels professionals de les administracions públiques de consum i, de forma molt especial, de les Oficines municipals d'informació a les persones consumidores.**

Les pràctiques comercials deslleials

Quan una persona consumidora s'adreça a una Oficina Municipal d'Informació a les persones consumidores per presentar una reclamació de consum, perquè considera que **va comprar un producte o va contractar un servei a una empresa, influenciat per una pràctica comercial que va aconseguir distorsionar significativament la seva voluntat de contractació, ja sigui per la publicitat utilitzada per l'empresa, la manera de promocionar el bé o el servei, ja sigui abans, durant o després de l'operació comercial, podem considerar que estem davant d'una pràctica comercial deslleial.**

I quan això succeeix, la persona consumidora ha vist afectada la seva capacitat d'adoptar una decisió amb ple coneixement de causa i això ha influït de forma negativa en la seva valoració de l'oferta, de la valoració de la contractació o de quina manera i en quines condicions contractar, o sobre el pagament del preu, total o parcial, o qualsevol altra forma de pagament i segurament, sobre l'exercici dels drets contractuals en relació amb els béns i serveis contractats.

En aquests casos, la persona consumidora se sol sentir enganyada per l'empresa, confosa, mal informada, i fins i tot assetjada i **el que vol amb la seva reclamació de consum és anul·lar la contractació que va fer sota la influència de la mala pràctica comercial, o bé exigir el compliment d'unes condicions que se li van oferir de forma confusa o que simplement no es van explicar correctament i en realitat no figuren en el contracte o no de la manera que es va insinuar en la pràctica comercial.**

La millor solució en aquests casos, al meu entendre, per a la persona consumidora, és no optar per tramitar la reclamació mitjançant un sistema extrajudicial de resolució de conflictes, com la mediació, sinó el de **denunciar que l'empresa ha comès una infracció administrativa en usar una pràctica comercial deslleial.**

En aquests casos l'OMIC derivarà el cas a l'organisme competent de la comunitat autònoma, perquè doni tràmit a la denúncia de la persona consumidora afectada, sol·licitant ser part interessada en el procediment sancionador i havent demanat també que l'òrgan competent resolgui, amb independència de la imposició de la sanció per l'ús d'una pràctica comercial deslleial, **que s'exigeixi a l'infractor o infractora la reposició de la situació alterada per la infracció al seu estat original i, si escau, la indemnització per danys i perjudicis provats causats a la persona consumidora.**

Una altra opció és la de comunicar els fets a l'OMIC, a les Associacions de persones consumidores o al Ministeri Fiscal, **especialment en els casos en què hi hagi una situació de vulnerabilitat i es tracti de**

pràctiques comercials relacionades amb béns o serveis d'ús o consum comú ordinari i generalitzat, perquè puguin presentar una acció de cessació per a la protecció de drets i interessos col·lectius i difusos de consumidors i usuaris.

Amb la seva petició **perquè es pugui iniciar una acció de cessació**, les persones consumidores poden evitar haver de presentar, de forma individual, una demanda contra l'empresa que ha utilitzat les pràctiques comercials deslleials, procés que generalment no els compensaria perquè en la majoria dels casos, el valor del reclamat per les persones consumidores sol ser menor que els costos processals i el desgast en temps sol ser desproporcionat.

Les administracions públiques de consum haurien d'utilitzar més aquesta possibilitat que ofereixen les accions de cessació, com a millor opció per evitar a les persones consumidores les dificultats d'haver d'exercir individualment els seus drets davant els tribunals, fent extensible a més els seus efectes preventius i restauratius, a la resta de les persones consumidores afectades per les pràctiques deslleials.

Què són les pràctiques comercials deslleials?

Hem de partir d'una **definició de pràctiques comercials,** com tot acte, omissió, conducta, manifestació o comunicació comercial, inclosa la publicitat i la comercialització, directament relacionada amb la promoció, la venda o el subministrament de béns o serveis, inclosos els béns immobles, així com els drets i obligacions, amb independència que sigui realitzada abans, durant o després d'una operació comercial.

I dins del conjunt de les pràctiques comercials, hem de considerar, com a pràctiques comercials deslleials, segons el que s'estableix a l'article 4.1 de la LCD com "tot comportament que resulti objectivament contrari a les exigències de la bona fe" i, en les relacions amb consumidors i usuaris hem d'entendre com a contrari a les exigències de la bona fe **"el comportament d'un empresari o professional contrari a la diligència professional, entesa aquesta com el nivell de competència i cures especials que cal esperar d'un empresari conforme a les pràctiques honestes del mercat, que distorsioni o pugui distorsionar de manera significativa el comportament econòmic del consumidor mitjà o del membre mitjà del grup destinatari de la pràctica, si es tracta d'una pràctica comercial dirigida a un grup concret de consumidors". En el nostre cas, parlem de les persones amb discapacitat.**

Quan els serveis públics de consum detectin que les empreses utilitzen pràctiques comercials deslleials, les han de sancionar, d'acord amb el que estableix **l'article 47.1.m) del TRLGDCU, on es tipifica aquesta conducta com una infracció administrativa en matèria de consum** i també poden, de forma coordinada i d'acord amb el que estableix l'article 33 de la Llei 3/1991, de 10 de gener, de Competència Deslleial -LCD-, ostentar la legitimació activa per presentar accions de cessació contra aquestes pràctiques deslleials, en defensa dels interessos generals, col·lectius o difusos, dels consumidors i usuaris.

Per tant, una pràctica comercial deshonesta o deslleial amb les persones consumidores, el que fa o pot fer és **influir, de manera significativa, en la seva decisió, distorsionant-la, minvant de manera apreciable la seva capacitat d'adoptar una decisió amb ple coneixement de causa, alterant el seu comportament econòmic que altrament no hagués pres en relació amb:**

- *La selecció d'una oferta o oferent.*
- *La contractació d'un bé o servei, així com, si s'escau, de quina manera i en quines condicions contractar-lo.*
- *El pagament del preu, total o parcial, o qualsevol altra forma de pagament.*

- *La conservació del bé o servei.*
- *L'exercici dels drets contractuals en relació amb els béns i serveis.*

Fixem-nos que la distorsió o la influència (dolus malus), ha de ser significativa i que no es refereix a la pràctica publicitària habitual i legítima d'efectuar afirmacions exagerades o respecte de les quals no es pretengui una interpretació literal (dolus bonus) i que **per valorar la seva intensitat, hem de tenir en compte les característiques personals de la persona consumidora a la qual s'adreça la pràctica comercial, especialment si es tracta de persones consumidores que són vulnerables respecte a aquestes relacions concretes de consum, ja sigui de forma individual o col·lectiva, per les seves característiques, necessitats o circumstàncies personals, econòmiques, educatives o socials, faci que es troben, encara que sigui territorial, sectorialment o temporalment, en una especial situació de subordinació, indefensió o desprotecció que els impedeix l'exercici dels seus drets com a persones consumidores en condicions de igualtat, tal com s'estableix a l'article 3.2 del TRLGDCU.**

Així doncs, per valorar l'afectació de la conducta deslleial, parlem d'un perfil de referència de persona consumidora mitjana, per a cada grup de situacions de vulnerabilitat i les empreses han de poder preveure raonablement, el comportament econòmic d'un grup clarament identificable de consumidors o usuaris especialment vulnerables a aquestes pràctiques o al bé o servei al qual es refereixin.

Quan estem davant de pràctiques comercials deslleials, l'article 20 bis del TRLGDCU estableix unes mesures correctores a disposició dels consumidors i usuaris perjudicats, fent referència a l'article 32.1, 1a a 4a de la LCD, considerant que queda acreditat, llevat de prova en contrari, **l'ús de pràctiques comercials deslleials contra els consumidors i usuaris que hagi estat constatat en una resolució ferma d'una autoritat competent o d'un òrgan jurisdiccional.**

El problema està doncs a determinar quan s'ha produït una pràctica deslleial i això es pot fer, o en l'àmbit judicial **o en l'àmbit del procediment administratiu, la qual cosa vol dir que sempre s'haurà de presentar demanda o una denúncia i esperar a la resolució final, però en una mediació, mai es podrà provar que hi ha hagut una pràctica deslleial.**

En ser la mediació de consum el sistema més utilitzat per tramitar les reclamacions, ens trobem que gairebé mai tindrem una visió real de la gran quantitat de pràctiques comercials deslleials que s'estan produint al mercat i que si detectaríem en el procediment sancionador.

Que són les accions de cessació?

L'article 53 del TRLGDCU regula les accions de cessació i les defineix com aquelles que s'adrecen a obtenir una sentència que condemni el demandat a cessar en la conducta i a prohibir la seva reiteració futura. Aquesta acció també es pot exercir per prohibir la realització d'una conducta quan aquesta hagi finalitzat al temps d'exercitar l'acció, si hi ha indicis suficients que facin témer la seva reiteració de manera immediata. L'article 32.1.2 de la LCD regula l'acció de cessació de la conducta deslleial.

Cal destacar que l'article 53 del TRLGDCU estableix que a qualsevol acció de cessació es poden acumular sempre que se sol·liciti la de nul·litat i anul·labilitat, la d'incompliment d'obligacions, la de resolució o rescissió contractual i la de restitució de quantitats que s'haguessin cobrat en virtut de la realització de les conductes o estipulacions o condicions generals declarades abusives o no transparents, així com la d'indemnització de danys i perjudicis que hagués causat l'aplicació d'aquestes clàusules o pràctiques. En aquests casos, l'acció acumulada accessòria també serà competència del mateix jutjat encarregat de l'acció principal, la de cessació, per la via prevista en la llei processal.

Les associacions de consumidors o usuaris són les entitats que, fins ara, han liderat les accions col·lectives en defensa dels drets col·lectius i difusos de les persones consumidores. Tanmateix, en la majoria de les administracions públiques de consum de les Comunitats Autònomes, s'ha optat per potenciar la resolució extrajudicial de conflictes, utilitzant la mediació i l'arbitratge de consum, per solucionar qualsevol conflicte de consum, deixant en un segon pla el procediment sancionador i en un tercer i oblidat lloc, les accions de cessació, tot i que la majoria de legislacions autonòmiques de consum, preveuen aquestes dues possibilitats d'actuació pública.

Sens dubte, els sistemes extrajudicials de resolució de conflictes són el millor sistema, tant per a persones consumidores com per a empreses, per trobar la millor solució als conflictes que puguin sorgir en qualsevol relació de consum i ho poden fer de forma senzilla i ràpida, sense cap cost per a les parts, sent l'opció per la qual opten la majoria de les empreses socialment responsables.

Però el sotmetiment voluntari a la mediació o a l'arbitratge de consum, per part de les empreses no sempre es produeix i molt menys per part de les empreses poc responsables, que mostren un comportament objectivament contrari a les exigències de la bona fe i que no actuen conforme a les pràctiques honestes del mercat.

Estem parlant d'empreses que tenen com a objectiu distorsionar el comportament de les persones consumidores per obtenir els seus beneficis empresarials i molt especialment de les persones consumidores que es troben en una especial situació de subordinació, indefensió o desprotecció, pel seu estat de salut, per presentar una discapacitat, per tenir afectada la seva capacitat de comprensió o per la seva edat o la seva credulitat, entre molts altres factors de vulnerabilitat.

Per aquest motiu, quan parlem de conflictes de consum generats per l'ús de pràctiques comercials deslleials per part de les empreses, encara és més difícil pensar que podrà arribar-se a obtenir una solució justa, per a les persones consumidores, utilitzant la mediació de consum o que una empresa d'aquest perfil se sotmetrà voluntàriament al sistema arbitral de consum, amb la qual cosa moltes vegades no quedarà més alternativa que acudir a la via judicial o al procediment administratiu sancionador.

Les accions de cessació dels serveis públics de consum

Si analitzem breument algunes de les legislacions a autonòmiques de consum podem veure, per exemple, que l'article 71.2.g) de la Llei 2/2012, de 28 de març, gallega de protecció general de les persones consumidores i usuàries estableix que les OMIC tenen entre les seves competències la recepció de les reclamacions dels consumidors del seu àmbit territorial i la realització de mediació entre els consumidors i les empreses de totes elles, com a pas previ a la seva derivació a l'administració competent per a la seva tramitació, i no s'esmenta en la llei les accions de cessació. Amb la qual cosa la mediació és clarament la primera opció a intentar davant una reclamació de consum en aquesta Comunitat Autònoma.

A l'article 14 de la Llei 13/2003, de 17 de desembre, de Defensa i Protecció dels Consumidors i Usuaris d'Andalusia s'estableix que els òrgans de defensa del consumidor han d'adoptar aquelles mesures que afavoreixin i promoguin la indemnització i reparació de danys als consumidors, incloent entre ells els procediments voluntaris de resolució de conflictes i esmenta específicament en el seu article 20 que entre les funcions de les OMIC estan les de promoure la mediació voluntària en conflictes i la recepció, registre i justificant de recepció de denúncies, reclamacions i sol·licituds d'arbitratge dels consumidors.

Però en el seu article 40, aquesta mateixa llei sí que ens diu que els òrgans de defensa del consumidor han de vetllar per fer efectius els drets dels consumidors adoptant les mesures previstes en aquesta

Llei i en la legislació general de protecció dels consumidors que en cada cas siguin pertinents o exerciran les accions judicials que escaiguin**. L'article 63.2 de la mateixa llei estableix també que l'Administració de la Junta d'Andalusia, a través de l'òrgan de defensa del consumidor habilitat per a això, podrà instar les accions de cessació previstes en la normativa per a la protecció dels interessos col·lectius dels consumidors davant les autoritats judicials o administratives competents.**

L'article 20.2 de la Llei 16/2006, de 28 de desembre, de Protecció i Defensa dels Consumidors i Usuaris d'Aragó, estableix que les Administracions públiques d'Aragó fomentaran la mediació en el procediment administratiu de tramitació de les denúncies i reclamacions dels consumidors presentades davant les associacions de consumidors, les oficines municipals i comarcals d'informació al consumidor, així com davant les Administracions amb competències en matèria de consum, sens perjudici de les actuacions inspectores i sancionadores que puguin correspondre i en el seu article 15.d) de la mateixa llei estableix que les diferents Administracions públiques d'Aragó adoptaran, dins del marc de les seves competències, **les mesures precises per promoure l'exercici de les accions tendents a demanar el cessament de pràctiques enganyoses o fraudulentes en l'oferta, promoció i publicitat de béns i serveis realitzades a la Comunitat Autònoma d'Aragó.**

També l'article 131-2.1 de la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya estableix que la resolució extrajudicial dels conflictes derivats d'una relació de consum es canalitza principalment per la mediació i l'arbitratge de consum, sens perjudici de les matèries o els sectors que tinguin sistemes públics extrajudicials de resolució de conflictes i quan en el seu article 126-10 ens parla de les competències dels serveis de consum, no esmenta les accions de cessació, si bé en el seu article 125-1.1 estableix que **les administracions públiques catalanes, per raons d'interès públic i utilitzant els procediments establerts per les lleis, poden exercir les accions pertinents per fer cessar les activitats lesives per als drets i interessos de les persones consumidores.**

A destacar la contundència amb què s'expressa l'article 33 de la Llei 3/2019, de 22 de març, de l'Estatut de les Persones Consumidores a Castella-la Manxa, que, en el seu apartat cinquè, estableix que la Junta de Comunitats de Castella-la Manxa, en l'àmbit de les seves competències, haurà d'actuar per adoptar mesures, especialment, en matèria sancionadora, tendents a la supressió de les situacions de violència econòmica en la contractació de les persones consumidores.

Aquesta comunitat Autònoma opta per potenciar el procediment sancionador quan estableix que les pràctiques abusives que vulnerin els drets de les persones consumidores seran sancionades per les administracions competents en matèria de consum i afegeix que les administracions públiques han d'adoptar les mesures que siguin de la seva competència per aconseguir el compliment de la legislació vigent, en especial amb la finalitat que les persones consumidores estiguin protegides contra les clàusules i les pràctiques abusives il·legibles o de difícil comprensió en els contractes i en les transaccions.

També opta per potenciar les accions judicials quan en el seu article estableix que les administracions, en l'àmbit territorial de Castella-la Manxa, vetllaran per a fer efectius els drets de les persones consumidores consagrats en aquesta llei i en la legislació general o sectorial, **recorrent, quan calgui, a l'exercici de les accions judicials oportunes per a posar fi a la vulneració d'aquests drets.**

La demanda judicial en l'àmbit les pràctiques comercials deslleials

L'article 53 del TRLGDCU regula les accions de cessació i les defineix com aquelles que s'adrecen a obtenir una sentència que condemni el demandat a cessar en la conducta i a prohibir la seva reiteració futura. Aquesta acció també es pot exercir per prohibir la realització d'una conducta quan aquesta

hagi finalitzat al temps d'exercitar l'acció, si hi ha indicis suficients que facin témer la seva reiteració de manera immediata. L'article 32.1.2 de la LCD regula l'acció de cessació de la conducta deslleial.

Cal destacar que l'article 53 del TRLGDCU estableix que a qualsevol acció de cessació es poden acumular sempre que se sol·liciti la de nul·litat i anul·labilitat, la d'incompliment d'obligacions, la de resolució o rescissió contractual i la de restitució de quantitats que s'haguessin cobrat en virtut de la realització de les conductes o estipulacions o condicions generals declarades abusives o no transparents, així com la d'indemnització de danys i perjudicis que hagués causat l'aplicació d'aquestes clàusules o pràctiques. En aquests casos, l'acció acumulada accessòria també serà competència del mateix jutjat encarregat de l'acció principal, la de cessació, per la via prevista en la llei processal.

Però el primer problema amb què es trobarà la persona consumidora quan vol exercir els seus drets és la jurisdicció i el procediment aplicable en l'àmbit de la competència deslleial, per la seva complexitat.

L'article 9.2 de la Llei Orgànica del Poder Judicial -LPOJ- estableix que li correspondrà a la jurisdicció civil conèixer del cas per no estar atribuïdes a un altre ordre jurisdiccional, però l'article 86 bis.1 de la LOPJ estableix que els Jutjats Mercantils coneixeran de totes les qüestions que siguin de la competència de l'ordre jurisdiccional civil en matèria de competència deslleial i publicitat.

Així doncs, els jutjats de primera instància no són els competents per a aquest tipus de conflictes i la persona consumidora s'haurà d'adreçar als jutjats mercantils.

La demanda s'haurà de presentar davant d'un jutjat mercantil, a elecció de la persona consumidora, al qual els correspongui per domicili de la persona consumidora o bé, el del lloc on la situació o relació jurídica a què es refereixi el litigi hagi nascut o hagi de tenir efectes, en aquest darrer cas, sempre que en aquest lloc tinguin establiment obert al públic o representant autoritzat per actuar en nom de l'entitat. Així s'estableix en els articles 50, 51 i 52 de la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'Enjudiciament Civil –LEC-.

L'article 52 de la LEC , ens parla de la competència territorial en casos especials i, en el seu apartat primer ens diu que no s'apliquen els furs establerts en els articles anteriors i es determinarà la competència d'acord amb el que estableix el present article en alguns casos, entre els quals ara ens interessa destacar els que esmenta en l'apartat 12è que estableix que, en els judicis en matèria de competència deslleial, serà competent el tribunal del lloc en què el demandat tingui el seu establiment i, a falta d'aquest, el seu domicili o lloc de residència, i quan no el tingués en territori espanyol, el tribunal del lloc on s'hagi realitzat l'acte de competència deslleial o on es produeixin els seus efectes, a elecció del demandant.

També l'apartat segon del mateix article 52 de la LEC, quan es refereix al que quan les normes de l'apartat primer no fossin d'aplicació als litigis en matèria d'assegurances, vendes a terminis de béns mobles corporals i contractes destinats al seu finançament, així com en matèria de contractes de prestació de serveis o relatius a béns mobles la celebració dels quals hagués estat precedida d'oferta pública, serà competent el tribunal del domicili de l'assegurat, comprador o prestatari o el del domicili de qui hagués acceptat l'oferta, respectivament, o el que correspongui conforme a les normes dels articles 50 i 51, a elecció del demandant.

I també l'apartat tercer del mateix article 52 de la LEC, que ens diu que quan les normes dels apartats anteriors no fossin d'aplicació als litigis derivats de l'exercici d'accions individuals de consumidors o

usuaris serà competent, a elecció del consumidor o usuari, el tribunal del seu domicili o el tribunal corresponent conforme als articles 50 i 51.

Com estem parlant de persones consumidores com a demandants, hem d'assenyalar que l'article 50 de la LEC, quan ens parla del fur general de les persones físiques, en el seu apartat tercer estableix que els empresaris i professionals, en els litigis derivats de la seva activitat empresarial o professional, també poden ser demandats en el lloc on es desenvolupi aquesta activitat i, si tinguessin establiments al seu càrrec en diferents llocs, en qualsevol d'ells a elecció de l'actor i en l'article 51 de la LEC, quan ens parla del fur general de les persones jurídiques, en el seu apartat primer, estableix que les persones jurídiques poden ser demandades en el lloc on la situació o relació jurídica a què es refereixi el litigi hagi nascut o hagi de tenir efectes, sempre que en aquest lloc tinguin establiment obert al públic o representant autoritzat per actuar en nom de l'entitat.

Quin és el procediment?

L'article 249.1.4 de la LEC estableix que es decidiran en el judici ordinari, qualsevol que sigui la seva quantia les demandes en matèria de competència deslleial, sempre que no versin exclusivament sobre reclamacions de quantitat, cas en el qual es tramitaran pel procediment que els correspongui en funció de la quantia que es reclami. No obstant això, cal atenir-se al que disposa el punt 12 de l'apartat 1 de l'article 250 de la LEC quan es tracti de l'exercici de l'acció de cessació en defensa dels interessos colvlectives i dels interessos difusos dels consumidors i usuaris en matèria de publicitat, que estableix que es decidiran en judici verbal, qualsevol que sigui la seva quantia, les demandes que suposin l'exercici de l'acció de cessació en defensa dels interessos col·lectius i difusos dels consumidors i usuaris.

Quant temps hi ha per presentar la demanda?

L'article 35 de la LCD estableix que les accions de competència deslleial previstes a l'article 32 **prescriuen pel transcurs d'un any des del moment en què es van poder exercitar i el legitimat va tenir coneixement de la persona que va realitzar l'acte de competència deslleial; i, en qualsevol cas, pel transcurs de tres anys des del moment de la finalització de la conducta.**

I en el cas de la prescripció de les accions en defensa dels interessos generals, col·lectius o difusos, dels consumidors i usuaris, es regeix pel que disposa l'article 56 del TRLGDCU, on s'estableix que les accions de cessació són imprescriptibles, sens perjudici del que disposa l'article 19, apartat 2 de la Llei 7/1998, de 13 d'abril, sobre condicions generals de la contractació en relació amb les condicions generals inscrites en el Registre de Condicions Generals de la Contractació.

Quins tipus d'accions de cessació hi ha?

L'article 32.1 de la LCD estableix les accions que es poden exercitar davant les pràctiques comercials deslleials i són les següents:

Acció declarativa de deslleialtat

En aquest cas estaríem davant d'un acte de competència deslleial que volem que sigui declarat com a tal pel jutjat. En aquests casos no es requereix la producció de dany ni culpa o dol, però amb la resolució judicial es pot acreditar l'existència de la pràctica deslleial.

D'acord amb l'article 33 de la LCD, qualsevol persona física o jurídica que participi en el mercat, els interessos econòmics del qual resultin directament perjudicats o amenaçats per la conducta deslleial, està legitimada per a l'exercici d'aquesta acció i pel que fa referència a les oficines municipals d'informació a les persones consumidores, l'apartat tercer de l'article 33 de la LCD estableix que ostenten legitimació activa, en defensa dels interessos generals, col·lectius o difusos, dels consumidors i usuaris: a) L'Institut Nacional del Consum i els òrgans o entitats corresponents de les

comunitats autònomes i de les corporacions locals competents en matèria de defensa dels consumidors i usuaris (OMIC) i b) Les associacions de consumidors i usuaris que reuneixin els requisits establerts en el TRLGDCU o, si s'escau, en la legislació autonòmica en matèria de defensa dels consumidors i usuaris.

Acció de cessació de la conducta deslleial o de prohibició de la seva reiteració futura.

Així mateix, es podrà exercir l'acció de prohibició, si la conducta encara no s'ha posat en pràctica. Aquí estaríem davant d'una pràctica deslleial que continua en el temps o que es pot iniciar i el que es demana al jutjat és que se cessi o es prohibeixi.

Tampoc és necessari, en aquest cas, acreditar cap perjudici econòmic ni dol o culpa i d'acord amb l'article 33 de la LCD, també poden accionar qualsevol persona física o jurídica que participi en el mercat, els interessos econòmics del qual resultin directament perjudicats o amenaçats per la conducta deslleial, les OMIC, en defensa dels interessos generals, col·lectius o difusos, dels consumidors i usuaris, les associacions de consumidors i usuaris i també és interessant el punt quart del mateix article que estableix que el Ministeri Fiscal podrà exercitar l'acció de cessació en defensa dels interessos generals, col·lectius o difusos, dels consumidors i usuaris, que analitzarem més endavant, de forma més detallada.

D'acord amb l'article 53 TRLGDCU, a aquesta acció es poden afegir altres accions accessòries com:

- Acció de nul·litat i anul·labilitat,
- Acció d'incompliment d'obligacions,
- Acció de resolució o rescissió contractual
- Acció de restitució de quantitats que s'haguessin cobrat en virtut de la realització de les conductes
- Acció d'indemnització de danys i perjudicis que hagués causat l'aplicació de les pràctiques.

Acció de remoció dels efectes produïts per la conducta deslleial

La competència deslleial pot produir efectes negatius que han de ser solucionats, per la qual cosa amb aquesta acció s'han d'acreditar aquests efectes i proposar mesures que siguin proporcionals per remoure' ls.

Aquí tampoc és necessari un dany efectiu ni culpa ni dol, però ja veiem que, si s'han de provar els efectes negatius i tenen legitimació, per a la qual cosa ara ens interessa, les persones físiques o jurídiques perjudicades, les OMIC i les associacions de persones consumidores.

Acció de rectificació de les informacions enganyoses, incorrectes o falses

En aquesta acció el que es demana és que es corregeixin les informacions enganyoses incorrectes o falses que ha de provar qui demandi i estan legitimats, per a la qual cosa ara ens interessa, les persones físiques o jurídiques perjudicades, les OMIC i les associacions de persones consumidores.

Acció de rescabalament dels danys i perjudicis ocasionats per la conducta deslleial, si ha intervingut dol o culpa de l'agent

El que la persona consumidora vol realment, és el rescabalament dels danys i perjudicis ocasionats per la conducta deslleial.

En aquest cas, la persona consumidora té legitimació activa en base a l'article 33.1 de la LCD i conforme al que preveu l'article 11.2 de la LEC.

Fixem-nos que només es podrà exercir aquesta acció quan existeixin danys i perjudicis ocasionats per la conducta deslleial, si ha intervingut dol o culpa de l'agent, amb la qual cosa necessitem una pràctica deslleial, un dany real, un nexe causal entre la pràctica deslleial i el dany i l'existència del dol o culpa.

Acció d'enriquiment injust, que només procedirà quan la conducta deslleial lesioni una posició jurídica emparada per un dret d'exclusiva o una altra d'anàleg contingut econòmic.

Quan la informació defectuosa facilitada a les persones consumidores es considera una pràctica deslleial per enganyosa

Ja hem vist que, per exercitar algunes de les accions civils, en l'àmbit de la competència deslleial, cal demostrar, per part de les persones consumidores, que existeix culpa o dol associat a la pràctica comercial deslleial, però l'article 20.2 del TRLGDCU estableix una excepció, **quan es produeix una situació en què la informació subministrada a les persones consumidores no ha estat la correcta.**

La informació necessària a incloure en l'oferta comercial s'ha de facilitar a les persones consumidores, principalment quan es tracti de persones consumidores vulnerables, en termes clars, comprensibles, veraços i en un format que garanteixi la seva accessibilitat, de manera que assegurin la seva adequada comprensió i permetin la presa de decisions òptimes per als seus interessos.

L'article 20.3 del TRLGDCU estableix que no informar correctament pot ser considerat una pràctica deslleial per enganyosa en iguals termes als quals estableix l'article 7 de la LCD i finalment, l'article 20.5 del TRLGDCU estableix que **la càrrega de la prova en relació amb el compliment dels requisits d'informació establerts en aquest article incumbirà l'empresari i no la persona consumidora, per la qual cosa és l'empresa quine ha d'acreditar que s'ha estat diligent facilitat correctament la informació necessària.**

Ens hem de preguntar si hi ha una diligència deguda, en l'àmbit empresarial, per evitar les pràctiques comercials deslleials i la resposta és que si, que les empreses han de respectar els drets de les persones consumidores i una d'aquests drets, és el dret a rebre una informació veraç, clara i transparent que els permeti prendre una decisió lliure i conscient a les persones consumidores.

L'article 19.1 del TRLGDCU ja estableix que els legítims interessos econòmics i socials dels consumidors i usuaris s'han de respectar en els termes establerts en aquesta norma, aplicant-se, a més, el que preveuen les normes civils i mercantils, en les regulacions sectorials d'àmbit estatal, així com en la normativa comunitària i autonòmica que resultin d'aplicació.

L'article 8.1.d) del TRLGDCU estableix que la informació correcta sobre els diferents béns o serveis és un dret bàsic de les persones consumidores i que aquesta informació s'ha de subministrar per facilitar la presa de decisions òptimes per als seus interessos.

I l'article 20.1 del TRLGDCU estableix que les pràctiques comercials han de, d'una manera adequada al mitjà de comunicació utilitzat, incloure informació sobre les característiques del bé o servei i el seu preu, possibilitant que les persones consumidores prenguin una decisió sobre la contractació i l'article 20 bis del TRLGDCU, en el seu apartat tercer, estableix que, en cap cas, l'existència d'una pràctica comercial deslleial pot ser utilitzada en contra dels interessos dels consumidors i usuaris.

Per ser practica comercial deslleial cal que l'empresa no hagi actuat de forma diligent i no hagi pres les precaucions necessàries, que cal esperar d'un empresari conforme a les pràctiques honestes del mercat per evitar que distorsioni o que pugui distorsionar de manera significativa el comportament econòmic del consumidor, fent que pugui actuar o pugui abstenir-se de fer-ho en relació amb: a) La selecció d'una oferta o oferent. b) La contractació d'un bé o servei, així com, si s'escau, de quina

manera i en quines condicions contractar-lo. c) El pagament del preu, total o parcial, o qualsevol altra forma de pagament. d) La conservació del bé o servei. e) L'exercici dels drets contractuals en relació amb els béns i serveis. Igualment, s'entén per distorsionar de manera significativa el comportament econòmic del consumidor mitjà, utilitzar una pràctica comercial per minvar de manera apreciable la seva capacitat d'adoptar una decisió amb ple coneixement de causa, fent així que prengui una decisió sobre el seu comportament econòmic que altrament no hagués pres.

L'article 1104 del Reial decret de 24 de juliol de 1889 pel qual es publica el Codi Civil, ens diu que la culpa o negligència del deutor consisteix en l'omissió d'aquella diligència que exigeixi la naturalesa de l'obligació i correspongui a les circumstàncies de les persones, del temps i del lloc. També l'article 1902 del Codi Civil estableix que el que per acció o omissió causa dany a un altre, intervenint culpa o negligència, està obligat a reparar el dany causat.

Amb l'acció d'indemnització de danys i perjudicis que hagués causat l'aplicació de les pràctiques s'ha de tenir en compte que l'article 1089 del Codi Civil estableix que les obligacions neixen de la llei, dels contractes i quasi contractes, i dels actes i omissions il·lícits o en què intervingui qualsevol gènere de culpa o negligència.

Accions de cessació col·lectives en matèria de competència deslleial

Ja hem vist que les persones consumidores, de forma individual estan legitimades per presentar l'acció de cessació, però l'article 54 del TRLGDCU, en el seu apartat tercer, ens diu també que la legitimació per a l'exercici de l'acció de cessació davant la resta de conductes d'empresaris contràries a la present norma **que lesionin interessos col·lectius o interessos difusos dels consumidors i usuaris, es regirà pel que disposa l'article 11, apartats 2 i 3, de la LEC.**

Així mateix, estaran legitimats per a l'exercici d'aquesta acció: a) L'Institut Nacional del Consum i els òrgans o entitats corresponents de les comunitats autònomes i de les corporacions locals competents en matèria de defensa dels consumidors. b) El Ministeri Fiscal.

Així doncs, els serveis públics de consum de l'Estat, de les comunitats autònomes i els de les corporacions locals, estan legitimades per presentar aquesta acció de cessació, en els casos de lesions als interessos col·lectius o interessos difusos, com també el Ministeri Fiscal.

I també les Associacions de defensa de les persones consumidores, d'acord amb l'article 11 de la LEC, que estableix que, sens perjudici de la legitimació individual dels perjudicats, les associacions de consumidors i usuaris legalment constituïdes estan legitimades per defensar en judici els drets i interessos dels seus associats i els de l'associació, així com els interessos generals dels consumidors i usuaris.

- **En el cas d'interessos col·lectius,** quan els perjudicats per un fet danyós siguin un grup de consumidors o usuaris els components dels quals estiguin perfectament determinats o siguin fàcilment determinables, **la legitimació per pretendre la tutela d'aquests interessos col·lectius correspon a les associacions de consumidors i usuaris, a les entitats legalment constituïdes que tinguin per objecte la defensa o protecció d'aquests, així com als propis grups d'afectats. Per tant, també a les associacions del tercer sector que treballen en la defensa dels drets de les persones amb discapaictat.**
- **En el cas dels interessos difusos,** quan els perjudicats per un fet danyós siguin una pluralitat de consumidors o usuaris indeterminada o de difícil determinació, **la legitimació per demandar en judici la defensa d'aquests interessos difusos correspondrà exclusivament a les associacions de consumidors i usuaris que, conforme a la Llei, siguin representatives.**

L'article 6.1.8 de la LEC ens diu que poden ser part en els processos davant els tribunals civils i en concret, que estan legitimades per a l'exercici de l'acció de cessació per a la defensa dels interessos col·lectius i dels interessos difusos dels consumidors i usuaris, **les entitats habilitades conforme a la normativa comunitària europea per a l'exercici de l'acció de cessació en defensa dels interessos col·lectius i de els interessos difusos dels consumidors i usuaris.**

El mateix article 11 de la LEC, en el seu apartat cinquè, recorda que el Ministeri Fiscal està legitimat per exercitar qualsevol acció en defensa dels interessos dels consumidors i usuaris.

El Ministeri Fiscal, es regeix per la Llei 50/1981, de 30 de desembre, per la qual es regula l'Estatut Orgànic del Ministeri Fiscal, i d'acord amb l'article 124 de la Constitució Espanyola, té per missió promoure l'acció de la justícia en defensa de la legalitat, dels drets dels ciutadans i de l'interès públic tutelat per la llei, d'ofici o a petició dels interessats. Per la qual cosa, en les fiscalies provincials, existeix un Fiscal encarregat de la protecció jurídica dels consumidors i usuaris, integrat en la Secció Civil, però que també pot actuar davant la jurisdicció contenciosa administrativa, quan la protecció de la persona consumidora, es desenvolupi en l'àmbit administratiu.

En el punt 4.3 de la Instrucció 4/2016, de 22 de desembre, sobre les funcions del Fiscal Delegat de l'especialitat civil i de protecció jurídica de les persones amb discapacitat de les Comunitats Autònomes, referida a la protecció de les persones consumidores, s'estableix que la tasca dels Fiscals Delegats de les CCAA ha d'anar dirigida a la coordinació amb les diferents entitats administratives encarregades de la protecció dels consumidors i usuaris a fi de disposar de la informació necessària per atendre els assumptes en què sigui necessària una intervenció processal, de supervisar l'acció dels diferents delegats provincials perquè existeixi una homogeneïtat de criteris i de planificar la intervenció, establint prioritats, per la qual cosa les OMIC poden i han de col·laborar amb el Ministeri Fiscal per poder protegir millor els drets de les persones consumidores.

Pel que ara ens interessa analitzar, la Circular 2/2018, d'1 de juny, sobre noves directrius en matèria de protecció jurídica dels drets dels consumidors i usuaris, concreta alguns aspectes importants, pel que fa a la defensa de la legalitat dels drets de les persones consumidores, tant en el seu vessant individual com col·lectiu i actualitza la Circular 2/2010, de 19 de novembre, sobre la intervenció del Ministeri Fiscal en l'ordre civil per a la protecció dels consumidors i usuaris.

En el seu apartat tercer, referit a l'acció individual, la circular fa referència a l'article 11.5 de la LEC que estableix que el Ministeri Fiscal està legitimat per exercitar qualsevol acció en defensa dels interessos dels consumidors i usuaris, i considera que cal fixar criteris d'actuació pel que fa a les accions individuals, per modular el nivell d'intervenció del Ministeri Fiscal en coherència amb el sentit i finalitat dels principis funcionals de la institució, recollits en l'art. ~ ~ ~ 124 CE.

L'article 15 de la LEC, en el seu apartat primer, regula la publicitat i intervenció en processos per a la protecció de drets i interessos col·lectius i difusos de consumidors i usuaris i ens diu que el Ministeri Fiscal serà part en aquests processos quan l'interès social ho justifiqui i que el tribunal que conegui d'algun d'aquests processos comunicarà la seva iniciació al Ministeri Fiscal perquè valori la possibilitat de la seva personació.

Però en el cas de les accions individuals, hem de prendre com a referència l'article 13 de la LEC que permet la intervenció com a subjecte no originàriament demandat ni demandant, com un supòsit d'intervenció voluntària a resultes d'una notícia que pot el Fiscal haver rebut, bé per lleres extraprocessals o també per la decisió del mateix Tribunal.

Dit això, la circular marca unes prioritats i estableix unes pautes mínimes d'actuació i coordinació que es refereixen a les situacions d'inferioritat, subordinació i indefensió: "La intervenció del Fiscal quan el consumidor entaula una acció individual en la seva defensa es constitueix com un mecanisme excepcional de protecció jurídica. En tot cas, el Fiscal ha de ponderar acuradament la situació i conèixer l'opinió del ciutadà afectat per valorar-ne l'oportunitat, en el marc de les corresponents diligències preprocessals".

Les situacions en què la circular considera que cal atorgar prioritat es redueixen a les següents: 1) Situacions subjectives que afecten col·lectius especialment vulnerables. 2) Situacions objectives, en atenció a béns o serveis d'ús o consum comú ordinari i generalitzat.

Quina és la posició d'una persona consumidora afectada per la pràctica deslleial davant una acció de cessació presentada en defensa dels interessos col·lectius o interessos difusos dels consumidors i usuaris en els interessos col·lectius?

Ja hem vist que una persona consumidora pot exercir l'acció individual de cessació contra les pràctiques comercials deslleials d'una empresa que l'han perjudicat, però també pot ser que aquesta mateixa empresa, hagin afectat altres persones consumidores que també exerceixin la mateixa acció, amb la qual cosa podrem tenir una suma d'interessos individuals, que **a nivell processal podria donar lloc a una acumulació de pretensions,** regulada a l'article 72 de la LEC com un procediment d'interessos plurals que presenten una acció agrupada, que **no s'ha de confondre amb l'acció col.lectiva.**

Quan parlem d'interessos col·lectius, parlem dels interessos d'un grup de persones afectades o que es pot determinar fàcilment i que pot ser representat per una entitat o organisme, que té atribuïda aquesta representació per la llei, per defensar els interessos col·lectius.

En el cas de les accions individuals s'han d'analitzar totes les circumstàncies concurrents del cas individual, mentre que **en les accions col·lectives el control és abstracte i general.**

L'article 15 de la LEC s'estableix que, en els processos promoguts per associacions o entitats constituïdes per a la protecció dels drets i interessos dels consumidors i usuaris, o pels grups d'afectats, **s'ha de cridar al procés els qui tinguin la condició de perjudicats per haver estat consumidors del producte o usuaris del servei que va donar origen al procés, perquè facin valer el seu dret o interès individual. Aquesta crida s'ha de fer en mitjans de comunicació amb difusió en l'àmbit territorial en què s'hagi manifestat la lesió d'aquells drets o interessos.**

En concret, quan es tracti d'un procés en què les persones consumidores perjudicades estiguin determinades o siguin fàcilment determinables, **el demandant ha de comunicar prèviament el seu propòsit de presentació de la demanda a totes les persones interessades i després de la crida, les persones consumidores poden intervenir en el procés en qualsevol moment.**

Ara bé, en el cas d'una acció de cessació per a la defensa dels interessos col·lectius i dels interessos difusos dels consumidors i usuaris això no és necessari, tret que s'afegeixin altres accions accessòries com, per exemple, l'acció de restitució de quantitats que s'haguessin cobrat en virtut de la realització de les conductes o l'acció d'indemnització de danys i perjudicis que hagués causat l'aplicació de les pràctiques.

La denúncia administrativa de consum en l'àmbit de les pràctiques comercials deslleials

L'ús de pràctiques comercials deslleials constitueix una infracció administrativa tipificada en la normativa estatal i autonòmica, però el que realment solen voler les persones consumidores, en el moment de presentar les seves reclamacions, és que se solucioni el seu conflicte concret, sense la

necessitat d'acudir als jutjats, amb independència que l'administració decideixi sancionar l'empresa deslleial, pel que ens hem de preguntar, **com podem transformar un procediment sancionador en un procediment per obtenir una indemnització per a la persona consumidora afectada per la infracció?**

El procediment sancionador, a diferència del procediment judicial o en el cas d'acceptar-lo voluntàriament l'empresa, del procediment extrajudicial, no està pensat perquè la persona consumidora obtingui el rescabalament dels danys i perjudicis ocasionats per la comissió de la infracció.

Però l'article 47.1.m) del TRLGDCU tipifica coma infracció administrativa, en matèria de consum l'ús de pràctiques comercials deslleials amb els consumidors o usuaris i, no hem d'oblidar que l'article 49.6 del TRLGDCU estableix que **l'òrgan competent per imposar la sanció pot resoldre la terminació del procediment sancionador quan els presumptes infractors proposin compromisos que resolguin els efectes sobre els consumidors i usuaris derivats de les conductes objecte del l'expedient i quedi garantit suficientment l'interès públic.**

S'obre així la possibilitat que, un cop iniciat el procediment sancionador, les empreses, puguin veure's forçades a buscar una solució per a la persona consumidora afectada per la presumpta pràctica comercial deslleial.

En aquests casos, els compromisos als quals s'arribi amb la persona consumidora són vinculants i tenen plens efectes un cop incorporats a la resolució que posi fi al procediment, per la qual cosa també podem emprar el procediment sancionador, en la defensa dels interessos particulars, **però com veiem, això requeriria iniciar el procediment de denúncia, no el de reclamació i ja hem comentat al principi d'aquest article, que moltes de les oficines municipals d'informació al consumidor, el que fan és prioritzar la mediació i l'arbitratge de consum.**

Com s'hauria de presentar la denúncia davant les pràctiques comercials deslleials?

L'article 58 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques -LPACAP-, estableix que la denúncia és una de les formes d'iniciar d'ofici el procediment i, l'article 62 de la mateixa llei ens defineix la denúncia com l'acte pel qual qualsevol persona, en compliment o no d'una obligació legal, posa en coneixement d'un òrgan administratiu l'existència d'un determinat fet que pogués justificar la iniciació d'ofici d'un procediment administratiu.

Hem de cridar l'atenció al fet que l'article 62.5 de la LPACAP estableix que la presentació d'una denúncia no confereix, per si sola, la condició de persona interessada en el procediment. Per ser persona interessada, l'article 4 de la LPACAP estableix que cal que:

- Els qui el promoguin com a titulars de drets o interessos legítims individuals o col·lectius.
- Els que, sense haver iniciat el procediment, tinguin drets que puguin resultar afectats per la decisió que s'hi adopti.
- Aquells els interessos legítims, individuals o col·lectius dels quals, puguin resultar afectats per la resolució i es personin en el procediment mentre no hagi recaigut resolució definitiva.

Menció especial es fa en l'apartat segon del mateix article quan es diu que les associacions i organitzacions representatives d'interessos econòmics i socials seran titulars d'interessos legítims col.lectius en els termes que la Llei reconegui.

També l'article 46 del TRLGDCU estableix en el seu apartat novè que, quan es vegin afectats els interessos generals, col.lectius o difusos dels consumidors i usuaris, **les associacions de consumidors**

i usuaris constituïdes conforme al previst en aquesta norma, o en la normativa autonòmica que els resulti d'aplicació, tindran la consideració de parts interessades en el procediment administratiu sancionador corresponent quan l'objecte de les actuacions administratives coincideixi amb els fins establerts en els seus respectius Estatuts.

Els requisits a complir en el moment de presentar la denúncia es recullen a l'apartat segon de l'article 62 de la LPACAP quan diu que les denúncies hauran d'expressar la identitat de la persona o persones que les presenten i el relat dels fets que es posen en coneixement de l'Administració i quan aquests fets poguessin constituir una infracció administrativa, han de constatar la data de la seva comissió i, quan sigui possible, la identificació dels presumptes responsables, en aquest cas, la persona consumidora ha de relacionar aquests fets amb una pràctica comercial deslleial.

El procediment sancionador i les pràctiques comercials deslleials
Els principis del procediment sancionador els trobem en el capítol III de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic -LRJAP-.

Així doncs, les persones consumidores, a títol individual o les associacions de persones consumidores, quan la infracció afecti els interessos col·lectius o difusos, podran presentar una denúncia i demanar ser considerades part interessada en el procediment, al·legant que la infracció ha afectat els seus drets o interessos legítims individuals o col·lectius i poden demanar:

- La nul·litat
- La resolució o rescissió contractual
- La restitució de quantitats que s'haguessin cobrat en virtut de la realització de les conductes deslleials
- La indemnització de danys i perjudicis provats que hagués causat l'aplicació de les pràctiques.

Ja hem dit que l'article 49.6 del TRLGDCU obre la porta al fet que les parts arribin a un acord mentre es tramita el procediment administratiu i que això permeti a l'òrgan competent per imposar la sanció, resoldre la terminació del procediment sancionador quan les parts arribin a un compromís que resolgui els efectes sobre la persona consumidora, derivats de les conductes objecte de l'expedient i quedi garantit suficientment l'interès públic.

Instruments similars o més potents encara, es recullen en les diferents normatives autonòmiques, tot i que ja hem dit que s'utilitzen molt poc per part de les OMIC.

L'article 161.3 de la Llei 3/2019, de 22 de març, de l'Estatut de les Persones Consumidores a Castella-la Manxa, quan ens parla del procediment sancionador, obre la possibilitat de suspendre els terminis de caducitat, una vegada iniciat el procediment, el temps necessari sol·licitat per l'empresa per arribar a un acord amb la persona consumidora, que no podrà ser superior a dos mesos. **A aquests efectes, la persona inculpada ha de justificar la proposta de resolució extrajudicial del conflicte realitzada a la persona consumidora, indicant el termini proposat per arribar a un acord.**

L'article 13 de la Llei 13/2003, de 17 de desembre, de Defensa i Protecció dels Consumidors i Usuaris d'Andalusia estableix que sense perjudici de les sancions que procedeixin, **en el procediment sancionador podrà exigir-se a l'infractor la reposició de la situació alterada per la infracció al seu estat original, la devolució de les quantitats indegudament percebudes i, si s'escau, la indemnització de danys i perjudicis provats causats al consumidor, llevat que el dany hagi estat causat per la seva culpa exclusiva o per la de les persones de les quals hagi de respondre civilment.** Una vegada determinats aquests danys, seran notificats a l'infractor perquè en el termini d'un mes procedeixi a la seva satisfacció, quedant, de no fer-se així, expedita la via judicial. D'aquesta manera no s'obre la via

de l'acord durant el procediment sancionador, sinó la reposició com una resolució accessòria a la de la imposició de la sanció.

De manera similar la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, tipifica en el seu article 331-3. d), com a infracció en matèria de transaccions comercials i en matèria de preus **realitzar pràctiques comercials deslleials per acció o omissió que provoquin o puguin provocar a la persona consumidora un comportament econòmic que d'una altra manera no hauria tingut i en el seu article l'article 333-10 afegeix que l'òrgan al qual correspon resoldre l'expedient pot, com a mesura complementària, requerir a l'infractor l'eliminació i el cessament de la incorporació de clàusules o de pràctiques que siguin considerades abusives o deslleials i finalment, l'article 333-7 estableix que amb independència de les sancions establertes per aquesta llei, en el procediment sancionador es pot dictar una resolució per a exigir a l'infractor o infractora la reposició de la situació alterada per la infracció al seu estat original i, si escau, la indemnització per danys i perjudicis provats causats a la persona consumidora, que han d'ésser determinats per l'òrgan competent per a imposar la sanció, resta oberta la pertinent via judicial, en el cas que l'infractor o infractora no complís voluntàriament aquesta resolució.**

Aspectes rellevants per considerar que s'ha comès una infracció administrativa, relacionada amb les pràctiques comercials deslleials més comunes

Les persones consumidores, en el moment de presentar les seves denúncies i els serveis públics de consum, en el moment d'instruir l'oportú procediment administratiu sancionador, poden valorar l'existència de l'ús de pràctiques comercials deslleials en atenció a alguns dels aspectes següents:

En relació amb la informació en la pràctica comercial

- Que s'ometi o s'oculti la informació necessària perquè el destinatari adopti o pugui adoptar una decisió relativa al seu comportament econòmic amb el degut coneixement de causa. És també deslleial si la informació que s'ofereix és poc clara, inintel·ligible, ambigua, no s'ofereix en el moment adequat, o no es dóna a conèixer el propòsit comercial d'aquesta pràctica, quan no resulti evident pel context.
- L'article 20.3 del TRLGDCU estableix que no informar correctament pot ser considerat una pràctica deslleial per enganyosa en iguals termes als quals estableix l'article 7 de la LCD i finalment, l'article 20.5 del TRLGDCU estableix que la càrrega de la prova en relació amb el compliment dels requisits d'informació establerts en aquest article incumbirà l'empresari i no la persona consumidora, per la qual cosa és l'empresa quine ha d'acreditar que s'ha facilitat correctament la informació necessària.

En relació amb l'actitud de l'empresa en la pràctica comercial

- Que minvi o pugui minvar de manera apreciable la seva capacitat d'adoptar una decisió amb ple coneixement de causa, fent així que prengui una decisió sobre el seu comportament econòmic que altrament no hagués pres.
- Que distorsioni o pugui distorsionar de manera significativa el comportament econòmic del consumidor, fent que prengui una decisió per la qual aquest opta per actuar o per abstenir-se de fer-ho en relació amb la selecció d'una oferta o oferent, la contractació d'un bé o servei, així com, si s'escau, de quina manera i en quines condicions contractar-lo, el pagament del preu, total o parcial, o qualsevol altra forma de pagament, la conservació del bé o servei, l'exercici dels drets contractuals en relació amb els béns i serveis.
- Que assetgi, coaccioni o utilitzi la força, o influència indeguda, per minvar la llibertat d'elecció o conducta del destinatari en relació al bé o servei i, conseqüentment, afecti o pugui afectar el seu comportament econòmic.

- Que coaccioni i facin creure al consumidor o usuari que no pot abandonar l'establiment de l'empresari o professional o el local en el qual es realitzi la pràctica comercial, fins haver contractat, llevat que aquesta conducta sigui constitutiva d'infracció penal.
- Que realitzi visites en persona, al domicili del consumidor o usuari, assetjant i ignorant les seves peticions perquè l'empresari o professional abandoni casa seva o no torni a personar-s'hi.
- Que assetgi la persona consumidora, realitzant propostes no desitjades i reiterades per telèfon, fax, correu electrònic o altres mitjans de comunicació a distància, llevat de les circumstàncies i en la mesura que estigui justificat legalment per fer complir una obligació contractual.
- Que s'exigeixi a la persona consumidora, ja sigui prenedor, beneficiari o tercer perjudicat, que desitgi reclamar una indemnització a l'empara d'un contracte d'assegurança, la presentació de documents que no siguin raonablement necessaris per determinar l'existència del sinistre i, si s'escau, l'import dels danys que en resultin o deixar sistemàticament sense respondre la correspondència al respecte, per tal de dissuadir-lo d'exercir els seus drets.
- Que s'exigeixi el pagament immediat o ajornat, la devolució o la custòdia de béns o serveis subministrats pel comerciant, que no hagin estat demanats pel consumidor o usuari, llevat quan el bé o servei en qüestió sigui un bé o servei de substitució subministrat de conformitat amb el que estableix la legislació vigent sobre contractació a distància amb els consumidors i usuaris.
- Que s'informi expressament el consumidor o usuari que el treball o el sustent de l'empresari o professional corren perill si el consumidor o usuari no contracta el bé o servei.

En relació als enganys en la pràctica comercial

- Que enganyi o pugui enganyar amb informació falsa o informació que, tot i ser veraç, pel seu contingut o presentació indueixi o pugui induir a error els destinataris, essent susceptible d'alterar el seu comportament econòmic, sempre que incideixi sobre l'existència o la naturalesa del bé o servei, les característiques principals del bé o servei, tals com la seva disponibilitat, els seus beneficis, els seus riscos, la seva execució, la seva composició, els seus accessoris, el procediment i la data de la seva fabricació o subministrament, el seu lliurament, el seu caràcter apropiat, la seva utilització, la seva quantitat, les seves especificacions, el seu origen geogràfic o comercial o els resultats que poden esperar-se de la seva utilització, o els resultats i característiques essencials de les proves o controls efectuats al bé o servei, l'assistència postvenda al client i el tractament de les reclamacions. L'abast dels compromisos de l'empresari o professional, els motius de la conducta comercial i la naturalesa de l'operació comercial o el contracte, així com qualsevol afirmació o símbol que indiqui que l'empresari o professional o el bé o servei són objecte d'un patrocini o una aprovació directa o indirecta, el preu o el seu mode de fixació, o l'existència d'un avantatge específic respecte al preu, la necessitat d'un servei o d'una peça, substitució o reparació, la naturalesa, les característiques i els drets de l'empresari o professional o el seu agent, tals com la seva identitat i la seva solvència, les seves qualificacions, la seva situació, la seva aprovació, la seva afiliació o les seves connexions i els seus drets de propietat industrial, comercial o intel·lectual, o els premis i distincions que hagi rebut, els drets legals o convencionals del consumidor o els riscos que aquest pugui córrer, quan l'empresari o professional indiqui en una pràctica comercial que està vinculat a un codi de conducta, l'incompliment dels compromisos assumits en aquest codi, es considera deslleial, sempre que el compromís sigui ferm i pugui ser verificat, i, en el seu context fàctic, aquesta conducta sigui susceptible de distorsionar de manera significativa el comportament econòmic dels seus destinataris, quan es comercialitzi un bé com a idèntic

a un altre comercialitzat en altres Estats membres, quan aquest bé presenti una composició o unes característiques significativament diferents, llevat que estigui justificat per factors legítims i objectius.

- Que confonguin o puguin confondre, inclòs el risc d'associació, amb qualssevol béns o serveis, marques registrades, noms comercials o altres marques distintives d'un competidor, sempre que siguin susceptibles d'afectar el comportament econòmic dels consumidors i usuaris.
- Que actuïn com a seny mitjançant ofertes comercials de béns o serveis a un preu determinat per després, amb la intenció de promocionar un bé o servei diferent, negar-se a mostrar el bé o servei ofert, no acceptar comandes o sol·licituds de subministrament, negar-se a subministrar-lo en un període de temps raonable, ensenyar una mostra defectuosa del bé o servei promocionat o desprestigiar-lo.
- Que actuïn com a seny mitjançant pràctiques comercials relatives a les vendes en liquidació quan sigui incert que l'empresari o professional es trobi en liquidació o que, en qualsevol altre supòsit, afirmin que l'empresari o professional està a punt de cessar en les seves activitats o de traslladar-se sense que vagi a fer-ho.
- Que actuïn com a seny oferint un premi, de forma automàtica, o en un concurs o sorteig, sense concedir els premis descrits o altres de qualitat i valor equivalent.
- Que actuïn com a seny oferint un bé o servei com a «gratuït», «regal», «sense despeses» o qualsevol fórmula equivalent, si el consumidor o usuari ha d'abonar diners per qualsevol concepte diferent del cost inevitable de la resposta a la pràctica comercial i la recollida del producte o del pagament per l'entrega d'aquest.
- Que actuïn com a seny creant la impressió falsa, fins i tot mitjançant l'ús de pràctiques agressives, que el consumidor o usuari ja ha guanyat, guanyarà o aconseguirà un premi o qualsevol altre avantatge equivalent si realitza un acte determinat, quan en realitat no existeix tal premi o avantatge equivalent o la realització de l'acte relacionat amb l'obtenció del premi o avantatge equivalent està subjecte a l'obligació, per part del consumidor o usuari, d'efectuar un pagament o incórrer en una despesa.
- Que afirmi o creï la impressió que un bé o servei pot ser comercialitzat legalment no sent cert.
- Que al·legui que els béns o serveis poden facilitar l'obtenció de premis en jocs d'atzar.
- Que proclami falsament, que un bé o servei pot curar malalties, disfuncions o malformacions.
- Que afirmi, no sent cert, que el bé o servei només estarà disponible durant un període de temps molt limitat o que només estarà disponible en determinades condicions durant un període de temps molt limitat a fi d'induir el consumidor o usuari a prendre una decisió immediata, privant-lo així de l'oportunitat o el temps suficient per fer la seva elecció amb el degut coneixement de causa.
- Que es comprometi a proporcionar un servei postvenda als consumidors o usuaris sense advertir-los clarament abans de contractar que l'idioma en el qual aquest servei estarà disponible no és l'utilitzat en l'operació comercial.
- Que creï la impressió falsa que el servei postvenda del bé o servei promocionat està disponible en un Estat membre diferent d'aquell en què s'ha contractat el seu subministrament.
- Que promocioni un bé o servei similar al comercialitzat per un determinat empresari o professional per induir de manera deliberada el consumidor o usuari a creure que el bé o servei procedeix d'aquest empresari o professional, no sent cert.

Les clàusules abusives

En l'àmbit del dret civil, el Codi Civil espanyol, en el seu article 7, estipula que **la Llei no empara l'abús del dret o l'exercici antisocial del mateix i que els drets sempre s'han d'exercitar conforme a les**

exigències de la bona fe i en el cas dels contractes, l'article 1258 estableix que els contractes no només obliguen al compliment del pactat, sinó que també obliga totes les conseqüències que, segons la seva naturalesa, siguin conformes a la bona fe, a l'ús i a la llei.

És contrari a la bona fe aprofitar-se de la inferioritat de l'altra part, o de la seva indefensió o subordinació, per la qual cosa, el principi de la bona fe també és plenament aplicable, a les contractacions amb les persones consumidores.

És important assenyalar també, que el preàmbul de la Llei 7 / 1998, de 13 d'abril, sobre condicions generals de la contractació -LCGC-, ens diu que

"la protecció de la igualtat dels contractants és pressupost necessari de la justícia dels continguts contractuals i constitueix un dels imperatius de la política jurídica en l'àmbit. de l'activitat econòmica i, per tant, s'ha d'evitar qualsevol factor que pugui causar un desequilibri important entre els drets i obligacions de les parts".

Per això aquesta Llei pretén protegir els legítims interessos dels consumidors i usuaris, però també de qualsevol que contracti amb una persona que utilitzi condicions generals en la seva activitat contractual i, en el cas de les persones consumidores, **podem parlar de clàusules contractuals abusives, quan es tracti d'una clàusula que, en contra de les exigències de la bona fe, causa en detriment del consumidor un desequilibri important i injustificat de les obligacions contractuals i que pot tenir o no el caràcter de condició general, ja que també es pot donar en contractes particulars quan no hi ha negociació individual de les seves clàusules, això és, en contractes d'adhesió particulars.**

Aquest és l'exemple més clar de les desigualtats amb què es troben les persones consumidores en el moment de contractar amb les empreses, que han redactat els seus contractes de forma prèvia i on la persona consumidora si vol comprar o contractar un servei, no té més remei que adherir-se al contracte, sense que hi pugui haver cap tipus de negociació individual.

El TRLGDCU, en el seu article 62, quan ens parla del contracte, ja prohibeix, en el seu apartat segon les clàusules que imposin obstacles oneróss o desproporcionats per a l'exercici dels drets reconeguts al consumidor en el contracte.

I en particular, l'apartat tercer estableix que, en els contractes de prestació de serveis o subministrament de productes de tracte successiu o continuat **es prohibeixen les clàusules que estableixin terminis de durada excessiva o limitacions que excloguin o obstaculitin el dret del consumidor i usuari a posar fi al contracte.**

A més, el mateix article ofereix alguns elements d'autotutela, perquè la mateixa persona consumidora pugui defensar-se per si mateixa, quan diu que **la persona consumidora pot exercir el seu dret a posar fi al contracte en la mateixa forma en què ho va celebrar, sense cap tipus de sanció o de càrregues oneroses o desproporcionades, com ara la pèrdua de les quantitats abonades per avançat, l'abonament de quantitats per serveis no prestats efectivament, l'execució unilateral de les clàusules penals que s'haguessin fixat contractualment o la fixació d'indemnitzacions que no es corresponguin amb els danys efectivament causats.**

I el TRLGDCU, en el seu article 82, en el seu apartat tercer, estableix que:

" el caràcter abusiu d'una clàusula s'ha d'apreciar tenint en compte la naturalesa dels béns o serveis objecte del contracte i considerant totes les circumstàncies concurrents en el moment de la

seva celebració, així com totes les altres clàusules del contracte o d'un altre del que aquest depengui",

però en el seu apartat quart fa una relació de clàusules que sempre es consideraran abusives i són les que:

- **a) vinculin el contracte a la voluntat de l'empresari,**
- **b) limitin els drets del consumidor i usuari,**
- **c) determinin la manca de reciprocitat en el contracte,**
- **d) imposin al consumidor i usuari garanties desproporcionades o li imposin indegudament la càrrega de la prova,**
- **e) resultin desproporcionades en relació amb el perfeccionament i execució del contracte, o**
- **f) contravinguin les regles sobre competència i dret aplicable.**

En definitiva, les clàusules abusives són aquelles que volen crear una clara desigualtat que perjudica les persones consumidores, ja sigui en format d'estipulacions no negociades individualment o com a pràctiques no consentides expressament que, en contra de les exigències de la bona fe causin, en perjudici del consumidor i usuari, un desequilibri important dels drets i obligacions de les parts que es derivin del contracte, segons el que estableix el mateix article 82, en el seu apartat primer.

Les clàusules d'adhesió

La majoria de contractes celebrats amb les persones consumidores són contractes d'adhesió on les clàusules predisposades són imposada per una de les parts, en el nostre cas, les empreses que ofereixen béns i serveis a les persones consumidores.

I **si les clàusules no es poden negociar, la llei estableix que aquestes clàusules han de ser transparents i que no han de ser abusives.**

La transparència i les clàusules abusives

Els contractes celebrats amb les persones consumidores estan regulats en l'article 59 del –TRLGDCU- i, es regeixen, en tot el que no estigui expressament establert en aquesta norma o en lleis especials, pel dret comú aplicable als contractes.

En alguns casos també hi ha una regulació sectorial dels contractes amb els consumidors i usuaris, que pot ser d'aplicació preferent però que, en tot cas, ha d'elevar el nivell de protecció conferit a les persones consumidores.

En l'apartat tercer de l'article 59 del TRLGDCU s'estableix que els contractes amb consumidors i usuaris que incorporin condicions generals de la contractació estan sotmesos, a més, a la Llei 7/1998, de 13 d'abril, sobre condicions generals de la contractació -LCGC-.

Parlar de contractació amb les persones consumidores no exclou parlar també de pràctiques comercials dirigides a persones consumidores, encara que l'article 19 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- estableixi que **no tenen la consideració de pràctiques comercials les relacions de naturalesa contractual, que es regeixen conforme al que preveu l'article 59 del mateix TRLGDCU.**

Ara bé, com diu l'article 20.1 del TRLGDCU, les pràctiques comercials poden incloure informació sobre les característiques del bé o servei i el seu preu, **possibilitant que el consumidor o usuari prengui una**

decisió sobre la contractació, per la qual cosa, d'alguna manera, es confon l'oferta d'una pràctica comercial, amb la informació precontractual de l'article 60 del TRLGDCU.

La transparència

La majoria de contractes celebrats amb les persones consumidores són contractes d'adhesió on les clàusules predisposades són imposada per una de les parts, en el nostre cas, les empreses que ofereixen béns i serveis a les persones consumidores i, el primer que cal tenir en compte en aquest tipus de contractes és que l'article 5 de la LCGC estableix que **les condicions generals només passaran a formar part del contracte quan s'accepti per l'adherent la seva incorporació al mateix i sigui signat per tots els contractants.**

No es pot entendre que hi ha hagut acceptació de la incorporació de les condicions generals al contracte quan el predisponent no hagi informat expressament l'adherent sobre la seva existència i no li hagi facilitat un exemplar d'aquestes.

Per tant, l'empresa ha d'informar de l'existència de les condicions generals de la contractació i n'ha de facilitar una còpia, que la persona consumidora ha de poder signar, encara que moltes vegades, es compren béns i serveis sense necessitat de signar un contracte i simplement es formalitza un rebut de la transacció i, en aquests casos, és suficient que l'empresa anunciï les condicions generals en un lloc visible dins del lloc on se celebra el negoci, que les insereixi en la documentació del contracte que acompanya la seva celebració; o que, de qualsevol altra manera, garanteixi a l'adherent una possibilitat efectiva de conèixer la seva existència i contingut en el moment de la celebració.

A més d'informar de l'existència de les condicions generals i de la necessitat de prestar el consentiment, l'apartat cinquè de l'article 5 de la LCGC introdueix el concepte de transparència quan diu que **la redacció de les clàusules generals s'haurà d'ajustar als criteris de transparència, claredat, concreció i senzillesa, amb l'efecte de nul·litat de ple dret, per a les condicions incorporades de manera no transparent en els contractes en perjudici dels consumidors.**

L'article 83 del TRLGDCU també estableix que les condicions incorporades de manera no transparent en els contractes en perjudici dels consumidors seran nul·les de ple dret.

La manca de transparència en la contractació té uns efectes molt negatius per a les persones consumidores, perquè vulneren el seu dret a rebre la informació que recull l'article 8.1.d)

Vulnerar el dret a rebre la informació necessària per poder prendre les decisions òptimes també té, en contrapartida per a l'empresa, uns efectes negatius, perquè l'article 7 de la LCGC estableix que **les condicions generals de la contractació no quedaran incorporades al contracte quan:**

- a) Les que l'adherent no hagi tingut oportunitat real de conèixer de manera completa al temps de la celebració del contracte o quan no hagin estat signades, quan sigui necessari.
- b) Les que siguin il·legibles, ambigües, fosques i incomprensibles, llevat, quant a aquestes últimes, que haguessin estat expressament acceptades per escrit per l'adherent i s'ajustin a la normativa específica que disciplin en el seu àmbit la necessària transparència de les clàusules contingudes en el contracte.

La manca de transparència es dóna en moltes relacions de consum, especialment en la contractació de serveis financers, assegurances o serveis bàsics, com l'electricitat o el gas.

Normalment en aquests casos, ens trobem primer amb una pràctica comercial, i posteriorment amb una fase precontractual i finalment la fase contractual, que, en realitat, solen confondre's en un sol acte.

Hem vist que la pràctica comercial està directament relacionada amb la promoció, la venda o el subministrament de béns o serveis i per al que ara ens interessa analitzar, se solen donar abans, durant i després d'una operació comercial, per exemple, en la qual es contracten aquests serveis bàsics.

I una cosa és el contracte i la seva regulació i una altra cosa és la pràctica comercial que ens ha portat a aquesta contractació, el que passa normalment, és que, en un breu lapse de temps, es passa de la pràctica comercial a la contractació, **sense diferenciar clarament si estem davant d'una pràctica comercial o una informació precontractual.**

Hi ha una relació clara entre la informació precontractual i les pràctiques comercials prèvies a la contractació i l'article 20.3 del TRLGDCU estableix que **no informar correctament pot ser considerat una pràctica deslleial per enganyosa en iguals termes als quals estableix l'article 7 de la LCD** i finalment, l'article 20.5 del TRLGDCU estableix que **la càrrega de la prova en relació amb el compliment dels requisits d'informació establerts en aquest article incumbirà l'empresari i no la persona consumidora, per la qual cosa és l'empresa qui ha d'acreditar que s'ha facilitat correctament la informació necessària.**

En el cas dels contractes, l'article 60.5 del TRLGDCU estableix que la càrrega de la prova en relació amb el compliment dels requisits d'informació precontractual també incumbirà l'empresari.

Així doncs, la transparència forma part de les bones pràctiques comercials i de les bones pràctiques contractuals i en cas que s'hagi d'accionar contra l'empresa, amb una acció de cessació de la conducta deslleial de l'article 32.1.2 de la LCD, també, d'acord amb el 53 TRLGDCU, a aquesta acció es poden afegir altres accions accessòries com la de nul·litat i anul·labilitat, acció d'incompliment d'obligacions, acció de resolució o rescissió contractual, acció de restitució de quantitats que s'haguessin cobrat en virtut de la realització de les conductes, acció d'indemnització de danys i perjudicis que hagués causat l'aplicació de les pràctiques.

Clàusules abusives

Si una persona consumidora llegeix el seu contracte i troba una clàusula que li sembla injusta, amb freqüència pensa que, encara que sigui injusta l'ha de complir, perquè està en el seu contracte, però això no és així, perquè l'article 8 de la LCGC estableix que són nul·les de ple dret les condicions generals que contradiguin en perjudici de l'adherent el que disposa aquesta Llei o en qualsevol altra norma imperativa o prohibitiva, llevat que s'hi estableixi un efecte diferent per al cas de contravenció.

També l'article 83 del TRLGDCU estableix que les clàusules abusives seran nul·les de ple dret i es tindran per no posades, encara que el contracte seguirà sent obligatori per a les parts en els mateixos termes, sempre que pugui subsistir sense aquestes clàusules.

En concret, es consideren abusives, d'acord amb l'article 82 del TRLGDCU totes aquelles estipulacions no negociades individualment i totes aquelles pràctiques no consentides expressament que, en contra de les exigències de la bona fe causin, en perjudici del consumidor i usuari, un desequilibri important dels drets i obligacions de les parts que es derivin del contracte i, en tot cas són abusives les clàusules que, d'acord amb el que disposen els articles 85 a 90, ambdós inclosos:

A) Les clàusules abusives per vincular el contracte a la voluntat de l'empresari de l'article 85 del TRLGDCU.

Aquest tipus de clàusules encara avui és molt freqüent i entre les més destacades tenim les que:

- Afavoreixen l'empresa amb un termini excessivament llarg o insuficientment determinat per acceptar o rebutjar una oferta contractual o satisfer la prestació deguda a la persona consumidora, per exemple, en l'execució d'una obra o una reparació. També les facultats de

consignar dates de lliurament merament indicatives condicionades a la voluntat de l'empresari.

- Les que permeten a l'empresa prorrogar automàticament un contracte de durada determinada si el consumidor i usuari no es manifesta en contra, fixant una data límit que no permeti de manera efectiva al consumidor i usuari manifestar la seva voluntat de no prorrogar-lo.
- La facultat de l'empresa per interpretar o modificar unilateralment un contracte, llevat, en aquest últim cas, que concorrin motius vàlids especificats en el contracte. O la facultat que suposin la concessió a l'empresari del dret a determinar si el bé o servei s'ajusta a l'estipulat en el contracte.
- La facultat de l'empresa per resoldre anticipadament un contracte de durada determinada, si al consumidor i usuari no se li reconeix la mateixa facultat, o les que el facultin a resoldre els contractes de durada indefinida en un termini desproporcionadament breu o sense prèvia notificació amb antelació raonable.
- La facultat de l'empresa d'obligar la persona consumidora a mantenir el contracte, tot i que l'empresari no hagués complert amb les seves obligacions.
- La facultat de l'empresa d'establir una indemnització desproporcionadament alta, al consumidor i usuari que no compleixi les seves obligacions.
- La facultat de l'empresa de supeditar la persona consumidora a una condició la realització de la qual depengui únicament de la voluntat de l'empresari per al compliment de les prestacions, quan al consumidor i usuari se li hagi exigit un compromís ferm.
- La facultat de l'empresa d'estipular el preu en el moment del lliurament del bé o servei o les que atorguin a l'empresari la facultat d'augmentar el preu final sobre el convingut, sense que en ambdós casos existeixin raons objectives i sense reconèixer al consumidor i usuari el dret a resoldre el contracte si el preu final resulta molt superior a l'inicialment estipulat, sense perjudici de l'adaptació de preus a un índex, sempre que aquests índexs siguin legals i que en el contracte es descrigui explícitament el mode de variació del preu.
- La facultat de l'empresa per determinar l'exclusió o limitació de l'obligació de l'empresari de respectar els acords o compromisos adquirits pels seus mandataris o representants o supeditar els seus compromisos al compliment de determinades formalitats.

B) Les clàusules abusives per limitar els drets bàsics del consumidor i usuari de l'article 86 del TRLGDCU.

En qualsevol cas, seran abusives les clàusules que limitin o privin el consumidor i usuari dels drets reconeguts per normes dispositives o imperatives i, en particular, aquelles estipulacions que prevegin:

1. L'exclusió o limitació de forma inadequada dels drets legals del consumidor i usuari per incompliment total o parcial o compliment defectuós de l'empresari.

En particular les clàusules que modifiquin, en perjudici del consumidor i usuari, les normes legals sobre conformitat amb el contracte dels béns o serveis posats a la seva disposició o limitin el dret del consumidor i usuari a la indemnització pels danys i perjudicis ocasionats per aquesta falta de conformitat.

2. L'exclusió o limitació de la responsabilitat de l'empresari en el compliment del contracte, pels danys o per la mort o per les lesions causades al consumidor i usuari per una acció o omissió d'aquell.

3. L'alliberament de responsabilitat de l'empresari per cessió del contracte a tercer, sense consentiment del deutor, si pot engendrar minva de les garanties d'aquest.

4. La privació o restricció al consumidor i usuari de les facultats de compensació de crèdits, retenció o consignació.

5. La limitació o exclusió de la facultat del consumidor i usuari de resoldre el contracte per incompliment de l'empresari.

6. La imposició de renúncies al lliurament de document acreditatiu de l'operació.

7. La imposició de qualsevol altra renúncia o limitació dels drets del consumidor i usuari.

C) Les clàusules abusives per manca de reciprocitat de l'article 87 del TRLGDCU.

Són abusives les clàusules que determinin la manca de reciprocitat en el contracte, contrària a la bona fe, en perjudici del consumidor i usuari i, en particular:

1. La imposició d'obligacions al consumidor i usuari per al compliment de tots els seus deures i contraprestacions, tot i que l'empresari no hagués complert els seus.

2. La retenció de quantitats abonades pel consumidor i usuari per renúncia, sense contemplar la indemnització per una quantitat equivalent si renuncia l'empresari.

3. L'autorització a l'empresari per resoldre el contracte discrecionalment, si al consumidor i usuari no se li reconeix la mateixa facultat.

4. La possibilitat que l'empresari es quedi amb les quantitats abonades en concepte de prestacions encara no efectuades quan sigui ell mateix qui resolgui el contracte.

5. Les estipulacions que prevegin l'arrodoniment a l'alça en el temps consumit o en el preu dels béns o serveis o qualsevol altra estipulació que prevegi el cobrament per productes o serveis no efectivament usats o consumits de manera efectiva.

En aquells sectors en què l'inici del servei comporti indissolublement unit un cost per a les empreses o els professionals no repercutit en el preu, no es considerarà abusiva la facturació per separat d'aquests costos, quan s'adeqüin al servei efectivament prestat.

6. Les estipulacions que imposin obstacles oneróss o desproporcionats per a l'exercici dels drets reconeguts al consumidor i usuari en el contracte, en particular en els contractes de prestació de serveis o subministrament de productes de tracte successiu o continuat, la imposició de terminis de durada excessiva, la renúncia o l'establiment de limitacions que excloguin o obstaculitzin el dret del consumidor i usuari a posar fi a aquests contractes, així com l'obstaculització a l'exercici d'aquest dret a través del procediment pactat, quin és el cas de les que prevegin la imposició de formalitats diferents de les previstes per contractar o la pèrdua de les quantitats abonades per avançat, l'abonament de quantitats per serveis no prestats efectivament, l'atribució a l'empresari de la facultat d'execució unilateral de les clàusules penals que s'haguessin fixat contractualment o la fixació d'indemnitzacions que no es corresponguin amb els danys efectivament causats.

D) Les clàusules abusives que imposin al consumidor i usuari garanties desproporcionades o li imposin indegudament la càrrega de la prova de l'article 88 del TRLGDCU.

En tot cas es consideraran abusives les clàusules que suposin:

1. La imposició de garanties desproporcionades al risc assumit.

Es presumirà que no existeix desproporció en els contractes de finançament o de garanties pactades per entitats financeres que s'ajustin a la seva normativa específica.

2. La imposició de la càrrega de la prova en perjudici del consumidor i usuari en els casos en què hauria de correspondre a l'altra part contractant.

3. La imposició al consumidor de la càrrega de la prova sobre l'incompliment, total o parcial, de l'empresari proveïdor a distància de serveis financers de les obligacions imposades per la normativa específica sobre la matèria.

E) Les clàusules abusives que resultin desproporcionades en relació amb el perfeccionament i execució del contracte de l'article 89 del TRLGDCU.

En tot cas tenen la consideració de clàusules abusives:

1. Les declaracions de recepció o conformitat sobre fets ficticis, i les declaracions d'adhesió del consumidor i usuari a clàusules de les quals no ha tingut l'oportunitat de prendre coneixement real abans de la celebració del contracte.

2. La transmissió al consumidor i usuari de les conseqüències econòmiques d'errors administratius o de gestió que no li siguin imputables.

3. La imposició al consumidor de les despeses de documentació i tramitació que per llei correspongui a l'empresari. En particular, en la compravenda d'habitatges:

- a) L'estipulació que el consumidor ha de carregar amb les despeses derivades de la preparació de la titulació que per la seva naturalesa corresponguin a l'empresari (obra nova, propietat horitzontal, hipoteques per finançar la seva construcció o la seva divisió i cancel·lació).
- b) L'estipulació que obligui el consumidor a subrogar-se en la hipoteca de l'empresari o imposi penalitzacions en els supòsits de no subrogació.
- c) L'estipulació que imposi al consumidor el pagament de tributs en què el subjecte passiu és l'empresari.
- d) L'estipulació que imposi al consumidor les despeses derivades de l'establiment dels accessos als subministraments generals de l'habitatge, quan aquesta hagi de ser lliurada en condicions d'habitabilitat.

4. La imposició al consumidor i usuari de béns i serveis complementaris o accessoris no sol·licitats.

5. Els increments de preu per serveis accessoris, finançament, ajornaments, recàrrecs, indemnització o penalitzacions que no corresponguin a prestacions addicionals susceptibles de ser acceptats o rebutjats en cada cas expressats amb la deguda claredat o separació.

6. La negativa expressa al compliment de les obligacions o prestacions pròpies de l'empresari, amb reenviament automàtic a procediments administratius o judicials de reclamació.

7. La imposició de condicions de crèdit que per als descoberts en compte corrent superin els límits que es contenen a l'article 19.4 de la Llei 7/1995, de 23 de març, de Crèdit al Consum.

8. La previsió de pactes de renúncia o transacció respecte al dret del consumidor i usuari a l'elecció de fedatari competent segons la llei per autoritzar el document públic en què inicialment o ulteriorment s'hagi de formalitzar el contracte.

F) Les clàusules abusives sobre competència i dret aplicable de l'article 90 del TRLGDCU.

Són, així mateix, abusives les clàusules que estableixin:

1. La submissió a arbitratges diferents de l'arbitratge de consum, llevat que es tracti d'òrgans d'arbitratge institucionals creats per normes legals per a un sector o un supòsit específic.

2. La previsió de pactes de submissió expressa a Jutge o Tribunal diferent del que correspongui al domicili del consumidor i usuari, al lloc del compliment de l'obligació o aquell en què es trobi el bé si aquest fos immoble.

3. La submissió del contracte a un Dret estranger respecte al lloc on el consumidor i usuari emeti la seva declaració negocial o on l'empresari desenvolupi l'activitat dirigida a la promoció de contractes d'igual o similar naturalesa.

Accions judicials

L'article 83 del TRLGDCU estableix que les clàusules abusives seran nul·les de ple dret i es tindran per no posades i continua dient que, a aquests efectes, **el Jutge, prèvia audiència de les parts, declararà la nul·litat de les clàusules abusives incloses en el contracte,** el qual, no obstant això, seguirà sent obligatori per a les parts en els mateixos termes, sempre que pugui subsistir sense aquestes clàusules.

Així doncs, si les parts no es posen d'acord sobre el caràcter abusiu d'una clàusula, hauran d'acudir a la via judicial per obtenir una resolució que ho confirmi.

L'article 9 de la LCGC estableix que la declaració judicial de no incorporació al contracte o de nul·litat de les clàusules de condicions generals podrà ser instada per l'adherent d'acord amb les regles generals reguladores de la nul·litat contractual.

La sentència estimatòria, obtinguda en un procés incoat mitjançant l'exercici de l'acció individual de nul·litat o de declaració de no incorporació, decretarà la nul·litat o no incorporació al contracte de les clàusules generals afectades i aclarirà l'eficàcia del contracte d'acord amb l'article 10, o declararà la nul·litat del propi contracte quan la nul·litat d'aquelles o la seva no incorporació afectés un dels elements essencials del mateix en els de l'article 1261 del Codi Civil.

L'article 10 de la LCGC estableix, igual que ho fa l'article 83 del TRLGDCU que la no-incorporació al contracte de les clàusules de les condicions generals o la declaració de nul·litat d'aquestes no determina la ineficàcia total del contracte, si aquest pot subsistir sense tals clàusules, extrem sobre el qual s'ha de pronunciar la sentència.

En aquests casos, la part del contracte afectada per la no-incorporació o per la nul·litat s'ha d'integrar d'acord amb el que disposa l'article 1258 del Codi Civil i disposicions en matèria d'interpretació contingudes en el mateix.

La competència judicial i el procediment

Les accions relatives a condicions generals de la contractació són competència dels jutjats de primera instància, des de la modificació operada per la Llei Orgànica 7/2022, de 27 de juliol, de modificació de la Llei Orgànica 6/1985, d'1 de juliol, del Poder Judicial, en matèria de Jutjats Mercantil que ha modificat la Llei Orgànica 6/1985, d'1 de juliol, del Poder Judicial -LOPJ-.

L'article 86.ter de la LPOJ ja no fa referència a l'apartat 2.d, referent a les condicions generals de la contractació i dels drets de les persones consumidores, per la qual cosa la competència és dels jutjats civils de primera instància.

L'article 249.1.5 de la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'Enjudiciament Civil –LEC- estableix que **es decidiran en el judici ordinari, qualsevol que sigui la seva quantia les demandes en què s'exerceixin accions relatives a condicions generals de contractació** en els casos previstos en la legislació sobre aquesta matèria, llevat del que disposa el punt 12è de l'apartat 1 de l'article 250.

L'article 250.1.12 de la LEC estableix que **es decidiran en judici verbal, sigui quina sigui la seva quantia, les demandes que suposin l'exercici de l'acció de cessació en defensa dels interessos col·lectius i difusos dels consumidors i usuaris.**

Accions col·lectives de cessació, retractació i declarativa de condicions generals

En l'àmbit dels interessos col·lectius, l'article 53 del TRLGDCU estableix que **l'acció de cessació s'adreça a obtenir una sentència que condemni el demandat a cessar en la conducta i a prohibir la seva reiteració futura.** Així mateix, l'acció es pot exercir per prohibir la realització d'una conducta quan aquesta hagi finalitzat al temps d'exercitar l'acció, si hi ha indicis suficients que facin témer la seva reiteració de manera immediata.

També es considera conducta contrària a aquesta norma en matèria de clàusules abusives la recomanació d'utilització de clàusules abusives.

Hem de tenir en compte que a qualsevol acció de cessació es pot acumular sempre que es demani la de nul·litat i anul·labilitat, la d'incompliment d'obligacions, la de resolució o rescissió contractual i la de restitució de quantitats que s'haguessin cobrat en virtut de la realització de les conductes o estipulacions o condicions generals declarades abusives o no transparents, així com la d'indemnització de danys i perjudicis que hagués causat l'aplicació d'aquestes clàusules o pràctiques. En aquests casos, de l'acció acumulada accessòria coneixerà el mateix jutjat encarregat de l'acció principal, la de cessació per la via prevista en la llei processal.

L'article 12 de la LCGC estableix que contra la utilització o la recomanació d'utilització de condicions generals que resultin contràries al que disposa aquesta Llei, o en altres lleis imperatives o prohibitives, podran interposar-se, respectivament, accions de cessació i retractació.

L'article 13 de la LCGC estableix que prèviament a la interposició de les accions col·lectives de cessació, retractació o declarativa, podran les parts sotmetre la qüestió davant el Registrador de Condicions Generals en el termini de quinze dies hàbils sobre l'adequació a la Llei de les clàusules controvertides, podent proposar una redacció alternativa a les mateixes. El dictamen del Registrador no serà vinculant.

D'acord amb el que s'estableix a l'article 16 de la LCGC aquestes accions poden ser exercitades, per a la qual cosa ara ens interessa, per les entitats següents:

- Les associacions de consumidors i usuaris que reuneixin els requisits establerts en el TRLGDCU, o, si s'escau, en la legislació autonòmica en matèria de defensa dels consumidors.
- El Ministeri de Consum i els òrgans o entitats corresponents de les Comunitats Autònomes i de les Corporacions locals competents en matèria de defensa dels consumidors.
- El Ministeri Fiscal.
- Les entitats d'altres Estats membres de la Comunitat Europea constituïdes per a la protecció dels interessos col·lectius i dels interessos difusos dels consumidors que estiguin habilitades mitjançant la seva inclusió en la llista publicada amb aquesta finalitat en el "Diari Oficial de les Comunitats Europees".

Totes les entitats esmentades poden personar-se en els processos promoguts per una altra qualsevol d'elles, si ho estimen oportú, per a la defensa dels interessos que representen.

En el mateix sentit es pronuncia l'article 54 del TRLGDCU quan diu que, davant les conductes contràries al que disposa la present norma en matèria de clàusules abusives, contractes celebrats fora d'establiment mercantil, venda a distància, garanties en la venda de productes i viatges combinats, estan legitimats per exercitar l'acció de cessació:

- a) L'Institut Nacional del Consum i els òrgans o entitats corresponents de les comunitats autònomes i de les corporacions locals competents en matèria de defensa dels consumidors i usuaris.
- b) Les associacions de consumidors i usuaris que reuneixin els requisits establerts en aquesta norma o, si s'escau, en la legislació autonòmica en matèria de defensa dels consumidors i usuaris.
- c) El Ministeri Fiscal.
- d) Les entitats d'altres Estats membres de la Comunitat Europea constituïdes per a la protecció dels interessos col·lectius i dels interessos difusos dels consumidors i usuaris que estiguin habilitades mitjançant la seva inclusió en la llista publicada amb aquesta finalitat en el «Diari Oficial de les Comunitats Europees».

La legitimació per a l'exercici de l'acció de cessació davant la resta de conductes d'empresaris contràries a la present norma **que lesionin interessos col·lectius o interessos difusos** dels consumidors i usuaris, es regirà pel que disposa l'article 11, apartats 2 i 3, de la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'Enjudiciament Civil.

Així mateix, estaran legitimats per a l'exercici d'aquesta acció:

a) L'Institut Nacional del Consum i els òrgans o entitats corresponents de les comunitats autònomes i de les corporacions locals competents en matèria de defensa dels consumidors.

b) El Ministeri Fiscal.

L'article 19 de la LCGC estableix que les accions col·lectives de cessació i retractació són, amb caràcter general, imprescriptibles. L'article 56 del TRLGDCU també preveu que les accions de cessació són imprescriptibles.

No obstant això, si les condicions generals s'haguessin dipositat en el Registre General de Condicions Generals de la Contractació, aquestes accions prescriuen als cinc anys, computats a partir del dia en què s'hagués practicat aquest dipòsit i sempre que aquestes condicions generals hagin estat objecte d'utilització efectiva.

Aquestes accions podran ser exercitades en tot cas durant els cinc anys següents a la declaració judicial ferma de nul·litat o no incorporació que pugui dictar-se amb posterioritat com a conseqüència de l'acció individual.

En tot cas, l'acció declarativa és imprescriptible.

Accions col·lectives de cessació

L'acció de cessació es dirigeix a obtenir una sentència que condemni el demandat a eliminar de les seves condicions generals les que es repeteixen nul·les i a abstenir-se d'utilitzar-les en endavant, determinant o aclarint, quan sigui necessari, el contingut del contracte que s'ha de considerar vàlid i eficaç.

A l'acció de cessació es pot acumular, com a accessòria, la de devolució de quantitats que s'haguessin cobrat en virtut de les condicions a què afecti la sentència i la d'indemnització de danys i perjudicis que hagués causat l'aplicació d'aquestes condicions.

D'acord amb l'article 17.1 de la LCGC l'acció de cessació procedeix contra qualsevol professional que utilitzi condicions generals que es repeteixen nul·les.

Accions col·lectives de retractació

L'acció de retractació té per objecte obtenir una sentència que declari i imposi al demandat, sigui o no el predisponent, el deure de retractar-se de la recomanació que hagi efectuat d'utilitzar les clàusules de condicions generals que es considerin nul·les i d'abstenir-se de continuar recomanant-les en el futur.

D'acord amb l'article 17.2 de la LCGC l'acció de retractació procedeix contra qualsevol professional que recomani públicament la utilització de determinades condicions generals que es considerin nul·les o manifesti de la mateixa manera la seva voluntat d'utilitzar-les en el trànsit, sempre que en alguna ocasió hagin estat efectivament utilitzades per algun predisponent.

Accions col·lectives declarativa de condicions generals

L'acció declarativa s'adreça obtenir una sentència que reconegui una clàusula com a condició general de la contractació i n'ordeni la inscripció, quan aquesta procedeixi d'acord amb el que preveu l'incís final de l'apartat 2 de l'article 11 d'aquesta Llei.

D'acord amb l'article 17.31 de la LCGC l'acció declarativa procedeix contra qualsevol professional que utilitzi les condicions generals.

La denúncia administrativa de consum en l'àmbit de les pràctiques i les clàusules abusives

L'article 24 de la LCGC estableix que les sancions derivades de la infracció de la normativa sobre consumidors i usuaris, es regirà per la seva legislació específica i l'article 47.1.j) del TRLGDCU inclou com a infraccions, en matèria de defensa dels consumidors i usuaris,

"La introducció o existència de clàusules abusives en els contractes, així com la no remoció dels seus efectes una vegada declarat judicialment el seu caràcter abusiu o sancionat tal fet en via administrativa amb caràcter ferm".

Així doncs, s'obre una nova via, l'administrativa, per determinar si una clàusula és o no és abusiva i si ho és per remoure'n els efectes.

Algunes de les infraccions de l'article 47.1 del TRLGDCU, que podrien estar relacionades també amb pràctiques o clàusules abusives són les dels apartats següents:

- e) L'incompliment del règim de garanties i serveis postvenda, o del règim de reparació de productes de naturalesa duradora.
- f) L'incompliment de les normes reguladores de preus, la imposició injustificada de condicions sobre prestacions no demanades o quantitats mínimes o qualsevol altre tipus d'intervenció o actuació il·lícita que suposi un increment dels preus o marges comercials.
- k) Les limitacions o exigències injustificades al dret del consumidor de posar fi als contractes de prestació de serveis o subministrament de productes de tracte successiu o continuat, l'obstaculització a l'exercici de tal dret del consumidor a través del procediment pactat, la manca de previsió d'aquest o la manca de comunicació a l'usuari del procediment per donar-se de baixa en el servei.
- r) L'incompliment del règim establert en matèria de contractes celebrats fora dels establiments mercantils.
- s) L'incompliment de les obligacions que la regulació de contractes celebrats a distància imposa en matèria de terminis d'execució i de devolució de quantitats abonades; l'enviament o subministrament, amb pretensió de cobrament, de béns o serveis no sol·licitats pel consumidor i usuari; l'ús de tècniques de comunicació que requereixin el consentiment exprés previ o la manca d'oposició del consumidor i usuari, quan no concorri

la circumstància corresponent; així com la negativa o obstrucció a l'exercici del dret de desistiment.

- t) L'incompliment de les obligacions que la regulació de contractes celebrats a distància imposa en matèries no recollides en la lletra anterior.
- u) Qualsevol altre incompliment dels requisits, obligacions o prohibicions establertes en aquesta norma o en disposicions que la desenvolupin, que no estigui previst en els tipus recollits en aquest article serà considerat infracció de la normativa de consum i sancionat en els termes previstos en la legislació autonòmica que resulti d'aplicació.
- m) L'ús de pràctiques comercials deslleials amb els consumidors o usuaris.

Infraccions per clàusules abusives en les lleis autonòmiques

En les legislacions de consum d'àmbit autonòmic també trobem tipificada com a infracció la inclusió de clàusules abusives en els contractes amb les persones consumidores.

Alguns exemples els trobem a l'article 71.6 de la Llei 13/2003, de 17 de desembre, de Defensa i Protecció dels Consumidors i Usuaris d'Andalusia, que ens diu que seran infraccions per incompliment d'obligacions o prohibicions contractuals legals:

1a Incloure en els contractes amb consumidors reenviaments a condicions generals o característiques contingudes en textos o documents que no es facilitin prèviament o simultàniament a la conclusió del contracte o sense permetre a l'adherent una possibilitat efectiva de conèixer la seva existència, abast i contingut en el moment de la celebració d'aquell.

2a Introduir en els contractes, en els contractes-tipus establerts de forma unilateral o en les condicions generals de contractació clàusules abusives de les previstes en els articles 85 a 90 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, així com les declarades com a tals per sentència judicial.

La discriminació en l'àmbit de les persones amb discapacitat, en les relacions de consum

Parlem de **discriminació directa** quan ens trobem en una situació en què es troba una persona amb discapacitat quan és tractada de manera menys favorable que una altra en situació anàloga per motiu de o per raó de la seva discapacitat.

I parlem de **discriminació indirecta**, quan una disposició legal o reglamentària, **una clàusula convencional o contractual, un pacte individual, una decisió unilateral o un criteri o pràctica, o bé un entorn, producte o servei, aparentment neutres, puguin ocasionar un desavantatge particular a una persona respecte d'altres per motiu de o per raó de discapacitat**, sempre que objectivament no responguin a una finalitat legítima i que els mitjans per a la consecució d'aquesta finalitat no siguin adequats i necessaris.

La LLEI 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació - LITND- té per objectiu establir els principis i regular les mesures i els procediments **per a garantir i fer efectius el dret a la igualtat de tracte i a la no-discriminació**, el respecte a la dignitat humana i la protecció davant qualsevol forma, acte o conducta de discriminació, entre d'altres **per raó de discapacitat o diversitat funcional.**

L'article 13 de la LITND estableix que les administracions públiques, les entitats i les persones incloses en l'àmbit d'aplicació subjectiu d'aquesta llei han de garantir els drets d'infants, adolescents, joves,

gent gran, **persones amb discapacitat o trastorn mental,** minories culturals i religioses i joves migrants sols a una vida digna, a l'autonomia personal i a no ésser subjectes de discriminació, i han d'establir, si s'escau, les accions positives destinades a protegir-los, amb l'objectiu de millorar-ne les condicions de vida, afavorir-ne la incorporació al món laboral o l'accés a béns i serveis essencials, promoure'n l'apoderament i garantir-los l'acompanyament necessari per a poder desenvolupar llur projecte de vida.

Ara, estem analitzant concretament, les conductes discriminatòries que es poden donar en establiments i espais oberts al públic i l'article 15 de la LITND estableix que les administracions públiques han de garantir **les condicions d'accés, permanència, ús i gaudi dels establiments i els espais oberts al públic, dels espectacles públics i de les activitats recreatives en absència de qualsevol forma de discriminació i d'intolerància.**

La prohibició de discriminació comprèn tant les condicions d'accés com les de permanència als locals o establiments, i també l'ús i el gaudi dels serveis que s'hi presten, i s'entén sens perjudici de l'existència d'organitzacions, activitats i serveis destinats exclusivament a grups identificats per alguns dels motius de discriminació.

Els titulars dels establiments i locals oberts al públic i els organitzadors d'espectacles públics o activitats recreatives tenen les obligacions següents:

a) Fer conèixer en espais visibles, accessibles per a totes les persones, adaptats a la lectura fàcil i, si escau, amb un sistema pictogràfic i accessible complementari, els criteris i, d'una manera explícita, les limitacions derivades de l'exercici del dret d'admissió.

b) Comunicar els criteris del dret d'admissió, amb caràcter previ a l'aplicació, a les administracions públiques competents, que els han d'autoritzar si ho disposa la normativa aplicable.

c) Impedir l'accés o expulsar dels locals, amb l'auxili, si cal, dels cossos i forces de seguretat públics:

- 1r. Les persones que violentin de paraula o de fet altres persones per qualsevol dels motius de discriminació.
- 2n. Les persones que duguin o exhibeixin públicament símbols, indumentària o objectes que incitin a la violència o a la discriminació.

És important assenyalar que l'apartat quart de l'article 15 de la LITND estableix que els establiments comercials estan obligats a posar a disposició de qualsevol persona que ho demani fulls de reclamació, i qualsevol altre document d'interès, en lectura fàcil.

També és important assenyalar el nou paper que poden jugar **les associacions de persones consumidores en l'àmbit de la lluita contra les pràctiques discriminatòries.**

L'article 26 de la LITND, en el seu apartat segon, estableix 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, sempre que comptin amb l'autorització de la persona o persones afectades.

Si la persona o les persones afectades són una pluralitat indeterminada o de difícil determinació, aquesta autorització no és necessària, sens perjudici que els qui es considerin afectats puguin participar en el procediment.

Els sindicats, els partits polítics, 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 estan legitimades per a defensar els drets i els interessos de les persones afiliades i associades en processos judicials civils, contenciosos administratius i socials, sempre que en tinguin l'autorització expressa, d'acord amb la legislació processal aplicable.

Els requisits que han de reunir les entitats són:

- a) Haver-se constituït legalment almenys dos anys abans de la iniciació del procediment corresponent, llevat que exerceixin les accions administratives o judicials en defensa dels membres que les integren o de les persones que les representen.
- b) Desenvolupar llur activitat en territori català.

Les infraccions de la LITND es regulen a l'article 43, que en el seu apartat cinquè, tipifica com a infraccions greus:

- m) La realització d'actes o la inclusió de disposicions o clàusules en els negocis jurídics que constitueixin o causin discriminació.
- n) Impedir o obstaculitzar la realització de qualsevol tràmit administratiu o l'accés a un servei o establiment públic per qualsevol dels motius a què fa referència l'article 1.
- s) Denegar, un professional o un empresari, prestacions a què una persona tingui dret, en cas que la denegació estigui motivada per qualsevol dels motius a què fa referència l'article 1.
- t) Denegar l'accés als béns i serveis disponibles per al públic, o l'oferta d'aquests béns i serveis, inclòs l'habitatge, en cas que la denegació estigui motivada per qualsevol dels motius a què fa referència l'article 1.

I en el seu apartat sisè, tipifica com a infraccions molt greus:

- i) Impedir expressament a algú de fer un tràmit, de fer ús d'un servei públic o d'accedir a un establiment obert al públic , per qualsevol motiu de discriminació.

Quan l'article 49 de la LITND ens parla del procediment sancionador, ens diu que sens perjudici dels règims sancionadors específics establerts per la legislació sectorial, correspon a l'Organisme de Protecció i Promoció de la Igualtat de Tracte i la No-discriminació la potestat d'incoar i instruir els expedients sancionadors **per les infraccions administratives en matèria d'igualtat de tracte i no-discriminació, i d'imposar les sancions corresponents.**

I si aquest organisme específic, en el transcurs de la fase d'instrucció, considera que la potestat sancionadora amb relació a la presumpta conducta infractora correspon a una altra administració pública, ho ha de posar en coneixement d'aquesta administració i li ha de traslladar l'expedient corresponent.

Això vol dir que, en alguns casos, pot haver-hi alguna infracció que sigui de l'àmbit de protecció dels drets de les persones consumidores.

Però a banda del procediment sancionador, cal tenir en compte que en l'àmbit contractual, l'article 25 de la LITND estableix que contravenir a aquesta llei i a les normes que la despleguen és causa de

nul·litat de les disposicions, dels actes **o de les clàusules dels negocis jurídics i pot donar lloc a les responsabilitats que estableix la legislació, incloses les patrimonials.**

I que tota persona que causi discriminació ha de respondre del dany causat.

El càlcul de la indemnització ha de tenir en compte els danys i perjudicis causats, inclòs el dany moral.

En aquestes situacions es pot presentar una denúncia davant del Organisme de Protecció i Promoció de la Igualtat de Tracte i la No-discriminació:

931147700

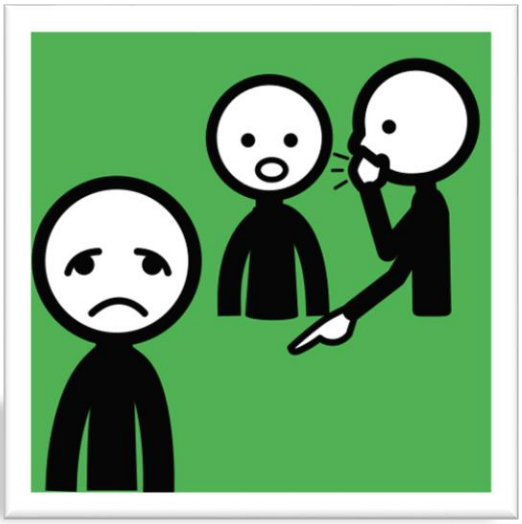
Bústia electrònica. Obre en una nova finestra.

https://igualtat.gencat.cat

Generalitat de Catalunya, g. (2023, February 23). Denúncia per discriminació. Departament d'Igualtat i Feminismes. Igualtat. https://igualtat.gencat.cat/ca/tramits/tramits-temes/22628-Denuncia-per-discriminacio?category=763e7a0a-a82c-11e3-a972-000c29052e2c

Nota sobre el dret d'admissió

Recordem que el dret d'admissió està regulat a la Llei 11/2009, del 6 de juliol, de regulació administrativa dels espectacles públics i les activitats recreatives, que en el seu article 5.1.c) de la llei estableix que els espectadors, els participants i els usuaris dels espectacles públics i de les activitats recreatives tenen dret ser admesos a l'establiment o a l'espai obert al públic en les mateixes condicions objectives per a tots els assistents, sempre que la capacitat d'aforament ho permeti i que no es doni cap de les causes d'exclusió, que han d'ésser establertes per reglament, per raons de seguretat, per a evitar l'alteració de l'ordre públic **o en aplicació del dret d'admissió.**



El mateix article 5, en el seu apartat 2.f) estableix que els espectadors, els participants i els usuaris dels espectacles públics i de les activitats recreatives tenen l'obligació de complir els requisits i **les normes d'accés i d'admissió** establerts amb caràcter general pels titulars dels establiments oberts al públic o pels organitzadors de les activitats. Els criteris d'accés i admissió s'han de donar a conèixer per mitjà de rètols visibles col·locats en els llocs d'accés i pels altres mitjans que es determinin per reglament.

L'article 6 de la llei estableix que els organitzadors i els titulars tenen l'obligació de permetre l'entrada al públic, tret dels casos establerts per llei o per reglament, entre els quals el dret d'admissió.

L'article 10 de la llei estableix que l'exercici del dret d'admissió no pot comportar, en cap cas, discriminació per raó de naixement, raça, sexe, religió, opinió, discapacitat, orientació sexual, identitat de gènere o qualsevol altra condició o circumstància personal o social dels usuaris dels establiments i els espais oberts al públic, tant pel que fa a les condicions d'accés com a la permanència en els establiments i a l'ús i gaudi dels serveis que s'hi presten.

El Decret 112/2010, de 31 d'agost, pel qual s'aprova el Reglament d'espectacles públics i activitats recreatives, afegeix, en el seu article 51 que les condicions d'accés sobre les quals es pot basar

l'exercici del dret d'admissió han de ser concretes i objectives i en cap cas no poden ser arbitràries ni improcedents, ni basar-se en criteris discriminatoris que puguin produir indefensió a les persones usuàries o consumidores. Tampoc poden ser contràries als costums vigents a la societat. Aquestes condicions **s'han de fer constar en un rètol o placa.**

La persona titular de l'establiment obert al públic o la persona organitzadora de l'espectacle públic o de l'activitat recreativa ha de trametre una còpia del rètol indicat al servei territorial competent en matèria d'espectacles públics i activitats recreatives corresponent, el qual li pot requerir la modificació del rètol si considera que no compleix els límits i requisits legalment establerts.

Qualsevol modificació de les condicions del dret d'admissió s'ha de tramitar de conformitat amb el mateix procediment regulat pels apartats anteriors.

L'article 49.1. de la llei tipifica com a falta lleu no col·locar els rètols establerts per la normativa vigent i exercir el dret d'admissió sense haver-ho comunicat a l'autoritat competent.

L'article 54.2 del Decret estableix que les persones consumidores o usuàries que considerin que l'exercici del dret d'admissió o les condicions d'accés, tal com estan previstes o els han estat aplicades en un establiment obert al públic, espectacle o activitat recreativa determinats, no són conformes al que preveu aquest Reglament, poden formular denúncia davant l'administració competent per sancionar o davant la via jurisdiccional procedent.

Les discriminacions en l'àmbit contractual

Les normatives especials, de drets de les persones consumidores, també castiguen les discriminacions contractuals, per exemple, en l'àmbit de la salut.

De fet, a la "Disposició addicional única" del TRLGDCU, afegida per l'article únic.1, de la Llei 4/2018, d'11 de juny, per la qual es modifica el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, estableix la nul·litat de determinades clàusules contractuals relacionades amb malalties i ens diu que **són nul·les les clàusules, les estipulacions, les condicions o els pactes que excloguin una de les parts, perquè tenen VIH/SIDA o altres condicions de salut** i que la Disposició final quarta, afegida també per l'article únic.2 de la Llei 4/2018, d'11 de juny, estableix que el Govern, en el termini d'un any, ha de presentar un projecte de llei en què determini l'aplicació dels principis d'aquesta Llei **a altres malalties respecte a les quals es pugui considerar que s'apliquen els mateixos efectes excloents en les relacions jurídiques.**

La mateixa llei, en el seu article 49.1 TRLGDCU , en els seus apartats k) i m), tipifica com a Infraccions en matèria de defensa dels consumidors i usuaris:

- k) 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.**

- m) 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.**

En l'àmbit específic de l'accessibilitat, 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 -TRLGDPDIS- estableix en el seu article cinquè que les mesures que estableix aquesta llei tenen per objectiu **garantir la igualtat d'oportunitats, la no discriminació i l'accessibilitat universal s'apliquen, pel que ara ens interessa, en les relacions de consum en els àmbits següents:**

- a) Telecomunicacions i societat de la informació.
- b) Espais públics urbanitzats, infraestructures i edificació.
- c) Transports.
- d) Béns i serveis a disposició del públic.
- e) Relacions amb les administracions públiques.
- f) Administració de justícia.
- g) Patrimoni cultural, de conformitat amb el que preveu la legislació de patrimoni històric.

Per tant, es protegeix a aquest col·lectiu de persones en força sectors que pertanyen a l'àmbit de protecció del dret del consum.

L'article 63 del TRLGDPDIS, ens diu que hem d'entendre que es vulnera el dret a la igualtat d'oportunitats de les persones amb discapacitat, **quan, per motiu de o per raó de discapacitat, es produeixin discriminacions** directes o indirectes, discriminació per associació, assetjaments, incompliments de les exigències d'accessibilitat i de realitzar ajustaments raonables, així com l'incompliment de les mesures d'acció positiva legalment establertes.

L'article 69 del TRLGDPDIS estableix que les administracions públiques, **en l'àmbit de les seves competències,** han de promoure i facilitar el desenvolupament de mesures de foment i d'instruments i mecanismes de protecció jurídica per portar a terme una política d'igualtat d'oportunitats, **mitjançant l'adopció de les mesures necessàries perquè se suprimeixin les** disposicions normatives i les **pràctiques contràries a la igualtat d'oportunitats i l'establiment de mesures per evitar qualsevol forma de discriminació per motiu o per raó de discapacitat.**

D'acord amb l'article 80 del TRLGDPDIS, es consideren infraccions administratives les accions i omissions que ocasionin vulneracions del dret a la igualtat d'oportunitats, no discriminació i accessibilitat universal en els àmbits als quals es refereix l'article 5, quan es produeixin discriminacions directes o indirectes, assetjaments, **incompliment de les exigències d'accessibilitat i de realitzar ajustos raonables,** així com l'incompliment de les mesures d'acció positiva legalment establertes, especialment quan en derivin beneficis econòmics per a la persona infractora.

A més, en cas de produir-se una discriminació, l'article 86 del TRLGDPDIS estableix que sens perjudici d'altres accions i drets contemplats en la legislació civil i mercantil, la persona que, en l'àmbit d'aplicació de l'article 29 pateixi una conducta discriminatòria per motiu de o per raó de discapacitat, **tindrà dret a indemnització pels danys i perjudicis soferts.**

D'aquesta manera, 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.

Això vol dir que davant d'una contractació, en la compravenda de productes o la contractació de serveis, les parts són lliures de contractar o no i per tant, d'escollir les parts, però sempre que l'elecció no estigui determinada per la discapacitat.

Això no vol dir que no siguin 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, per exemple per motius de seguretat, clarament justificats.

A Catalunya, la LLEI 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat -LA- estableix tipifica com a infraccions, en el seu article 67,2 **a) Les accions o les omissions que comporten directament o indirectament un tracte desfavorable per a persones amb discapacitat en relació amb altres persones que no en tenen i es troben en la mateixa situació o en una situació anàloga o comparable.**

Quines són les prohibicions de discriminació en l'àmbit de la regulació de transport de les persones viatgeres?

En el cas de transport aeri, tenim el Reglament (CE) 1107/2006 del Parlament Europeu i del Consell de 5 de juliol de 2006 sobre els drets de les persones amb discapacitat o mobilitat reduïda en el transport, que en l'article 1.1, estableix les normes de protecció i assistència de persones amb discapacitat o mobilitat reduïda en el transport aeri, tant per protegir-les de la discriminació com per assegurar que rebin assistència.

En el cas de transport per ferrocarril tenim el Reglament (UE) 2021/782 del Parlament Europeu i del Consell, de 29 d'abril de 2021, sobre els drets i obligacions dels passatgers ferroviaris, que en l'article 1.a) que per tal de garantir una protecció eficaç dels viatgers i fomentar els viatges per ferrocarril, el present Reglament estableix normes aplicables al transport per ferrocarril aplicables a la no discriminació entre viatgers pel que fa a les condicions de transport i l'emissió de bitllets.

En el cas de transport per mar tenim el Reglament (EU) 1177/2010 on els drets dels passatgers que viatgen per mar i per la via navegables, que en l'article 1, apartats a) i b) que el present Reglament estableix normes aplicables al transport per mar i per vies navegables pel que fa a: la no discriminació entre passatgers quant a les condicions de transport ofertes pels transportistes i a la no discriminació de les persones amb discapacitat i les persones amb mobilitat reduïda i la prestació d'assistència a aquestes persones.

En el cas del transport per autobús, tenim el Reglament UE/181/2011, del Parlament Europeu i del Consell, de 16 febrer, sobre els drets dels viatgers d'autobús i autocar i pel qual es modifica el Reglament CE/2006/2004, que en l'article 1.a) que el present Reglament estableix normes per al transport en autobús i autocar, aplicables la no discriminació entre els viatgers en les condicions de transport ofertes pels transportistes.

Quines són les prohibicions de discriminació en l'àmbit de les assegurances?

La Llei 50/1980, de 8 d'octubre, de Contracte d'Assegurança, en la seva Disposició addicional quarta, estableix que no es podrà discriminar les persones amb discapacitat en la contractació d'assegurances. En particular, es prohibeix la denegació d'accés a la contractació, l'establiment de procediments de contractació diferents dels habitualment utilitzats per l'assegurador o la imposició de condicions més oneroses, per raó de discapacitat, llevat que es trobin fundades en causes justificades, proporcionades i raonables, que es trobin documentades prèviament i objectivament.

Procediment sancionador en matèria de discapacitat

Pel que fa als procediments sancionadors en l'àmbit de les discriminacions, la Disposició transitòria Tercera de la LITND estableix que la competència en procediments sancionadors relatius a discriminacions per raó de discapacitat física, sensorial, intel·lectual o mental o altres tipus de diversitat funcional, mentre no es constitueixi l'Organisme de Protecció i Promoció de la Igualtat de Tracte i la No-discriminació, la competència per a incoar els expedients administratius tramitats en virtut del règim sancionador d'aquesta llei correspon a la persona titular de la secretaria general del departament competent en matèria de no-discriminació de les persones amb discapacitat física, sensorial, intel·lectual o mental o altres tipus de diversitat funcional.

Àrea de Promoció de l'Accessibilitat i de Supressió de Barreres

Passeig del Taulat, 266-270

08019 Barcelona

Telèfon 93 483 10 00

Contacte: accessibilitat.dretssocials@gencat.cat

https://dretssocials.gencat.cat/

L'apreciació jurídica de la vulnerabilitat, en els contractes amb persones consumidores amb malalties mentals o amb discapacitat intel·lectual

Salut mental i discapacitat intel·lectual

En primer lloc hem de distingir les malalties mentals de les discapacitats intel·lectuals. En el cas de les malalties mentals ens trobem davant d'alteracions de tipus emocionals, cognitives i o de comportament, on es veuen afectats els processos psicològics bàsics, com són les emocions, les motivacions, la cognició, la consciència, la conducta, la percepció, la sensació, l'aprenentatge o la llengua, entre d'altres.

Entre les malalties mentals podem mencionar l'esquizofrènia, on es produeix una distorsió de la realitat i una dissociació entre els pensaments i les emocions. Els trastorns de l'estat d'ànim, que afecten la manera en què la persona viu en societat, també els trastorns d'ansietat, que provoquen por i inseguretat, els trastorns de la personalitat, entre els quals trobem l'estat paranoide, esquizoide, esquizotípic.

Una malaltia mental està relacionada amb problemes emocionals o conductuals, però no amb un baix funcionament intel·lectual. És una distorsió o exageració de la realitat. En el cas dels trastorns neuròtics la persona experimenta una exageració de les situacions que viu, per exemple, una depressió seria una tristesa exagerada, l'ansietat, una por exagerada, una obsessió o compulsió seria una preocupació exagerada i el trastorn bipolar, seria un canvi exagerat entre la tristesa i l'alegria.

Els trastorns psicòtics tenen un altre enfocament, perquè fan referència a situacions irreals. Els trastorns psicòtics tenen un altre enfocament, perquè fan referència a situacions irreals, com en el cas

d'esquizofrènia, on la persona pot escoltar veus on no n'hi ha, o tenir deliris, que són pensaments irracionals, com l'existència de conspiracions o persecucions.

Malauradament encara existeix molta estigmatització, a la nostra societat davant d'aquestes malalties.

En canvi, quan parlem de discapacitat intel·lectual, parlem d'una sèrie de limitacions en les habilitats d'aprenentatge, de comprensió o de comunicació. Generalment, parlem de trastorn de l'espectre autista i de síndrome de Down, però hi ha molts altres tipus, com la síndrome de Rett, la síndrome de Prader-Willi.

Una discapacitat intel·lectual es dona quan la intel·ligència d'una persona i la seva capacitat per funcionar en la vida quotidiana, es troben per sota del nivell esperat en persones d'edat similar i necessiten un suport en una o diverses àrees concretes per millorar la seva qualitat de vida.

Per tant, parlem d'intel·ligència i d'habilitats adaptatives, en les activitats de la vida quotidiana, com vestir-se, usar el transport o relacionar-se amb els altres i convencionalment, sempre que aquestes discapacitats apareguin abans dels 18 anys, perquè posteriorment, si apareixen com a conseqüència d'una malaltia o accident, estaríem parlant de dany cerebral.

Una malaltia mental també pot tenir, en alguns casos, efectes en la nostra conducta en el moment de comprar o contractar serveis:

- influeix sobre com pensem i ens sentim a nosaltres mateixos i als altres
- influeix en la nostra manera d'interpretar el que succeeix
- afecta la nostra capacitat d'aprendre i de comunicar
- afecta la nostra capacitat de crear i mantenir relacions
- afecta la nostra capacitat d'afrontar els canvis
- afecta els estats d'ànim i pot augmentar la irritabilitat
- Afecta la nostra capacitat per recordar o concentrar-se
- Afecta la nostra energia per realitzar activitats

Els estats anímics tenen un efecte important per a les persones consumidores i poden afectar la seva voluntat contractual.

- Un episodi maníac, pot manifestar-se amb un comportament d'excitació il·lògica, que pot donar lloc a compres o contractació de serveis, exagerades.
- La manca d'empatia dificulta poder conèixer les intencions de l'altre, perquè l'empatia és la capacitat de captar, comprendre i tenir una teoria sobre els processos mentals de les altres persones amb les quals ens relacionem i, en aquest cas, ens permet intuir les motivacions, les intencions de les empreses que volen vendre els seus productes o serveis.
- Però a més de la capacitat empàtica, també es requereix de la sensibilitat interpersonal, entesa com la capacitat de processar i de generar una reacció agressiva o defensiva, davant els estímuls que genera una situació i, en el cas de la compra de béns o la contractació de serveis i, també en la gestió dels conflictes de consum, hem de tenir en compte que una

hipersensibilitat interpersonal pot afavorir tant les conductes defensives i de protecció davant l'engany com, per contra, la idealització de persones que no actuen amb bona fe, com passa amb massa freqüència amb les persones consumidores grans, per exemple, quan reben visites a domicili de comercials, molt amables, que usant algunes pràctiques comercials deslleials, aconsegueixen el consentiment d'aquestes persones fàcilment suggestionables. En aquests casos s'haurà d'entendre viciat aquest consentiment per defectes temporals de regulació de la voluntat, associats a aquestes pràctiques comercials deslleials.

En la normativa estatal, 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 -TRLGDPDIS-, **inclou en el seu àmbit de protecció, en el seu article quart, per al que ara estem analitzant, a les persones que presenten deficiències mentals o intel·lectuals**, previsiblement permanents que, en interactuar amb diverses barreres, puguin impedir la seva participació plena i efectiva en la societat, en igualtat de condicions amb els altres.

L'article 29 d'aquesta mateixa llei, estableix, pel que fa a la contractació de béns i serveis, per part de persones amb discapacitat, que **les empreses estan obligades, en les seves activitats, al compliment del principi d'igualtat d'oportunitats de les persones amb discapacitat, evitant discriminacions, directes o indirectes, per motiu de o per raó de discapacitat, per la qual cosa són necessàries unes condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació per a l'accés i utilització d'aquests béns i serveis.**

Igual que passa en la concepció actual, de la discapacitat física, on s'analitza que element extern provoca la discapacitat i es treballa per fer l'entorn accessible i eliminar aquesta barrera, en la discapacitat intel·lectual també s'ha d'analitzar la barrera i fer l'entorn accessible per millorar la qualitat de vida d'aquest col·lectiu, i pel que ara estem analitzant, els contractes de consum hauran de ser accessibles cognitivament i l'atenció per part de les empreses, a aquest col·lectiu, haurà d'oferir una especial assistència.

La declaració de la vulnerabilitat en els contractes de consum i el dret a la intimitat

Les persones que pateixen una malaltia mental o una discapacitat intel·lectual, poden, **voluntàriament**, manifestar a les empreses amb la qual van a contractar, **la seva condició específica de persona consumidora vulnerable**, **per activar així, la protecció especial que els confereixen les lleis de protecció dels drets de les persones consumidores.**

Com hem dit abans, el TRLGDCU, en el seu article tercer, apartat segon, estableix que, sense perjudici de la normativa sectorial, que en cada cas resulti d'aplicació, **s'han de considerar persones consumidores vulnerables, aquelles que es puguin trobar, en una especial situació de subordinació, indefensió o desprotecció que els pugui impedir l'exercici dels seus drets en condicions d'igualtat.**

I hem de tenir en compte també que l'article 47.1.l) de la mateixa llei, tipifica com a infracció 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 que confereix aquesta Llei o les seves normes de desenvolupament, ja sigui no atenent les seves demandes, negant-los l'accés als establiments o dispensant-los un tracte o imposant-los unes condicions desiguals, així com l'incompliment de les prohibicions de discriminació previstes en el Reglament (UE) 2018/302, quan aquesta actuació no sigui constitutiva de delicte.**

No es pot excloure doncs, una persona consumidora, en una relació contractual, per la seva discapacitat física o intel·lectual. La clàusula seria nul·la i estaríem davant d'una infracció

administrativa en matèria de protecció a les persones consumidores, que s'hauria de denunciar davant qualsevol Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.

Els dos problemes més importants, amb els quals es poden trobar les persones consumidores vulnerables, **són la discriminació i les pràctiques deslleials.**

Amb la comunicació, a l'altra part contractant, del diagnòstic, aquestes poden passar a ser etiquetades i a partir d'aquell moment, poden haver d'enfrontar-se amb l'estigma i la discriminació, exercides per empreses poc responsables.

Quan una empresa ha de vendre un producte o contractar un servei amb una persona consumidora, no hauria de preguntar, excepte en alguns supòsits legalment regulats, sobre l'estat de salut d'aquesta persona, però en ocasions, quan una empresa percep que el client tenen una malaltia mental, per exemple, en avaluar la seva capacitat econòmica per fer front als pagaments del lloguer d'un habitatge o a la contractació d'un préstec hipotecari, pot sorgir una idea, preconcebuda socialment, que porta l'empresa a atribuir a aquesta persona consumidora, un cert grau d'impredictibilitat, en alguns casos de perillositat o agressivitat, de fragilitat, d'incapacitat o dependència, d'extravagància, de dèficit cognitiu, entre altres moltes suposicions errònies, que fan que l'empresa tingui una certa prevenció o por a formalitzar el contracte o a vendre un producte, per les conseqüències socials i econòmiques que pot portar aparellada aquesta contractació.

L'estat de salut d'una persona, forma part del seu dret a la intimitat i a la pròpia imatge i, per tant, està dins l'esfera de protecció específica de l'article 18 de la Constitució Espanyola i només la persona en qüestió, pot decidir fer-la pública i a qui se la vol fer pública.

La Llei 41/2002, de 14 de novembre, bàsica reguladora de l'autonomia del pacient i de drets i obligacions en matèria d'informació i documentació clínica, quan ens parla del dret a la intimitat, estableix en el seu article set, apartat primer, que tota persona té dret que es respecti el caràcter confidencial de les dades referents a la seva salut, i que ningú hi pugui accedir sense prèvia autorització emparada per la Llei i, la Llei Orgànica 1/1982, de 5 de maig, de protecció civil del dret a l'honor, a la intimitat personal i familiar i a la pròpia imatge, estableix en el seu article segon que la protecció civil de l'honor, de la intimitat i de la pròpia imatge quedarà delimitada per les lleis i pels usos socials atenent l'àmbit que, pels seus propis actes, mantingui cada persona reservada per a si mateixa o la seva família.

La diligència empresarial en la contractació amb persones amb malalties mentals o discapacitat intel·lectual

Les empreses que contracten amb persones consumidores, que requereixen **mesures de suport per prestar el seu consentiment**, n'han de ser coneixedores i, hem de tenir en compte que **les mesures de suport només tenen efectes davant de tothom, a partir de la seva inscripció o anotació en el Registre Civil, tal com estableix l'article 222, apartat tercer, de la LEC**, per la qual cosa, si la persona que actua com a suport ho fa informalment, **amb la figura de guarda de fet, només tenen aquesta ocasió de manifestar-ho, en el moment del contracte.**

En tot cas, si la persona consumidora vulnerable, que necessita les mesures de suport no ho exterioritza en el moment de contractar, sempre haurem d'analitzar si l'empresa podria conèixer aquestes necessitats de suport o les hauria ignorat en virtut de negligència per la seva part. En aquests casos, les empreses tenen la necessitat de verificar si són necessàries mesures de suport, com a part de la seva diligència professional, perquè en cas contrari el contracte pot esdevenir ineficaç.

Amb caràcter voluntari, qualsevol persona major d'edat o menor emancipada, pot, en previsió o apreciació de la concurrència de circumstàncies que puguin dificultar-li l'exercici de la seva capacitat jurídica en igualtat de condicions amb les altres, **preveure o acordar en escriptura pública mesures de suport relatives a la seva persona o béns.**

En aquest acte pot establir el règim d'actuació, l'abast de les facultats de la persona o persones que li hagin de donar suport, o la forma d'exercici del suport.

També pot preveure les mesures o òrgans de control que estimi oportú, les salvaguardes necessàries per evitar abusos, conflicte d'interessos o influència indeguda i els mecanismes i terminis de revisió de les mesures de suport, per tal de garantir el respecte de la seva voluntat, desitjos i preferències. Així s'estableix a l'article 255 del Codi Civil Espanyol.

La Llei 20/2011, de 21 de juliol, del Registre Civil, en el seu article 83, considera, en el seu apartat 1. b) que **són dades amb publicitat restringida, la discapacitat i les mesures de suport i l'article 84 de la mateixa llei, estableix que només l'inscrit o els seus representants legals, qui exerceixi el suport i que estigui expressament autoritzat, l'apoderat preventiu general o el curador en el cas d'una persona amb discapacitat podran accedir o autoritzar a terceres persones la publicitat dels assentaments que continguin dades especialment protegides en els termes que reglamentàriament s'estableixin.**

Un altre exemple, on cal comunicar la necessitat de mesures de suport, és quan es vol invocar l'aplicació d'una normativa estrangera de protecció, tal com estableix l'article 10 del Codi Civil Espanyol, en el seu apartat vuitè, que ens diu que en els contractes celebrats entre persones que es trobin a Espanya, les persones físiques que gaudeixin de capacitat de conformitat amb la llei espanyola només podran invocar la seva discapacitat resultant de la llei d'un altre país si, en el moment de la celebració del contracte, l'altra part hagués conegut aquesta discapacitat o l'hagués ignorat en virtut de negligència per la seva part.

A la protecció especial que estableix la consideració de persona consumidora vulnerable, cal afegir que la Llei 8/2021, de 2 de juny, per la qual es reforma la legislació civil i processal per al suport a les persones amb discapacitat en l'exercici de la seva capacitat jurídica ha suposat un canvi important per als drets de les persones amb malalties mentals, trastorns mentals o amb discapacitat intel·lectual, perquè ara ja no existeixen les incapacitacions i el nou redactat de l'article 249 del Codi Civil, estableix que **poden acordar-se mesures de suport a les persones majors d'edat o menors emancipades que les necessitin per a l'adequat exercici de la seva capacitat jurídica, amb la finalitat de permetre el desenvolupament ple de la seva personalitat i el seu desenvolupament jurídic en condicions d'igualtat.**

La llei reforça la igualtat en drets, amb mesures de suport inspirades en el respecte a la dignitat de la persona i en la tutela dels seus drets fonamentals i l'article 250 del Codi Civil ens indica que les mesures de suport per a l'exercici de la capacitat jurídica de les persones que ho necessitin són, **a més de les de naturalesa voluntària, la guarda de fet, la curatela i el defensor judicial.**

Així doncs, una persona consumidora vulnerable, pot contractar en igualtat de condicions i, en alguns casos, amb mesures de suport, i si considera que l'empresa amb la qual ha contractat ha aconseguit viciar el seu consentiment, pot iniciar les actuacions oportunes, per deixar sense efecte, el contracte, en el cas que es donessin els supòsits generals de nul·litat i anul·labilitat, previstos a l'article 1265 Codi Civil.

Sembla que la consideració legal de persona consumidora vulnerable, no té, per a les empreses, cap especificitat pel que fa a la capacitat jurídica, en el moment de contractar la venda de béns o la

prestació de serveis, però això no és així, perquè la normativa sí que exigeix un plus d'atenció i d'assessorament, per part de les empreses i dels seus serveis d'atenció al client, per poder garantir, que qualsevol persona consumidora amb alguna malaltia mental, trastorn mental o discapacitat intel·lectual, pugui contractar en igualtat de condicions i que no es produeixi cap tipus d'abús o de discriminació.

El que passa és que per activar aquesta protecció especial, s'ha d'al·legar, per part de les persones consumidores, aquesta vulnerabilitat i, per la meva experiència en l'assessorament i en la resolució extrajudicial de conflictes de consum, en molt poques ocasions, les persones consumidores fan constar la seva situació de vulnerabilitat en el contracte, ja sigui perquè no són conscients de la seva vulnerabilitat o perquè consideren que no cal fer-ho, per ser, en si mateix, discriminatori o per afectar la seva intimitat, o el més freqüent, perquè les empreses no ofereixen la possibilitat de tenir-ho en compte, en el marc concret de la contractació.

Si una empresa no coneix la vulnerabilitat de la persona consumidora, aquesta podria al·legar en la seva defensa, que l'altra part no li va requerir cap mesura d'informació ni de suport especial, i que per això no va facilitar tota la informació perceptiva, de manera accessible, clara i comprensible per a aquest cas concret ni va avaluar la seva capacitat jurídica.

I en el moment de tramitar un procediment sancionador, si fos el cas, l'administració tampoc podrà aplicar, la protecció especial ni els agreujants previstos per a les infraccions comeses contra els col·lectius de persones consumidores vulnerables.

Llavors ens plantegem: **Han de manifestar sempre, les persones consumidores, la seva situació de vulnerabilitat en totes les seves relacions contractuals?** De respondre afirmativament, ens trobem davant d'un tracte diferenciat, atès que s'està obligant aquest col·lectiu de persones consumidores a donar una informació que altres persones consumidores no han de comunicar. Però el cert és que també podríem parlar, en certa manera, d'una discriminació positiva, perquè aquesta comunicació de la vulnerabilitat, suposa un plus de protecció per als interessos econòmics i socials d'aquestes persones.

Algunes lleis estableixen l'obligació que les persones consumidores, comuniquin a l'empresa contractant la seva situació de salut perquè el contracte sigui eficaç.

El cas més clar el tenim en la contractació d'assegurances, especialment assegurances de vida o de salut, on la persona consumidora ha de declarar el seu estat de salut, en aquell moment previ a la contractació o en cas contrari, en el moment d'exigir la prestació contractada, podria no ser exigible a l'asseguradora.

Així s'estableix a l'article 10 de la Llei 50/1980, de 8 d'octubre, de Contracte d'Assegurança. Tot i que aquesta mateixa llei, en la seva disposició addicional cinquena prohibeix la discriminació per raó de VIH/SIDA **o altres condicions de salut, entre les quals hem d'entendre inclosa la salut mental**.

Però en altres ocasions, la llei no obliga a comunicar el nostre estat de salut, tret, que vulguem invocar una protecció especial dels nostres drets.

Un exemple el trobem en la contractació, amb persones amb discapacitat funcional o intel·lectual, de viatges combinats, i també, en alguns contractes de transport de viatgers, de l'àmbit terrestre, marítim i aeri. L'article 153.1.a) vuitè del TRLGDCU, **estableix l'obligació d'informar, per part de les empreses majoristes i minoristes, les persones consumidores, sobre l'accessibilitat dels viatges combinats i a petició de la persona consumidora, informació precisa sobre la idoneïtat del viatge per a les seves necessitats especials**.

Atesa aquesta informació, l'article 155 del TRLGDCU, en el seu apartat segon, estableix que **haurà de formar part del contracte les necessitats especials del viatger acceptades per l'organitzador**. Per tant, és un clar exemple de contracte on la vulnerabilitat que s'ha manifestat i ha estat acceptada per l'empresa, **passa a ser un element essencial del contracte** i, en conseqüència, obliga l'empresa a prendre aquestes mesures de suport especials, per exemple, el dret a una persona acompanyant en el viatge per donar assistència, que en el cas del transport per autocar i marítim, pot viatjar de forma gratuïta.

També en tots els àmbits del transport, la comunicació de la diversitat funcional o intel·lectual en el contracte, implica el dret d'assistència en punts específics, ubicats en aeroports, estacions marítimes, de tren i d'autocar, que han de facilitar l'embarcament i desembarcament, la facturació de l'equipatge i que també ha de prestar una atenció especial en cas de retards, cancel·lacions i pèrdues dels equips mèdics o de mobilitat reduïda.

Un altre exemple de protecció específic en l'àmbit de la salut, encara que no sigui en l'àmbit de la salut mental, és el del sector de l'electricitat, on la persona consumidora també ha de comunicar la seva malaltia, a l'empresa per poder evitar talls de subministrament, quan la seva salut depèn del subministrament essencial de l'electricitat, com pot succeir, entre d'altres, amb les teràpies respiratòries domiciliàries. L'article 52 de la Llei 24/2013, de 26 de desembre, del Sector Elèctric, en el seu apartat quart, considera com a subministrament essencial, en el seu sub apartat i), aquells subministraments d'àmbit domèstic **en els quals existeixi constància documental formalitzada per personal mèdic que el subministrament d'energia elèctrica és imprescindible per a l'alimentació d'un equip mèdic que resulti indispensable per mantenir amb vida a una persona.** L'empresa d'electricitat no pot interrompre el subministrament un cop és coneixedora que es tracta d'un subministrament essencial, lligat a la malaltia de la persona consumidora.

El concepte legal de persona consumidora mitjana i els seus efectes en els contractes de consum

Quan una empresa contracta amb les persones consumidores, s'espera d'aquesta empresa, que ho faci respectant les exigències de la bona fe i amb un nivell de competència i de cures especials, conforme a les pràctiques honestes del mercat, per evitar distorsionar el comportament econòmic del consumidor mitjà o del membre mitjà del grup destinatari de la pràctica empresarial, si es tracta d'una pràctica comercial adreçada a un grup concret de consumidors. De no fer-ho així estaríem davant d'una pràctica comercial deslleial, tal com estableix l'article 4 de la LCD.

Fixem-nos que es parla aquí de consumidor mitjà o del membre mitjà d'un grup destinatari, que, en el cas de les persones consumidores, haurà de ser, per al cas que estem analitzant, la persona mitjana del col·lectiu de persones amb malalties mentals o amb discapacitat intel·lectual.

Les persones consumidores, no han de ser només objecte de protecció, sinó que a elles també els correspon adoptar una actitud activa, per buscar la informació necessària, abans de contractar els productes i els serveis

En el dret de consum, **es parla del concepte de consumidor mitjà, com el perfil de persona consumidora que mostra un comportament raonablement atent i eficaç en les seves relacions de consum**, per la qual cosa segons aquest concepte, les persones consumidores, no han de ser solament objecte de protecció, sinó que a elles també els correspon adoptar una actitud activa, per buscar la informació necessària, abans de contractar els productes i els serveis i així poder anticipar, els possibles problemes que puguin sorgir en aquesta relació de consum.

Al consumidor mitjà se li suposa i se li exigeix una capacitat i una experiència per interpretar la informació que se li facilita, per part de les empreses, en l'etiquetatge, la publicitat o els contractes. Però **no hi ha un sol perfil de persona consumidora mitjana, perquè cada col·lectiu de persones consumidores, té un perfil determinat de persona consumidora mitjana i el nivell d'informació i diligència exigit, per contractar, haurà de prendre sempre aquest patró de diligència** i en el nostre cas, el col·lectiu és el de persona consumidores vulnerables, per patir una malaltia mental o una discapacitat intel·lectual.

Si bé la capacitat jurídica legal, de la persona consumidora vulnerable, és la mateixa que per a totes les persones consumidores, l'atenció que ha de prestar l'empresa, a aquest col·lectiu de persones consumidores vulnerables, no és la mateixa, amb la qual cosa hem de concloure que **existeix una atenció obligatòria especial, en la fase contractual, per al col·lectiu de persones consumidores vulnerables en atenció a la malaltia o trastorn mental o a la discapacitat intel·lectual.**

L'article 4, apartat tercer de la LCD fa referència clara a la consideració de pràctiques comercials deslleials, susceptibles de distorsionar de forma significativa, el comportament econòmic de la persona consumidora, quan l'empresari o professional pugui preveure raonablement, el comportament econòmic d'un grup clarament identificable de consumidors o usuaris especialment vulnerables a aquestes pràctiques o al bé o servei al qual es refereixin, per presentar una discapacitat, per tenir afectada la seva capacitat de comprensió o per la seva edat o la seva credulitat, tenint en compte la perspectiva del membre mitjà d'aquest grup. I l'engany constitueix una infracció administrativa, perquè és una pràctica comercial deslleial contra les persones consumidores i així es recull a l'article 47.1, apartat m) del TRLGDCU i, a més, constitueix un agreujant previst a l'article 48, apartat tercer, del TRLGDCU, on es té en compte el fet que l'empresa infractora hagi, comès les infraccions explotant l'especial inferioritat, subordinació o indefensió de determinats consumidors o grups d'ells, en especial, els consumidors vulnerables.

La informació accessible i l'assistència precontractual i contractual

És clar que tota la informació ha de ser veraç i comprensible, però la normativa de consum regula que les empreses tinguin en compte les diferents situacions de vulnerabilitat i les atenguin de forma especial, per la qual cosa la persona consumidora, hauria, en aquests casos, demanar a les empreses, aquesta assistència, que les empreses estan obligades a donar, una vegada en són coneixedores.

El TRLGDCU, preveu certes precaucions, que han d'adoptar les empreses, en el moment de la contractació, amb les persones consumidores vulnerables, que necessiten una major assistència per a la comprensió dels elements del contracte.

Així, a l'article 17 del TRLGDCU, apartat tercer, s'estableix que, en referència al dret a la informació, les empreses han de prestar especial atenció a aquells sectors que, a causa de la seva complexitat o característiques pròpies, comptin amb major proporció de persones consumidores vulnerables entre els seus clients o usuaris, atenent de manera precisa les circumstàncies que generen la situació de concreta vulnerabilitat.

En el mateix sentit, l'article 20 del TRLGDCU, estableix, en el seu apartat primer, que les pràctiques comercials que, d'una manera adequada al mitjà de comunicació utilitzat, han d'incloure informació sobre les característiques del bé o servei i el seu preu, possibilitant que el consumidor o usuari prengui una decisió sobre la contractació, i en el seu apartat segon, afegeix, que **la informació necessària a incloure en l'oferta comercial s'haurà de facilitar als consumidors o usuaris, principalment quan es tracti de persones consumidores vulnerables, en termes clars, comprensibles, veraços i en uns formats adequats, accessibles i comprensibles, de manera que assegurin la seva adequada comprensió i permetin la presa de decisions òptimes per als seus interessos.**

També l'article 60 del TRLGDCU estableix, en el seu apartat primer, que abans que el consumidor i usuari quedi vinculat per un contracte i oferta corresponent, l'empresari haurà de facilitar-li de forma clara i comprensible, llevat que resulti manifesta pel context, la informació rellevant, veraç i suficient sobre les característiques principals del contracte, en particular sobre les seves condicions jurídiques i econòmiques. I també en aquest cas, afegeix que **sens perjudici de la normativa sectorial que en el seu cas resulti d'aplicació, els termes en què se subministri aquesta informació, principalment quan es tracti de persones consumidores vulnerables, a més de clars, comprensibles, veraces i suficients, es facilitaran en un format fàcilment accessible, garantint en el seu cas l'assistència necessària, de manera que assegurin la seva adequada comprensió i permetin la presa de decisions òptimes per als seus interessos.**

Això s'estableix amb caràcter general, per a qualsevol comercialització de béns i serveis, però l'article 97 del TRLGDCU, regula específicament la informació precontractual dels contractes a distància i els contractes celebrats fora de l'establiment mercantil i estableix que abans que el consumidor i usuari quedi vinculat per qualsevol contracte a distància o celebrat fora de l'establiment o qualsevol oferta corresponent, **l'empresari li facilitarà de manera clara i comprensible, amb especial atenció en cas de tractar-se de persones consumidores vulnerables, a les quals se'ls facilitarà en formats adequats, accessibles i comprensibles.**

El vici del consentiment en el cas de la contractació amb persones consumidores

La capacitat i el consentiment

El Codi Civil Espanyol, en el seu article 1261, apartat primer, estableix com **un dels elements essencials, perquè existeixi el contracte, el del consentiment dels contractants i,** el seu article 1457, estableix que podran celebrar el contracte de compra i venda totes les persones a qui aquest Codi autoritza per obligar-se, que, amb algunes excepcions i d'acord amb l'article 246, requereixen la majoria d'edat dels 18 anys, on s'adopta una convenció, per la qual se suposa d'un cert grau de maduresa o de judici suficient, que per a alguns actes civils, poden donar-se abans de complir aquesta edat.

Així doncs, el primer que hem de posseir, abans de donar el nostre consentiment, **és la capacitat d'obrar legal, que s'obté generalment als divuit anys i que pressuposa un reconeixement a la persona de l'aptitud natural d'atendre per si mateixa, a cura de la seva persona i dels seus béns, però que pot veure' s afectada per altres factors, com pot ser, una malaltia mental o una discapacitat intel·lectual que, com veurem, podria afectar la capacitat i per tant, el consentiment.**

Dir que s'atorga el consentiment, en la compra o la contractació d'un servei, implica que, una persona consumidora, en aquest cas, opta i decideix, de forma conscient i lliure, sense errors i sense coaccions o enganys, per comprar un bé o contractar un servei, en una relació de consum.

Per tant, el consentiment implica la possibilitat de decidir de manera conscient i lliure, que fa referència a la nostra capacitat de cognició i de la voluntat.

La cognició integra la nostra memòria, l'atenció, el llenguatge, la percepció i la intel·ligència i la voluntat es refereix més a la llibertat per optar, per escollir, la voluntat és el control de la nostra impulsivitat, és el que realment ens fa lliures.

Fixem-nos que gràcies a la cognició, en especial, gràcies a la nostra intel·ligència, podrem identificar el rellevant, recordar i predir les seves conseqüències, per la qual cosa un determinat dèficit en la intel·ligència, podria implicar diferents nivells de capacitat per consentir.

Fixem-nos també que la voluntat, que és aquesta llibertat per escollir, en realitat depèn també dels nostres impulsos, que són, en el cas de la societat del consum, els objectius de totes les campanyes comercials, amb les ja conegudes tècniques psicològiques de promoció de vendes, com el neuromàrqueting.

Abans de decidir, les persones consumidores, solem pensar, recordar, valorar, decidir i executar, sotmesos en algunes ocasions a certa inhibició sociocultural o a certa impulsivitat i per aquest motiu, el control emocional busca l'equilibri entre el racional, el desig i l'impuls i l'educació per a un consum responsable, conscient i crític, és fonamental per al control d'aquesta impulsivitat.

En conclusió, perquè una persona consumidora pugui comprar o contractar un servei, ha de tenir capacitat i prestar el seu consentiment, **després d'un procés cognitiu i voluntari i en algunes situacions, pel fet de patir alguna discapacitat intel·lectual, un trastorn de la conducta o una malaltia mental, algun d'aquests aspectes es pot veure afectat i, per tant, veure' s afectada també, la validesa del contracte de compra o de prestació de serveis.**

Però la normativa i els organismes públics, de les administracions competents en consum, ha de protegir específicament, els drets d'aquest col·lectiu de persones consumidores vulnerables, perquè puguin exercir els seus drets en condicions d'igualtat.

A destacar, pel seu context històric i, en referència a la salut mental i la discapacitat, el redactat original de l'article 1263 del Codi Civil Espanyol, que l'any 1889, establia el següent:

Article 1263.

No poden prestar consentiment:

1r. ~ ~ ~ Els menors no emancipats.

2n. ~ ~ ~ Els bojos o dements i els sordmuts que no sàpiguen escriure.

3r. ~ ~ ~ Les dones casades en els casos expressats per la llei.

Evidentment, un article amb una redacció molt poca afortunada, pel tracte que es donava a les persones amb malalties mentals, que s'associava a la locura i també a les persones amb discapacitats sensorials, redactat que no es va modificar fins al febrer de l'any 1996, a més també, del tracte discriminatori, en matèria d'igualtat entre homes i dones, que ara no és objecte d'anàlisi en aquest article.

En el redactat del mateix article 1263, que la va substituir, des del mes de febrer de 1996, encara es prohibia el consentiment de les persones incapacitades. Aquest redactat es va mantenir fins a l'agost de l'any 2015, quan es va començar a parlar de la prohibició de donar el seu consentiment a les persones que tenien la seva capacitat modificada judicialment, en els termes assenyalats per la resolució judicial i aquest redactat va canviar definitivament, amb la Llei 8/2021, de 2 de juny, per la qual es reforma la legislació civil i processal per al suport a les persones amb discapacitat en l'exercici de la seva capacitat jurídica (BOE núm. 132, de 03/06/2021) -LAPD-, que ha suposat un canvi important per als drets de les persones amb malalties mentals, perquè desapareixen les incapacitacions i les tuteles i s'introdueixen mesures de suport per promoure la independència en la presa de decisions per part de les persones.

Les mesures de suport per atorgar el consentiment, en malalties mentals, trastorns de la conducta i discapacitat intel·lectual

Si una persona consumidora es troba en una situació de vulnerabilitat, temporal o permanent, que afecta o pot afectar la seva voluntat conscient i lliure, la llei protegeix aquestes situacions. Però com es valora si la persona consumidora tenen prou discerniment per adoptar les decisions adequades, en aquest cas, per comprar béns o contractar serveis de consum?

Els informes mèdics, els informes dels metges forenses, i les entrevistes amb els jutges, de la persona en qüestió i del seu cercle pròxim, eren els mecanismes que s'utilitzaven abans, **per declarar per sentència la incapacitació, que podia ser total o parcial i, per tant, era una incapacitació ajustada a les circumstàncies de cada persona,** perquè pogués realitzar els actes jurídics per si sol, depenent de la complexitat i de la transcendència dels mateixos, assignant també les funcions de la persona o institució que havia d'exercir la guarda de l'incapaç, nomenant tutor o curador a l'interessat, o bé, prorrogant o rehabilitant la pàtria potestat dels seus progenitors.

Amb la ja citada reforma, introduïda per la LAPD, ja no existeixen les incapacitacions i el nou redactat de l'article 249 del Codi Civil, ens diu que **poden establir-se mesures de suport a les persones majors d'edat o menors emancipades que les precisin per a l'adequat exercici de la seva capacitat jurídica, amb la finalitat de permetre el desenvolupament ple de la seva personalitat i el seu desenvolupament jurídic en condicions d'igualtat d'aquestes persones.**

La llei reforça la igualtat en drets, amb mesures de suport inspirades en el respecte a la dignitat de la persona i en la tutela dels seus drets fonamentals.

Així, les persones que prestin suport a aquestes persones que ho necessitin, han d'actuar atenent la voluntat, desitjos i preferències de qui ho requereixi.

Igualment, procuraran que la persona amb discapacitat pugui desenvolupar el seu propi procés de presa de decisions, informant-la, ajudant-la en la seva comprensió i raonament i facilitant que pugui expressar les seves preferències.

Però el mateix article ens diu que s'ha de fomentar que la persona amb discapacitat pugui exercir la seva capacitat jurídica amb menys suport en el futur, per la qual cosa, és important donar la informació i els instruments necessaris, en el nostre cas, per poder decidir en les relacions de consum, de forma autònoma i segura.

Només quan, malgrat haver-se fet un esforç considerable, no sigui possible determinar la voluntat, desitjos i preferències de la persona, **les mesures de suport poden incloure funcions representatives, atenent sempre a la trajectòria vital de la persona amb discapacitat, les seves creences i valors, així com els factors que ella hagués pres en consideració, per tal de prendre la decisió que hauria adoptat la persona en cas de no requerir representació.**

L'article 250 del Codi Civil ens indica que les mesures de suport per a l'exercici de la capacitat jurídica de les persones que ho necessitin són, a més de les de naturalesa voluntària, la guarda de fet, la curatela i el defensor judicial.

- Les mesures de suport de naturalesa voluntària són les establertes per la persona amb discapacitat, en les quals designa qui li ha de donar suport i amb quin abast. Qualsevol mesura de suport voluntària podrà anar acompanyada de les salvaguardes necessàries per garantir en tot moment i davant de qualsevol circumstància el respecte a la voluntat, desitjos i preferències de la persona.
- **La guarda de fet és una mesura informal de suport que pot existir quan no hi hagi mesures voluntàries o judicials que s'estiguin aplicant eficaçment.**
- **La curatela** és una mesura formal de suport que s'aplicarà als qui necessitin el suport de manera continuada. **La seva extensió vindrà determinada en la corresponent resolució judicial en harmonia amb la situació i circumstàncies de la persona amb discapacitat i amb les seves necessitats de suport.**
- El nomenament de defensor judicial com a mesura formal de suport procedirà quan la necessitat de suport es precisi de forma ocasional, encara que sigui recurrent.

A les Oficines Municipals d'Informació al Consumidor, s'atenen, cada vegada amb més freqüència, persones consumidores vulnerables, que necessiten suport, però que no han tramitat formalment aquesta petició, per la qual cosa és més freqüent trobar-se davant la figura de guarda de fet, exercida per algun familiar proper que l'acompanya per poder presentar la seva reclamació, o la seva sol·licitud de mediació o d'arbitratge de consum.

Però si una persona es trobi en una situació que exigeix suport per a l'exercici de la seva capacitat jurídica, de manera urgent i manca d'un guardador de fet, el suport s'ha de prestar de manera provisional per l'entitat pública que en el respectiu territori té encomanada aquesta funció, com estableix l'article 253 del Codi Civil i aquesta entitat ha de comunicar aquesta situació al Ministeri Fiscal en el termini de vint-i-quatre hores.

Pel que fa referència a la guarda de fet, l'article 52 de la Llei 15/2015, de 2 de juliol, de la Jurisdicció Voluntària -LJV- estableix que a instància del Ministeri Fiscal, de la persona que precisi mesures de suport o de qualsevol que tingui un interès legítim, l'autoritat judicial que tingui coneixement de

l'existència d'un guardador de fet pot requerir-li perquè informi de la situació de la persona i béns del menor o de la persona amb discapacitat i de la seva actuació en relació amb aquests.

En aquests casos, el Jutge pot establir les mesures de control i de vigilància que estimi oportunes, sens perjudici de promoure expedient per a la constitució de la tutela en el cas dels menors, si escau. Aquestes mesures s'han d'adoptar, prèvia compareixença, citant la persona a qui afecti la guarda de fet, el guardador i el Ministeri Fiscal i en els casos en què, d'acord amb la legislació civil aplicable, el guardador de fet d'una persona amb discapacitat hagi de demanar autorització judicial, abans de prendre una decisió, l'autoritat judicial ha d'entrevistar per si mateixa la persona amb discapacitat i pot demanar un informe pericial per acreditar la situació d'aquesta. També pot citar la compareixença a totes les persones que consideri necessari escoltar en funció de l'acte l'autorització del qual es demani.

Com assessorar, des de les OMIC, les persones consumidores vulnerables, per poder anul·lar els seus contractes, quan les empreses han actuat de mala fe?

Ja hem dit, que qualsevol persona major d'edat, gaudeix de capacitat jurídica per contractar, si bé, en algunes ocasions, pot existir un suport per part d'altres persones o institucions per així, poder protegir millor, els interessos econòmics i socials, de la persona consumidora, que a causa d'una vulnerabilitat, que pugui afectar el seu consentiment, no es vegi perjudicada.

Però com qualsevol altra persona, aquesta persona consumidora vulnerable, pot iniciar els mecanismes previstos, en la normativa civil, per poder deixar sense efecte, un contracte, si es donessin els supòsits generals de nul·litat i anul·labilitat i al privilegiat de la rescissió per lesió.

La igualtat en la contractació, també implica la igualtat en l'acció, sense necessitat d'emparar-se en la malaltia mental o en la discapacitat intel·lectual, per poder anul·lar un contracte, ja que aquestes persones consumidores tenen la seva capacitat jurídica plena, també per anul·lar-lo, si realment concorre algun vici de nul·litat o d'anul·labilitat i això, sense que les mesures de suport que s'hagin pogut donar, puguin excloure' l, partint de la base que qui ha prestat el consentiment és la persona consumidora, amb suport o sense i que en tot cas, qui presta el suport també es pot veure afectat per les causes de nul·litat o anul·labilitat.

Com es pot anul·lar un contracte, per vici en el consentiment?

L'article 1265 del codi Civil Espanyol estableix que serà nul el consentiment prestat per error, violència, intimidació o dol i l'article 1300 estableix que els contractes en què concorrin els requisits que expressa l'article 1.261, que són: 1r **Consentiment dels contractants**. 2n Objecte cert que sigui matèria del contracte. 3r Causa de l'obligació que s'estableixi, poden ser anul·lats, encara que no hi hagi lesió per als contractants, sempre que adoleixin d'algun dels vicis que els invaliden d'acord amb la llei.

Analitzem els elements bàsics d'un consentiment prestat per:

- **L'error**

En aquests casos, una persona consumidora, presta el seu consentiment, després de veure una publicitat, o rebre informació sobre un contracte, pensant que el que compra o el servei que contracta té unes determinades característiques, quan en realitat o no les té o bé en té d'altres de diferents i d'haver-lo sabut, no hauria formalitzat el contracte, per sentir-se perjudicat. Podríem dir que la persona consumidora adopta una creença inexacta o una representació mental equivocada, que

serveix de pressupost per a la realització d'un contracte i determina una voluntat no formada correctament, perquè la contemplació de l'objecte del contracte estava distorsionada.

Alguns exemples de contractes, que poden contenir errors en el consentiment, que s'atenen des de les oficines municipals de consum, generalment per imports econòmics molt elevats, poden ser els contractes que s'ofereixen, generalment a persones grans, amb pocs recursos econòmics, d'aparells que semblen tenir efectes en la millora de la salut, i que no en tenen, matalassos ergonòmics, que no tenen cap propietat específica i per a joves i adults, generalment preocupats per trobar una feina i que necessiten millorar la seva formació, la contractació de cursos que en realitat, ni són cursos homologats ni tan sols cursos, perquè el que es ven realment són uns llibres.

En tots aquests casos, les empreses, de mala fe, han provocat un error en la persona consumidora, que pensava que comprava un producte, quan en realitat aquest producte era una cosa totalment diferent.

L'article 1262 del Codi Civil espanyol, estableix que perquè l'error invalidi el consentiment, aquest ha de recaure sobre la substància de la cosa que fos objecte del contracte, o sobre aquelles condicions de la mateixa que principalment haguessin donat motiu a celebrar-ho, perquè el simple error de compte només dona lloc a la seva correcció. Ha d'existir doncs, un nexe causal entre l'error i la finalitat que es pretenia en el negoci jurídic concertat.

L'error no ha de ser imputable a qui el pateix, ha de ser excusable per a la persona consumidora, perquè hem de tenir en compte, que aquesta ha d'actuar sempre, amb un nivell de diligència determinat, prenent com a referència la persona consumidora mitjana i especialment, la persona consumidora mitjana del col·lectiu al qual pertanyi, cosa que sempre obligarà les empreses, a ajustar aquesta exigència de diligència, a les diferents vulnerabilitats de les persones consumidores amb les quals contracti.

Parlem d'un error que ha viciat el consentiment, no d'un consentiment real, però en el qual ens trobem, durant l'execució del contracte, davant d'un producte que finalment no ha estat conforme a les expectatives de la persona consumidora.

En el primer cas, el contracte pot anul·lar-se per error en el consentiment i en el segon cas, el contracte es pot resoldre, si fos el cas, per manca de conformitat del producte o servei, prevista a l'article 21 del TRLGDCU, que atorga el dret, a la persona consumidora, de comprovar la naturalesa, característiques, condicions i utilitat o finalitat del bé o servei i en cas de no ser conforme, exercir el dret de garantia, d'acord amb el que s'estableix a l'article 117 de la mateixa norma, que en el seu apartat primer, estableix que l'empresari ha de respondre davant el consumidor o usuari de qualsevol falta de conformitat que existeixi en el moment del lliurament del bé, contingut o servei digital, podent el consumidor o usuari, mitjançant una simple declaració, exigir a l'empresari l'esmena de l'esmentada falta de conformitat, la reducció del preu o la resolució del contracte, en els termes de l'article 119 ter, de la mateixa norma.

L'article 120 del TRLGDCU estableix que tenim un termini per a la manifestació de la falta de conformitat de tres anys des del lliurament en el cas de béns o de dos anys en el cas de continguts o serveis digitals, si bé en els béns de segona mà, l'empresari i el consumidor o usuari podran pactar un termini menor, que no podrà ser inferior a un any des del lliurament.

En tot cas, és important destacar que l'acció per reclamar el compliment de la garantia prescriu als cinc anys des de la manifestació de la manca de conformitat, tal com estableix l'article 124 del TRLGDCU.

El cert és que en alguns casos, hi ha una fina línia entre el concepte de l'error en el consentiment i el de la manca de conformitat, quan aquesta manca de conformitat es refereixi a la manca de conformitat dels requisits subjectius, prevista a l'article 115 bis del TRLGDCU, que estableix que per ser conformes amb el contracte, els béns i els continguts o serveis digitals d'ajustar-se a la descripció, tipus de bé, quantitat i qualitat i posseir la funcionalitat, compatibilitat, interoperabilitat i altres característiques que s'estableixin en el contracte i ser aptes per a les finalitats específiques per a les quals el consumidor o usuari els necessiti i que aquest hagi posat en coneixement de l'empresari com a molt tard en el moment de la celebració del contracte, i respecte dels quals l'empresari hagi expressat la seva acceptació.

En tot cas, la informació és una dels drets bàsics de les persones consumidores, per evitar, precisament, que es pugui produir un error en el consentiment i l'article 60 del TRLGDCU, en el seu apartat primer, estableix que abans que el consumidor i usuari quedi vinculat per un contracte i oferta corresponent, l'empresari li ha de facilitar de forma clara i comprensible, llevat que resulti manifesta pel context, la informació rellevant, veraç i suficient sobre les característiques principals del contracte, en particular sobre les seves condicions jurídiques i econòmiques. I el més important per al que ara estem analitzant, quan es tracti de persones consumidores vulnerables, a més de clars, comprensibles, veraços i suficients, s'ha de facilitar en un format fàcilment accessible, garantint en el seu cas l'assistència necessària, de manera que assegurin la seva adequada comprensió i permetin la presa de decisions òptimes per als seus interessos.

I pel que fa referència a les pràctiques comercials, que utilitzen les empreses, entenent com a pràctiques, tot acte, omissió, conducta, manifestació o comunicació comercial, inclosa la publicitat i la comercialització, directament relacionada amb la promoció, la venda o el subministrament de béns o serveis, inclosos els béns immobles, així com els drets i obligacions, amb independència que sigui realitzada abans, durant o després d'una operació comercial, l'article 19 del TRLGDCU estableix que sempre han de respectar la normativa de consum, aplicant-se, a més, el previst en les normes civils i mercantils, en les regulacions sectorials d'àmbit estatal, així com en la normativa comunitària i autonòmica que resultin d'aplicació. I també, per a la protecció dels legítims interessos econòmics i socials dels consumidors i usuaris, les pràctiques comercials també estan subjectes al que disposa la -LCD-, i en la Llei 7/1996, de 15 de gener, d'Ordenació del Comerç Minorista .

En conclusió, per apreciar l'error com a causa de nul·litat, la persona consumidora haurà de provar que va actuar de forma diligent i que l'empresa va actuar facilitant una informació insuficient, poc transparent i equívoca, tant en la publicitat com en la fase precontractual, com contractual.

- **El dol**

Per apreciar el dol, l'article 1269 del Codi Civil, exigeix que hi hagi paraules o maquinacions insidioses, per part d'un dels contractants, que en el nostre cas serà l'empresa, perquè la persona consumidora, sigui induïda a celebrar un contracte que, sense aquestes maquinacions, no hagués fet.

S'han de donar un engany, amb paraules o maquinacions insidioses, que perquè produeixin la nul·litat dels contractes, aquest dol haurà de ser greu i no haver estat emprat per les dues parts contractants,

tal com es regula a l'article 1270 del mateix Codi Civil espanyol. En tot cas el dol incidental, aquell que no ha influït en la formalització del contracte, sinó en algun element secundari, només obliga el que el va emprar, l'empresa, en aquest cas, a indemnitzar danys i perjudicis, a la persona consumidora. El dol es produeix perquè l'altra part presti el seu consentiment. Seria un acte voluntari i conscient d'enganyar per aconseguir que sé del consentiment a l'altra part que, sense l'engany, no hagués contractat i per aquest motiu, ara, tenen la facultat per poder instar la nul·litat d'aquest contracte.

Els mateixos exemples que hem donat abans, per al cas de l'error en el consentiment, que s'atenen en les OMIC, també es poden considerar en l'àmbit del dol, però la diferència està en què si realment existeix dol, pot a més d'anul·lar-se el contracte, per l'article 1269, demanar danys i perjudicis, per l'article 1902 del codi civil espanyol, que estableix que el que per acció o omissió causa dany a un altre, intervenint culpa o negligència, està obligat a reparar el dany causat.

De tota manera, el dol pot aparellar-se a l'error que ha causat, però l'engany, sense error, pot ser suficient per anul·lar el contracte, perquè les maquinacions són les que han provocat que, una persona consumidora, generalment vulnerable, hagi contractat sense voler-ho.

De fet, en l'àmbit del dret administratiu de consum, l'engany constitueix una infracció administrativa, perquè és una pràctica comercial deslleial contra les persones consumidores i així es recull a l'article 47.1, apartat m) del TRLGDCU. I, a més, constitueix una agreujant previst a l'article 48, apartat tercer, del TRLGDCU, on es té en compte el fet que l'empresa infractora hagi, comès les infraccions explotant l'especial inferioritat, subordinació o indefensió de determinats consumidors o grups d'ells, en especial, els consumidors vulnerables. Una pràctica deslleial és, d'acord amb l'article 4 de la LCD, tot comportament que resulti objectivament contrari a les exigències de la bona fe i concretament, el comportament d'un empresari o professional contrari a la diligència professional, entesa aquesta com el nivell de competència i cures especials que cal esperar d'un empresari conforme a les pràctiques honestes del mercat, que distorsioni o pugui distorsionar de manera significativa el comportament econòmic del consumidor mitjà o del membre mitjà del grup destinatari de la pràctica, si es tracta d'una pràctica comercial adreçada a un grup concret de consumidors.

Als efectes d'aquesta llei s'entén per comportament econòmic del consumidor o usuari tota decisió per la qual aquest opta per actuar o per abstenir-se de fer-ho en relació amb:

- a) La selecció d'una oferta o oferent.
- b) La contractació d'un bé o servei, així com, si s'escau, de quina manera i en quines condicions contractar-lo.
- c) El pagament del preu, total o parcial, o qualsevol altra forma de pagament.
- d) La conservació del bé o servei.
- e) L'exercici dels drets contractuals en relació amb els béns i serveis.

Igualment, als efectes d'aquesta llei s'entén per distorsionar de manera significativa el comportament econòmic del consumidor mitjà, utilitzar una pràctica comercial per minvar de manera apreciable la seva capacitat d'adoptar una decisió amb ple coneixement de causa, fent així que prengui una decisió sobre el seu comportament econòmic que altrament no hagués pres.

En el cas del consum, l'article 4.2 de la LCD s'estableix que per a la valoració de les conductes els destinataris de les quals siguin consumidors, es tindrà en compte el consumidor mitjà.

L'article 4, apartat tercer de la LCD estableix que les pràctiques comercials que, adreçades als consumidors o usuaris en general, únicament siguin susceptibles de distorsionar de forma significativa, en un sentit que l'empresari o professional pugui preveure raonablement, el comportament econòmic d'un grup clarament identificable de consumidors o usuaris especialment vulnerables a aquestes pràctiques o al bé o servei al qual es refereixin, per presentar una discapacitat, per tenir afectada la seva capacitat de comprensió o per la seva edat o la seva credulitat, s'avaluaran des de la perspectiva del membre mitjà d'aquest grup. Això s'entendrà, sens perjudici de la pràctica publicitària habitual i legítima d'efectuar afirmacions exagerades o respecte de les quals no es pretengui una interpretació literal.

Des del punt de vista de la competència deslleial amb les persones consumidores, l'article 5 de la LCD, en el seu apartat primer, considera deslleial per enganyosa qualsevol conducta que contingui informació falsa o informació que, tot i ser veraç, pel seu contingut o presentació indueixi o pugui induir a error els destinataris, essent susceptible d'alterar el seu comportament econòmic, sempre que incideixi sobre algun dels aspectes següents:

- a) L'existència o la naturalesa del bé o servei.
- b) Les característiques principals del bé o servei, com ara la seva disponibilitat, els seus beneficis, els seus riscos, la seva execució, la seva composició, els seus accessoris, el procediment i la data de la seva fabricació o subministrament, el seu lliurament, el seu caràcter apropiat, la seva utilització, la seva quantitat, les seves especificacions, el seu origen geogràfic o comercial o els resultats que poden esperar-se de la seva utilització, o els resultats i característiques essencials de les proves o controls efectuats al bé o servei.
- c) L'assistència postvenda al client i el tractament de les reclamacions.
- d) L'abast dels compromisos de l'empresari o professional, els motius de la conducta comercial i la naturalesa de l'operació comercial o el contracte, així com qualsevol afirmació o símbol que indiqui que l'empresari o professional o el bé o servei són objecte d'un patrocini o una aprovació directa o indirecta.
- e) El preu o el seu mode de fixació, o l'existència d'un avantatge específic respecte al preu.
- f) La necessitat d'un servei o d'una peça, substitució o reparació.
- g) La naturalesa, les característiques i els drets de l'empresari o professional o el seu agent, com ara la seva identitat i la seva solvència, les seves qualificacions, la seva situació, la seva aprovació, la seva afiliació o les seves connexions i els seus drets de propietat industrial, comercial o intel·lectual, o els premis i distincions que hagi rebut.
- h) Els drets legals o convencionals del consumidor o els riscos que aquest pugui córrer.

Però també hi pot haver omissions enganyoses, tal com regula l'article 7 de la LCD, quan diu que es considera deslleial l'omissió o ocultació de la informació necessària perquè el destinatari adopti o pugui adoptar una decisió relativa al seu comportament econòmic amb el degut coneixement de causa. És també deslleial si la informació que s'ofereix és poc clara, inintel·ligible, ambigua, no s'ofereix en el moment adequat, o no es dóna a conèixer el propòsit comercial d'aquesta pràctica, quan no resulti evident pel context.

Per poder avaluar el caràcter enganyós, cal avaluar tot el context fàctic en què es produeix l'omissió, tenint en compte totes les seves característiques i circumstàncies i les limitacions del mitjà de comunicació utilitzat. Quan el mitjà de comunicació usat imposi limitacions d'espai o de temps, per

valorar l'existència d'una omissió d'informació s'han de tenir en compte aquestes limitacions i totes les mesures adoptades per l'empresari o professional per transmetre la informació necessària per altres mitjans.

Moltes persones consumidores, quan volen denunciar un engany, davant d'una Oficina Municipal d'Informació al consumidor, el confonen amb el concepte d'estafa, que es recull a l'article 248 de la Llei Orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi Penal i, es refereix als delictes que cometen, els que amb ànim de lucre, utilitzen engany bastant per produir error en un altre, induint-lo a realitzar un acte de disposició en perjudici propi o aliè, per la qual cosa en realitat, qui estafa també enganya, per lucrar-se, produint també un error en l'altra persona.

Cal recordar que, un organisme administratiu de consum, no pot tramitar cap denúncia o cap sol·licitud de mediació o arbitratge de consum, on hi hagi elements de delicte, en aquest cas d'estafa, però si poden tramitar una reclamació, quan una de les parts ha fet servir l'engany, durant la formalització d'un contracte.

- **La violència i la intimidació**

Si parlem de contractes de consum, hem de pensar que la violència no hauria de ser un dels motius que hauríem d'utilitzar per anul·lar un contracte, perquè l'article 1267 del Codi civil espanyol, estableix que hi ha violència quan per arrencar el consentiment s'empra una força irresistible i aquestes situacions no són freqüents en aquest tipus de contractes.

Però quan el mateix article parla d'intimidació, tal vegada si ens sigui útil en alguns casos, perquè el mateix article 1267 del Codi Civil estableix que hi ha intimidació quan s'inspira a un dels contractants el temor racional i fundat de patir un mal imminent i greu en la seva persona o béns, o en la persona o béns del seu cònjuge, descendents o ascendents. I per qualificar la intimidació s'ha d'atendre l'edat i la condició de la persona.

En les relacions de consum, no seria habitual parlar de temors relatius a causar un dany a la integritat física, a la vida, però si contra els seus interessos econòmics.

La intimidació ha de ser algun tipus de conducta socialment inacceptable com a mitjà per influir en el consentiment de l'altra part. Ha d'existir una relació de causalitat entre el temor i la formalització del contracte i ha de deixar la persona consumidora sense alternatives, perquè a causa de la imminència i la seva gravetat, la persona consumidora no té cap altra alternativa i hagi de celebrar el contracte, en els termes imposats per l'empresa.

El temor ha de fer referència a patir un mal imminent i greu i s'ha de distingir, en una fase negocial, d'un possible efecte previsible, per poder arribar a un nou acord, però hi podria haver intimidació, si una empresa amenacés la persona consumidora, amb incomplir un contracte per renegociar, en benefici propi, els termes inicialment pactats.

En tot cas, la immediatesa i la gravetat, quan l'empresa amenaça d'incomplir el contracte, s'ha d'analitzar des del punt de vista de la lliure competència del mercat i veure si la persona consumidora tenia alguna alternativa raonable, per accedir sense cost excessiu.

No hem de considerar que hi hagi amenaça, si s'adverteix que s'ha d'exercitar un dret de forma legítima, com pot ser una acció judicial si aquest exercici està justificat, tret que s'exerciti de forma abusiva, per obtenir un benefici que, sense ella, no s'hauria assolit, com podria passar amb el xantatge.

També s'ha de distingir de les situacions en què la persona consumidora, estigui en un estat de necessitat, i se senti amenaçada si no signa el contracte, sense que l'altra part del contracte, en aquest cas l'empresa, hagi actuat activament per arrencar-li el consentiment contractual, tret que coneixent aquesta situació, s'aprofiti per aconseguir, el que d'una altra manera no hagués aconseguit.

La intimidació té una figura afí en el dret administratiu del consum, en l'article 8 de la LCD, en el seu apartat primer, es considera deslleial tot comportament que tenint en compte les seves característiques i circumstàncies, sigui susceptible de minvar de manera significativa, mitjançant assetjament, coacció, inclòs l'ús de la força, o influència indeguda, la llibertat d'elecció o conducta del destinatari en relació amb el bé o servei i, consegüentment, afecti o pugui afectar el seu comportament econòmic.

A aquests efectes, es considera influència indeguda la utilització d'una posició de poder en relació amb el destinatari de la pràctica per exercir pressió, fins i tot sense usar força física ni amenaçar amb la seva utilització.

El mateix article, en el seu apartat segon, estableix que per determinar si una conducta fa ús de l'assetjament, la coacció o la influència indeguda es tindran en compte:

- a) El moment i el lloc en què es produeix, la seva naturalesa o la seva persistència.
- b) L'ús d'un llenguatge o un comportament amenaçador o insultant.
- c) L'explotació per part de l'empresari o professional de qualsevol infortuni o circumstància específics prou greus com per minvar la capacitat de discerniment del destinatari, dels quals aquell tingui coneixement, per influir en la seva decisió respecte al bé o servei.
- d) Qualssevol obstacles no contractuals oneróss o desproporcionats imposats per l'empresari o professional quan l'altra part desitja exercitar drets legals o contractuals, inclosa qualsevol forma de posar fi al contracte o de canviar de bé o servei o de subministrador.
- e) La comunicació que es realitzarà qualsevol acció que, legalment, no es pugui exercir.

Quin és el termini per exercir l'acció de nul·litat?

Per exercir l'acció de nul·litat, tenim, d'acord amb l'article 1301 del Codi Civil espanyol, quatre anys, a partir de:

1r En els casos d'intimidació o violència, des del dia en què aquestes haguessin cessat.

2n En els d'error, o dol, o falsedat de la causa, des de la consumació del contracte.

3r. ~ ~ ~ Quan l'acció es refereixi als contractes celebrats pels menors, des que sortissin de la pàtria potestat o la tutela.

4t Quan l'acció es refereixi als contractes celebrats per persones amb discapacitat prescindent de les mesures de suport previstes quan fossin precises, des de la celebració del contracte.

5è Si l'acció es dirigís a invalidar actes o contractes realitzats per un dels cònjuges sense consentiment de l'altre, quan aquest consentiment fos necessari, des del dia de la dissolució de la societat conjugal o del matrimoni llevat que abans hagués tingut coneixement suficient d'aquest acte o contracte.

Qui pot exercitar l'acció de nul·litat?

L'article 1302 del Codi Civil espanyol estableix que poden exercitar l'acció de nul·litat dels contractes els obligats principalment o subsidiàriament en virtut d'ells. Pel que fa als contractes celebrats per menors d'edat poden ser anul·lats pels seus representants legals o per ells quan assoleixin la majoria d'edat, a excepció d'aquells contractes que puguin celebrar vàlidament per si mateixos.

L'apartat tercer del mateix article, ens interessa especialment perquè estableix que els contractes celebrats per persones amb discapacitat proveïdes de mesures de suport per a l'exercici de la seva capacitat de contractar prescindint d'aquestes mesures quan fossin precises, poden ser anul·lats per elles, amb el suport que necessitin. També poden ser anul·lats pels seus hereus durant el temps que faltés per completar el termini, si la persona amb discapacitat hagués mort abans del transcurs del temps en què va poder exercitar l'acció.

Aquests contractes també poden ser anul·lats per la persona a la qual hagués correspost prestar el suport. En aquest cas, l'anul·lació només procedeix quan l'altre contractant fos coneixedor de l'existència de mesures de suport en el moment de la contractació o s'hagués aprofitat d'una altra manera de la situació de discapacitat obtenint-ne un avantatge injust.

També és important destacar l'apartat quart del mateix article, que estableix que, com és lògic, els contractants no podran aprofitar-se i al·legar la minoria d'edat ni la manca de suport d'aquell amb el qual van contractar; ni els que van causar la intimidació o violència o van emprar el dol o van produir l'error, podran fundar la seva acció en aquests vicis del contracte.

La vulnerabilitat en els contractes a distància i en els contractes celebrats fora de l'establiment mercantil

Una de les pràctiques deslleials recollides a la LCD, és la del seu article 28, quan parla de les pràctiques agressives per coacció.

Aquest article estableix que són agressives les pràctiques comercials que facin creure al consumidor o usuari que no pot abandonar l'establiment de l'empresari o professional o el local en el qual es realitzi la pràctica comercial, fins haver contractat, llevat que aquesta conducta sigui constitutiva d'infracció penal.

No és gaire freqüent la tramitació de denúncies per aquest tipus de pràctiques comercials, però si ho són les denúncies per assetjament en les vendes a domicili.

Els contractes a distància, es regulen en l'article 92 del TRLGDCU, apartat primer, i són aquells que es fan sense la presència física simultània de l'empresari i del consumidor i usuari, i en el qual s'hagin utilitzat exclusivament una o més tècniques de comunicació a distància fins al moment de la celebració del contracte i en la pròpia celebració del mateix. La llei considera, entre d'altres, el correu postal, Internet, el telèfon o el fax.

La informació precontractual i contractual, pel que fa referència a la intimidació, es podria donar bàsicament, en la contractació per telèfon, on si hi ha una conversa real.

D'altra banda, l'apartat segon del mateix article, ens parla dels contractes celebrats amb consumidors i usuaris fora de l'establiment mercantil, que són aquells contractes celebrats amb la presència física simultània de l'empresari i del consumidor i usuari, en un lloc diferent a l'establiment mercantil de l'empresari, com succeeix en els contractes celebrats durant una excursió organitzada per l'empresari per tal de promocionar i vendre productes o serveis al consumidor i usuari, o en una visita al treball o al domicili de la persona consumidora, que normalment, pot ser inesperada, amb la qual cosa el factor sorpresa i l'entorn no comercial, de la contractació, pot afectar el consentiment de les persones consumidores.

L'article 29 de la LCD ens parla de les pràctiques agressives per assetjament, entre les quals considera deslleial per agressiu, realitzar visites en persona al domicili del consumidor o usuari, ignorant les seves peticions perquè l'empresari o professional abandoni casa seva o no torni a personar-s'hi.

També considera una pràctica agressiva per assetjament fer propostes no desitjades i reiterades per telèfon, fax, correu electrònic o altres mitjans de comunicació a distància, excepte en les circumstàncies i en la mesura que estigui justificat legalment per fer complir una obligació contractual.

En aquests tipus de contractes, existeixen també proteccions especials per a les persones consumidores, com la possibilitat d'anul·lar-los, si l'empresa no facilita el contracte i la seva confirmació, la necessitat de consentiment exprés de la persona consumidora, com estableixen respectivament, els articles 100 i 101 del TRLGDCU, però sobretot, la possibilitat d'exercitar el dret de desistiment, recollit a l'article 102 del TRLGDCU, pel qual, la persona consumidora té dret a desistir del contracte durant un període de catorze dies naturals sense indicar el motiu i sense incórrer en cap cost diferent dels previstos als articles 107.2 i 108 del TRLGDCU i a més, en el cas dels contractes celebrats en el context de visites no demanades efectuades per l'empresari en el domicili del consumidor o usuari o d'excursions organitzades per l'empresari amb l'objectiu o efecte de promocionar o vendre béns o serveis, el termini de desistiment s'amplia a trenta dies naturals.

El dret de desistiment ens permet deixar sense efecte la contractació sense donar cap motiu, per la qual cosa, si considerem que hem prestat el consentiment per error, per dol, per violència o intimidació o simplement perquè hem canviat d'opinió, és la solució més fàcil d'exercitar.

L'únic problema és el temps que la persona consumidora té per fer-ho, que són 14 dies naturals i 30 per a vendes en domicili i excursions organitzades, sempre que l'empresa hagi informat correctament la persona consumidora d'aquest dret a desistir, perquè en cas contrari, l'article 105 del TRLGDCU estableix que el període de desistiment finalitzarà dotze mesos després de la data d'expiració del període de desistiment inicial i que en el cas que l'empresa, durant el termini de dotze mesos, faciliti la informació, el termini de desistiment expirarà als catorze dies naturals o, si s'escau, als trenta dies naturals de la data en què el consumidor i usuari rebi la informació.

Hem de tenir en compte que l'article 104 del TRLGDCU ens diu que aquests terminis comencen a comptar a partir de:

a) El dia de la celebració del contracte, en el cas dels contractes de serveis.

b) El dia que el consumidor i usuari o un tercer per ell indicat, diferent del transportista, adquireixi la possessió material dels béns demanats, en el cas dels contractes de venda, o bé:

1r En cas de lliurament de múltiples béns encarregats pel consumidor o usuari en la mateixa comanda i lliurats per separat, el dia que el consumidor o usuari o un tercer per ell indicat, diferent del transportista, adquireixi la possessió material de l'últim dels béns.

2n En cas de lliurament d'un bé compost per múltiples components o peces, el dia que el consumidor o usuari o un tercer per ell indicat, diferent del transportista, adquireixi la possessió material de l'últim component o peça.

3r. ~ ~ ~ En cas de contractes per al lliurament periòdic de béns durant un termini determinat, el dia que el consumidor o usuari o un tercer per ell indicat, diferent del transportista, adquireixi la possessió material del primer d'aquests béns.

c) En el cas dels contractes per al subministrament d'aigua, gas o electricitat –quan no estiguin envasats per a la venda en un volum delimitat o en quantitats determinades–, o de calefacció mitjançant sistemes urbans o de contingut digital que no es presti en un suport material, el dia en què se celebri el contracte.

En tot cas, el que compta és la data de la declaració de l'emissió de la voluntat de dimitir, no de la recepció de la mateixa, per la qual cosa la persona consumidora té fins a l'últim moment per enviar la notificació a l'empresa.

Les denúncies administratives per vici del consentiment

Davant d'una relació de consum, en la qual l'empresa ha actuat de forma deslleial i això ha pogut afectar el consentiment de la persona consumidora, en el moment de formalitzar el contracte, la persona consumidora pot optar per demanar l'anul·lació del contracte, utilitzant els següents mecanismes:

- Resolució judicial del conflicte, presentant la corresponent demanda davant l'administració de justícia, emparant les seves peticions, en els fonaments jurídics que hem comentat anteriorment.
- Resolució extrajudicial de conflictes, sol·licitant una mediació o un arbitratge de consum davant una administració pública de consum o davant una Junta Arbitral de Consum, tenint en compte que en aquests casos, si bé aquests mecanismes són gratuïts i més ràpids que els judicials, es tracta de mecanismes voluntaris, per la qual cosa si les empreses no volen participar, les peticions no podran prosperar i només podrem acudir a la via judicial.
- Presentar una denúncia administrativa, contra l'empresa, per la presumpta comissió d'una infracció administrativa de consum. En aquest cas, hem de saber que les denúncies s'utilitzen per protegir els interessos generals i no els interessos particulars, per la qual cosa pot ser que amb aquest sistema, no puguem anul·lar el contracte, si bé, el nou redactat de l'article 48 del TRLGDCU ha introduït algunes mesures, que poden ser útils per aconseguir-ho, atès que s'han previst alguns incentius, perquè les empreses infractores, resolguin favorablement la petició de la persona consumidora, i evitar així ser sancionades amb més severitat, per les infraccions que hagin comès.

Per exemple, l'apartat quart de l'article 48 del TRLGDCU estableix que les infraccions que, mereixin en principi la qualificació de greu o molt greu es consideraran respectivament com a lleu o greu si abans d'iniciar-se el procediment sancionador el responsable corregís diligentment les irregularitats en què consisteixi la infracció sempre que no hagi causat perjudicis directes, retornés voluntàriament les quantitats cobrades, col·laborés activament per evitar o disminuir els efectes de la infracció o observés espontàniament qualsevol altre comportament d'anàleg significat.

D'aquesta manera, les empreses poden valorar, canviar la seva actitud i atendre el problema concret de qui denuncia, perquè l'article 49 del TRLGDCU, en el seu apartat primer, estableix que la imposició de sancions haurà de garantir, en qualsevol circumstància, que la comissió d'una infracció no resulti més beneficiosa per a la part infractora que l'incompliment de les normes infringides.

A més, i com a molt rellevant, cal destacar que l'apartat sisè del mateix article 49, del TRLGDCU estableix que l'òrgan competent per imposar la sanció podrà resoldre la terminació del procediment sancionador quan els presumptes infractors proposin compromisos que resolguin els efectes sobre els consumidors i usuaris derivats de les conductes objecte de l'expedient i quedi garantit suficientment l'interès públic. Els compromisos seran vinculants i tindrà plens efectes un cop incorporats a la resolució que posi fi al procediment.

Pel que fa als terminis per poder denunciar aquestes infraccions, hem de tenir en compte que l'article 52 DEL TRLGDCU estableix que les infraccions molt greus prescriuran als cinc anys, les greus als tres anys i les lleus a l'any. Aquests terminis no començarà a computar fins que aquesta es manifesti o exterioritzi i, en el cas d'infraccions continuades, només quan finalitzi l'acció infractora o l'últim acte amb què la infracció es consumeix.

Recordem que en tots els casos, la persona consumidora afectada ha de presentar una reclamació prèvia a l'empresa, per poder intentar arribar a un acord.

La reclamació de consum, en aquests casos, també permet continuar posteriorment davant la via judicial, atès que si bé una reclamació de consum, inicialment, forma part d'un procediment administratiu, si l'estratègia és acudir a la via judicial, en cas que no prosperi, hem de recordar que també cal adreçar a la part que es vol demandar, una reclamació extrajudicial per interrompre la prescripció de l'acció i per intentar arribar a una solució abans de presentar la demanda, tal com estableix l'article 1973 del Codi Civil Espanyol.

A més, cal tenir en compte que per prevenir haver de pagar les costes en el judici, no convé actuar amb temeritat i s'ha d'intentar evitar el judici, tal com estableix l'article 394 de la) -LEC- i en aquests casos és important que la reclamació extrajudicial i la demanda continguin la mateixa petició pel que aquest tipus d'escrit hauria de ser redactat per un advocat o una advocada.

En tot cas, pot ser una bona solució acudir a una Oficina Municipal d'Informació al Consumidor o bé a una Associació de Consumidors i Usuaris, per obtenir assessorament i una primera valoració de cada cas.

Els drets de les persones consumidores en el nou Codi d'Accessibilitat de Catalunya

Analitzem ara el nou Codi d'Accessibilitat de Catalunya, en la seva 8a versió de nou de novembre de 2022, sotmesa a Dictamen de la comissió Jurídica Assessora. Podeu consultar més detalls del tramit d'aprovació al següent enllaç: https://governobert.gencat.cat/ca/transparencia/Organitzacio-i-normativa/normativa/normativa-en-tramit/dso/en-tramit/codi_accessibilitat .

L'article 117 del nou Codi d'Accessibilitat de Catalunya estableix que les prescripcions d'aquest capítol són d'aplicació a tot servei d'ús públic, **públic o privat**, que es posi a disposició de les persones **per ser contractat o gaudit d'una manera individual o col·lectiva, en qualsevol dels casos següents:**

- a) Serveis d'ús públic ubicats en edificis **de nova construcció**.
- b) Serveis d'ús públic ubicats **en establiments que siguin objecte de canvi d'ús o canvi d'activitat.**
- c) Serveis d'ús públic que **s'afegeixin i amplien l'oferta prèvia en establiments existents.**
- d) Serveis d'ús públic existents en establiments **que siguin objecte d'ampliació en superfície o nombre de places.**
- **e) Serveis d'ús públic existents: tramitació de la fitxa de condicions d'accessibilitat; mesures d'atenció a les persones amb discapacitat i de supressió de pràctiques que les restringeixin o penalitzin l'accés als serveis; programació d'activitats accessibles; adequació dels espais de treball; compliment de les condicions mínimes d'accessibilitat en els terminis que aquest Codi determina, i adequació dels serveis de les administracions públiques d'acord amb els seus Plans d'accessibilitat.**

Un dels problemes més importants, amb el que ens podem trobar, en l'àmbit de l'accessibilitat, és determinar quins són els drets que la normativa, estatal o autonòmica, atorga a les persones consumidores, perquè molts cops, la normativa, remet a desenvolupaments reglamentaris i a terminis d'aplicació molt llargs o indeterminats.

La Disposició addicional tercera del 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 -TRLGDPDIS- **fixava els següents terminis:**

Exigibilitat de les condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació

Els supòsits i terminis màxims d'exigibilitat de les condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació, en tot cas, són els següents:

- **a) Per a l'accés i utilització de les tecnologies, productes i serveis relacionats amb la societat de la informació i de qualsevol mitjà de comunicació social:**
  - Productes i serveis nous, incloses les campanyes institucionals que es difonguin en suport audiovisual: **4 de desembre de 2009.**
  - Productes i serveis existents el 4 de desembre de 2009, que siguin susceptibles d'ajustaments raonables: **4 de desembre de 2013.**
- **b) Per a l'accés i utilització dels espais públics urbanitzats i edificacions:**
  - Espais i edificacions nous: 4 de desembre de 2010.
  - Espais i edificacions existents el 4 de desembre de 2010, que siguin susceptibles d'ajustaments raonables: **4 de desembre de 2017.**
- **c) Per a l'accés i utilització dels mitjans de transport:**
  - Infraestructures i material de transport nous: 4 de desembre de 2010.
  - Infraestructures i material de transport existents el 4 de desembre de 2010, que siguin susceptibles d'ajustos raonables: **4 de desembre de 2017.**
- **d) Els que hauran de reunir les oficines públiques, dispositius i serveis d'atenció al ciutadà i aquells de participació en els assumptes públics, inclosos els relatius a l'Administració de Justícia i a la participació en la vida política i els processos electorals:**
  - Entorns, productes i serveis nous: **4 de desembre de 2008.**
  - Correcció de tota disposició, criteri o pràctica administrativa discriminatòria: **4 de desembre de 2008.**
  - Entorns, productes i serveis existents el 4 de desembre de 2008, i tota disposició, criteri o pràctica: **4 de desembre de 2017.**

Els supòsits i terminis màxims d'exigibilitat de les condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació per a l'accés i utilització dels béns i serveis a disposició del públic per les persones amb discapacitat, en tot cas, són els següents:

- **Béns i serveis nous que siguin de titularitat pública:** Des de l'entrada en vigor del reial decret que reguli les condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació per a l'accés i utilització dels béns i serveis a disposició del públic.
- **Béns i serveis nous que siguin de titularitat privada que concertin o subministrin les administracions públiques:** Des de l'entrada en vigor del reial decret que reguli les condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació per a l'accés i utilització dels béns i serveis a disposició del públic.
- **Béns i serveis nous que siguin de titularitat privada i que no concertin o subministrin les administracions públiques:** 4 de desembre de 2015.
- **Béns i serveis existents el 4 de desembre de 2010, que siguin susceptibles d'ajustaments raonables, quan siguin béns i serveis de titularitat pública:** 4 de desembre de 2015.
- **Béns i serveis existents el 4 de desembre de 2012, que siguin susceptibles d'ajustaments raonables, quan siguin béns i serveis de titularitat privada que concertin o subministrin les administracions públiques:** 4 de desembre de 2015.
- **Béns i serveis existents el 4 de desembre de 2015, que siguin susceptibles d'ajustos raonables, quan siguin béns i serveis de titularitat privada que no concertin o subministrin les administracions públiques:** 4 de desembre de 2017.

Pel que fa a les condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació per a l'accés i utilització dels béns i serveis a disposició del públic, l'article 29 del TRLGDPDIS, en el seu apartat quart, estableix que **les condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació per a l'accés i utilització dels béns i serveis a disposició del públic per les persones amb discapacitat seran exigibles en els terminis i termes establerts reglamentàriament.**

No obstant això, les condicions previstes en el paràgraf anterior seran exigibles per a tots els béns i serveis, d'acord amb les condicions i terminis màxims previstos en la disposició addicional tercera, que hem comentat.

I a l'apartat cinquè del mateix article s'afegeix que en el termini de dos anys des de l'entrada en vigor d'aquesta llei, el Govern haurà de realitzar els estudis integrals sobre l'accessibilitat a béns o serveis que es considerin més rellevants des del punt de vista de la no discriminació i accessibilitat universal.

Pel que fa a les condicions bàsiques d'accessibilitat cognitiva, l'article 29 bis del TRLGDPDIS, afegeix que les condicions bàsiques d'accessibilitat cognitiva **són el conjunt sistemàtic, integral i coherent d'exigències, requisits, normes, paràmetres i pautes que es consideren precisos per assegurar la comprensió, la comunicació i la interacció de totes les persones amb tots els entorns, productes, béns i serveis, així com dels processos i procediments.**

Aquestes condicions bàsiques, que seran objecte de desenvolupament normatiu específic i seran exigibles en els terminis i termes que s'estableixin reglamentàriament.

Per aquest motiu és tan important veure aquest desenvolupament normatiu i el terminis en què es poden exigir i això és el que analitzarem ara, en relació amb el nou text del Codi d'Accessibilitat de Catalunya.

Què vol dir informació accessible, en el cas dels productes?

Pel que fa a la informació que ha de constar a l'etiquetatge dels productes i al seu disseny, perquè puguin ser accessibles, l'article 105 del Codi d'Accessibilitat de Catalunya, estableix les obligacions fan referència **als productes que estiguin a l'abast del públic en general, ja sigui per a ser utilitzats directament o per a ser adquirits per al consum.**

Aquí ens podem trobar productes que formen part de nous serveis, així com els nous productes que s'incorporen a serveis existents, que han de complir les condicions d'aquest Codi des del moment que es posen a disposició del públic i ens podem trobar productes existents, que s'han de fer accessibles d'acord amb les condicions d'aquest Codi quan siguin objecte de reposició.

És important destacar que a requeriment dels clients i usuaris amb discapacitat, els titulars de l'activitat han de proporcionar informació accessible sobre les característiques dels seus productes i la disponibilitat d'unitats accessibles.

Quan s'ofereixen productes a disposició del públic per a ser utilitzats directament i, per les seves característiques, determinades condicions d'accessibilitat únicament s'assoleixin en algunes unitats, s'ha d'informar respecte a quines són les unitats accessibles.

El Codi d'Accessibilitat de Catalunya encarrega a l'Administració de la Generalitat, que desenvolupi de manera progressiva, instruccions tècniques que incorporin els nous avenços tecnològics, i **determinin les especificacions, terminis, característiques i criteris d'etiquetatge accessible, i les pautes de disseny universal aplicables als productes en els diferents sectors comercials.**

Un producte es considera accessible quan compleix les condicions següents:

a) Té un etiquetatge accessible adequat a les seves característiques, que permet identificar-lo, **amb el nom i les informacions més rellevants.**

b) El seu disseny segueix els criteris de disseny universal, **amb unes condicions d'ús i seguretat apropiades per a qualsevol persona usuària.**

c) La informació addicional, instruccions o prospectes poden ser consultats via internet, aplicacions per a dispositius i l'ús de noves tecnologies, amb continguts accessibles que compleixen les condicions **dels apartats 25 i 26 de l'annex 5a del Codi d'Accessibilitat de Catalunya** que són els següents:

- **Pàgines Web accessibles (apartat 25)**

Les pautes que s'han de seguir en el disseny i creació d'una pàgina web i les condicions perquè sigui accessible són les següents:

a) Configurar el contingut de manera que pugui adaptar-se als diferents programaris, dispositius i productes de suport sense perdre informació o estructura.

b) Proporcionar alternatives textuals o identificació descriptiva per als contingut no textuals (imatges, gràfics, contingut multimèdia).

c) Incloure subtítols i audiodescripció als continguts multimèdia quan es requereixi per a la correcta comprensió del missatge.

d) Proporcionar mecanismes que permetin aturar i regular el volum de l'àudio.

e) No utilitzar el color com a únic mitjà per transmetre una informació, indicar una acció o distingir un element.

f) El text i les imatges han de tenir un contrast suficient amb el fons i una mida que permeti la seva lectura còmodament.

g) La mida del text s'ha de poder ajustar des de de la pròpia pàgina sense l'ajut de productes de suport i sense perdre contingut o funcionalitat.

h) Proporcionar accés a totes les funcionalitats de la pàgina mitjançant teclat, amb una solució que no entri en conflicte amb els revisors i magnificadors de pantalla.

i) Assegurar a l'usuari el control sobre la informació o objectes que es mouen o s'actualitzen automàticament, podent-los aturar, ocultar o controlar-ne la freqüència.

j) Facilitar la navegació estructurant els continguts amb un ordre coherent i proporcionar mecanismes clars de navegació.

k) Incloure informació orientativa per ajudar els usuaris a entendre els elements complexos, i proporcionar mecanismes per detectar i prevenir errors en l'entrada de dades per part dels usuaris.

l) Identificar l'idioma utilitzat a cada apartat o document de la web per tal que els lectors de pantalla i sintetitzadors de veu puguin detectar i canviar automàticament l'idioma.

m) Utilitzar un llenguatge clar i entenedor per tal que el contingut sigui fàcilment comprensible, i incloure la definició de les paraules més inusuals i el significat de les sigles i abreviacions.

n) Maximitzar la compatibilitat amb les aplicacions, programari i dispositius que puguin tenir els usuaris, inclosos els productes de suport.

o) Preveure que els documents publicats a la web també siguin accessibles i llegibles per lectors de pantalla.

p) Facilitar canals de comunicació accessibles alternatius a la via telefònica mitjançant correu electrònic, SMS o formularis, amb un temps de gestió que no resulti discriminatori respecte al d'una trucada telefònica.

q) Complir els criteris de conformitat amb les pautes de la WCAG 2.1 en algun dels seus nivells, amb les condicions que estableix la norma UNE 139803:2012 o aquella que la substitueixi, llevat d'aquelles situacions en que aquest Codi exigeix un nivell més elevat.

- **Apps accessibles (apartat 26)**

Les aplicacions accessibles per a dispositius mòbils han de complir les condicions que s'estableixen a la norma **UNE 139803:2012** o aquella que la substitueixi i seguir els criteris generals següents:

a) Tots els missatges, sistemes d'ajuda i textos han d'estar redactats amb un llenguatge clar i senzill.

b) El text ha de ser intel·ligible, amb una mida i font que en faciliti la lectura.

c) El contrast cromàtic dels elements amb el fons ha de ser suficient.

d) Els controls, objectes, icones i imatges han de ser identificables, fàcils d'utilitzar i tenir un text alternatiu associat que indiqui la seva funció o significat.

e) Els avisos sonors han de tenir alternatives visuals o per vibració

f) El procés d'accés al servei s'han de dur a terme de manera àgil i ràpida.

g) L'aplicació ha de ser compatible amb els productes de suport, tals com lectors de pantalla, magnificadors i comandaments de veu.

h) L'aplicació ha de ser compatible amb les eines d'accessibilitat del sistema operatiu.

L'etiquetatge accessible ha de complir les condicions següents:

- a) **Oferir la màxima informació possible**, equiparant al consumidor amb discapacitat amb la resta de consumidors.
- b) **Permetre que la informació s'obtingui de forma autònoma,** ràpida, còmoda, directa i normalitzada, sense requerir grans coneixements tècnics ni un desplegament de mitjans tecnològics.
- c) **No pot suposar un cost addicional** per al consumidor amb discapacitat.
- d) **No ha de suposar un cost inassolible per a les empreses.**
- e) Les empreses obligades que ofereixen els serveis de venda electrònica, han d'incloure en el respectiu lloc web, **l'opció que els productes adquirits per aquesta via, siguin lliurats amb l'etiquetatge accessible.**

Les empreses que comercialitzen un producte són responsables de garantir que es compleixin les condicions d'accessibilitat que li són aplicables.

Les cadenes de supermercats i les empreses amb establiments alimentaris o mixtos, a totes les localitats (als municipis amb més de 50.000 habitants, cada barri es considera com un àmbit territorial diferent i s'assimila a una localitat) on tinguin algun local de més de 250 m2 de superfície útil d'ús públic, a sol·licitud d'una persona cega o d'un familiar seu han de garantir les condicions següents:

- a) Que com a mínim a un dels establiments de la localitat s'efectuï l'etiquetatge en Braille de la denominació i data de caducitat dels productes peribles o que puguin ser objecte de confusió, **mitjançant impressores o sistemes que permetin aquest etiquetatge en Braille al propi establiment.**
- b) **Que els productes que venen per internet i subministren a domicili, disposen igualment de l'etiquetatge en Braille indicat al punt anterior.**
- c) Que la difusió comercial que s'efectuï via internet o per altres mitjans informa, amb format accessible, **quins són els locals que ofereixen la possibilitat d'etiquetar els productes en Braille.**

Productes relacionats amb la maternitat i la criança

Es fa una menció especial, en el seu article 106.3 del Codi d'Accessibilitat de Catalunya, **als productes i serveis relacionats amb la maternitat i la criança**, que han de tenir en compte les necessitats específiques de les dones amb discapacitats per llurs característiques anatòmiques, fisiològiques, culturals i psicosocials, per tal que puguin accedir amb normalitat a aquests productes i serveis.

Productes relacionats amb les discapacitats sensorials

L'article 116 del Codi d'Accessibilitat de Catalunya ens diu que les persones consumidores amb discapacitat visual i sordceguesa tenen dret a accedir en igualtat de condicions, amb autonomia, normalitat, senzillesa i immediatesa, a la mateixa informació sobre els productes, de què disposen la resta de consumidors i en l'etiquetatge dels mateixos.

Els productes farmacèutics i els productes perillosos

Aquests productes han d'incorporar elements i sistemes d'informació perquè les persones cegues o sordcegues tinguin accés a les dades següents:

a) **A la identificació del producte, mitjançant informació en sistema Braille i iconografia de la seva denominació a l'envàs.**

b) **A la data de caducitat,** mitjançant informació en sistema Braille i iconografia a l'envàs o altres recursos alternatius que ofereixin la mateixa prestació.

c) **A les característiques principals del producte,** com ara la seva composició i conservació, entre d'altres, mitjançant la consulta en format auditiu, via internet o mitjançant altres opcions que permetin les noves tecnologies amb la mateixa eficàcia, prèvia sol·licitud de les entitats de persones amb discapacitat visual.

Quins requisits d'accessibilitat hi ha en la contractació dels serveis?

En tot cas, els serveis d'ús públic **han d'informar en els seus canals de comunicació les condicions d'accessibilitat dels serveis principals i dels secundaris.**

En les situacions en que resulti convenient sintetitzar aquesta informació es consideren els termes següents:

a) Accessible: Quan compleix íntegrament els paràmetres d'accessibilitat corresponents a un nou servei en un edifici de nova construcció.

b) Accessibilitat bàsica: Quan presenta deficiències d'accessibilitat o prestacions inferiors que no impedeixen l'accés al servei.

És el cas de les situacions següents:

- b1. Quan conté zones o plantes no accessibles, però amb alternatives que permeten gaudir de tots els serveis als espais accessibles.
- b2. Quan conté elements practicables (amb menys comoditat).
- b3. Quan disposa dels elements accessibles propis del servei (places d'espectador i d'aparcament, entre d'altres), però en nombre inferior al que correspondria.

c) Parcialment accessible: Quan alguns dels serveis principals o secundaris contenen barreres arquitectòniques o a la comunicació, però altres serveis principals són accessibles o presenten una accessibilitat bàsica.

d) No accessible: Quan conté barreres que impedeixen a les persones amb discapacitat gaudir dels serveis principals.

Aquí és important que les administracions públiques, en l'àmbit de les seves competències, adoptin els procediments adients de control i denúncia per supervisar que l'exercici del dret d'admissió no s'utilitzi en cap cas per a impedir, restringir o condicionar l'accés d'alguna persona als serveis d'ús públic per raó de discapacitat, llevat de causa justificada per motius de seguretat, perquè suposi un risc per a la resta d'usuaris o perquè no sigui viable un protocol de consentiment informat en què la persona amb discapacitat assumeixi la responsabilitat en cas de danys propis.

Des de quin moment els serveis han de ser accessibles?

L'article 118 del Codi d'Accessibilitat de Catalunya ens diu que **els serveis d'ús públic de nova creació han de complir les condicions d'accessibilitat des de la seva posada en marxa** i que els productes destinats al públic que s'utilitzin en aquests serveis han de complir les condicions que hem comentat abans.

Pel que fa els serveis d'ús públic existents han d'adoptar les condicions d'accessibilitat corresponents a un servei de nova creació **quan ampliïn l'oferta amb noves prestacions, quan l'establiment sigui objecte d'ampliació o en els casos previstos en aquest capítol.**

Els serveis d'ús públic dels edificis existents que presenten deficiències d'accessibilitat i que no tenen obligació d'esmenar-les d'acord amb els annexos 3d i 3e del Codi d'Accessibilitat de Catalunya, han de complir les condicions indicades als dos apartats anteriors sempre que siguin compatibles amb les característiques funcionals de l'edificació.

L'annex 3d descriu els ajustos raonables exigibles i admissibles als edificis existents que són objecte d'algun tipus d'intervenció (canvi d'ús, canvi d'activitat, reforma i ampliació, entre d'altres). Es divideix en dues seccions, la primera s'aplica als edificis d'ús públic i la segona els edificis d'ús habitatge.

L'annex 3e descriu les condicions a complir pels edificis existents amb caràcter general i terminis per assolir-les.

En la resta de condicions, es pot aplicar el criteri d'exempció per manca d'efectivitat de l'adequació amb les mateixes pautes establertes a l'apartat 1.3 de l'annex 3d que estableix:

- **Exempcions per manca d'efectivitat de l'adequació**

S'admet que un establiment o una part del mateix no hagi d'adequar l'accés, els itineraris o els elements accessibles, per a persones usuàries de cadira de rodes, **quan es justifica que la seva presencia no és previsible per algun dels tres motius següents:**

A. Exempcions degudes a les condicions de l'entorn

a) S'aplica als establiments ubicats en un tram de carrer no accessible per la presència de barreres que no es poden eliminar, com ara trams d'escales o pendents mitjos superiors al 16%.

b) Si l'establiment té més d'un accés, la condició anterior s'ha de justificar a tots els accessos.

c) No són vàlides per aplicar aquest criteri d'exempció les deficiències d'accessibilitat que es poden solucionar i s'han de resoldre d'acord amb les previsions **del Pla municipal d'accessibilitat**, com ara voreres estretes, paviments inadequats, mobiliari urbà i elements que obstaculitzin el pas, entre d'altres.

B. Exempcions degudes a les condicions de l'accés

a) S'aplica als establiments en els que l'accés s'ha de realitzar per un tram d'escala amb 3 o més graons i que, d'acord amb l'apartat 2 d'aquest annex, no és exigible la creació d'una entrada sense barreres **per requerir mitjans desproporcionats atesa la reduïda superfície del local, el tipus d'activitat i la magnitud i afectació de les obres necessàries.**

b) Si l'establiment té més d'un accés, la condició anterior s'ha de justificar a tots els accessos.

c) **Aquest criteri d'exclusió no és aplicable quan existeix algun accés amb un únic graó o dos graons aïllats, ja que si bé impedeixen l'accés autònom d'una persona amb cadira de rodes, es considera possible l'accés amb ajut de tercera persona cas que vagi acompanyada.**

C. Exempcions degudes a motius funcionals

a) S'aplica a establiments de reduïda dimensió, que tenen una superfície útil total inferior a 250 m2, en els quals les activitats que s'ofereixen són esports de combat, spinning, zumba, danza, escalada i altres similars que requeririen adaptacions específiques desproporcionades per a persones amb discapacitat i mobilitat reduïda.

Els serveis comercials

L'article 126 del Codi d'Accessibilitat de Catalunya estableix que als establiments que ofereixen serveis de tipus comercials, com ara venda o reparació de productes, serveis d'estètica, d'esbarjo, de missatgeria o altres similars, addicionalment a les característiques exigibles a l'edificació,

els expositors, mostradors i altres elements de mobiliari s'han de distribuir de manera que respectin les condicions d'accessibilitat dels itineraris interiors i no obstaculitzin les amplades ni els espais de gir necessaris.

- **Pel que fa a l'atenció als clients,** l'article 68 del Codi d'Accessibilitat de Catalunya, quan parla dels itineraris accessibles o practicables, dels establiments comercials, ens diu que, quan corresponguin d'acord amb l'annex 3d, han de permetre accedir, com a mínim, als espais recinte i elements d'ús públic entre els que hi ha **el 50% dels taulells i punts d'atenció al client i zones de caixa, en el cas dels comerços i en el cas dels serveis, al 50% dels punts d'atenció al client amb serveis similars , al 50% dels espais i sales destinats a conferències que tinguin característiques similars i admetin la mateixa activitat, al 30% dels recintes exteriors destinats a una mateixa activitat esportiva amb condicions d'ús anàlogues, al 30% dels recintes interiors destinats a una mateixa activitat esportiva amb condicions d'ús anàlogues, a totes les andanes en estacions de transport i al 50% de les zones destinades a sales d'espera.**
- **Pel que fa als elements de comunicació,** l'article 70 del Codi d'Accessibilitat de Catalunya ens diu que els edificis i establiments d'ús públic **han de disposar d'una instal·lació d'anell**

d'inducció magnètica o altres tecnologies que ofereixin la mateixa funcionalitat, convenientment senyalitzat amb el logotip corresponent, com a mínim en les zones, llocs o serveis indicats a la taula següent, quan aquests siguin objecte de reforma, així com quan es produeixi canvi d'ús o es compleixin els terminis indicats a l'annex 3e, amb terminis de 1, 3 i 6 anys, segons superfície i condicions estructurals.

En el cas de l'ús comercial en establiments de més de 500 m2 de superfície útil, al 10% de les caixes i/o taulells d'atenció al públic.

Com a mínim un de cada tipus i en el cas d'ús de pública concurrència (excepte locals socials), en establiments de més de 250 m2 de superfície útil, a la recepció principal, al 10% dels taulells d'atenció al públic i/o venda d'entrades. Com a mínim un de cada tipus.

- Pel que fa **als sistemes d'encaminament i d'orientació**, l'article 71 del Codi d'Accessibilitat ens diu que els edificis o establiments han de complir les condicions indicades a l'article 45 per a obra nova, en les situacions següents:
  - a) Quan són objecte de canvi d'ús.
  - b) Quan són objecte de reforma o ampliació que afecten a zones o recorreguts d'ús públic.
- **Pel que fa als serveis higiènics, vestidors i emprovadors,** l'article 72 del Codi d'Accessibilitat de Catalunya estableix que els edificis i establiments existents han de tenir cambres higièniques, vestidors i emprovadors d'ús públic amb les condicions d'accessibilitat establertes als annexos 3d i 3e, en funció de les característiques i tipus d'intervenció.

Les condicions exigibles s'han de complir, com a mínim, a una de cada 10 unitats o fracció de cada tipus. En cas que els serveis higiènics o vestidors continguin més d'una unitat de rentamans, inodors o dutxes, les condicions i la proporció indicades a l'apartat anterior s'apliquen igualment a cadascun d'aquests elements per separat.

Les cambres higièniques que siguin objecte d'una reforma parcial que modifiqui la seva distribució han de complir les condicions d'accessibilitat que corresponguin segons l'apartat 4 de la secció A de l'annex 3d.

L'article 126 del Codi d'Accessibilitat de Catalunya, també estableix que en el cas dels establiments que tenen una superfície útil igual o superior a 100 m2, els serveis que es presten al propi establiment, sigui amb intervenció del personal, sigui en format d'autoservei, **han de tenir accessibles com a mínim el 10% o fracció dels diferents tipus d'aparells, dispositius, cabines, mobiliari, mostradors, caixes i altres elements necessaris per gaudir dels serveis oferts.** Quan l'establiment té més d'una planta, el percentatge indicat s'ha de complir a cada planta.

Els establiments que tenen una superfície útil d'exposició i venda al públic igual o superior a 500 m2 i els establiments que tenen més de 5 persones destinades a atendre al públic en un mateix torn, inclòs el personal de caixes, han de tenir personal que ofereixi suport i acompanyament a les persones amb discapacitat física o visual que vagin soles, quan resulti essencial perquè aquestes puguin adquirir els béns i productes o contractar els serveis de l'establiment.

Els establiments comercials amb una superfície útil d'exposició i venda al públic superior a 250 m2 que disposen de carrets per la compra a disposició del públic, han de tenir un 4% d'unitats accessibles, amb un disseny, capacitat i ubicació adequades perquè els puguin utilitzar persones en cadira de rodes.

Les pàgines web i les aplicacions per a dispositius mòbils de les cadenes de supermercats i dels establiments alimentaris o mixtos que tinguin una superfície útil d'ús públic superior a 500 m2, que ofereixin la possibilitat de compra online, han de ser accessibles, d'acord amb les condicions dels apartats 25 i 26 de l'annex 5a, que hem comentant abans, i assolir, com a mínim, el nivell de conformitat doble A (AA) d'accessibilitat de les pautes WCAG 2.1, en les situacions següents:

- a) Quan es tracti de pàgines o aplicacions de nova creació.
- b) Quan es modifiquin les pàgines o aplicacions existents.
- c) Quan es compleixin els terminis indicats a l'apartat 4 de l'annex 6b per adaptar les pàgines i aplicacions existents.

Els terminis per adequar els serveis existents, a les condicions establertes, es recullen a l'Annex 6b, apartat quart:

S'estableixen els terminis màxims següents perquè les pàgines web i les aplicacions per a dispositius mòbils que ofereixen la possibilitat de compra online, de les cadenes de supermercats i les empreses amb establiments alimentaris o mixtos, siguin accessibles i assoleixin les condicions indicades a l'article 126 del Codi d'Accessibilitat de Catalunya:

a) 2 anys des de l'entrada en vigor d'aquest Codi:

- a1. Pàgines web i aplicacions per a dispositius mòbils de les cadenes de supermercats que tenen 10 o més establiments i algun local de més de 500 m2 de superfície útil d'ús públic.

b) 3 anys des de l'entrada en vigor d'aquest Codi:

- b1. Pàgines web i aplicacions per a dispositius mòbils de les cadenes de supermercats que tenen entre 5 i 9 establiments i algun local de més de 500 m2 de superfície útil d'ús públic.

c) 4 anys des de l'entrada en vigor d'aquest Codi:

- c1. Pàgines web i aplicacions per a dispositius mòbils de les cadenes de supermercats i dels establiments alimentaris o mixtos que tenen algun local de més de 500 m2 de superfície útil d'ús públic.

La fitxa de condicions d'accessibilitat

L'article 122 del Codi d'Accessibilitat de Catalunya estableix que els establiments d'ús públic han de disposar d'**una fitxa de condicions d'accessibilitat a disposició del públic, on es recullin les condicions concretes que han de reunir segons l'activitat autoritzada,** que facilitin les actuacions de control i permetin a la ciutadania disposar d'una adequada informació de les condicions d'accessibilitat que ha de reunir un local o servei determinat. Les característiques d'aquestes fitxes es descriuen a **l'Annex 6a.**

Les fitxes de condicions d'accessibilitat han de portar el segell i/o signatura de l'ens competent que autoritza l'activitat corresponent.

Totes les llicències ambientals o d'activitat que es trametin a partir de l'entrada en vigor del present Codi, s'han d'acompanyar de la corresponent fitxa, quan sigui preceptiu d'acord amb l'Annex 6a.

Els establiments existents que, segons l'Annex 6a, han de disposar de la fitxa de condicions d'accessibilitat, disposen d'un termini d'un any des de l'entrada en vigor del present Codi per a tramitar-la. No obstant, si efectuen obres de reforma abans del termini indicat, han de tramitar la fitxa conjuntament amb la llicència d'obres.

Els establiments obligats a disposar de la fitxa de condicions d'accessibilitat, han de renovar-la conjuntament amb les llicències d'obres que comportin la modificació d'algun dels seus continguts. En cas contrari, la sol·licitud de llicència ha de manifestar que les obres sol·licitades no modifiquen les condicions d'accessibilitat informades a la fitxa actual.

Els serveis de caràcter financer i d'assegurances

El Codi d'accessibilitat de Catalunya, en el seu article 127 prohibeix qualsevol disposició, criteri, decisió o pràctica de les entitats asseguradores i dels mediadors d'assegurances consistents en la denegació d'accés a la contractació, l'establiment de procediments de contractació diferents dels habitualment utilitzats o la imposició de condicions més oneroses, per raó de discapacitat del prenedor, assegurat o beneficiari de l'assegurança, llevat que es trobin fundades en causes justificades, proporcionades i raonables, que en tot cas hauran d'acreditar-se.

També estableix que el personal d'atenció al públic de les entitats financeres, bancàries i de crèdit, i d'assegurances han de prestar orientació i suport als usuaris amb discapacitat, a petició d'aquests, en la realització de gestions pròpies de la seva activitat, com emplenament de formularis, lectura de documents, acompanyament per l'interior de les oficines, agafar torn, utilitzar el caixer i altres d'anàloga significació.

Pel que fa als caixers automàtics, els dispensadors de diners en efectiu i altres aparells similars a disposició del públic per efectuar operacions o gestions, que pertanyin a entitats financeres o asseguradores, han de ser accessibles per a les persones amb discapacitats, segons l'apartat 14 de l'Annex 5a.

Pel que fa a les pàgines web i les aplicacions per a dispositius mòbils, que permetin la realització d'operacions bancàries, contractacions o qualsevol altre tipus de gestió o consulta respecte dels productes contractats amb l'entitat, han de ser accessibles, d'acord amb les condicions dels apartats 25 i 26 de l'annex 5a del Codi d'Accessibilitat de Catalunya, i assolir, com a mínim, el nivell de conformitat doble A (AA) d'accessibilitat de les pautes WCAG 2.1, en les situacions següents:

- a) Quan es tracti de pàgines o aplicacions de nova creació.
- b) Quan es modifiquin les pàgines o aplicacions existents.
- c) Quan es compleixin els terminis indicats a l'apartat 5 de l'annex 6b per adaptar les pàgines i aplicacions existents.

L'annex 6b del Codi d'Accessibilitat de Catalunya, estableix els terminis màxims següents perquè les pàgines web i les aplicacions per a dispositius mòbils que permetin la realització d'operacions bancàries, contractacions, consulta de quadres mèdics o qualsevol altra tipus de gestió o consulta respecte dels productes contractats amb l'entitat siguin accessibles i assoleixin les condicions indicades a l'article 127:

a) 1 any des de l'entrada en vigor d'aquest Codi:

a1. Pàgines web.

b) 2 anys des de l'entrada en vigor d'aquest Codi:

b1. Aplicacions per a dispositius mòbils.

Els serveis de lloguer de vehicles pel transport particular

L'article 128 del Codi d'Accessibilitat obliga a les empreses que ofereixin un servei de lloguer de vehicles sense conductor amb una flota de més de 100 vehicles, i les que ofereixen un servei de lloguer de vehicles amb conductor, amb una flota de més de 50 vehicles, que en els terminis següents disposin de vehicles adaptats, en les següents proporcions:

a) 1 any des de l'entrada en vigor d'aquest Codi:

- a1. Han de tenir una oferta de vehicles amb capacitat per transportar persones no conductores amb cadira de rodes igual o superior a l'1% de la flota que gestionen.
- a2. Han de tenir una oferta de vehicles adaptats per a persones conductores amb mobilitat reduïda igual o superior al 0,5% de la flota que gestionen.
- a3. L'oferta indicada als punts anteriors es pot proveir mitjançant vehicles propis o mitjançant acords amb altres operadors que els garanteixi una disponibilitat suficient

b) 3 anys des de l'entrada en vigor d'aquest Codi:

- b1. Com a mínim, el 0,5% dels vehicles de la flota pròpia han de tenir capacitat per transportar persones no conductores amb cadira de rodes.

c) 6 anys des de l'entrada en vigor d'aquest Codi:

- c1. Com a mínim, el 2% dels vehicles de la flota pròpia han de tenir capacitat per transportar persones no conductores amb cadira de rodes.
- c2. Com a mínim, el 0,5% dels vehicles de la flota pròpia han de ser adaptats per a persones conductores amb mobilitat reduïda.

Els vehicles han de disposar de les característiques següents:

- a) Vehicles amb capacitat per transportar persones no conductores amb mobilitat reduïda usuàries de cadira de rodes, que compleixin les condicions de la norma UNE 26494-2014.
- b) Vehicles adaptats per a persones conductores amb mobilitat reduïda, amb canvi automàtic i accionament manual de l'accelerador i el fre des del volant.

Les empreses han de preveure recursos i protocols per atendre la sol·licitud dels vehicles indicats sempre que es formuli, com a mínim, amb 48 hores d'anticipació.

Aquests vehicles s'han de comercialitzar en condicions d'igualtat amb la resta de vehicles equiparables i sense que suposi un increment de cost per a la persona sol·licitant.

En el cas de les empreses de lloguer de vehicles amb conductor han de preveure recursos i protocols per atendre qualsevol sol·licitud dels vehicles indicats a l'apartat anterior sempre que es formuli amb un mínim de 24 hores d'anticipació, llevat que tots els vehicles amb capacitat per donar el servei ja hagin estat contractats per cobrir aquest tipus de demanda.

Les empreses que ofereixin un servei de lloguer de vehicles, amb o sense conductor, han de comercialitzar-los en condicions d'igualtat amb la resta de vehicles equiparables i sense que suposi un increment de cost per a la persona sol·licitant que sigui titular d'un gos d'assistència.

Les benzineres

L'article 128 del Codi d'Accessibilitat de Catalunya també estableix que el personal de les instal·lacions de venda al públic de gasolines i gasoils d'automoció en la modalitat d'autoservei ha d'atendre a les persones conductores amb discapacitat i donar-los el suport que necessitin per subministrar carburant al seu vehicle o utilitzar altres serveis, sempre que, per si mateixes o amb l'ajut de les persones que les acompanyin, no puguin fer-los efectius.

Les instal·lacions de venda al públic de gasolines i gasoils d'automoció han de comptar amb la presència a la instal·lació com a mínim d'una persona responsable dels serveis que s'hi presten, en les situacions següents:

- a) Instal·lacions amb capacitat de subministrament simultani per a 8 o més vehicles: durant tot l'horari d'obertura.
- b) Instal·lacions amb capacitat de subministrament simultani des de 4 fins a 7 vehicles: durant tot l'horari d'obertura diürn, considerant com a tal la franja compresa entre les 7:00 i les 22:00 hores.

Els serveis de restauració

L'article 129 del Codi d'Accessibilitat de Catalunya estableix que els bars i restaurants amb una capacitat autoritzada superior a 100 places, incloent les terrasses ubicades a l'interior del recinte i excloses les terrasses ubicades a l'espai públic, han de complir les condicions següents:

- a) Una barra accessible que compleixi les condicions de l'apartat 10 de l'annex 5a. Si l'establiment disposa de barres interiors i exteriors, com a mínim una de cada tipus ha de complir les condicions indicades.

Els bars i restaurants amb una capacitat autoritzada superior a 50 places, incloent les terrasses ubicades a l'interior del recinte i excloses les terrasses ubicades a l'espai públic, han de complir les condicions següents:

- a) Un nombre de taules accessibles igual o superior al 20% de les taules totals, tant a l'interior com a l'exterior. Les taules accessibles han de complir les condicions de l'apartat 11 de l'annex 5a.
- b) Un percentatge de taules rodones no inferior al 10% a les zones amb 8 o més taules, que facilitin la comunicació visual, especialment per a persones amb discapacitat auditiva, amb un diàmetre mínim de 60 cm si es destinen a bar o cafeteria i de 120 cm si són per a servir menjars.

- c) Els percentatges indicats als punts b) i c) s'han de considerar separadament pel que fa a les zones interiors i a les exteriors si n'hi han.
- d) Un seients per a cada 50 places o fracció, amb accessoris per a persones de baixa estatura o nens que els permeti situar a la mateixa alçada que la resta de persones assegudes a la taula.
- e) Un percentatge de seients amb una amplada mínima de 50 cm, adequada per a persones de talla gran, no inferior al 10%.
- f) Un exemplar de la carta permanent en sistema Braille.
- g) S'eximeix del compliment del punt g) anterior als establiments amb capacitat autoritzada igual o inferior a 100 places que disposen d'un sistema mitjançant l'ús de dispositius mòbils o noves tecnologies que permet a la clientela accedir a tota la informació de la carta permanent en format auditiu.

Els bars i restaurants amb una capacitat autoritzada igual o inferior a 50 places, incloent les ubicades en terrasses a l'exterior, han de tenir accessibles com a mínim el 10% de les taules interiors i exteriors.

Els bars i restaurants que disposen de televisió han d'activar la subtitulació quan algun client ho demani.

I les empreses que facin formació adreçada al personal d'establiments de restauració han de proporcionar informació en accessibilitat i atenció adequada vers les persones amb discapacitat, amb al·lèrgies o amb intoleràncies alimentàries.

Serveis relacionats amb l'allotjament turístic

L'article 130 del Codi d'Accessibilitat de Catalunya estableix que les activitats i serveis complementaris que s'ofereixen als establiments d'ús residencial públic, sigui a les pròpies instal·lacions, sigui mitjançant excursions opcionals, han de reunir les condicions d'accessibilitat que s'estableixen en aquest capítol per activitats i serveis similars.

Les guies turístiques de caràcter oficial, en qualsevol suport, han d'informar fidedignament de les condicions d'accessibilitat, arquitectòniques i de comunicació, dels establiments, serveis i destins turístics indicats en les mateixes.

Les pàgines web i les aplicacions per a dispositius mòbils de les cadenes hoteleres i establiments amb capacitat superior a [illegible] permetin la contractació d'allotjaments i serveis online, han de ser accessibles, d'acord amb les condicions dels apartats 25 i 26 de l'annex 5a, i assolir, com a mínim, el nivell de conformitat doble A (AA) d'accessibilitat de les pautes WCAG 2.1, en les situacions següents:

- a) Quan es tracti de pàgines o aplicacions de nova creació.
- b) Quan es modifiquin les pàgines o aplicacions existents.
- c) Quan es compleixin els terminis indicats a l'apartat 7 de l'annex 6b per adaptar les pàgines i aplicacions existents.

Les pàgines web i les aplicacions per a dispositius mòbils a que fa referència l'apartat anterior han de permetre la contractació dels allotjaments accessibles amb procediments similars als habilitats per a contractar la resta d'allotjaments.

Els establiments d'ús residencial públic han d'informar en els canals de contractació de les condicions d'accessibilitat dels seus serveis, amb el detall suficient perquè les persones tinguin un coneixement adequat del servei que contracten.

Serveis relacionats amb el patrimoni i la promoció cultural: biblioteques, museus, equipaments d'arts visuals i similars

L'article 131 del Codi d'Accessibilitat de Catalunya estableix que els museus inclosos en la xarxa de museus, els equipaments d'arts visuals inclosos en el Sistema Públic d'Equipaments d'Arts Visuals de Catalunya, les biblioteques, els arxius, i en general tots els establiments i serveis culturals de naturalesa similar a disposició del públic han d'elaborar i posar en pràctica un pla d'accessibilitat que, addicionalment a les mesures referents al propi edifici i la relació amb el seu entorn, inclogui l'accessibilitat dels serveis que ofereix i els continguts.

Per garantir l'accessibilitat dels continguts, el pla d'accessibilitat ha de determinar quins són els recursos més adequats, en funció de les característiques de cada instal·lació o activitat, esdeveniment, exposició, arquitectura efímera, servei o producte analitzat. Aquests recursos han de complir les condicions desenvolupades a la secció B de l'annex 5a i són:

- a) Plànols tacto-visuals que facilitin la ubicació dels visitants, el coneixement de l'espai i l'orientació pel mateix. En funció de les necessitats, poden incorporar sistemes d'informació digital que s'activi al tocar àrees sensibles del plànol i verbalitzi informació rellevant de la zona explorada.
- b) Maquetes tacto-visuals, en cas d'edificis arquitectònicament rellevants, que permetin a la persona amb discapacitat visual tenir coneixement del conjunt edificat i dels elements arquitectònics representats, mitjançant el suport tàctil.
- c) Una selecció de peces singulars o reproduccions fidels de les mateixes, exposades fora de la vitrina i a l'abast dels visitants, que es puguin tocar i permetin a la persona amb discapacitat visual obtenir una percepció de conjunt de la peça mitjançant el suport tàctil.
- d) Audioguies descriptives, videoguies, signoguies i guies multimèdia accessibles.
- e) Fulletons amb Braille, lletra ampliada, textos adaptats a Lectura Fàcil que segueixin les pautes de la norma UNE 153101 amb iconografies comprensibles, codis QR que enllacin amb pàgines que ofereixin la informació amb modalitat auditiva, o altres anàlegs.
- f) Servei de visites guiades per a persones amb discapacitat sensorial, visual i auditiva.
- g) Instal·lacions multimèdia accessibles que permetin a les persona amb discapacitat física conèixer i gaudir d'aquelles parts del recorregut que, en edificis objecte de protecció i per motius justificats, no puguin fer-se accessibles, així com de les obres que no es puguin traslladar a altres zones accessibles perquè quedarien descontextualitzades.

Les biblioteques que formen part del Sistema de Lectura Pública de Catalunya han de complir les mesures d'accessibilitat desenvolupades a l'Annex 5a del Codi d'Accessibilitat de Catalunya, i com a mínim han d'oferir a disposició del públic:

a) Biblioteques públiques de titularitat pública ubicades a municipis de 5.000 o més habitants:

a1. Un ordinador amb lector de pantalla i magnificador de pantalla; un sistema d'OCR amb síntesi de veu i amb un dispositiu de captura de textos (tauleta, telefonia mòbil o escàner, entre d'altres) que permeti la seva lectura; una lupa televisió, i una lupa electrònica.

a2. Materials adaptats en diferents formats, com ara Lectura Fàcil, audiollibres, pictogrames, llengua de signes catalana, lletra ampliada o Braille.

a3. Un percentatge d'activitats inclusives dins de la seva programació anual d'activitats adreçades al públic, tals com clubs de lectura, conta contes o cursos i tallers.

b) Biblioteques públiques de titularitat pública ubicades a municipis de menys de 5.000 habitants:

b1. Un ordinador amb lector de pantalla i magnificador de pantalla; un sistema d'OCR amb síntesi de veu i amb un dispositiu de captura de textos (tauleta, telefonia mòbil o escàner, entre d'altres) que permeti la seva lectura, i una lupa electrònica.

b2. Materials adaptats en diferents formats, com ara Lectura Fàcil, audiollibres, pictogrames, llengua de signes catalana, o Braille.

Als serveis en que s'ofereixin visites guiades en grup, no es pot impedir la presència d'una persona per motius de discapacitat, llevat que aquesta discapacitat pugui suposar-li una situació de risc manifest per les característiques de la visita.

En el cas que s'impedeixi la participació en una visita guiada pel supòsit indicat a l'apartat anterior, els responsables de l'activitat han de denegar-li per escrit, en que es motivin raonadament les causes de la negativa i s'informi a la persona amb discapacitat dels drets que l'assisteixen per tal de presentar, si escau, queixa o reclamació davant d'aquesta decisió.

Als serveis culturals que inclouen visites guiades, s'ha d'oferir un sistema d'emissora de freqüència modulada (FM), que es trobi convenientment senyalitzat al mostrador de recepció. Quan el contingut ho permeti, es poden proveir altres sistemes alternatius, com ara un fulletó que contingui les mateixes informacions que es donen oralment, o sistemes mitjançant altres tecnologies disponibles que facilitin aquesta informació. Les visites guiades de grups que ofereixen empreses externes i tenen caràcter periòdic han de complir aquestes mateixes condicions quan se sol·liciten anticipadament.

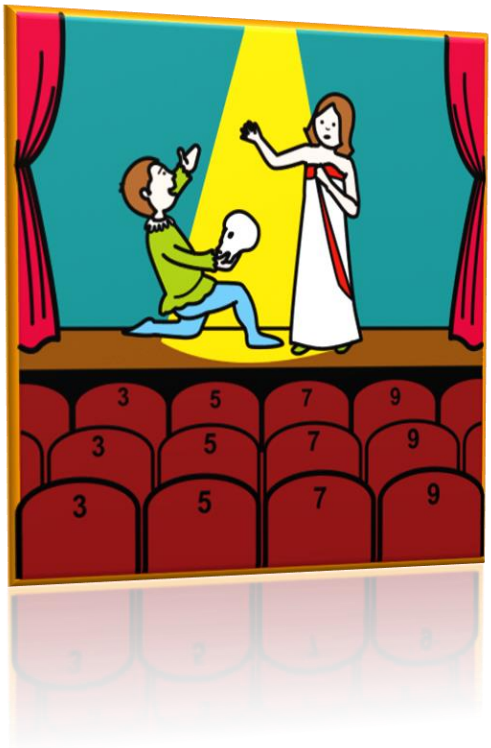
Serveis relacionats amb la protecció, conservació i difusió del patrimoni cultural i natural

L'article 132 del Codi d'Accessibilitat de Catalunya, estableix que els serveis de visites en general, i per a reserves naturals, parcs naturals i espais i edificis d'interès cultural, s'han de dissenyar de manera que tant els recorreguts com el subministrament d'informació als visitants, incloses les aules de coneixement i els punts d'informació, tinguin les màximes condicions d'accessibilitat possibles, mitjançant els elements de suport, els sistemes de comunicació i les tecnologies adients.

Els criteris desenvolupats a l'article 133 del Codi d'Accessibilitat de Catalunya són d'igual aplicació en aquells espais i edificis considerats de patrimoni natural, arquitectònic i cultural, i en les exposicions i mostres de caràcter temporal que hi realitzi l'administració Pública.

S'ha de facilitar l'accés a informació tàctil a les persones amb discapacitat visual sempre que el contacte aporti valor específic i no suposi un risc per a la integritat de l'element a tocar o sigui raonadament perjudicial per a la seva conservació.

Serveis relacionats amb les arts escèniques i el cinema



L'article 133 del Codi d'Accessibilitat de Catalunya estableix que els teatres, cinemes, sales multifuncionals i altres establiments que ofereixin representacions escèniques, musicals, projeccions cinematogràfiques o anàlogues, addicionalment a les condicions d'edificació que els corresponguin d'acord amb el capítol 3, han de tenir els recursos necessaris que els permetin oferir espectacles o sessions amb audiodescripció i subtitulació, d'acord amb les previsions dels plans d'accessibilitat per a les arts escèniques i per al sector del cinema.

L'oferta d'audiodescripció i subtitulació no ha de coincidir necessàriament en una mateixa sessió o espectacle i s'ha de programar preferentment en els establiments que compleixen les condicions d'accessibilitat a l'edificació.

La informació al públic sobre la programació de la temporada ha d'indicar quins són els espectacles i sessions amb continguts accessibles i especificar quins sistemes utilitzen.

Les sessions de teatre amb audiodescripció de les obres que es programin per 2 mesos o més han de disposar de programes de ma en Braille.

Els teatres, cinemes, sales multifuncionals i altres establiments que ofereixin representacions escèniques, musicals, projeccions cinematogràfiques o anàlogues han d'informar a les seves pàgines web i a la resta de mitjans d'informació i difusió de les seves condicions d'accessibilitat. Els programes de ma han d'estar disponibles en format accessible al web de l'establiment.

Les condicions que s'han d'informar són: **l'accés, el nombre i la posició de les places d'espectador accessibles i les zones amb sistema de bucle magnètic o amb altres sistemes que ofereixi prestacions anàlogues.**

Els diferents canals de venda d'entrades han d'informar de la disponibilitat de localitats, numerades o no, per als espectadors amb discapacitat; dels sistemes d'accessibilitat que disposen, i permetre la compra d'aquestes places.

Les pàgines web i les aplicacions per a dispositius mòbils dels establiments i els canals electrònics de venda d'entrades han ser accessibles, d'acord amb les condicions dels apartats 25 i 26 de l'annex 5a; assolir, com a mínim, el nivell de conformitat doble A (AA) d'accessibilitat de les pautes WCAG 2.1, i proveir la informació indicada als apartats anteriors, en les situacions següents:

- a) Quan es tracti de pàgines o aplicacions de nova creació.
- b) Quan es modifiquin les pàgines o aplicacions existents.
- c) Quan es compleixin els terminis indicats a l'apartat 3 de l'annex 6b per adaptar les pàgines i aplicacions existents.

Les persones amb discapacitat visual acreditada han de tenir preferència d'accés a les zones habilitades amb els sistemes d'audiodescripció en cas que aquests sistemes no cobreixin tota la sala.

Les persones amb discapacitat auditiva acreditada han de tenir preferència d'accés a les zones habilitades amb subtitulació i a les zones dotades amb bucle magnètic o amb un altre sistema que ofereixi prestacions anàlogues.

En els casos en què les persones amb discapacitat tenen preferència d'accés a les localitats més adequades a les seves necessitats, el prestador del servei pot sol·licitar la targeta acreditativa de la discapacitat a la persona que faci ús de l'assignació preferent i aquesta li ha de lliurar. **Les persones acompanyants poden adquirir les places adjacents quan es compren conjuntament.**

Quan les localitats accessibles estiguin situades únicament en les zones preferents, aquestes localitats **s'han d'oferir a les persones amb discapacitat a un preu que no superi la mitjana de les diferents tarifes existents per aquella sessió.**

Les determinacions d'aquest article són igualment d'aplicació als espais a l'aire lliure que s'habiliten temporalment per oferir representacions teatrals, activitats de cinema a la fresca i altres similars.

Serveis esportius

L'article 134 del Codi d'Accessibilitat de Catalunya estableix que els serveis que s'ofereixen en sales de gimnàstica i d'activitats dirigides, en establiments d'ús esportiu que tenen una superfície útil igual o superior a 250 m2, han de reunir les condicions següents:

- a) Quan contenen aparells d'exercici, **com a mínim un aparell de cada tipologia que no requereixi l'ús de les extremitats inferiors ha de ser accessible per a les persones usuàries de cadira de rodes, entenent com a tal el que es troba adjacent a un itinerari accessible i disposa d'un espai lateral de transferència.** El conjunt d'aparells d'exercici accessibles ha de representar un percentatge no inferior al 10% respecte del total d'aparells a disposició dels clients.
- b) Com a mínim el 10% de les activitats dirigides que es programin als espais multifuncionals han de poder ser accessibles, entenent com a tals les que, amb algunes adaptacions, puguin ser seguides per persones amb discapacitat física. Els panells informatius han d'informar de les activitats que reuneixen aquestes característiques.
- c) Els espais multifuncionals que acullen activitats dirigides **han de disposar de sistemes d'accessibilitat a la comunicació per facilitar a les persones sordes o amb altres discapacitats que ho requereixin el gaudir de les diferents activitats que es realitzin.**
- d) Quan s'ofereixen aparells dotats amb sistemes de programació digital per part de la persona usuària, com a mínim un de cada tipologia i grup ha de ser accessible per a les persones amb discapacitat visual.
- e) **Els serveis ha de tenir monitors/res amb formació adequada i coneixement dels aparells accessibles i dels productes de suport disponibles per a les persones amb discapacitat als diferents espais (sales de gimnàstica, piscina i sauna, entre d'altres).** Aquests monitors han de donar suport quan es requereixi per activar, subministrar o adequar els aparells i productes que corresponguin i proporcionar les indicacions necessàries per al seu ús així com també per a la participació a les activitats dirigides que siguin accessibles. En funció de les característiques del centre i la tipologia d'activitats, la presència dels monitors/res es pot ajustar a franges horàries determinades, atenent les franges amb major assistència i les peticions que al respecte s'efectuïn.

Quan els serveis a que fa referència l'article anterior s'ofereixen en establiments diferents d'ús esportiu i tenen caràcter complementari respecte l'ús principal, com pot ser el cas d'establiments d'ús

residencial públic, han de complir condicions anàlogues a les definides a l'article anterior sempre que la superfície afectada per l'activitat sigui superior a 250 m2. Aquesta superfície inclou tant la sala d'aparells de gimnàstica, com les sales d'activitats dirigides i els vestidors si n'hi ha.

Les pàgines web, les aplicacions per a dispositius mòbils i els canals electrònics que ofereixin venda d'entrades dels espectacles esportius han ser accessibles i proveir la informació necessària amb les mateixes condicions que s'estableixen a l'article 133 del Codi d'Accessibilitat de Catalunya per als serveis relacionats amb les arts escèniques.

Serveis educatius

Els ensenyaments reglats no són de l'àmbit de les reclamacions de les persones consumidores, però si que ho són els ensenyaments no reglats.

L'article 135 del Codi d'Accessibilitat de Catalunya estableix que els centres educatius, de formació obligatòria i post obligatòria i universitats, públics, concertats i privats, que imparteixen ensenyaments oficials, **han de preveure la implantació de procediments perquè els alumnes i professors amb discapacitats disposin dels recursos humans, materials, tecnològics, d'accés a la informació i d'expressió del coneixement per impartir i accedir al currículum en condicions d'equitat amb la resta de l'alumnat.**

Els centres educatius, de formació obligatòria i post obligatòria i universitats, públics, concertats i privats, han de garantir l'accés dels alumnes amb discapacitat a les plataformes digitals en igualtat de condicions que la resta de l'alumnat i han de vetllar per tal que tot el programari que s'utilitzi sigui accessible per a alumnes, mestres i professors, amb discapacitat sensorial o amb altres discapacitats.

Les pàgines web i les aplicacions per a dispositius mòbils dels centres educatius que imparteixen ensenyaments oficials han de ser accessibles, d'acord amb les condicions dels apartats 25 i 26 de l'annex 5a del Codi d'Accessibilitat de Catalunya, i assolir, com a mínim, el nivell de conformitat doble A (AA) d'accessibilitat de les pautes WCAG 2.1, en les situacions següents:

- a) Quan es tracti de pàgines o aplicacions de nova creació.
- b) Quan es modifiquin les pàgines o aplicacions existents.
- c) Quan es compleixin els terminis indicats a l'apartat 8 de l'annex 6b per adaptar les pàgines i aplicacions existents.

En les proves de coneixement que oficialment s'estableixin, incloses les relacionades amb l'accés a estudis post-obligatoris, s'ha de garantir que els alumnes puguin disposar de les adaptacions d'accés a la informació i d'expressió del coneixement, tant en mitjans com en temps, que han utilitzat durant el seu procés formatiu anterior

Pel que fa els centres que imparteixen formació no reglada han d'adequar els recursos materials, tecnològics, d'accés a la informació i d'expressió del coneixement, així com els continguts en la mesura que la matèria impartida ho permeti, a les necessitats dels alumnes amb discapacitat que hi assisteixin.

Serveis de la salut i de caràcter social

Com passa amb l'educació, els serveis públics de salut i els serveis de caràcter social públics, no estan dins de l'àmbit competencial de les reclamacions de les persones consumidores, però si els serveis de salut privats.

L'article 136 del Codi d'Accessibilitat de Catalunya estableix que els serveis de caràcter sanitari, social i assistencial han de ser accessibles i disposar dels mitjans de suport que permetin a les persones amb discapacitat accedir amb normalitat a aquests serveis i rebre una atenció apropiada.

Les administracions públiques competents han de garantir que els serveis d'atenció de la xarxa sanitària pública i la xarxa de serveis socials públics utilitzin les mesures i mitjans de suport per a permetre la comunicació accessible i la comprensió mútua entre les persones usuàries amb discapacitats auditives, visuals, físiques o intel·lectuals i els professionals dels serveis.

Les administracions publiques competents en matèria de serveis socials han de tenir sistemes de provisió de productes de suport en modalitat de préstec i a cost reduït, organitzats a partir de les àrees bàsiques de serveis socials, amb criteris d'equitat i homogeneïtat territorial, que facilitin l'accés als productes a les persones que ho necessitin, especialment les més vulnerables. Aquests sistemes tenen com objectiu millorar l'autonomia personal i facilitar la tasca del cuidador en situacions de discapacitat o dependència, i han de comptar amb la figura professional en la matèria que ofereixi orientació i assessorament respecte l'elecció dels productes més adequats a cada necessitat i la seva utilització.

Els serveis de caràcter sanitari, social i assistencial han de tenir en compte les necessitats específiques de les dones amb discapacitats per llurs característiques anatòmiques, fisiològiques, culturals i psicosocials, per tal que puguin a accedir amb normalitat a aquests serveis i rebre'n l'atenció apropiada. Els responsables d'aquests serveis han de posar especial cura en facilitar l'accés als mateixos a les dones en situacions de violència masclista.

Per donar compliment al que preveuen els apartats anteriors, s'han d'adoptar, entre d'altres, les mesures següents:

a) Acompanyament: Preveure protocols o instruccions internes d'acompanyament a les persones grans i amb discapacitat, en aquells casos que ho sol·licitin i les circumstàncies ho justifiquen, en especial a les persones amb discapacitat visual en hospitals i centres de salut.

b) Senyalització: Retolar correctament les dependències, habitacions, lavabos, i serveis, segons l'annex 5a del Codi d'Accessibilitat de Catalunya.

c) Informació: Combinar formes de comunicació visual i auditiva, en els plafons electrònics, pantalles d'anunci de torn de visita i altra informació dinàmica, mitjançant l'ús simultani de sistemes de veu i de lletra amb mida i contrast adequats, segons les previsions del capítol 5 i l'annex 5a del Codi d'Accessibilitat de Catalunya. En cas que no sigui possible, s'ha de substituir per cerca nominal per part del personal d'atenció quan es detecti l'assistència d'alguna persona amb discapacitat sensorial.

d) Terminals d'autoservei: Les màquines expenedores de citacions, de números d'ordre per al torn de visita, o de qualsevol altre informació proporcionada de forma automàtica, han de ser accessibles segons les previsions del capítol 5 i l'annex 5a del Codi d'Accessibilitat de Catalunya.

e) Mesures d'accés a la informació sanitària i social:

- a. Citacions: La informació sobre dates de visites, canvis de dates, citacions per a proves o intervencions, així com sobre recomanacions necessàries per preparar aquestes proves, s'ha de facilitar a sol·licitud de l'interessat en un format adequat a les seves necessitats d'accessibilitat, per via telefònica, correu electrònic, SMS o altres formats disponibles.
- b. Receptes i indicacions mèdiques: A sol·licitud de l'interessat, el personal sanitari ha de facilitar la informació sobre els medicaments prescrits i la seva posologia per mitjà de correu electrònic, SMS o altres formats que pugui percebre.

f) Formació: Proporcionar formació al personal en tècniques d'acompanyament, guia i comunicació amb les persones amb discapacitat sensorial i amb altres discapacitats.

g) Campanyes informatives: Preveure una varietat de formats accessibles a les campanyes de sensibilització i educació sanitària i social, que incloguin fulletons en Braille i en Lectura Fàcil i mitjans de difusió acústics i escrits.

Els serveis d'atenció social i de la salut a domicili, i de teleassistència dels ens locals han de preveure l'adopció dels sistemes de comunicació i les tecnologies adequats per a l'atenció i comunicació amb les persones amb discapacitat, segons les seves necessitats.

Serveis relacionats amb les telecomunicacions i amb la societat de la informació

L'article 138 del Codi d'Accessibilitat de Catalunya estableix que les pàgines web d'entitats privades que prestin serveis essencials o d'interès general, **entre els quals s'inclouen el subministrament elèctric, d'aigua o de gas i les telecomunicacions, així com els serveis d'assistència sanitària, serveis postals i bancaris, també han de complir els requisits de l'apartat 25 de l'annex 5a i el nivell doble A (AA) d'accessibilitat de les pautes WCAG 2.1.**

Les aplicacions de dispositius mòbils del sector públic i les entitats han de complir els requisits d'accessibilitat de l'apartat 26 de l'annex 5a, sens perjudici de la regulació que en faci l'òrgan competent en aquesta matèria a Catalunya.

Els requisits d'accessibilitat de les pàgines web i de les aplicacions de dispositius mòbils establerts en aquest article seran d'aplicació sempre que no suposin una càrrega desproporcionada a l'entitat que els ha d'aplicar, d'acord amb les circumstàncies següents:

- a) Les dimensions, els recursos i la naturalesa de l'entitat concreta.
- b) Els cost i benefici per part de l'entitat i els beneficis estimats per a les persones usuàries, tenint en compte la freqüència i durada de l'ús d'aquell lloc web o d'aquella aplicació.
- c) Els efectes discriminatoris que comportaria per a les persones amb discapacitat que la pàgina web o aplicació no sigui accessible en el cas que hi hagin en el mercat pagines web o aplicacions alternatives que ofereixen la mateixa funcionalitat i condicions.

El sector públic o entitat que faci ús de l'exempció prevista al paràgraf anterior ha d'explicar quins requisits d'accessibilitat no s'han pogut complir en la declaració d'accessibilitat del lloc web o aplicació, i ha d'oferir alternatives accessibles dins de les possibilitats.

Les pàgines web i les aplicacions de dispositius mòbils han de complir les condicions d'accessibilitat indicades als apartats anteriors abans dels terminis màxims que s'estableixen a l'apartat 2 de l'annex 6b del Codi d'Accessibilitat de Catalunya.

Les cadenes públiques i privades de televisió a Catalunya han de desenvolupar plans d'accessibilitat dels seus continguts per a progressivament fer accessible la seva programació, per a persones amb discapacitats sensorials i intel·lectual. Aquests plans han de permetre que en un termini màxim de 3 anys des de l'entrada en vigor d'aquest Codi s'hagin assolit els objectius següents:

- a) Televisions públiques: Han de tenir subtitulada el 100% de la programació i oferir un mínim de 15 hores setmanals de continguts amb audiodescripció i 10 hores setmanals en llengua de signes catalana.
- b) Televisions privades: Han de tenir subtitulada el 75% de la programació i oferir un mínim de 10 hores setmanals de continguts amb audiodescripció i 7 hores setmanals en llengua de signes catalana.

La programació en llengua de signes catalana ha d'incloure programes informatius i infantils disponibles en l'oferta de visionat en diferit quan es disposa d'aquest servei. Aquesta programació ha de cobrir tots els dies de la setmana.

Les empreses distribuïdores d'obres cinematogràfiques i audiovisuals han d'incorporar els sistemes de subtitulació, audiodescripció i audionavegació, de manera preferent en aquelles pel·lícules estrangeres i nacionals que tinguin millors índexs de taquillatge o hagin rebut premis nacionals o internacionals, per tal que estiguin disponibles mitjançant suport DVD o sistemes anàlegs amb aquestes prestacions.

Habitatge de lloguer

L'article 143 del Codi d'Accessibilitat de Catalunya estableix que els persones que resideixen en un habitatge de lloguer que forma part d'un edifici en règim de propietat horitzontal i necessiten l'adequació dels elements comuns de l'immoble per fer-los accessibles poden demanar a la persona titular de la propietat que sol·liciti a la Junta de la Comunitat l'adopció d'un acord per efectuar les obres necessàries, de conformitat amb el que s'estableix a la normativa d'accessibilitat i la legislació civil.

La persona titular de la propietat ha de traslladar la sol·licitud a la propera Junta de la Comunitat sense demores injustificades, sempre que les obres sol·licitades siguin proporcionades i susceptibles de ser considerades ajustos raonables.

La proporcionalitat de les obres i la condició d'ajust raonable ha de complir els criteris de l'article 141 i els següents del Codi d'Accessibilitat de Catalunya:

- a) Es considera desproporcionada l'obligació d'una comunitat en règim de propietat horitzontal d'efectuar obres majors quan les persones que requereixen la supressió de barreres són arrendatàries i tenen un contracte al que resta una durada inferior a 15 anys, incloses les pròrrogues obligatòries, des del moment de la sol·licitud.
- b) Es considera desproporcionada l'obligació d'una comunitat en règim de propietat horitzontal d'efectuar obres menors quan les persones que requereixen la supressió de barreres són arrendatàries amb un contracte al que resta una durada inferior a 5 anys, incloses les pròrrogues obligatòries, des del moment de la sol·licitud.

En el cas de lloguer d'un edifici plurifamiliar de propietat individual, l'article 146 del Codi d'Accessibilitat de Catalunya estableix que per a determinar si una obra és susceptible de ser un ajust raonable i compleix la condició de proporcionalitat s'han de valorar els dos aspectes següents:

- a) El cost total de la intervenció un cop descomptat l'import dels ajuts per supressió de barreres als que es pugui acollir la propietat de l'immoble. Aquest valor, que és el que correspon sufragar a la propietat, s'anomena d'ara en endavant cost efectiu.
- b) La durada del contracte de lloguer de l'habitatge que motiva la intervenció.

Es considera que la intervenció requereix actuacions desproporcionades en els tres casos següents:

- a) Quan el cost efectiu dividit entre dos anys és superior al 25% del rendiment anual de l'immoble, tenint en compte per aquest càlcul els contractes vigents i els preus de mercat de les entitats que es trobin buides i descomptant les despeses que resultin deduïbles segons la normativa tributària. A requeriment de l'administració pública o judicial, la propietat ha de justificar el càlcul i les dades utilitzades.

- b) Quan les obres a efectuar tenen la consideració d'obres majors i el contracte de l'habitatge on resideixen les persones que sol·liciten la supressió de barreres li resta una durada inferior a 10 anys, incloses les pròrrogues obligatòries, des del moment de la sol·licitud.
- c) Quan les obres a efectuar tenen la consideració d'obres menors i al contracte de l'habitatge on resideixen les persones que sol·liciten la supressió de barreres li resta una durada inferior a 2 anys, incloses les pròrrogues obligatòries, des del moment de la sol·licitud.

En el cas que la propietat acrediti la desproporcionalitat de la intervenció d'acord amb el punt a) anterior, les persones que resideixen a l'immoble poden tornar-ho a sol·licitar si consideren que han variat substancialment les circumstàncies que afecten al rendiment de l'immoble.

Si per facilitar que una obra sigui un ajust raonable hi ha persones que resideixen a l'immoble interessades en dur-la a terme es comprometen a assumir una part del seu cost a títol personal, el cost efectiu s'ha de calcular descomptant l'import de les quantitats que aquestes persones es comprometen a assumir.

L'import de les obres assumit pel propietari de l'edifici pot ser repercutit en el import dels lloguers en els termes previstos a la normativa d'arrendament d'aplicació a cada contracte.

En el cas de lloguer d'edifici plurifamiliar de propietat individual l'article 147 del codi d'Accessibilitat de Catalunya estableix que l'execució de les obres a que fa referència l'article 145 d'aquest Codi, si la repercussió del cost total de la intervenció permet considerar-la proporcionada sense requerir cap tipus d'ajut, s'ha d'efectuar en els terminis màxims que estableix l'article 17.2 de la Llei 13/2014, del 30 d'octubre. En aquest cas, la tramitació d'ajuts i la concessió o denegació dels mateixos no són motius vàlids per demorar-ne l'execució.

Quan la viabilitat i proporcionalitat d'una obra resta supeditada a l'obtenció d'ajuts, el termini màxim d'execució s'entén prorrogat fins a la concessió dels mateixos sempre que la demora no sigui responsabilitat del propietari únic per manca de diligència en el seu procés de tramitació. En cas que la concessió d'ajuts comporti actuacions complementàries, l'import d'aquestes actuacions que correspongui pagar al propietari únic s'ha d'afegir al cost efectiu per valorar la proporcionalitat de les obres.

Autorització administrativa per poder fer obres d'accessibilitat

L'article 148 del Codi d'Accessibilitat de Catalunya estableix que en el cas que la comunitat o el propietari únic no acordi la supressió de barreres sol·licitada i també negui als interessats la possibilitat d'efectuar-la per iniciativa pròpia, aquests, amb independència dels procediments judicials que puguin estimar oportuns, de conformitat amb l'article 60 de la Llei 13/2014, del 30 d'octubre poden sol·licitar una autorització administrativa al Departament de la Generalitat competent en matèria de promoció de l'accessibilitat a la qual s'ha d'adjuntar la documentació següent:

- a) Còpia de l'acta de la Junta de la comunitat o document del propietari únic en que consti la denegació al sol·licitant o sol·licitants de la possibilitat d'avançar i executar les obres pel seu compte.
- b) Acreditació del reconeixement legal de la discapacitat de les persones que resideixen a l'immoble i necessiten la supressió de barreres o de les limitacions de mobilitat en cas de persones en situació de dependència o majors de setanta anys.
- c) Descripció detallada de les obres a realitzar.

(*) Annex 6a del Codi d'Accessibilitat de Catalunya al que s'ha fet referència en els apartats anteriors

Fitxa de condicions d'accessibilitat dels establiments

1. Establiments

Els establiments d'ús públic que han de disposar d'una fixa d'accessibilitat a disposició del públic, on s'especifiquen les mesures d'accessibilitat física, sensorial i cognitiva que han de complir en funció de l'ús, l'activitat, la superfície construïda o número de places i les intervencions que han estat objecte, són els següents:

a) Ús comercial

- a. Mercats municipals: tots
- b. Resta d'establiments comercials: **quan tenen una superfície útil total superior a 250 m2**

b) Ús pública concurrència

- a. Museus: tots.
- b. Teatres, cinemes, auditoris, sales de concert, sales de congressos i recintes per a espectacles i esdeveniments esportius: tots.
- c. Bars, restaurants, discoteques i similars: quan tenen una capacitat superior a 100 persones.
- d. Centres esportius: quan tenen una superfície útil total superior a 250 m2

c) Ús residencial públic

- a. Hotels i apart-hotels: tots

d) Ús aparcament

- b. Garatges i aparcaments: quan tenen més de 100 places.

(*) Annex 6b del Codi d'Accessibilitat de Catalunya al que s'ha fet referència en els apartats anteriors

Terminis per adequar els serveis existents a les condicions establertes

Compatibilitat amb altres condicions exigibles

Les condicions d'aquest annex 6b s'estableixen sens perjudici de l'obligatorietat del compliment abans dels terminis indicats de les condicions d'accessibilitat exigibles en de modificació d'elements o recursos existents.

Sector públic català, corporacions de dret públic i entitats prestadores de serveis públics

S'estableixen els terminis màxims següents perquè les pàgines web i les aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic català, de les corporacions de dret públic i de les d'entitats o empreses que presten serveis públics per concessió o via contractual amb l'administració pública siguin accessibles i assoleixin les condicions indicades a l'article 138:

a) 1 any des de l'entrada en vigor d'aquest Codi:

a1. Pàgines web del sector públic català i de les corporacions de dret públic.

b) 2 anys des de l'entrada en vigor d'aquest Codi:

b1. Aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic català i de les corporacions de dret públic.

c) 3 anys des de l'entrada en vigor d'aquest Codi:

c1. Pàgines web i aplicacions per a dispositius mòbils de les entitats o empreses que presten serveis públics per concessió o via contractual amb l'administració pública.

Els terminis indicats s'estableixen sens perjudici del compliment d'aquells més exigents que resultin exigibles per les característiques del servei d'acord amb la resta d'apartats d'aquest annex o per altra normativa que ho reguli.

Serveis relacionats amb les arts escèniques, els cinemes i els espectacles esportius

S'estableixen els terminis màxims següents perquè les pàgines web dels establiments i els canals electrònics de venda d'entrades siguin accessibles i assoleixin les condicions indicades a l'article 133:

a) 2 anys des de l'entrada en vigor d'aquest Codi:

a1. Pàgines web i aplicacions per a dispositius mòbils dels establiments que tenen una capacitat igual o superior a 2.000 localitats en el conjunt de sales.

a2. Pàgines web i aplicacions per a dispositius mòbils de les plataformes de venda d'entrades online que gestionen més d'un establiment amb una capacitat conjunta igual o superior a 2.000 localitats.

b) 3 anys des de l'entrada en vigor d'aquest Codi:

b1. Pàgines web i aplicacions per a dispositius mòbils de les plataformes de venda d'entrades online que gestionen més d'un establiment amb una capacitat conjunta inferior a 2.000 localitats.

c) 4 anys des de l'entrada en vigor d'aquest Codi:

c1. Pàgines web i aplicacions per a dispositius mòbils dels establiments que tenen una capacitat inferior a 2.000 localitats en el conjunt de sales.

Serveis relacionats amb l'allotjament turístic

S'estableixen els terminis màxims següents perquè les pàgines web i les aplicacions per a dispositius mòbils de les cadenes hoteleres i establiments amb capacitat superior a 100 places, que permetin la contractació d'allotjaments i serveis online, siguin accessibles i assoleixin les condicions indicades a l'article 130 del Codi d'Accessibilitat de Catalunya:

a) 2 anys des de l'entrada en vigor d'aquest Codi:

a1. Pàgines web i aplicacions per a dispositius mòbils de les cadenes hoteleres que tenen 5 o més establiments i una oferta conjunta superior a 500 places.

b) 3 anys des de l'entrada en vigor d'aquest Codi:

b1. Pàgines web i aplicacions per a dispositius mòbils de les cadenes hoteleres que tenen fins a 4 establiments i una oferta conjunta superior a 500 places.

b2. Pàgines web i aplicacions per a dispositius mòbils dels establiments amb 500 o més places.

c) 4 anys des de l'entrada en vigor d'aquest Codi:

c1. Pàgines web i aplicacions per a dispositius mòbils de les cadenes hoteleres que tenen una oferta conjunta entre 100 i 500 places

c2. Pàgines web i aplicacions per a dispositius mòbils dels establiments que tenen entre 50 i 500 places.

Serveis educatius

S'estableixen els terminis màxims següents perquè les pàgines web i les aplicacions per a dispositius mòbils dels centres educatius que imparteixen ensenyaments oficials siguin accessibles i assoleixin les condicions indicades a l'article 135:

a) 2 anys des de l'entrada en vigor d'aquest Codi:

a1. Pàgines web i aplicacions per a dispositius mòbils que permeten la consulta de l'expedient acadèmic, gestió de rebuts o altres gestions online.

b) 3 anys des de l'entrada en vigor d'aquest Codi:

b1. Pàgines web i aplicacions per a dispositius mòbils que ofereixen informació sobre el centre docent, les instal·lacions i l'oferta educativa.

Serveis de la salut

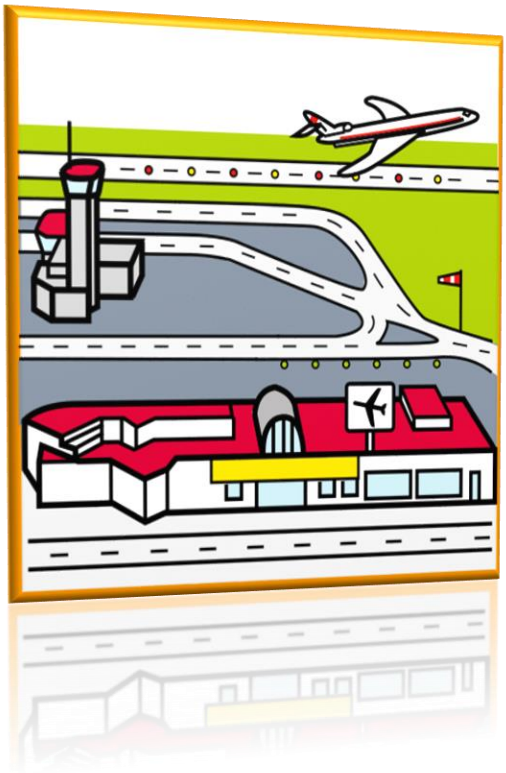
Els centres sanitaris amb un nombre de places d'internament igual o superior a 50 han de complir els terminis i condicions següents:

a) 3 anys des de l'entrada en vigor d'aquest Codi:

Disposar d'infraestructura, dispositius mòbils i protocols per atendre persones sordes mitjançant tecnologia d'interpretació a distància en llengua de signes catalana, amb capacitat no inferior al 2% de les places.

El transport de viatgers

Pel que fa al transport de viatgers, l'article 88 del Codi d'Accessibilitat de Catalunya estableix que els edificis, les estacions i les infraestructures propis dels diferents mitjans de transport, ja siguin de superfície o soterrats, han de complir les condicions tècniques d'accessibilitat aplicables als edificis d'ús públic.



Els elements de senyalització han de ser de seguir les pautes per a la redacció de textos en Lectura Fàcil segons norma UNE 153101 i amb icones i/o informació pictogràfica comprensible i validada que identifiqui les distintes zones d'atenció al públic, d'informació i venda de bitllets i de facturació d'equipatges, les sales d'espera, els serveis higiènics, les consignes, portes i molls d'embarcament, altres terminals o edificis annexes, els espais i seients reservats als vehicles, i complir els criteris indicats a la Secció B de l'Annex 5a.

Les instal·lacions i infraestructures que ofereixen informació dinàmica han de tenir sistemes d'informació visuals, com monitors i panells lluminosos, i auditius, com la megafonia, que assegurin una difusió adequada i simultània dels avisos a les persones amb discapacitats sensorials.

L'article 89 del Codi d'Accessibilitat de Catalunya, estableix que el procés d'adquisició i validació dels títols de transport ha de tenir les condicions d'accessibilitat perquè tothom pugui realitzar la totalitat d'operacions amb autonomia, facilitant la informació imprescindible per mitjà d'una adequada combinació de formes de comunicació visual, auditiva i tàctil i complementant-la amb iconografia de fàcil comprensió i instruccions d'ús que segueixin les pautes per a la redacció de textos en Lectura Fàcil segons norma UNE 153101, d'acord amb els criteris indicats a la Secció B de l'Annex 5a del Codi d'Accessibilitat de Catalunya.

Els mitjans de transport públic en que s'ofereix la contractació de serveis i reserva de places per canals no presencials d'atenció al client han d'incorporar les opcions suficients, mitjançant pàgines web, aplicacions per dispositius o altres sistemes, perquè aquests procediments siguin accessibles a les persones amb discapacitat auditiva o visual d'acord amb el que estableix la Secció B de l'Annex 5a.

En tots els canals de venda disponibles s'ha de poder consultar la informació referent a les condicions d'accessibilitat i s'ha de garantir la possibilitat de compra dels seients reservats per a la persona amb discapacitat i els previstos per al seu assistent, llevat que es tracti d'un servei sense reserva de places.

La informació ha de ser de fàcil lectura i comprensió d'acord amb les pautes per a la redacció de textos en Lectura Fàcil de la norma UNE 153101.

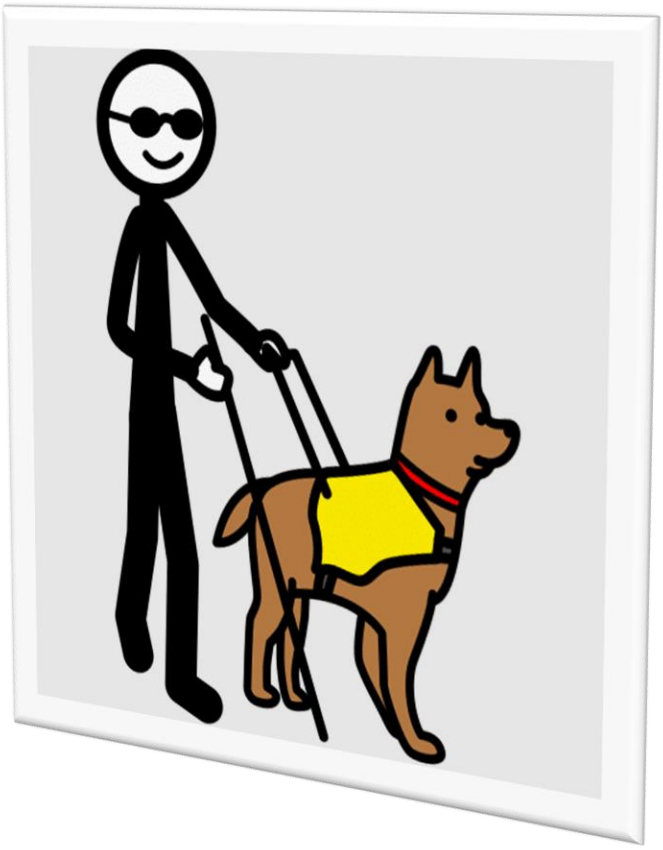
Les condicions econòmiques del bitllet han de ser les mateixes que les del públic en general, sense perjudici de les bonificacions que es puguin establir. L'operador del servei podrà sol·licitar al comprador la targeta acreditativa de la discapacitat de la Generalitat de Catalunya, o similar per a estrangers. **Les condicions econòmiques d'aquests bitllets han de ser sempre les mateixes, sigui quin sigui el sistema de compra.**

Els mitjans amb que es proporciona informació i s'estableix comunicació amb els usuaris a les estacions, parades i infraestructures, així com a l'interior del material mòbil, han de permetre que els viatgers amb discapacitat, física, visual, auditiva o intel·lectual, puguin fer ús del servei amb seguretat

i autonomia, segons les disposicions específiques que es detallen en aquest capítol per als diferents mitjans de transport.

Als serveis de transport públic s'ha de garantir que qualsevol persona pugui accedir a l'interior del material mòbil des de les voreres, andanes o infraestructures amb comoditat, seguretat i autonomia.

Els interiors dels vehicles de transport públic han de reunir les condicions d'accessibilitat i reserva de places per a persones amb mobilitat reduïda i usuàries de cadira de rodes, que s'especifica per a cada àmbit en el present capítol.



Els usuaris que per al seu desplaçament necessiten l'acompanyament de gossos d'assistència, poden accedir amb ells a qualsevol tipus de transport d'ús públic, segons el que preveu la Llei 19/2009, del 26 de novembre, que regula l'accés a l'entorn de les persones amb discapacitats usuàries de gossos d'assistència, que han d'estar identificats d'acord amb la normativa aplicable, i el seu accés és gratuït.

Els interiors dels vehicles han d'estar dotats dels mecanismes necessaris de seguretat i sistemes de senyalització, comunicació i d'emergència per a que qualsevol persona amb mobilitat reduïda i/o discapacitat sensorial o intel·lectual els pugui comprendre i utilitzar, homologats d'acord amb la normativa que els reguli.

Els usuaris que utilitzin escúters o altres productes similars autoritzats substitutius de la cadira de rodes poden accedir amb ells a qualsevol tipus de transport d'ús públic que disposi d'espais reservats lliures, sempre que acreditin la situació de mobilitat reduïda i que l'aparell que utilitzen compleix les condicions de seguretat corresponents, d'acord amb el que estableix l'annex 4b i mitjançant el document previst a aquests efectes.

Les persones usuàries de cadires de rodes, ja siguin manuals o elèctriques, tenen preferència en l'accés als vehicles i utilització de les places reservades per a persones amb discapacitat que es trobin lliures respecte altres persones que coincideixin a la parada i reuneixin alguna de les condicions restants per a la utilització d'aquests espais reservats.

En circumstàncies de gran afluència de passatgers, l'operador pot restringir l'accés al vehicle a les persones usuàries de cadires de rodes, escúters i mitjans de suport substitutius, quan l'accés als espais reservats no sigui viable i pugui comprometre la seva seguretat i la de la resta del passatge.

En els vehicles que disposen de dos o més espais reservats per a persones usuàries de cadires de rodes, com a mínim un de cada dos s'ha de senyalitzar d'ús prioritari per aquests usuaris. Les persones que

portin cotxet de nadons, tenen dret a utilitzar els espais reservats que es trobin lliures quan accedeixin al vehicle, però han de cedir els espais senyalitzat com a prioritaris a les persones usuàries de cadires de rodes, escúters o productes similars autoritzats que accedeixin durant el trajecte.

Quan un servei es vegi interromput per alguna incidència i l'operador hagi de proporcionar un mitjà de transport de suport, oferir allotjament temporal al passatge afectat o adoptar altres mesures, els vehicles de suport, els mitjans emprats per al trasllat del passatge, els allotjaments i la resta de prestacions que escaiguin han de tenir unes condicions d'accessibilitat adequades a les necessitats de les persones amb discapacitat usuàries del servei.

Els mitjans de transport públic que tinguin diferents classes han d'oferir places per a persones usuàries de cadira de rodes en totes elles. En el supòsit que un mitjà de transport únicament compti amb aquestes places en classes superiors, la persona amb discapacitat tindrà dret a utilitzar-les abonant el preu del bitllet de classe inferior.

Estacions, ports i aeroports. Edificació i espais exteriors

L'article 90 del Codi d'Accessibilitat de Catalunya estableix que les estacions, intercanviadors, ports i aeroports de transport públic de Catalunya han de tenir, com a mínim, un itinerari accessible segons les especificacions de l'annex 3c que connecti:

- a) Als espais exteriors: l'accés al recinte amb un accés a cadascuna de les zones públiques dels edificis que formen part de l'estació, port o aeroport i aquestes zones amb cadascuna de les andanes exteriors.
- b) A l'interior dels edificis o infraestructures: l'accés principal amb les zones d'atenció i informació al públic, les zones d'espera, els equipaments i serveis per al públic, els elements accessibles, i cadascuna de les andanes o zones d'embarcament.

Les andanes d'aquestes infraestructures han de seguir les especificacions detallades als apartats corresponents de cadascun d'ells de l'annex 4a.

Els accessos i portes han de complir els requeriments dels apartats 1 i 10 de l'annex 3c, i en especial la necessitat de disposar de pas alternatiu accessible quan existeixen arcs de seguretat que no eviten les interferències a persones amb implants coclears.

Han de disposar de pavimentació tàctil d'encaminament segons els requeriments de l'apartat 3.5 de l'annex 2a que connecti l'itinerari de vianants accessible exterior amb l'accés a l'edifici principal.

Als accessos al metro, la pavimentació tàctil d'encaminament, indicada a l'apartat 90.4 anterior, únicament es requereix quan són difícils de localitzar per les característiques de l'entorn i la seva ubicació. En aquestes situacions és necessari elaborar un estudi específic respecte la ubicació i el disseny d'aquesta pavimentació tàctil amb la col·laboració dels col·lectius afectats que determini la solució adient.

Han de disposar de pavimentació tàctil d'encaminament segons els requeriments de l'apartat 3.2 de l'annex 3c del Codi d'Accessibilitat de Catalunya que connecti l'accés a l'edifici principal amb els dispositius d'expedició i cancel·lació de bitllets, control de passatgers, taulells d'atenció principals, punts d'atenció específic per a persones amb discapacitat, andanes i zones d'embarcament. Quan hi hagin barreres de control d'accés diferents per a l'entrada i la sortida, s'ha de preveure que els encaminaments de cada costat adrecin al punt adequat en sentit de la marxa.

Es pot prescindir de l'encaminament indicat a l'apartat anterior en els casos següents:

a) Als trams de longitud superior a 5 m on hi hagi façana, parament, bordó o similar continus i lliures d'obstacles a algun dels seus límits laterals.

b) Als ports, aeroports o grans estacions, que atesa la seva complexitat ofereixen i garanteixen un servei d'atenció personal i acompanyament a les persones amb discapacitat. En aquests casos hi ha d'haver un encaminament entre els accessos principals a l'edifici des dels diferents transports públics que hi arriben i els punts d'atenció a les persones amb discapacitat.

Han de disposar de paviment tàctil d'avís per a la localització i detecció dels ascensors, les rampes i les escales, segons les especificacions de l'apartat 3.2 de l'annex 3c del Codi d'Accessibilitat de Catalunya.

Els ascensors, tant interiors com exteriors, han de ser accessibles, exceptuant aquelles estacions existents del sistema ferroviari en les quals, d'acord amb el que disposa l'apartat 99.2 del Codi d'Accessibilitat de Catalunya, s'admeten ascensors practicables.

Les estacions, ports i aeroports, de nova construcció amb una mitjana anual prevista d'afluència de públic superior a 10.000 persones/dia, que requereixin ascensor per accedir al vestíbul principal, han de disposar com a mínim d'una unitat accessible amb cabina de dimensions interiors 1,60 m x 1,40 m (amplada x profunditat) i portes d'1,00 m d'amplada lliure de pas amb finestres de vidre que facilitin el contacte visual amb l'exterior.

Els espais, itineraris i elements existents que compleixen les condicions establertes al Decret 135/1995, de 24 de març, es considera que reuneixen unes condicions d'accessibilitat suficients, sempre que addicionalment compleixin els requisits establerts a l'article 65.

Estacions, ports i aeroports. Mobiliari i serveis

L'article 91 del Codi d'Accessibilitat de Catalunya estableix que les zones d'espera han de tenir el mobiliari i els sistemes d'expedició o cancel·lació de títols de transport accessibles, i han de disposar de seients i suports isquiàtics en nombre i lloc adequats.

Els accessos accessibles que incorporen barreres tarifàries han de complir el següent:

- a) Les barreres tarifàries han d'estar senyalitzades correctament de forma comprensible.
- b) Han de tenir, com a mínim, una barrera tarifària accessible en sentit d'entrada i una en sentit de sortida.
- c) Han de tenir dues barreres tarifaries accessibles en cada sentit quan és l'únic accés accessible de l'estació o de determinades andanes i conté 10 o més barreres tarifàries.
- d) Una barrera tarifària accessible bidireccional computa en sentit d'entrada i en sentit de sortida.
- e) A les noves instal·lacions i quan es substitueixin instal·lacions existents, per facilitar la seva localització i ús per persones amb discapacitats visuals, s'han de seguir els criteris següents:
    - e1. Les barreres tarifàries s'han d'ubicar respecte del conjunt a la dreta en el sentit de la marxa, excepte quan la distribució general justifica altres disposicions per no interferir amb els fluxos circulatoris o quan es tracta de barreres bidireccionals .

- e2. La cancel·lació del bitllet ha de ser per la dreta en el sentit de la marxa.

- f) Les barreres tarifàries accessibles han de complir les condicions de l'apartat 13 de l'annex 5a.

Les màquines expenedores així com les barreres tarifàries automàtiques han de permetre la interacció auditiva i visual, i complir les especificacions de l'apartat 14 de l'annex 5a del Codi d'Accessibilitat de Catalunya. Han de tenir un sistema acústic d'atenció d'incidències, i un sistema visual alternatiu mitjançant teclat i pantalla, i també un sistema a través de comunicació via aplicacions per dispositius, gratuït per a l'usuari que comunica la incidència. El número de telèfon a on enviar el missatge ha d'estar clarament visible al costat del sistema acústic i ha de figurar també en Braille.

Com a mínim el 20% dels taulells d'informació i de venda de bitllets han de ser accessibles i estar convenientment senyalitzats amb el Símbol Internacional de l'Accessibilitat (SIA). Aquests taulells han d'incorporar un bucle d'inducció magnètica o tecnologies que facin la mateixa funció i la senyalització corresponent per informar d'aquesta circumstància; han de disposar de documentació accessible sobre les normes, facilitats o limitacions pròpies del transport de persones amb discapacitat, adaptada a Lectura Fàcil d'acord amb les pautes i recomanacions previstes a la norma UNE 153101, i han de tenir connexió a internet per facilitar l'ús de sistemes d'interpretació en llengua de signes online.

Els taulells d'informació i de venda de bitllets que siguin exclusius d'empreses o tipologies de transport determinades han de complir el percentatge indicat a l'apartat anterior per a cadascuna d'elles.

En cas que hi hagin taulells d'ús compartit per diferents empreses, s'ha de disposar del nombre necessari d'unitats amb les condicions de l'apartat 4 d'aquest article 91 del Codi d'Accessibilitat de Catalunya i efectuar una gestió d'aquests taulells de manera que en tot moment es compleixi la dotació mínima indicada a l'apartat 5 d'aquest article.

Les estacions intercanviadores amb tres o més línies o mitjans de transport, els aeroports i les estacions marítimes han de tenir, com a mínim, un punt d'informació i atenció al client, senyalitzat i ben visible, que ofereixi el servei d'interpretació en llengua de signes online amb els recursos audiovisuals necessaris.

Els sistemes de comunicació i senyalització de les estacions amb tràfic superior a 200.000 viatgers anuals han de complir els requisits següents:

- a) En la zona d'expedició de bitllets, zones d'espera, andanes i zones d'embarcament, s'ha de disposar d'un sistema de megafonia complementat amb pantalles o rètols actius que donin informació adequada del servei, les variacions en la programació dels viatges i els avisos d'emergència. En el cas del transport ferroviari la informació ha d'advertir als usuaris quan un comboi tingui composició doble i quan es divideixi en un punt determinat del trajecte.
- b) Les pantalles o rètols actius han de facilitar visualment la informació rellevant que es facilita auditivament de manera simultània i coordinada. Quan es canvia l'avís, s'ha d'acompanyar el so de canvi amb un flash de llum, o una intermitència de l'avís.

- c) Tots els rètols informatius, tant els estàtics com els dinàmics, han de seguir els criteris gràfics de símbols i colors previstos a la norma ISO 3864-1 i les condicions definides a la secció B de l'annex 5a. La informació escrita ha de seguir les pautes per a la redacció de textos en Lectura Fàcil segons norma UNE 153101.
- d) Els punts d'emergència de les estacions o infraestructures han de disposar:
    - d1. D'un canal auditiu bidireccional, permanentment disponible, que permeti contactar amb la central de control davant qualsevol incidència.
    - d2. D'un rètol, gràfic i tàctil, situat a una alçada entre 0,90 m i 1,20 m, on s'indica el número de telèfon de la central d'alarma de l'empresa responsable de la gestió de l'estació o infraestructura, i el número de telèfon del servei 112 per a comunicar una emergència.
    - d3. D'un canal visual mitjançant pantalla i teclat que faciliti la comunicació bidireccional escrita amb el centre de control o d'un sistema alternatiu que permeti l'enviament de missatges d'emergència via aplicacions per dispositius, que no han de tenir cap cost per a l'usuari, i garanteixi la cobertura de xarxa necessària.
- e) Les estacions Inter modals d'elevada complexitat han de disposar d'un plànol tàctil accessible prop de l'accés principal, que compleixi les condicions indicades a la secció B de l'annex 5a, es trobi senyalitzat amb pavimentació tàctil, identifiqui les diferents zones i informi dels accessos a cada mitjà de transport.
- f) En els passamans de les escales no mecàniques s'ha d'indicar a l'inici mitjançant retolació en Braille la direcció cap on es dirigeixen. Quan correspongui, en les estacions ferroviàries s'indicarà el número de via o vies i en les estacions de metro la identificació de la línia i el sentit de circulació.

Les estacions amb tràfic igual o inferior a 200.000 viatgers anuals han de disposar de sistemes de comunicació que donin la informació de servei actualitzada, mitjançant pantalles i megafonia simultàniament, com a mínim en un punt estratègic i ben visible.

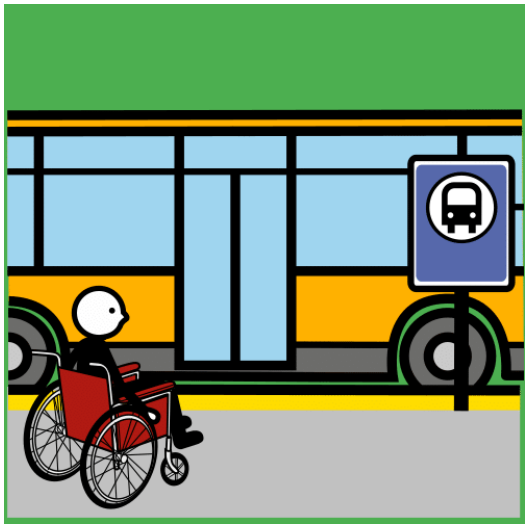
El personal destinat als punts d'informació, d'atenció al client, de venda de bitllets i de facturació d'equipatge ha de tenir formació adequada sobre el tracte i pautes de comunicació amb persones amb discapacitat física, sensorial i cognitiva.

La informació pregravada del servei que s'ofereixi a través de pantalles de vídeo ha d'incloure el missatge en llengua de signes catalana.

En les estacions, ports i aeroports, d'acord amb el que s'estableix a l'article 91 del Codi d'Accessibilitat de Catalunya, s'ha d'elaborar un Pla d'orientació que tingui en compte la realitat perceptiva i cognitiva de l'espai construït a què es refereix, i defineixi la instal·lació dels sistemes d'encaminament mitjançant pavimentació tàctil que siguin necessaris per a dirigir als usuaris als punts d'informació i recepció; als elements de comunicació vertical, com ara ascensors, escales i rampes, i als espais o zones d'embarcament.

La pavimentació tàctil ha de seguir els criteris especificats a l'apartat 3.2 de l'annex 3c del Codi d'Accessibilitat de Catalunya, i està especialment indicada quan l'itinerari accessible no disposa de façana, parament, bordó o similar, continus i lliures d'obstacles, en algun dels seus límits laterals.

El Pla d'orientació ha d'incloure les directrius de disseny i ubicació perquè els diferents elements de senyalització i informació tinguin un format coherent, estiguin coordinats i, en conjunt, ofereixin indicacions de fàcil comprensió.



A les estacions d'autobusos interurbans i als intercanviadors de transport d'elevada complexitat, una alternativa a considerar dins el Pla d'orientació és l'acompanyament d'un assistent per a les persones amb discapacitat que ho sol·licitin, que ha de ser personal de l'entitat de transport corresponent o de la entitat titular de l'estació.

La redacció i posteriors actualitzacions del Pla d'orientació han d'incorporar, addicionalment a les mesures regulades als apartats anteriors, les noves tecnologies que es trobin disponibles i siguin eficients, per a facilitar l'orientació i per a dirigir als usuaris als punts d'informació i comunicació vertical de l'edifici corresponents.

Els punts d'informació han de disposar de sistemes i protocols per poder orientar els usuaris mitjançant comunicació oral, recursos visuals i informació escrita, segons les seves necessitats. La informació escrita ha de seguir les pautes per a la redacció de textos en Lectura Fàcil de la norma UNE 153101.

Cada un dels operadors que gestionen mitjans de transport d'àmbit supramunicipal o de titularitat privada han d'elaborar, d'acord amb l'article 93 del Codi d'Accessibilitat de Catalunya, un Pla d'implantació de l'accessibilitat que determini les actuacions necessàries, que siguin de la seva atribució i responsabilitat, per adequar les edificacions, els vehicles i els serveis existents a les condicions d'accessibilitat d'aquest Codi.

Quan s'utilitzin edificis i instal·lacions l'adequació dels quals sigui competència d'alguna administració pública, els Plans d'implantació de l'accessibilitat dels operadors afectats han de tenir en compte i ser coherents amb les previsions dels Plans d'accessibilitat de l'administració corresponent, als efectes que les mesures s'implantin de manera coordinada.

En cas que un transport públic afecti únicament l'àmbit d'un municipi i les mesures per adequar els edificis, vehicles i servei corresponents formin part del Pla d'accessibilitat municipal, no és necessari un Pla d'implantació de l'accessibilitat addicional.

El Pla d'implantació de l'accessibilitat dels operadors ha de complir les directrius que el departament de la Generalitat competent en matèria de transport estableixi; ha de contenir, com a mínim, els apartats següents: estacions i parades, material mòbil, gestió del servei i mesures de manteniment del elements d'accessibilitat, i ha d'incloure un calendari d'actuacions.

L'apartat d'estacions i parades ha de contenir una diagnosi completa de l'estat actual. Quan la seva reforma i manteniment siguin responsabilitat de l'operador, de manera exclusiva o compartida, aquest apartat ha de contenir una proposta d'actuacions per solucionar les deficiències, uns criteris de prioritat i una planificació inicial de les actuacions proposades que les agrupi en diferents fases i indiqui la previsió de terminis per executar cada una d'elles. Aquest apartat ha d'incloure la relació entre els accessos a l'estació o parada i els espais urbans viaris del seu entorn immediat. Les revisions posteriors del pla poden modificar la fase en que s'ha ubicat una actuació i donar-li més o menys prioritat per adequar-la a les necessitats del servei.

La diagnosi de l'estat actual ha d'identificar totes les deficiències d'accessibilitat que tingui cada estació o parada i classificar-les segons els dos apartats següents:

- a) Barreres que impedeixen l'accés al transport públic. Aquest apartat inclou la inexistència d'itineraris accessibles o practicables fins a les andanes, els gaps excessius que impedeixen a persones amb discapacitat física accedir als vehicles i la inaccessibilitat de les màquines expenedores que impedeixi a les persones amb discapacitat física o visual adquirir els títols de transport en estacions sense taquilles ni personal de suport.
- b) Mancances o deficiències parcials que obstaculitzen, dificulten o limiten la utilització d'alguns serveis o prestacions sense arribar a impedir l'ús del mitja de transport. Aquest apartat inclou deficiències que afectin elements i sistemes de comunicació quan no impedeixen l'adquisició dels títols de transport, elements arquitectònics com ara baranes o paviments tàctils, o mobiliari auxiliar, entre d'altres.

Les estacions o parades que no tenen deficiències de tipus a) segons l'apartat anterior es consideren accessibles, sens perjudici que hagin de resoldre les mancances o deficiències parcials corresponents a l'apartat b) d'acord amb les previsions del Pla o en el moment que s'efectuïn reformes.

En l'apartat de material mòbil s'ha d'identificar el nombre total d'unitats, el nombre d'unitats accessibles d'acord amb el present Codi i el nombre d'unitats que ho poden ser amb senzilles adaptacions. El pla ha de definir la previsió de terminis per substituir o modificar les unitats que no siguin accessibles. Mentre no s'assoleixi la plena accessibilitat del material mòbil, el pla ha d'establir mesures per optimitzar l'ús de les unitats accessibles disponibles en cada fase i garantir-ne una adequada distribució entre les línies i serveis que gestioni l'operador, tenint en compte la equitat territorial.

En l'apartat de serveis cal identificar l'accessibilitat, el rigor, la suficiència, la comprensió i l'actualització de la informació que es divulga, els procediments d'adquisició de bitllets a distància, ja sigui per internet o altres canals de venda, i la formació del personal d'atenció al públic, entre d'altres.

La previsió de terminis i les prioritats que estableixi cada Pla d'implantació de l'accessibilitat ha de respectar el següent:

- **a) Ha de contemplar la supressió de les barreres existents que impedeixen l'ús del mitjà de transport a persones amb discapacitat en el termini màxim de 2 anys des de l'entrada en vigor d'aquest Codi mitjançant ajustos raonables.**

Es consideren compreses en aquest supòsit les reformes o millores a les estacions que no requereixen actuacions estructurals ni modificacions de gran abast i permeten que zones de venda de bitllets i andanes sense itineraris accessible passin a tenir-ne un.

- **b) Ha de donar prioritat a les actuacions següents:**

b1. Estacions de metro o tramvia: Les intervencions necessàries perquè el 80% de les estacions de cada línia disposin d'un itinerari accessible o practicable que connecti l'exterior o entorn urbà amb la zona de venda de bitllets i fins a cada una de les andanes, de manera que entre aquestes estacions s'incloguin la de principi i la de final de línia i que no hi hagin dues estacions successives no accessibles.

b2. Estacions de tren o transport per carretera: Les intervencions necessàries perquè les estacions amb un tràfic de viatgers superior a 1.000 viatgers/dia de mitjana anual i les de capital de comarca disposin d'un itinerari accessible o practicable que connecti l'exterior o entorn urbà amb la zona de venda de bitllets i fins a cada una de les andanes.

- **c) Ha de contemplar mesures a curt termini perquè les línies amb rutes interurbanes per carretera:**

c1. Efectuïn com a mínim el 25% dels recorreguts amb vehicles accessibles, en horaris fixes i degudament anunciats pels canals de comunicació que disposi l'operador i l'administració competent.

c2. Efectuïn un altre 25% dels recorreguts amb vehicles accessibles sense horari fixe, que s'assignaran atenent les sol·licituds efectuades amb una antelació de 24 hores respecte l'horari de sortida.

Transport per carretera

L'article 94 del Codi d'Accessibilitat de Catalunya estableix que les parades d'autobús s'han d'identificar amb una marquesina o amb un pal de parada accessible, amb les condicions que s'especifiquen als apartats 2 i 3 de l'annex 4a del Codi d'Accessibilitat de Catalunya.

Sempre que l'amplada de la vorera o de l'espai a la via pública ho permeti i les condicions d'ús ho aconsellin té prioritat la instal·lació de la marquesina sobre el pal de parada. La decisió d'instal·lar marquesina o pal s'ha de realitzar considerant en cada cas quina és la millor opció per adequar-se a la demanda local en funció de la freqüència d'ús de la parada. En qualsevol dels dos casos han de ser accessibles.

Les parades s'han de disposar en els trams de via que tinguin menor pendent i menor espai de corba, amb l'objectiu de permetre una correcta aproximació dels vehicles a la zona d'embarcament, de manera que l'accés a l'interior del material mòbil compleixi amb les condicions d'accessibilitat exigibles.

En entorn urbà, l'accés al material mòbil s'ha de realitzar des de la vorera o des d'una plataforma d'embarcament complementària a la vorera. Per a garantir l'aproximació de l'autobús a la zona d'embarcament, en parades ubicades en carrils d'aparcament es pot instal·lar una plataforma d'embarcament damunt la calçada o realitzar una ampliació de vorera.

Quan s'instal·len plataformes d'embarcament o ampliacions de vorera han de complir amb les especificacions de l'apartat 1 de l'annex 4a del Codi d'Accessibilitat de Catalunya.

En entorns no urbanitzats s'ha de garantir l'accés a l'interior dels vehicles de forma autònoma i segura. Amb aquest objectiu, s'han de construir espais de vorera o similar que compleixin amb les mesures d'accessibilitat establertes en l'annex 4a, o bé s'han d'instal·lar plataformes d'embarcament addicionals, que compleixin els requisits especificats a l'apartat 1 de l'annex 4a del Codi d'Accessibilitat de Catalunya.

Únicament s'admeten parades ubicades en vies de plataforma única quan es justifica la inexistència de vies alternatives properes amb vorera i calçada a diferent nivell. Quan aquestes parades resulten imprescindibles s'ha de disposar plataforma d'embarcament, excepte en el cas que tots els autobusos que les utilitzen disposin de sistemes adequats per permetre l'accés de persones usuàries de cadira de rodes, ja sigui mitjançant plataforma elevadora en substitució de la rampa, o qualsevol altra tecnologia alternativa que ofereixi prestacions similars.

A les parades dobles, el conductor ha de facilitar la recollida d'aquells usuaris que pugui identificar com a persones amb discapacitat visual i es trobin al punt de parada més avançat, encara que ja s'hagi aturat al segon punt de parada i hi hagin pujat la resta dels usuaris.

Material mòbil al transport regular urbà i interurbà

L'article 95 del Codi d'Accessibilitat de Catalunya estableix que les condicions bàsiques d'accessibilitat que es descriuen són aplicables als vehicles de carretera per al transport regular de capacitat superior a nou places, inclòs el conductor.

El material mòbil de nova adquisició que realitza serveis regulars ha de ser accessible i complir tot allò especificat a l'annex 4a, disposant dels mecanismes necessaris de seguretat i d'emergència. El material mòbil existent s'ha d'adequar progressivament d'acord amb el previst a l'article 93 del Codi d'Accessibilitat de Catalunya.

Els serveis d'autobús turístic que realitzen rutes i parades prefixades han de complir les mateixes condicions d'accessibilitat que els serveis regulars, sense que això afecti a la seva classificació i/o relació amb l'Administració. Aquests vehicles, addicionalment a les condicions d'accessibilitat establertes a l'annex 4a, han de tenir sistemes de bucle magnètic, sigui mitjançant una instal·lació fixa que cobreixi tot o part del autobús, mitjançant presses d'auriculars per connectar-hi bucles magnètics individuals o qualsevol altra sistema que ofereixi la mateixa funcionalitat per tal que les persones puguin accedir a la informació que s'ofereix en els recorreguts.

El material mòbil d'aquells serveis regulars que només es realitzen temporalment, o en determinats mesos de l'any, com els trenets turístics, també ha de ser accessible almenys un vagó en cada trajecte.

Transport en taxi

L'article 97 del Codi d'Accessibilitat de Catalunya estableix que els taxis han de reunir els requisits bàsics d'accessibilitat que permetin als usuaris amb discapacitat accedir a la informació bàsica referent a la identificació del vehicle i regim tarifari aplicat en les mateixes condicions que la resta d'usuaris.

Tots els nous vehicles que s'autoritzin per a la prestació del servei de taxi han de reunir els requisits bàsics d'accessibilitat següents:

- a) A partir dels 3 anys de l'entrada en vigor del present Codi, els descrits als punts a, b i c de l'apartat 8.1 de l'annex 4a del Codi d'Accessibilitat de Catalunya.
- b) A partir dels 5 anys de l'entrada en vigor del present Codi, els descrits al punt d de l'apartat 8.1 de l'annex 4a.

Tots els taxis han de complir les condicions descrites als punts e i f de l'apartat 8.1 de l'annex 4a.a partir de l'any de l'entrada en vigor del present Codi.

Quan s'ofereixi un servei de taxi per contractació telefònica, aquest servei ha d'ampliar els mitjans de sol·licitud utilitzant les noves tecnologies, aplicacions, internet, missatges de text, fax o altres similars perquè tots els usuaris, inclosos els que tinguin discapacitat auditiva, puguin demanar el servei de forma autònoma.

Quan el servei de "taxi a demanda" disposi de pàgina d'Internet, aquesta ha de ser accessible, almenys amb nivell AA de les pautes WCAG 2.1.

Un taxi és accessible quan compleix les condicions de l'apartat 8.2 de l'annex 4a del Codi d'Accessibilitat de Catalunya.

Els municipis que tinguin servei de taxi han de disposar-ne d'accessibles segons la proporció mínima següent:

a) Municipis de fins a 5.000 habitants: 1 taxi accessible

b) Municipis de 5.000 a 10.000 habitants: 2 taxis accessibles

c) Municipis de 10.000 a 20.000 habitants: 3 taxis accessibles

d) Municipis de més de 20.000 habitants: 3 taxis accessibles els primers 20.000 habitants, i 1 taxi accessible més per a cada 15.000 habitants addicionals o fracció.

Les parades de taxis s'han de senyalitzar mitjançant la senyal corresponent del Reglament General de Circulació. Quan es trobin separades d'un encreuament entre vies i no tinguin altres elements de referència, han de disposar d'una franja-guia d'encaminament de paviment tàctil direccional, des de l'element guia de l'itinerari de vianants més proper fins a la vorada corresponent al punt de parada, segons les especificacions de l'apartat 3.5.8 de l'annex 2a.

Els taxistes han de facilitar l'accés al vehicle als usuaris amb discapacitat visual que utilitzin la targeta "TAXI", aturant-se en un lloc adequat i acompanyant-los fins al vehicle si és necessari.

La contractació mitjançant telèfon, internet o aplicació mòbil d'un taxi accessible per part de les persones amb mobilitat reduïda no pot ser objecte de cap suplement de demanda anticipada. La targeta acreditativa de la discapacitat serveix de justificant en cas que se sol·liciti.

Les tarifes dels taxis accessibles han de ser les mateixes que les de la resta de taxis i no poden aplicar suplements especials pel fet de ser-ho.

Transport adaptat

L'article 98 del Codi d'Accessibilitat de Catalunya estableix que els municipis de més de 50.000 habitants i els que siguin capital de comarca, independentment o associats, han de garantir el servei de transport adaptat que té per objecte el trasllat a serveis socials especialitzats d'atenció diürna de persones amb discapacitat o dependència.

El preu d'aquest servei no pot ser discriminatori o excloent per als seus usuaris potencials, i cal preveure els mecanismes necessaris per garantir-ne l'accés a col·lectius en situació d'especial vulnerabilitat o en risc d'exclusió social.

La Generalitat ha d'establir les condicions generals d'aquest servei, en col·laboració amb els ens locals prestadors.

Els municipis de més de 50.000 habitants han d'establir un servei de transport adaptat de viatgers, individual i col·lectiu, complementari a l'anterior, que permeti el trasllat de persones amb discapacitat o dependència per a realitzar altres activitats que facilitin la seva integració.

Les comarques han de garantir subsidiàriament la prestació d'aquests serveis en els municipis que, per raó de la seva població, no estan obligats a prestar-los, i també han d'establir i coordinar els serveis de transport adaptat de viatgers d'àmbit supramunicipal.

Transport ferroviari

Pel que fa a les estacions de tren, l'article 99 del Codi d'Accessibilitat de Catalunya estableix que els espais exteriors adscrits a una estació han de complir les condicions següents:

- a) Si l'estació suporta un tràfic de viatgers inferior o igual a 100.000 viatgers/any, han de complir les condicions tècniques d'itinerari de vianants accessibles o practicables segons les indicacions del capítol 2 per als espais urbanitzats.
- b) Si l'estació suporta un tràfic de viatgers superior a 100.000 viatgers/any, han de complir les mateixes condicions que resultin aplicables a l'estació.

A les estacions existents amb un volum anual de passatgers inferior al 20% de la mitjana de la línia, s'admet que un itinerari sigui practicable quan es justifica la impossibilitat tècnica d'assolir un itinerari accessible sense efectuar actuacions desproporcionades.

Els projectes de reforma d'estacions existents, en els que per impossibilitat tècnica o per requerir actuacions desproporcionades es justifica que algun element no assoleixi les condicions tècniques establertes en aquest Codi, com ara el gap de les estacions en corba, han d'incorporar tots els elements i procediments de millora de l'ús que sigui possible per tal d'ampliar al màxim el rang d'usuaris que poden utilitzar el mitjà de transport.

A les estacions existents que tinguin un paviment de relleu pronunciat, que no es distingeixi suficientment del paviment tàctil d'encaminament descrit a l'apartat 3.2 de l'annex 3c i resulti poc detectable per manca de contrast tàctil, mentre no s'efectuï una substitució del paviment general existent, es poden adoptar de manera transitòria encaminaments amb altres acabats, que resultin clarament detectables amb el bastó de mobilitat i millorin les condicions prèvies. Quan es substitueixi la pavimentació global de l'estació, els nous paviments han de complir les condicions del Codi d'Accessibilitat de Catalunya per a obra nova.

Les propostes d'intervenció, les mesures de millora d'ús í les actuacions provisionals , així com els informes que les justifiquen, s'han de traslladar a l'òrgan competent en matèria de promoció de l'accessibilitat de la Generalitat de Catalunya, el qual podrà requerir al promotor que aporti altres valoracions, així com també de les entitats més representatives de la discapacitat, i podrà instar la rectificació de la proposta si considera que la solució no està justificada.

Als mitjans de transport ferroviari, quan hi ha diferència de nivell entre l'andana i l'entorn immediat, han d'estar connectats per mitjà d'un itinerari accessible.

L'article 100 del Codi d'Accessibilitat de Catalunya estableix que ha d'existir un itinerari accessible a l'andana que comunica totes les zones accessibles entre elles i amb el material mòbil que tingui aturada a l'andana quan aquest estigui destinat a passatgers.

Les andanes han de ser accessibles segons les especificacions de l'apartat 9 de l'annex 4a. Quan disposen d'una marquesina o zona coberta, aquests elements han de complir les condicions tècniques de l'apartat 2 de l'annex 4a del Codi d'Accessibilitat de Catalunya.

Les andanes de nova construcció han d'evitar els traçats en corba i s'han de situar a zones de baixa pendent, procurant que en el tram de parada, ni el material mòbil ni l'andana tinguin pendents superiors al 2%, per tal de facilitar l'accés a persones amb mobilitat reduïda i usuàries de cadira de rodes al vehicle. En cas de traçats que discorren per trama urbana, com el tramvia, el pendent longitudinal pot ser superior quant les rasants del recorregut justifiquen l'absència d'alternatives.

Els requisits de l'article 100.4 no són d'aplicació en el tren cremallera ni en el funicular. En aquests casos s'ha de preveure una zona específica que permeti l'embarcament de les persones amb mobilitat reduïda, convenientment senyalitzada amb el Símbol Internacional de l'Accessibilitat (SIA).

Sempre que l'espai públic ho permeti, les andanes no han de compartir espai amb els itineraris de vianants que existeixin a l'entorn. No obstant, el trajecte accessible què els dóna accés ha de ser el més directe possible des de l'entorn immediat.

L'empresa o entitat gestora del servei és la responsable de proporcionar informació i facilitar la interacció amb màquines i noves tecnologies accessibles a les persones que no puguin utilitzar les seves instal·lacions amb autonomia.

L'accés al material mòbil dels mitjans de transport ferroviari s'ha de realitzar des de l'andana, des d'un element afegit a l'andana, o des d'una plataforma complementària, fixa o mòbil, instal·lada damunt l'andana.

En cas que sigui imprescindible l'ús d'elements mòbils davant la inviabilitat tècnica d'altres solucions, s'ha de disposar de protocols especials d'embarcament de les persones amb mobilitat reduïda assistit pel personal acreditat de l'operador, que utilitzi les plataformes elevadores verticals o rampes ubicades al tren o a l'andana. En aquest cas cal garantir que totes les estacions o tots els combois disposin dels productes de suport necessaris i que la presència de personal d'assistència, quan se sol·liciti el servei, sigui diligent i no excedeixi el marge de temps que el propi operador determini al seu reglament.

El material mòbil dels mitjans de transport ferroviari ha de complir les especificacions descrites a l'apartat 10 de l'annex 4a del Codi d'Accessibilitat de Catalunya.

Els combois que presten serveis en els quals s'admet passatge dempeus sense seient assignat:

- a) Han de disposar d'un nombre total de places assegudes no inferior al 15% de les places totals.
- b) Cada cotxe o vagó ha de tenir un percentatge mínim del 10% de places assegudes.

El percentatge indicat al punt a) de l'apartat anterior es pot reduir fins al 10% com a màxim en aquelles línies de transport urbà o metropolità que habitualment tinguin demanda alta de passatgers i que requereixin incrementar la capacitat dels combois.

El material mòbil existent a la data d'entrada en vigor del Codi d'Accessibilitat de Catalunya es considera suficientment accessible sempre que reuneixi les condicions establertes al Decret 135/1995,

disposi d'un àmbit del tren que contingui els accessos, espais, elements i serveis accessibles que correspongui i adopti les millores que siguin possibles.

Transport aeri

Les instal·lacions aeroportuàries, d'acord amb l'article 103 del Codi d'Accessibilitat de Catalunya, han de complir com a edificis d'ús públic amb les especificacions del capítol 3 i les que s'indiquen a continuació:

L'entitat gestora de l'aeroport ha de garantir la interconnexió mitjançant vies accessibles entre:

- a) Les terminals de transports públics metropolitans terrestres amb els edificis terminals de l'aeroport.
- b) Els aparcaments de vehicles d'ús públic en general i els punts d'arribada o sortida.
- c) Els punts d'arribada o sortida i les instal·lacions de facturació i recollida d'equipatge.
- d) Els diferents edificis terminals que puguin donar servei a l'aeroport.
- e) Els taulells de facturació i l'aeronau, quan la porta d'embarcament se situï al mateix nivell que la porta de l'aeronau, i l'embarcament es realitzi a través de passarel·les telescòpiques.
- f) Entre les portes d'arribada i les sales de recollida d'equipatge.

Quan les portes d'embarcament i desembarcament no estiguin comunicades mitjançant passarel·les telescòpiques amb la porta de l'aeronau, o l'embarcament i desembarcament es realitzi a nivell de la plataforma de l'aeroport, l'òrgan gestor de l'aeroport ha de proporcionar una ruta accessible a persones amb discapacitat entre la porta d'embarcament o desembarcament i l'aeronau o el terminal.

L'entitat gestora de l'aeroport ha de proporcionar:

a) Infraestructures d'intercomunicació i de sol·licitud d'ajuda, accessibles per a totes les persones amb discapacitat, entre:

- a1. Les places d'aparcament reservades per a persones amb discapacitat i els punts d'arribada o sortida.
- a2. Els punts d'arribada o sortida i les organitzacions que han de prestar assistència.

b) Sistemes de telecomunicació i informació accessibles als passatgers amb discapacitat auditiva, visual o intel·lectual en els mateixos termes i condicions que per a la resta dels passatgers. Quan aquesta informació no s'ajusti a les necessitats de comunicació d'una persona amb discapacitat a través dels mitjans normalment utilitzats per al públic en general, l'entitat gestora de l'aeroport, a petició del passatger, l'ha d'atendre de manera personalitzada, oferint-li tota la informació que necessiti

c) Fullets a disposició dels viatgers amb informació sobre les normes, facilitats o limitacions pròpies del transport de persones amb discapacitat, disponibles en formats accessibles segons la secció B de l'annex 5a i que segueixin les pautes per a la redacció de textos en Lectura Fàcil segons norma UNE 153101.

En tots els àmbits d'ús públic d'un aeroport s'han de condicionar vies d'evacuació accessibles, suficients en nombre i en proporció amb la seva mida, en la mesura que la infraestructura ho permeti. En cas que no n'hi hagi, l'ens gestor de l'aeroport ha de proporcionar mesures d'assistència alternatives.

Els transportistes aeris i els seus agents autoritzats i els operadors turístics, a petició d'una persona amb discapacitat, han de prestar els serveis en les mateixes condicions econòmiques i d'informació que al públic en general, i han de:

- a) Proporcionar informació relativa a les condicions d'acomodació a bord d'una aeronau, inclosa la informació relativa a la disponibilitat de seients, bucles magnètics individuals per a persones sordes amb audiòfons o implants coclears, substitució dels missatges de megafonia i/o vídeos de les mesures de seguretat i sortides d'emergència, lavabos accessibles, disponibilitat d'elements de suport al desplaçament a bord, disponibilitat d'emmagatzematge en cabina de cadires de rodes, incloses les elèctriques, disponibilitat de transport en cabina de gossos d'assistència acreditats i pla d'evacuació d'emergència, entre d'altres.
- b) Informar sobre les condicions d'accessibilitat dels aeroports de destinació a l'estranger.
- c) Disposar dels sistemes i els procediments de telecomunicació adients perquè les persones amb discapacitats sensorials o intel·lectuals puguin obtenir informació relativa als vols, fer reserves, rebre la confirmació d'un viatge i el corresponent document de transport. Quan alguna gestió relacionada amb les necessitats de les persones amb discapacitat requereixi utilitzar un canal de comunicació específic, l'ús d'aquest canal no pot estar gravat amb cap tarifa especial.
- d) Facilitar la informació escrita en format de fàcil comprensió que segueixi les pautes per a la redacció de textos en Lectura Fàcil segons norma UNE 153101.

L'entitat gestora de l'aeroport ha de prendre les mesures necessàries per a informar a les persones amb discapacitat sobre com s'ha de procedir en la realització d'un viatge, des del moment en què necessita informació relativa a un vol fins a la seva finalització, inclòs la reserva i l'adquisició del bitllet, i l'arribada i els desplaçaments per l'interior de l'aeroport.

Els transportistes aeris han d'establir en els seus respectius manuals operatius els procediments detallats relatius al servei que s'hagi de donar a les persones amb discapacitat i el seus acompanyants.

La informació relativa al viatge ha d'estar integrada, en els sistemes d'informació generalment utilitzats per tots els passatgers. S'han de proporcionar sistemes específics per a passatgers amb discapacitats auditives, visuals o intel·lectuals.

Transport marítim

Les estacions marítimes destinades a passatgers, d'acord amb l'article 104 del Codi d'Accessibilitat de Catalunya han de complir com a edificis d'ús públic amb les especificacions del capítol 3 i les que s'indiquen a continuació:

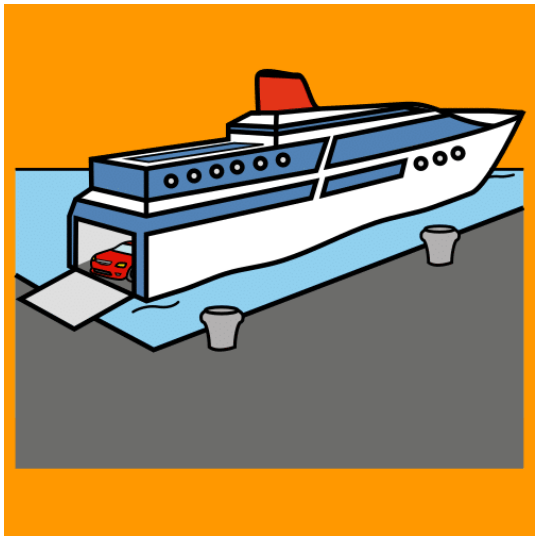
Les autoritats portuàries i les empreses navilieres han d'adoptar les mesures i han de disposar els mitjans necessaris per a garantir l'embarcament en els vaixells a les persones amb discapacitat i els seus acompanyants, en condicions adequades de seguretat, d'acord amb les prescripcions de l'apartat 11 de l'annex 4a.

Els passadissos i els corredors que permetin els desplaçaments horitzontals dins el vaixell han d'estar dotats dels mitjans necessaris per a superar les discontinuïtats en altura que suposin una impossibilitat de pas per a persones en cadires de rodes, o impliquin un perill per a persones amb discapacitat, o que hagin d'utilitzar elements de suport al desplaçament a bord, sempre que la utilització d'aquests mitjans no afecti la seguretat estructural del vaixell ni impliqui l'establiment d'obstacles en els recorreguts utilitzats per a les evacuacions en situacions d'emergència.

Els passadissos i els corredors han de tenir paviments no lliscants i estar degudament senyalitzats mitjançant sistemes lluminosos i acústics, que també poden senyalitzar els recorreguts i les portes de les sortides d'emergència.

Als efectes de garantir els desplaçaments verticals, i d'acord amb les característiques estructurals i la seguretat del vaixell, s'han d'instal·lar ascensors o plataformes elevadores verticals o inclinades, que compleixin les mateixes característiques exigides als edificis d'ús públic, segons el capítol 3.

Els vaixells han de tenir cabines i cambres higièniques accessibles en la mateixa proporció que s'estableix per a ús residencial públic al capítol 3 i amb les característiques que es defineixen a l'apartat 11.3 de l'annex 4a.



Els espais, dependències i serveis d'ús públic han de disposar d'itineraris, elements, àrees reservades per a usuaris en cadira de rodes, zones de descans, cambres higièniques d'ús públic, vestidors, mobiliari i vies d'evacuació, accessibles per a persones amb discapacitat, segons l'annex 3c. Les àrees reservades han de preveure seients adjacents per als acompanyants i ancoratges per a les cadires de rodes quan el vaixell no sigui prou estable per garantir que no són necessaris.

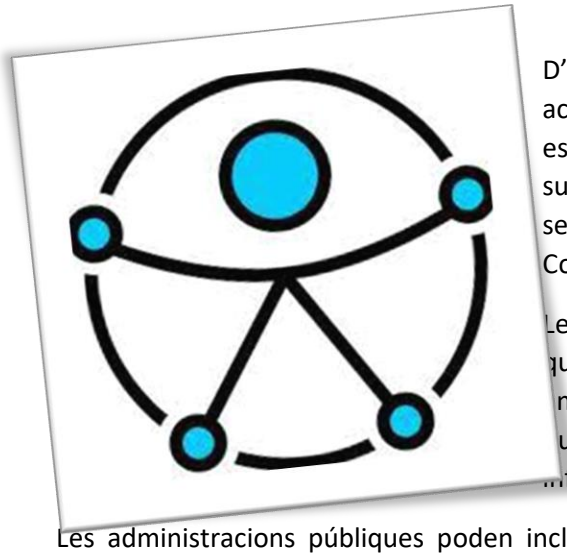
La informació i senyalització a bord ha de ser accessible per a persones amb discapacitat de visió, d'audició o intel·lectual, mitjançant missatges visuals i auditius simultàniament, en pantalles audiovisuals o similar, i amb l'ús del Braille, de textos adaptats a Lectura Fàcil d'acord amb les pautes previstes a la norma UNE 153101 i de pictogrames que facilitin a tothom la seva comprensió, d'acord amb el que disposa la secció B de l'annex 5a. La informació pregravada que s'ofereixi a través de pantalles de vídeo ha d'incloure el missatge en llengua de signes catalana. Els vaixells amb capacitat superior a 500 passatgers han de disposar d'un plànol tàctil prop de l'accés que identifiqui les diferents zones i dependències i de retolació amb Braille a les cabines.

Les companyies marítimes han de formar a la tripulació d'acord amb els protocols que a aquest efecte estableixin els organismes competents, per al tracte a les persones amb discapacitat, la seva assistència i auxili per aquells que la requereixin al llarg de tota la travessia, de manera especial en la cabina, en els espais públics, els lavabos, i especialment en les emergències i evacuacions. El que disposen els esmentats protocols s'ha d'incorporar a l'activitat laboral normal de la tripulació.

Els transportistes, els operadors marítims, els seus agents autoritzats i els operadors turístics han d'oferir un servei a les persones amb discapacitat en les mateixes condicions econòmiques i d'informació que al públic en general, d'acord amb l'article 89 d'aquest Codi. Quan l'absència d'alternatives requereix l'ús de canals de comunicació o productes específics, aquesta circumstància no pot suposar a les persones amb discapacitat cap cost addicional respecte els canals de comunicació i productes disponibles per a la resta d'usuaris.

El distintiu de qualitat vinculat a l'accessibilitat

El nou codi d'Accessibilitat de Catalunya preveu, en el seu CAPÍTOL 11, la creació d'un distintiu de qualitat en l'àmbit de l'accessibilitat.



D'acord amb el seu article 192, el distintiu de qualitat en accessibilitat és un sistema de reconeixement d'aquells establiments, edificis, entorns, productes i serveis que superen determinades condicions d'accessibilitat física, sensorial i cognitiva més enllà de les que estableix aquest Codi com obligatòries.

Les entitats que obtinguin la concessió del distintiu de qualitat, en algun dels nivells i categories, tenen dret, d'acord amb l'article 199 del Codi d'Accessibilitat, a fer-ne la difusió que considerin oportuna per mitjans publicitaris o informatius.

Les administracions públiques poden incloure actuacions per donar a conèixer els establiments, edificis i entitats que obtinguin un distintiu de qualitat en les campanyes de difusió, conscienciació i promoció de l'accessibilitat que dugui a terme en els àmbits territorials on es trobin ubicats. Les administracions públiques poden incloure el distintiu de qualitat com una condició puntuable als plecs de clàusules administratives, així com als programes d'ajuts i subvencions.

Les característiques del distintiu, d'acord amb l'article 196 del Codi d'Accessibilitat, s'han de determinar per Ordre del Departament competent en matèria d'accessibilitat, però en tot cas han d'incloure un logotip que el beneficiari podrà incorporar en els seus documents informatius i canals de comunicació i publicitat.

El distintiu de qualitat en accessibilitat s'atorga, d'acord amb l'article 193 del Codi d'Accessibilitat, en les tres categories següents:

- a) Establiments d'ús públic
- b) Edificis d'habitatges
- c) Entitats de població: Municipis, nuclis poblacionals, districtes o barris

Els nivells, requisits i condicions per a la seva obtenció es regulen a l'article 194 del codi d'Accessibilitat de Catalunya.

En cada una de les categories es consideren dos nivells de distintiu de qualitat:

- a) Nivell d'òptim (Acc. /∗)
- b) Nivell d'excel·lència (Acc. /∗∗)

Per obtenir els nivells indicats s'ha d'acreditar el compliment dels requisits següents:

- a1. Complir totes les condicions exigibles **als edificis, espais i serveis de nova creació.**
- a2. **Complir un nombre determinat de condicions addicionals** que assoleixin les puntuacions mínimes que es determinin per Ordre del Departament competent en matèria d'accessibilitat.

b) Municipis, nuclis poblacionals, districtes o barris:

b1. Disposar de Pla Municipal d'Accessibilitat b2.

Tenir executat el Pla municipal d'accessibilitat en relació amb les vies públiques urbanitzades, les edificacions i la resta de actuacions de l'àmbit objecte de concessió en un percentatge superior al 75%, per a l'obtenció del nivell òptim.

b3. Tenir executat el Pla municipal d'accessibilitat en relació amb les vies públiques urbanitzades, les edificacions i la resta de actuacions de l'àmbit objecte de concessió en un percentatge superior al 90%, per a l'obtenció del nivell d'excel·lència. b4. Complir un nombre determinat de condicions addicionals que assoleixin les puntuacions mínimes que es determinin per reglament. El llistat de condicions, així com la puntuació assignada a cada condició, han de quedar definides en el reglament corresponent.

Per obtenir el distintiu de qualitat s'ha d'aportar, d'acord amb l'article 195 del Codi d'Accessibilitat, un certificat acreditatiu del compliment de les condicions corresponents al nivell i categoria sol·licitades, emès per una entitat col·laboradora habilitada per desenvolupar aquesta tasca.

L'Administració de la Generalitat ha de definir per Ordre del Departament competent en matèria d'accessibilitat:

- a) El procediment d'habilitació de les entitats col·laboradores.
- b) Els requisits per obtenir l'habilitació.
- c) Les funcions que corresponen a les entitats.
- d) Els mecanismes d'inspecció i control que permetin supervisar les actuacions de les entitats col·laboradores i la veracitat de les dades obtingudes.
- e) Les causes de pèrdua de l'habilitació.

Les entitats col·laboradores habilitades per emetre el certificat acreditatiu han de quedar inscrites en un registre que formi part de la base de dades del Departament de la Generalitat de Catalunya competent en matèria d'accessibilitat.

Tots els establiments, edificis i entitats de població que hagin obtingut un distintiu de qualitat en qualsevol de les seves categories i nivells han de quedar inscrits en un registre públic que a tal efecte ha de gestionar el Departament competent en matèria d'accessibilitat.

La consulta pública dels establiments, edificis i entitats de població que disposen del distintiu de qualitat ha de ser possible, com a mínim, a través d'internet, sense perjudici d'altres mitjans que es puguin considerar adients.

El distintiu de qualitat, d'acord amb el que estableix l'article 198, pot ser retirat per l'administració si es constata la pèrdua de les característiques que van motivar l'obtenció, si el beneficiari és objecte de sancions per incompliments de la normativa d'accessibilitat o per anomalies en el procediment de concessió.

La retirada del distintiu i corresponent baixa del registre es pot dur a terme de manera motivada per iniciativa de l'ens local o a instància de l'òrgan de la Generalitat competent en matèria d'accessibilitat.

L'associacionisme i la lluita contra les desigualtats i les discriminacions, en les relacions de consum

Les normatives de protecció a les persones consumidores han ampliat el camp d'actuació de les associacions de persones consumidores.

Aquestes associacions han adquirit un paper rellevant en la lluita contra les desigualtats i les discriminacions, al costat d'altres associacions i entitats ciutadanes que, des de fa més temps, ja 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 discapacitat física, sensorial, intel·lectual o mental o altres tipus de diversitat funcional.

Les associacions de persones consumidores se sumen a aquesta lluita, però de la mateixa manera, aquestes altres associacions i entitats ciutadanes, que sempre han lluitat contra les desigualtats o les discriminacions, ara també poden actuar específicament **contra les discriminacions que es puguin produir, en l'àmbit de les relacions de consum.**

En un primer moment semblaria que no hi ha cap diferència, entre el treball que fan aquestes entitats sectorials, amb el fet de defensar, específicament, aquestes persones, només en l'àmbit de les relacions de consum, tanmateix en els següents apartats veurem que **potser caldrà modificar els Estatuts d'aquestes entitats, per poder aprofitar tota la potencialitat, que ofereix la nova normativa de protecció de les persones consumidores, des de l'àmbit associatiu.**

La discriminació com infracció als drets de les persones consumidores

Fins fa ben poc, el marc de la lluita contra les discriminacions, el trobàvem en les lleis sectorials, però ara, la normativa de protecció a les persones ha incorporat, de manera transversal, aquest àmbit de protecció en els seus textos legals.

L'article 111-2.c) de la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya (Codi de Consum), ens defineix als col·lectius especialment protegits, com els col·lectius que, per la concurrència de determinades característiques, són especialment vulnerables pel que fa a les relacions de consum.

En particular, la llei ens diu que són col·lectius especialment protegits les persones amb discapacitats.

Totes les persones consumidores, malauradament, poden patir una discriminació en el moment de comprar béns o contractar serveis i per aquest motiu, aquesta pràctica empresarial, s'ha tipificat com a infracció administrativa en el Codi de Consum, que en el seu article 331-3.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.**

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-

Aquest article, en el seu apartat segon, 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**, i compleixin els requisits de l'apartat 4, **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**, sempre que comptin amb l'autorització de la persona o persones afectades. I si la persona o les persones afectades són una pluralitat indeterminada o de difícil determinació, aquesta autorització no és necessària, sens perjudici que els qui es considerin afectats puguin participar en el procediment.

Fixem-nos en tots els grups socials que ara es veuen cridats a lluitar contra les desigualtats, en els diferents àmbits de la nostra vida, i en sectors diferenciats.

L'apartat tercer del mateix article 26 ens diu que:

Els sindicats, els partits polítics, 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 **estan legitimades per a defensar els drets i els interessos de les persones afiliades i associades en processos judicials civils, contenciosos administratius i socials, sempre que en tinguin l'autorització expressa, d'acord amb la legislació processal aplicable.**

Legitimació per defensar els drets i els interessos de les persones afiliades i associades, d'acord amb la legislació processal aplicable en:

- Processos judicials civils,
- Processos contenciosos administratius,
- Processos judicials en l'àmbit socials,

Cada associació o entitat, està legitimada en un o més àmbits i el que volem veure a continuació, és quin és l'àmbit de legitimació de les persones consumidores i **quins avantatges implicaria que altres entitats i associacions, es transformessin també, en associacions de persones consumidores, modificant els seus Estatuts, per poder aprofitar aquesta potencialitat.**

Els Estatuts de les associacions i les seves finalitats

Abans de continuar analitzant com les associacions poden actuar per lluitar contra les discriminacions, hem de fer una breu anàlisi dels Estatuts d'aquestes associacions, l'estructura dels quals es regula a la Llei 4/2008, de 24 d'abril, del llibre tercer del Codi civil de Catalunya, relatiu a les persones jurídiques– LPJ-.

El primer que hem de dir és que aquesta llei s'aplica, d'acord amb el seu article 311-1.1.a), a les associacions que exerceixen llurs funcions majoritàriament a Catalunya, llevat que estiguin sotmeses a una regulació pròpia que els exigeixi, per a constituir-se, la inscripció en un registre especial i a l'apartat c) del mateix article, també s'inclouen les delegacions a Catalunya d'associacions i fundacions regulades per altres lleis, incloses les que, d'acord amb la legislació estatal, tenen la consideració d'estrangeres, en els casos i amb els efectes que aquest llibre disposa.

Què són les associacions? Doncs d'acord amb l'article 321-1 LPJ, les associacions són entitats **sense ànim de lucre, constituïdes voluntàriament per tres o més persones per a complir una finalitat d'interès general o particular,** per mitjà de la posada en comú de recursos personals o patrimonials amb caràcter temporal o indefinit. Aquestes associacions també poden dur a terme activitats econòmiques accessòries o subordinades a llur finalitat si els rendiments que en deriven es destinen exclusivament al compliment d'aquesta.

En el moment de constituir les associacions, cal formalitzar-ho per escrit i, és en aquest moment on, d'acord amb l'article 321-3 LPJ, que **s'han de crear els Estatuts de l'associació.**

L'article 321-4 de la LPJ ens diu que els Estatuts de les associacions **han d'incloure, pel que ara ens interessa, les finalitats i les activitats que es proposa dur a terme, indicant-ne l'àmbit territorial i el règim de deliberació i adopció d'acords dels òrgans col·legiats i el procediment d'aprovació de les actes.**

Les funcions de les associacions, d'acord amb el que estableix l'article 322-9 LPJ, les pot exercir, amb caràcter general, l'òrgan de govern de l'associació, però en els Estatuts es pot establir que hagin de ser acordats per l'assemblea general.

Si les funcions les exerceix l'òrgan de Govern, aquest pot delegar-ne alguna, sempre que els estatuts no ho prohibeixen.

La personalitat jurídica de les associacions, s'adquireix, d'acord amb l'article 311-2, per mitjà de la voluntat manifestada en l'acte de constitució i del compliment, si escau, dels requisits que la llei estableix a aquest efecte.

Aquestes associacions, d'acord amb l'article 311-3.2 LPJ, **tenen capacitat per ser part processal, intervenir en judicis en defensa de llurs interessos i defensar-hi interessos col·lectius relacionats amb llur objecte o llur finalitat**, **d'acord amb el que estableix l'ordenament jurídic.**

L'article 312-1 LPJ ens diu que la voluntat de l'associació s'adopta per mitjà de decisions o acords adoptats pels òrgans legitimats a aquest efecte, i també es poden delegar les funcions en alguns dels seus membres o en altres òrgans, amb els límits que estableixin la llei o els estatuts.

Per adoptar els acords, l'article 312-6 de la LPJ cal seguir la llei, els estatuts o les regles de funcionament intern i si no hi ha una disposició expressa, s'adopten per majoria simple dels assistents a la reunió.

Dit això, un cop s'ha adoptat un acord i cal representar l'entitat o associació, l'article 312-13 LPJ ens diu que aquesta representació correspon a l'òrgan de govern i es fa efectiva per mitjà del president, de la persona que el substitueixi o dels membres que estableixin els estatuts.

L'òrgan de govern també pot nomenar apoderats generals o especials, amb funcions mancomunades o solidàries, que no cal que en formin part. Aquesta representació de les persones jurídiques s'estén a tots els actes compresos en llurs finalitats estatutàries, amb les limitacions que estableixin la llei o els mateixos estatuts.

Un cop hem vist que és el que cal indicar en els Estatuts de les associacions, ara ens interessa analitzar quins avantatges tenen les associacions de persones consumidores, en els processos judicials i en els procediments administratius, per avaluar si cal transformar realment, els Estatuts de la resta d'entitats i associacions, per poder-los aprofitar.

Les associacions de persones consumidores

La Constitució espanyola, en el seu article 51, estableix una protecció especial per a les persones consumidores, que s'ha anat desenvolupant en una normativa molt extensa, en la qual s'assigna aquesta funció protectora a diversos actors.

Un d'aquests actors és l'administració pública, però **un altre dels grans pilars de la defensa de les persones consumidores s'exerceix a través de les associacions de persones consumidores i usuàries.**

L'article 127-1 del Codi de Consum de Catalunya estableix que les organitzacions de persones consumidores són les entitats de representació, consulta i participació per a la defensa dels drets i interessos legítims dels ciutadans en llurs relacions de consum.

La regulació d'aquestes associacions la trobem, en l'àmbit estatal, en el TÍTOL II del RDLTRLGDCU, que en el seu article 23 estableix que les associacions de consumidors i usuaris **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.**

Així doncs, aquestes associacions tenen com a finalitat, la defensa dels drets i interessos de les persones consumidores, entre els quals es troben una protecció especial contra les discriminacions en

qualsevol relació contractual, per la qual cosa ara aquest àmbit de treball el comparteixen amb altres associacions i organitzacions més sectorials.

L'article 25 del RDLTRLGDCU, regula **un ús exclusiu de la denominació d'associació de consumidors i usuaris i prohibeix utilitzar els termes consumidor o usuari, la denominació d'associació de consumidors i usuaris o qualsevol altra expressió similar que indueixi a error o confusió sobre la seva naturalesa o la seva legitimitat per a la defensa dels drets i interessos dels consumidors i usuaris** , a aquelles organitzacions que no reuneixin els requisits exigits en aquesta norma o en la normativa autonòmica que els resulti d'aplicació.

Alguns dels avantatges que implica, ser una associació de persones consumidores, les trobem en el redactat de l'article 37 del RDLTRLGDCU:

- Poden ser declarades d'utilitat pública.
- **Poden percebre ajuts i subvencions públiques,** relacionades amb les seves activitats de defensa dels drets i interessos legítims dels consumidors. A Catalunya, l'article 127-11 del Codi de Consum estableix que les administracions públiques han d'establir ajuts destinats a les actuacions d'informació, formació, educació i defensa de les persones consumidores que facin les organitzacions de persones consumidores de Catalunya.
- **En els procediments judicials poden representar els seus associats i exercir les corresponents accions** en defensa dels mateixos, 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.
- A més, **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.
- També tenen **l'oportunitat 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.

Altres avantatges de les associacions de persones consumidores:

- **Poder participar, com a àrbitres, en els col·legis arbitrals de les Juntes Arbitrals de Consum.**

L'arbitratge és un sistema extrajudicial de resolució de conflictes, ràpid, gratuït i vinculant per a les parts, basant-nos en el que estableix el Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, pel qual es regula el Sistema Arbitral de Consum, on en el seu article 16.1 s'estableix que **per poder ser àrbitre d'un col·legi arbitral, s'ha de formar part de les associacions de consumidors i usuaris inscrites en el Registre estatal d'associacions de consumidors i usuaris o que reuneixin els requisits exigits per la normativa autonòmica que els resulti d'aplicació.**

- **Poden actuar com entitats mediadores de consum.**

Pel que fa a la mediació, el Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum, permet a les associacions de persones consumidores actuar com a entitat mediadora. Així s'estableix en el seu article 2.2.a). Això permet tramitar els fulls oficials de reclamació de les seves persones associades, mitjançant aquest sistema extrajudicial de resolució de conflictes.

La tramitació de les reclamacions, ha de seguir el que estableix el Decret 121/2013, de 26 de febrer, pel qual es regulen els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum. I aquesta norma, considera a les associacions de persones consumidores, en el seu article 2.d) com

organisme habilitat, per tramitar les queixes, reclamacions i denúncies en matèria de consum, amb relació als seus associats.

Així doncs, una associació de persones consumidores, d'acord amb l'article 11 d'aquest Decret, pot tramitar les queixes i les reclamacions dels seus associats i associades.

Si es tracta d'una queixa, pot informar l'empresari o empresària afectat perquè en tingui coneixement i pugui aportar la versió dels fets o valoració per, si escau, millorar la qualitat del servei que ofereix a les persones consumidores.

I si es tracta d'una reclamació, pot utilitzar el procediment de mediació.

- **Poder rebre formació en l'àmbit del consum.**

L'article 126-18.b) del codi de Consum de Catalunya estableix que el Govern ha de garantir la formació contínua i permanent dels consumidors, mitjançant el centre permanent d'educació en consum, amb l'impuls i el foment de la formació dels professionals del consum de les organitzacions de persones consumidores catalanes que fan tasques en matèria de consum.

Les organitzacions de persones consumidores de Catalunya

A més de la normativa estatal, que regula les associacions d'àmbit estatal, el Codi de Consum de Catalunya, regula les associacions que poden tenir la consideració d'organitzacions de persones consumidores, en l'àmbit de Catalunya, i que segons l'article 127-2 d'aquesta llei, són les entitats següents:

- a) Les entitats sense finalitat de lucre constituïdes legalment que, d'acord amb llurs estatuts, **tinguin 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.**
- b) Les entitats constituïdes d'acord amb la normativa aplicable en matèria de cooperatives que incloguin en llurs estatuts, com a objecte social, la defensa, la informació, l'educació, la formació, l'assistència i la representació de les persones consumidores, i que hagin constituït un fons amb aquest objecte, d'acord amb llur legislació específica.

Aquestes associacions, tenen els següents drets, d'acord amb l'article 127-5:

- a) Ésser declarades d'utilitat pública i gaudir de les corresponents exempcions i bonificacions fiscals establertes legalment.
- b) Obtenir informació de les administracions públiques.
- c) Participar en l'arbitratge de consum, adherint-s'hi i nomenant àrbitres que representin els interessos generals de les persones consumidores en els tribunals arbitrals.
- d) Gaudir de subvencions públiques i d'altres mesures de suport i foment.
- e) Promoure l'exercici d'actuacions administratives en defensa dels drets de les persones consumidores.
- f) Ésser 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.
- g) Gaudir del benefici de la justícia gratuïta, d'acord amb les lleis.
- h) 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.

- i) Representar les persones consumidores davant dels diferents organismes amb competències que els afecten de manera directa o indirecta.
- j) Representar les persones consumidores en els mitjans de comunicació públics i privats.
- k) Integrar-se en agrupacions o federacions que tinguin les mateixes finalitats i un àmbit territorial més ampli.
- l) Formar part del Ple del Consell de Persones Consumidores de Catalunya.

Quines funcions han de desenvolupar les associacions de persones consumidores?

Ja hem vist els avantatges que implica ser considerada una associació de persones consumidores, i l'article 127-4 del Codi de Consum de Catalunya, ens indica quines han de ser les funcions que exerceixin aquestes associacions, entre les que hi ha les següents:

- a) La informació a les persones consumidores sobre llurs drets i obligacions.
- b) L'educació i la formació de les persones consumidores.
- c) La gestió dels conflictes en matèria de consum, especialment per mitjà de la mediació.
- d) L'exercici d'actuacions de defensa de llurs membres, de l'organització i dels interessos generals de les persones consumidores.
- e) 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.
- f) Qualsevol altra funció que pugui derivar de les relacions de consum i defensa dels consumidors i els usuaris.

El Registre d'associacions de persones consumidores

L'article 321-5 LPJ estableix que les associacions s'han d'inscriure, només a efectes de publicitat, en el Registre d'Associacions i amb caràcter general, l'article 315-1.2 de la LPJ estableix que s'han d'inscriure en els registres de persones jurídiques dependents de la Generalitat, les entitats subjectes al dret català i les delegacions d'associacions i fundacions estrangeres establertes a Catalunya si hi exerceixen majoritàriament llurs activitats.

Quan aquestes entitats i associacions, són associacions de persones consumidores, l'article 127-3.2 del Codi de Consum de Catalunya estableix que les entitats legalment constituïdes amb seu social a Catalunya que compleixin els requisits de l'article 127-2 i vulguin gaudir de la condició d'organitzacions de persones consumidores als efectes d'aquesta llei han d'estar inscrites en el Registre d'organitzacions de persones consumidores de Catalunya.

La inscripció en el Registre atorga la condició d'organització de persones consumidores a Catalunya.

Cal tenir en compte que no poden estar inscrites en el Registre d'organitzacions de persones consumidores de Catalunya les organitzacions que:

a) Tinguin entre llurs membres persones jurídiques amb finalitat de lucre.

b) Rebin ajuts de qualsevol classe d'empreses subministradores de béns o serveis destinats a les persones consumidores, de les agrupacions que les representen o d'entitats relacionades amb les dites empreses. No es consideren ajuts:

- Les aportacions esporàdiques per a dur a terme actuacions d'interès general per a les persones consumidores conjuntament amb les organitzacions.
- Les retribucions o els pagaments que facin les empreses a les organitzacions de persones consumidores pels treballs, estudis o altres tasques que duguin a terme en matèria de defensa de les persones consumidores.

c) Actuïn amb temeritat manifesta judicialment apreciada.

Hi ha associacions de persones consumidores i associacions de persones consumidores més representatives, que tenen drets diferents.

Per ser considerada una associació de persones consumidores més representativa, l'article 127-7 del Codi de Consum de Catalunya, ens diu que s'han de complir les condicions següents:

- a) **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.**
- b) Sol·licitar el reconeixement, que és atorgat per l'Agència Catalana del Consum, d'acord, com a mínim, amb els criteris d'implantació territorial i nombre de socis.

En aquests casos, les organitzacions de persones consumidores de **Catalunya que es considerin més representatives gaudeixen dels avantatges següents:**

- a) Exercir la representació de les persones consumidores en els organismes públics en què es requereixi.
- b) Exercir el dret a participar en les polítiques sectorials que afectin directament els interessos de les persones consumidores.
- c) Formar part de la Comissió Permanent del Consell de Persones Consumidores de Catalunya.
- d) Gaudir de prioritat en l'accés als mitjans de comunicació social.

Les associacions de persones consumidores, en els procediments administratius sancionadors de consum

El Codi de Consum de Catalunya, en el seu article 311-5, fa una crida a les persones consumidores a cooperar, de manera individual **o per mitjà de les organitzacions que les representen**, amb les administracions públiques encarregades de vetllar pel compliment de la legislació en matèria de protecció de les persones consumidores.

En aquest cas, el mitjà de cooperació és la denúncia o qualsevol altre admès en dret per a la protecció de les persones consumidores.

Recordem que per mitjà de la denúncia es comuniquen a l'administració competent en matèria de protecció de les persones consumidores uns fets, circumstàncies o esdeveniments que poden vulnerar la normativa de consum.

El Decret 121/2013, de 26 de febrer, pel qual es regulen els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum, estableix, en el seu article 9.4, que quan la persona consumidora denúncia, l'ha de remetre a un servei públic de consum, que d'acord amb l'article 11.4 del mateix Decret, haurà d'iniciar d'ofici el procediment administratiu previst en l'article 311-7 de la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.

En aquest sentit, una persona consumidora pot presentar la seva denúncia a una associació de persones consumidores, que la podrà presentar a l'administració de consum, actuant com a representant de la persona associada o bé podrà presentar-la directament com a associació, en defensa dels interessos generals de les persones consumidores.

La legitimitat de les associacions per denunciar infraccions de discriminació en les relacions de consum

L'article 311-6 del Codi de Consum de Catalunya, en el seu apartat primer, ens diu que **les persones consumidores**, de manera individual **o per mitjà de les organitzacions que les representen,** tenen el dret de formular i presentar denúncies als organismes administratius competents en matèria de consum.

L'article 127-5. i) estableix com a un dels drets de les associacions, el de representar les persones consumidores davant dels diferents organismes amb competències que els afecten de manera directa o indirecta.

Per tant, pel que fa a la legitimitat, sembla que cal interpretar que les persones consumidores poden presentar les seves denúncies, davant de les administracions de consum, a través de les associacions de persones consumidores que les representen, el que significaria que les altres associacions no estarien legitimades, perquè no representarien a les seves persones associades, en l'àmbit del consum i si ho fessin, en realitat ja serien associacions de persones consumidores i així s'hauria de fer constar en els seus Estatuts i en la seva inscripció al registre corresponent.

Com poden representar, en el procediment administratiu, a les persones associades?

L'article 3 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques -LPAAP-, estableix que tenen capacitat d'obrar, davant de les administracions públiques, les persones físiques i les persones jurídiques, que tinguin la capacitat d'obrar, d'acord amb les normes civils.

L'article 5 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques -LPAAP-, en el seu apartat primer, estableix que les persones interessades, amb capacitat d'obrar podran actuar per mitjà de representant, entenent-se amb aquest les actuacions administratives, llevat de manifestació expressa en contra de l'interessat.

Per poder actuar com a representant, davant les Administracions Públiques, en el cas de les persones jurídiques i, per tant, com a associacions, cal que això estigui previst en els Estatuts de l'associació. Així s'especifica a l'apartat segon de l'article 5 de la LPAAP, estableix que les persones jurídiques, sempre que això podran actuar en representació d'altres .

A més, en el moment de presentar la denúncia, d'interposar recursos, desistir d'accions i renunciar a drets en nom d'una altra persona, l'article 5.3 de la LPAAP- estableix que s'ha d'acreditar la representació, si bé per als actes i gestions de mer tràmit, aquesta representació es presumeix.

Les associacions poden acreditar la representació mitjançant qualsevol mitjà vàlid en dret que deixi constància fidedigna de la seva existència, així s'estableix a l'article 5.4 de la LPAAC, i el més pràctic, és la representació realitzada mitjançant apoderament "apud acta" efectuat per compareixença personal o compareixença electrònica en la corresponent seu electrònica, o a través de l'acreditació de la seva inscripció en el registre electrònic d'apoderaments de l'Administració Pública competent.

Una altra cosa a determinar en els Estatuts, és quina és la persona de l'entitat que està autoritzada per presentar la denúncia o a actuar davant de l'Administració Pública i, com veurem, davant dels tribunals.

Com poden actuar, les associacions, com a persones interessades, en els procediments administratius?

En aquest cas les associacions no representen a associats concrets, sinó que actuen, en si mateixes, com a persones interessades en la defensa dels interessos generals, col·lectius o difusos, dels consumidors i usuaris.

Pel que fa al concepte d'interessat, l'article 4 de la LPAAP estableix, que pel que ara ens interessa:

Les associacions es poden considerar interessades en un procediment perquè:

- El promouen com a titulars de drets o interessos legítims individuals, dels seus associats o col·lectius.
- No el promouen, però tenen drets que poden resultar afectats per la decisió que s'hi adopti.
- Poden resultar afectats per la resolució, els interessos legítims, individuals o col·lectius, i es personi en el procediment mentre no hagi recaigut resolució definitiva.

L'article 3.2 de la LPAAP, és molt clar quan diu que **són persones interessades les associacions i organitzacions representatives d'interessos econòmics i socials seran titulars d'interessos legítims col·lectius en els termes que la Llei reconegui.**

Com hem vist abans, l'article 127-5 del Codi de Consum de Catalunya, estableix com uns dels drets de les associacions, els de:

- e) Promoure l'exercici d'actuacions administratives en defensa dels drets de les persones consumidores.
- f) Ésser 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.

Altres associacions de defensa de col·lectius contra les pràctiques discriminatòries

Com hem comentat, hi ha altres associacions, també sense ànim lucre, que tenen com a finalitat la defensa dels drets i interessos legítims de les persones que les integren, com pot succeir en el cas dels col·lectius de persones amb discapacitat.

Aquestes associacions poden treballar per eliminar les discriminacions en el treball, en l'educació, en la cultura, en l'àmbit privat, en l'àmbit públic, però també en les relacions de consum, sense ser, en realitat, associacions de persones consumidores.

L'article 26 de la Llei 19/2020, de 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no discriminació, diu que estan legitimats per participar en el procediment, sempre que comptin amb l'autorització de la persona o persones afectades, els sindicats, les associacions professionals de treballadors autònoms, les organitzacions de consumidors i usuaris **i les associacions i organitzacions constituïdes legalment que tinguin entre els seus fins la defensa i la promoció dels drets humans o dels col·lectius i drets a què es refereix aquesta llei.**

Si la persona o les persones afectades són una pluralitat indeterminada o de difícil determinació, aquesta autorització no és necessària, sens perjudici que els qui es considerin afectats puguin participar en el procediment.

Els requisits que han de reunir les entitats a què es refereix l'apartat 2 de l'article 26 de la LITND, són els que es recullen en el seu apartat quart:

- a) Haver-se constituït legalment almenys dos anys abans de la iniciació del procediment corresponent, llevat que exerceixin les accions administratives o judicials en defensa dels membres que les integren o de les persones que les representen.
- b) Desenvolupar llur activitat en territori català.

Crec que seria un bon moment, perquè aquestes associacions es plantegessin modificar els seus Estatuts, per incloure entre les seves finalitats, també la defensa dels drets i interessos legítims de les persones dels seus respectius col·lectius, davant pràctiques discriminatòries en les relacions de consum i passar a ser noves associacions de persones consumidores, encara que no fos amb caràcter general i per tant, no tinguessin la consideració d'associacions de persones consumidores més representatives-

La regulació de l'accessibilitat a les normatives sectorials de béns i serveis

El disseny universal dels ordinadors i els seus programaris

També en aquest camp s'han d'eliminar les barreres i cal treballar per garantir les condicions bàsiques d'accessibilitat als equips informàtics i als programes d'ordinador.

Per aquest motiu, l'article 8 del Reial Decret 1494/2007, de 12 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament sobre les condicions bàsiques per a l'accés de les persones amb discapacitat a les tecnologies, els productes i els serveis relacionats amb la societat de la informació i els mitjans de comunicació social estableix que els equips informàtics i els programes d'ordinador, independentment que sigui lliure o estigui sotmès a drets de patent o al pagament de drets– utilitzats per les administracions públiques, el destí dels quals sigui l'ús pel públic en general, **han de ser accessibles a les persones grans i a les persones amb discapacitat, d'acord amb el principi rector de «disseny per a tots»** i els requisits concrets d'accessibilitat exigits, preferentment en les normes tècniques nacionals que incorporin normes europees, normes internacionals, altres sistemes de referències tècniques elaborats pels organismes europeus de normalització o, si hi manquen, normes nacionals (Normes UNE 139801:2003 i 139802:2003), i en els terminis que estableix l'apartat 1 de la disposició transitòria única del Reial decret pel qual s'aprova aquest Reglament.

Des de les administracions i des de la societat civil s'han de promoure mesures de sensibilització i difusió perquè els fabricants d'equips informàtics i de programes d'ordinador incorporin en els seus productes i serveis, progressivament i en la mesura que sigui possible, els criteris d'accessibilitat i de «disseny per a tots»,que facilitin l'accés de les persones grans i de les persones amb discapacitat a la societat de la informació.

Els programes de televisió i la publicitat institucional

La regulació en l'àmbit Estatal

Els mitjans de comunicació també han de ser accessibles i per aquest motiu s'estableix a l'article 10 de la norma que les persones amb discapacitat han de tenir accés als continguts dels mitjans de comunicació audiovisual, d'acord amb les disponibilitats que permet el progrés tècnic, els dissenys universals i els ajustos raonables que, per atendre les singularitats que presenten aquestes persones, sigui necessari portar a terme.

Per tant, l'accessibilitat ha d'anar augmentant a mesura que disposem de millors tecnologies.

Els continguts audiovisuals de la televisió han de ser accessibles a les persones amb discapacitat mitjançant **la incorporació de la subtitulació, l'audiodescripció i la interpretació en llengua de signes,**

en els termes que específicament estableix la legislació general audiovisual, que ha de regular, amb caràcter de norma bàsica, les condicions d'accés i de no-discriminació en els continguts de la televisió.

Actualment la televisió és digital i s'ha establert que les administracions públiques han d'adoptar les mesures necessàries per garantir l'accés de les persones amb discapacitat als serveis de televisió digital, d'acord amb els principis d'accessibilitat universal i disseny per a totes les persones.

Les administracions públiques han d'adoptar les mesures necessàries per garantir a les persones amb discapacitat l'existència d'una oferta suficient d'equips receptors de televisió digital que en permetin rebre els continguts, facilitin la navegació a través dels menús de configuració, les guies electròniques de programació, els serveis interactius i altres continguts textuals, així com totes les prestacions bàsiques que ofereixen els receptors de televisió digital, d'acord amb els principis d'accessibilitat universal i de disseny per a tots.

Les eines d'accessibilitat, que s'utilitzin a aquest efecte, poden integrar els elements tecnològics següents:
a) Conversió de text a veu per afavorir la navegabilitat dels menús de configuració, les guies electròniques de programació i els serveis interactius i altres continguts textuals.
b) Aplicacions de reconeixement de veu per efectuar operacions de configuració, de sol·licitud d'informació de les guies electròniques de programació o d'ús de serveis interactius o altres continguts textuals.
c) Ergonomia en els receptors de televisió digital, així com en tots els dispositius que hi estiguin associats, i, molt especialment, en el disseny dels comandaments a distància.
d) Aplicacions de personalització perquè persones amb discapacitat puguin configurar els receptors de televisió digital, i, molt particularment, els paràmetres de visualització: mida i color de la font de lletres, color de fons, contrast i altres.
e) Altres eines tècniques dissenyades per fer accessibles els continguts rebuts a través de la televisió digital a les persones amb discapacitat, de manera que se'ls faciliti el maneig del receptor i els permeti una recepció de la televisió digital sense barreres i adequada al tipus i grau de discapacitat.

Les administracions públiques, en l'esfera de les seves respectives competències, han de fomentar la difusió pública de les mesures d'accessibilitat a la televisió digital, han de coordinar actuacions i sinergies entre tots els agents implicats, i han de dur a terme plans de recerca, desenvolupament i innovació (R+D+I), a fi d'afavorir la implantació i la posada en pràctica de les tecnologies necessàries perquè les persones amb discapacitat tinguin ple accés a la televisió digital. Igualment, les administracions públiques implicades, han de promoure el desenvolupament de polítiques de normalització, codis de bones pràctiques i eines que incorporin requisits d'accessibilitat.

Un dels altres elements importants, és el de poder garantir les condicions bàsiques d'accessibilitat de la publicitat institucional en suport audiovisual i l'article 12 d'aquesta norma, especifica que, en l'àmbit de l'Administració General de l'Estat i a les altres entitats integrants del sector públic estatal, de conformitat amb el que disposa la Llei 29/2005,de 29 de desembre, de publicitat i comunicació institucional, les campanyes institucionals que es difonguin en suport audiovisual, **en els seus plecs de clàusules sempre han de preveure els procediments de condicionament destinats a permetre que els missatges que contenen siguin accessibles per a les persones amb discapacitat i d'edat avançada.**

L'accessibilitat comprèn la subtitulació en obert dels missatges parlats. Per a l'emissió en llengua de signes dels missatges parlats (sistema de finestra petita en angle de la pantalla), l'audiodescripció i la locució de tots els missatges escrits que apareguin, cal atenir-se al que regula la Llei 27/2007, de 23 d'octubre, per la qual es reconeixen les llengües de signes espanyoles i es regulen els mitjans de suport

a la comunicació oral de les persones sordes, amb discapacitat auditiva i sordcegues. Tots aquests procediments de condicionament per permetre l'accessibilitat s'han de fer d'acord amb les normes tècniques establertes per a cada cas.

La regulació en l'àmbit català

A Catalunya, la Llei 22/2005, de 29 de desembre, de la comunicació audiovisual de Catalunya estableix en el seu article 26 que la missió principal del servei públic de comunicació audiovisual de competència de la Generalitat és oferir a tots els ciutadans de Catalunya, mitjançant un sistema de distribució que no requereixi l'ús de tecnologies d'accés condicional, un conjunt de continguts audiovisuals i, si escau, d'acord amb el contracte programa, serveis addicionals de transmissió de dades orientats a la satisfacció de llurs necessitats democràtiques, socials, educatives i culturals, garantint de manera particular l'accés a una informació veraç, objectiva i equilibrada, a les més àmplies i diverses expressions socials i culturals i a una oferta d'entreteniment de qualitat. A aquest efecte, s'han d'emprar tots els llenguatges, els formats i els gèneres propis de la comunicació audiovisual que resultin més adequats en cada cas.

I fixa, en l'apartat 3.e) d'aquest article, que una de les seves missions és la de garantir que les persones amb discapacitat puguin accedir d'una manera efectiva a tots els continguts emesos.

Com a mesures de reforç, el Consell Audiovisual de Catalunya, en el moment d'adjudicar una llicència per emetre en una espai radioelèctric, a algun mitjà de comunicació, té en compte, d'acord amb el que estableix l'article 52.1.c) les mesures per a garantir l'accés de les persones amb discapacitats als continguts audiovisuals i en l'article 53.1.l) fixa que a la llicència hi ha de constar el desenvolupament de tecnologies adaptades a les persones amb discapacitat.

L'article 84 fixa molt clarament que els prestadors de serveis de comunicació audiovisual, amb l'objectiu de fer efectiu l'accés als continguts audiovisuals, tenen les obligacions següents:

- *a) Establir els mecanismes tècnics pertinents per a garantir l'accés de les persones amb discapacitat als continguts.*
- *b) Incorporar progressivament, en el cas de prestadors de serveis televisius, en llur programació la subtitulació per a persones sordes, la llengua de signes catalana i l'audiodescripció per a persones cegues, per tal d'afavorir l'accés de les persones amb discapacitat a la comunicació audiovisual.*

El fet de no complir amb aquests requisits fins i tot s'ha tipificat com a una infracció greu i així es recull en l'article 133.c)

La no-adopció de les mesures necessàries per a garantir l'accés de les persones amb discapacitat als continguts audiovisuals en els termes establerts pel Consell de l'Audiovisual de Catalunya d'acord amb aquesta llei.

El Consell de l'Audiovisual de Catalunya ha de regular per instrucció el compliment d'aquestes obligacions, i a aquest efecte pot determinar els supòsits, les condicions i els percentatges d'aplicació en funció de les diferents característiques del servei, i també el ritme d'implantació progressiva i això ho ha fet amb l'ACORD 19/2013, de 20 de febrer, del Ple del Consell de l'Audiovisual de Catalunya, pel qual s'aprova la Instrucció general del Consell de l'Audiovisual de Catalunya sobre l'accessibilitat als continguts audiovisuals televisius.

La contractació de viatges combinats i les discriminacions

Veurem que és molt important que les persones amb diversitat funcional i intel·lectual, comuniquin a les empreses de transport i a les agències de viatge les seves necessitats especials, perquè serà a partir d'aquest moment que les empreses estaran obligades a prestar una atenció especial.

Quan parlem de viatges combinats, l'article 153.1.a) 8é 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-, ens diu que **cal facilitar una informació abans de formalitzar el contracte on se'ns informi bé sobre l'accessibilitat del viatge.**

En concret, estableix que abans que el viatger estigui obligat per qualsevol contracte de viatge combinat o oferta corresponent, l'organitzador, i també el detallista, on el paquet es ven a través d'aquest últim, ha de facilitar al viatger el formulari que contingui la informació estàndard relativa al viatge combinat establert a l'annex II, A o B, que recull tots els drets que comentarem d'aquí a un moment, així com la següent informació que sigui aplicable al paquet, que pel que ara ens interessa és, **si el viatge o vacances són, en termes generals adequats per a persones amb mobilitat reduïda i, a petició del viatger, informació precisa sobre la idoneïtat del viatge o vacances segons les seves necessitats.** L'apartat 3 del mateix article estableix que aquesta informació s'ha de facilitar al viatger de manera clara, comprensible i destacada, i quan es faciliti per escrit serà llegible.

Un cop informats, l'article 155 del TRLGDCU, quan parla del contingut del contracte, cas de formalitzar-lo, en el seu apartat segon, diu que el contracte o la seva confirmació contindrà tot el contingut del contracte, inclosa tota la informació a què es refereix l'article 153.1, així com la següent informació, que pel que ara volem destacar és **"a) Necessitats especials del viatger acceptades per l'organitzador".**

Dit això, les empreses han d'informar de la idoneïtat del viatge i un cop la persona consumidora comunica les seves necessitats especials, llavors aquest és un element essencial del contracte, que les empreses han de respectar i complir. La informació contractual també s'ha de facilitar en un llenguatge clar i comprensible i llegible.

Les responsabilitats de les empreses un cop són coneixedores de les necessitats especials

Sempre que s'hagin comunicat les necessitats especials i en el cas que es produeixin incidències en l'execució del viatge, l'article 161 del TRLGDCU descriu quines són les responsabilitats per l'execució del paquet i el dret a indemnització.

El viatger ha d'informar l'organitzador o, si escau, el detallista sense demora indeguda, tenint en compte les circumstàncies de cada cas, de qualsevol falta de conformitat que observi durant la realització d'un servei de viatge cobert pel contracte.

- Si algun dels serveis inclosos en el viatge no es realitza d'acord amb el contracte, l'organitzador i, si escau, **el detallista han de posar remei a la falta de conformitat, llevat que això resulti impossible o comporti un cost desproporcionat, tenint en compte la gravetat de la falta de conformitat i el valor dels serveis de viatge de què es tracti.**
- Sense perjudici de les excepcions previstes en el paràgraf anterior, **si l'organitzador o detallista no posa remei a la falta de conformitat en un termini raonable fixat pel viatger, el mateix viatger podrà fer-ho i sol·licitar el reemborsament de les despeses necessàries.** El viatger no ha d'especificar un termini si l'organitzador o, si escau, el detallista es nega a posar remei a la falta de conformitat o si es requereix una solució immediata.

- Quan una part significativa dels serveis de viatge no es puguin prestar tal com s'acorda en el contracte de viatge combinat, l'organitzador o, si escau, el detallista **oferiran, sense cost addicional per al viatger, fórmules alternatives adequades, si és possible d'una qualitat equivalent o superior a les especificades en el contracte, per a la continuació del viatge combinat, també quan la devolució del viatger al lloc de sortida no es realitzi tal com s'hagi acordat.**
- Si les fórmules alternatives proposades donen lloc a un viatge combinat de menor qualitat que l'especificat en el contracte, l'organitzador o, si escau, **el detallista aplicaran al viatger una reducció de preu adequada.**
- El viatger només podrà rebutjar les fórmules alternatives proposades si no són comparables a les acordades en el contracte de viatge combinat o si la reducció de preu concedida és inadequada.
- Quan la falta de conformitat afecti substancialment l'execució del viatge i l'organitzador o, si escau, el detallista no l'hagi esmenat en un termini raonable establert pel viatger, **el viatger podrà rescindir el contracte sense pagar cap penalització i sol·licitar, si escau, tant una reducció del preu com una indemnització pels danys causats.**
- Si no és possible trobar fórmules alternatives de viatge o el viatger rebutja les propostes tindrà dret, si escau, tant a una reducció de preu com a una indemnització per danys i perjudicis, sense que s'hagi rescindit el contracte de viatge combinat.
- Si el paquet inclou el transport de passatgers, l'organitzador i, si escau, el detallista, en els casos indicats en els dos paràgrafs anteriors, també repatriarà el passatger en transport equivalent sense demora indeguda i sense cost addicional.

Cal tenir en compte, pel que estem analitzant ara, que si és impossible garantir la devolució del viatger tal com s'acorda en el contracte per circumstàncies inevitables i extraordinàries, l'organitzador o, si escau, el detallista assumirà el cost de l'allotjament segons sigui necessari, si és possible de categoria equivalent, **per un període no superior a tres nits per viatger**. A no ser que la legislació europea sobre drets dels passatgers, aplicable als mitjans de transport corresponents per a la devolució del passatger, estableixi períodes més llargs, s'aplicaran aquests períodes.

Però aquesta limitació de 3 dies, no s'aplicarà a les persones amb discapacitat o mobilitat reduïda tal com es defineix a l'article 2,a) del Reglament (CE) 1107/2006 del Parlament Europeu i del Consell, de 5 de juliol de 2006, sobre els drets de les persones amb discapacitat o mobilitat reduïda en el transport aeri, **o els seus acompanyants, embarassades i menors no acompanyats, així com persones que necessitin assistència mèdica específica**, **si les seves necessitats particulars han estat comunicades a l'organitzador o, si escau, el detallista almenys quaranta-vuit hores abans de l'inici del viatge.**

En els següents apartats, veurem algunes obligacions més, de les agències de viatges, específiques pel que fa als viatges combinats, amb transport terrestre i marítim.

Consideracions generals en tota mena de transport de viatgers

En qualsevol relació de consum i, per tant, també quan contractem mitjans de transport, s'han de respectar aquests quatre pilars bàsics, que garanteixen una informació i una assistència adequada per poder exercir els drets que estableixen les lleis:

- **Cal rebre una bona informació abans de comprar o contractar un servei**
- **Cal rebre una bona informació en el moment de comprar o contractar un servei**
- **Cal rebre una bona informació durant la prestació del servei**

- **Cal rebre una bona assistència i una bona atenció postvenda, en els casos que es produeixi cap incidència amb el bé o el servei contractat**

És evident que una persona amb una discapacitat sensorial, tindrà més dificultats en el moment de contractar aquesta mena de serveis, per poder consultar els preus, les condicions del transport, les assegurances, els horaris i que un retard o una cancel·lació d'un viatge, ja sigui en un transport regular, discrecional o durant un viatge combinat, li generarà més inconvenients i per això, les normatives de protecció dels drets de les persones consumidores, estableixen unes proteccions especials per aquests casos que han de complir les empreses de transport de viatgers, les agències de viatges i els operadors turístics.

Les normatives que protegeixen les persones consumidores amb diversitat funcional i intel·lectual ho fan amb diferents nivells de concreció i per això, sovint, és difícil saber amb exactitud quin és el nivell d'exigència amb el que aquest col·lectiu de persones poden exercir aquests drets.

Pensem que la major part de la normativa d'accessibilitat ja té molts anys i que aquestes normatives establien uns períodes d'adaptació per a les empreses de transport, que ja van finalitzar fa temps, per la qual cosa, ara els transports han de ser plenament accessibles, com a mínim des del dia 4 de desembre de l'any 2017.

Transport públic, transport regular i transport discrecional per carretera, sense discriminacions

A Catalunya, la Llei 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat -LA-, en el seu article 19, obliga a les administracions públiques a vetllar perquè **el sistema de transport públic** compleixi les condicions d'accessibilitat necessàries que permetin a totes les persones de fer-ne ús amb seguretat, comoditat i autonomia, **tenint en compte d'una manera preferent les necessitats de les persones amb discapacitat, de la gent gran i d'altres persones en situació de vulnerabilitat.**

El mateix article, en el seu apartat segon, **obliga a les empreses proveïdores del servei de transport regular de viatgers a que garanteixin l'accessibilitat de tots els espais i elements que integren els mitjans de transport.**

L'accessibilitat fa referència a:

- Els sistemes d'informació i de comunicació amb els usuaris,
- Accessibilitat dels productes i els serveis d'ús públic que s'ofereixin en aquests espais.
- Formació del personal sobre l'atenció a les persones amb discapacitat, tant pel que fa al tracte com pel que fa a la utilització dels mitjans de suport.

Els proveïdors del servei de transport discrecional de viatgers han de garantir les condicions d'accessibilitat de les infraestructures i **d'un percentatge mínim d'unitats de transport que garanteixin el servei a les persones amb discapacitat.**

Amb caràcter especial, 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 27.1 estableix que les condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació de les persones amb discapacitat per a l'accés i ús dels mitjans de transport seran aplicables en els terminis i terminis establerts reglamentàriament.

No obstant això, les condicions anterior seran exigibles per a totes les infraestructures i equips de transport, d'acord amb les condicions i terminis màxims previstos en la disposició addicional tercera.1,c) que va establir que per a les noves infraestructures i equips de transport s'aplicaria a partir

del 4 de desembre de 2010 i per Infraestructura i equips de transport existents el 4 de desembre de 2010, que estan subjectes a un allotjament raonable, a partir del 4 de desembre de 2017. Per la qual cosa actualment ja és totalment exigible.

Les denúncies per incompliment de la normativa d'accessibilitat es poden presentar a:

A Catalunya

Òrgan competent en matèria d'accessibilitat

Departament de Drets Socials

Passeig del Taulat, 266-270

08019 Barcelona

Telèfon 93 483 10 00 / 93 483 11 11

Adreça web https://dretssocials.gencat.cat/

Per presentar una denúncia sobre incompliments normatius en matèria d'accessibilitat.

A l'àmbit estatal

L'oficina especialitzada és l'Oficina d'Atenció a la Discapacitat (OADIS) de la Direcció General de Drets de les Persones amb Discapacitat.

Teléfonos: 91 745 24 44 / 91 745 24 60

Adreça electrònica: oadis@oadis.es

Quins aspectes regula la normativa sectorial de transport de viatgers, sobre l'accessibilitat?

Hi ha dues normatives que regulen el transport per carretera. Una de caràcter estatal i una de caràcter autonòmic.

D'acord amb l'article 2 de la Llei 16/1987, de 30 de juliol, d'ordenació dels transports terrestres (LOTT) , la normativa estatal de transports s'aplicarà en relació amb els transports i activitats auxiliars o complementàries dels mateixos, només quan la competència correspongui a l'Administració de l'Estat, però no quan els transports i les activitats siguin competència de la Generalitat de Catalunya.

En aquest cas s'haurà d'aplicar la Llei 12/1987, de 28 de maig, de regulació del transport de viatgers per carretera mitjançant vehicles de motor (LRTVCVM) i la normativa estatal només s'aplicarà amb caràcter supletori o directe segons procedeixi legalment.

Pel que fa a l'accessibilitat hem de tenir en compte que l'article 54.2 de la LOTT estableix que **els vehicles destinats al transport de passatgers han de complir les condicions bàsiques d'accessibilitat per a les persones amb discapacitat que exigeixi reglamentàriament** i en el seu article 140.27.6 **tipifica com a infraccions molt greus l'incompliment de les condicions d'accessibilitat als vehicles establertes amb caràcter general per a tots els serveis públics de transport regular de passatgers per carretera d'ús general o especialment indicades en els plecs o el contracte del servei de què es tracti.**

El desplegament de la LOTT el tenim en el Reial decret 1211/1990, de 28 de setembre, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei d'ordenació del transport terrestre, que desenvolupa la LOTT i en el seu article 71.2 estableix que en les contractacions, el plec de clàusules administratives particulars i

els requisits tècnics han de determinar les condicions mínimes de seguretat, **accessibilitat** i medi ambient que han de complir els vehicles assignats a la prestació del servei.

En la determinació de les condicions d'accessibilitat dels vehicles, s'ha de tenir en compte, en tot cas, les normes aplicables d'acord amb el que estableix la legislació sobre condicions d'accessibilitat i no discriminació contra les persones amb discapacitat en relació amb l'ús dels mitjans de transport i en el seu article 197.32.6 es tipifica com a una infracció, molt greu, l'incompliment de les condicions d'accessibilitat als vehicles establertes amb caràcter general per a tots els serveis públics de transport regular de passatgers d'ús general o especialment indicades en els plecs o el contracte del servei de què es tracti.

Així mateix, el contractista del servei el personal del qual impedeixi o dificulti el seu ús a les persones amb discapacitat incorrerà en aquesta infracció, encara que no hi hagi obligació que els vehicles estiguin adaptats per a això, sempre que, en aquest últim cas, aquestes persones proporcionin els mitjans necessaris perquè puguin accedir i deixar el vehicle i instal·lar-se en un lloc ordinari.

Com es poden tramitar les reclamacions i les denúncies en l'àmbit dels transports terrestres?

Quan una persona consumidora presenta una denúncia, contra una empresa, el que fa és comunicar a l'administració competent, en matèria de protecció de les persones consumidores, uns fets, circumstàncies o esdeveniments que poden vulnerar la normativa de consum. Per tant, amb la denúncia, les persones consumidores, de manera individual o per mitjà de les organitzacions que les representen, cooperen amb les administracions públiques encarregades de vetllar pel compliment de la legislació en matèria de protecció de les persones consumidores.

Cal tenir en compte que amb la denúncia no se sol buscar una compensació dels interessos particulars, sinó que es defensen els interessos generals, perquè molt probablement, l'administració acabarà sancionant a l'empresa infractora, amb una multa que tindrà caràcter dissuasiu, per tal que es respecti la normativa i no es torni a incomplir en un futur, millorant així, el compliment dels drets de les persones consumidores.

Les denúncies per incompliment de la normativa d'accessibilitat, en matèria de transport es poden presentar a:
Òrgan competent en matèria de transport terrestre

Subdirecció General d'Ordenació del Transport i Desenvolupament Sectorial

Servei d'Inspecció i Règim Sancionador

Avinguda de Josep Tarradellas, 2-6 08029 Barcelona

Telèfon 93 495 80 00 Fax 93 495 80 01

Adreça web https://territori.gencat.cat/

En el cas que es vulguin defensar els interessos particulars, per exemple reclamant quantitats cobrades de més o indemnitzacions per endarreriments o pèrdues d'equipatges, es poden utilitzar la mediació o l'arbitratge o també la via judicial.

Podeu sol·licitar una mediació o un arbitratge de consum, al vostre servei públic de consum (OMIC, OCIC), però també hi ha arbitratges especialitzats, en aquest cas, en l'àmbit de l'accessibilitat per raó de discapacitat.

Els viatges de llarga distància per carretera

La normativa europea també regula algunes noves obligacions per a les empreses de transport de viatgers en autobús i autocar, amb el Reglament UE/181/2011, del Parlament Europeu i del Consell, de 16 febrer, sobre els drets dels viatgers d'autobús i autocar i pel qual es modifica el Reglament CE/2006/2004, que en el seu article 1 fa menció en els apartats a) i c): **La no discriminació entre passatgers en les condicions de transport que ofereixen els transportistes; la no discriminació i l'assistència obligatòria a les persones amb discapacitat o mobilitat reduïda.**

L'article 3.j) del Reglament, defineix aquest col·lectiu de persones vulnerables com persones amb discapacitat o "persones amb mobilitat reduïda" i es refereix **a una persona la mobilitat de la qual, en utilitzar el transport, es redueix a causa d'una discapacitat física (sensorial o locomotora, permanent o temporal), discapacitat o discapacitat intel·lectual, o qualsevol altra causa de discapacitat, o per raó d'edat, i la situació requereix una atenció adequada i adaptació a les seves necessitats particulars dels serveis oferts a tots els passatgers.**

Per tant, aquesta definició agrupa moltes de les vulnerabilitats que totes i tots podem tenir en un moment o durant la nostra vida i que fan que necessitem una protecció específica per compensar les dificultats que ens pot suposar l'entorn.

Aquest Reglament, d'acord amb el seu article 2, s'aplica als passatgers que utilitzin serveis programats per a passatgers d'una categoria indeterminada **el punt d'embarcament o desembarcament del qual es situen en el territori d'un Estat membre i la distància programada sigui igual o superior a 250 quilòmetres.**

(Si la distància programada és inferior a 250 quilòmetres, s'aplicarà l'article 4.2; article 9; Article 10(1); Articles 16(1) (b) i (2); Articles 17.1 i 2 i articles 24 a 28. Aquest Reglament també s'aplicarà, a excepció dels articles 9 a 16, article 17, 3, i capítols IV, V i VI, als serveis ocasionals en què el punt d'embarcament inicial del passatger o el punt d'aterratge final es situen en el territori d'un Estat membre).

L'article 25 del Reglament estableix la Informació sobre els drets dels viatgers que s'ha de facilitar per part dels transportistes i els gestors d'estacions, que han d'assegurar, dins de les seves respectives àrees de competència, que els passatgers rebin informació adequada i completa sobre els drets que els confereix aquest Reglament en el moment de la sortida com a molt tard.

- La informació es facilitarà a les estacions i, sempre que sigui possible, a Internet.
- **La informació es facilitarà, sempre que sigui possible, en un format accessible quan ho sol·licitin les persones amb discapacitat o mobilitat reduïda.**
- La informació inclourà les dades de contacte necessàries per contactar amb l'òrgan o organismes d'aplicació designats pels Estats membres.

Anem a analitzar una mica més aquestes proteccions específiques contra les discriminacions.

Discriminacions en l'àmbit del transport terrestres, les agències de viatges i els operadors turístics

El primer que cal tenir clar és que totes i tots, amb independència de les nostres circumstàncies tenim dret a utilitzar els transports públics.

L'article 9.1 del Reglament UE/181/2011 ***així ho estableix quan diu que els transportistes, les agències de viatges i els operadors turístics no podran negar-se a acceptar una reserva d'una***

persona, a expedir-li o proporcionar-li un bitllet d'una altra manera, ni a embarcar-lo, a causa de la seva discapacitat o mobilitat reduïda. I evidentment, els preus no poden suposar cap cost addicional.

Podria passar que la discapacitat o mobilitat reduïda, de forma objectiva, impedís poder contractar els serveis, però s'haurien de complir alguns dels supòsits que recull l'article 10 del Reglament:

- **a) Per complir amb els requisits de seguretat establerts per la legislació internacional, de la Unió o nacional, o per complir amb els requisits de salut i seguretat establerts per les autoritats competents;**
- **b) Quan el disseny del vehicle o infraestructura, incloses les parades i estacions d'autobús, impossibiliti físicament que la persona amb discapacitat o mobilitat reduïda s'embarqui, desembarqui o es transfereixi de manera segura i operativament viable.**

El mateix article 10, en el seu apartat segon, estableix que **quan es negui a acceptar una reserva o a emetre o proporcionar un bitllet d'una altra manera per les raons justificades que hem comentat, els transportistes, les agències de viatges i els operadors turístics han d'informar l'interessat de qualsevol servei alternatiu acceptable operat pel transportista.**

En tot cas, l'apartat cinquè de l'article 10 del Reglament estableix que quan un transportista, una agència de viatges o un operador turístic apliqui aquestes motivacions per no fer la reserva o facilitar el bitllet, ha d'informar immediatament a la persona amb discapacitat o mobilitat reduïda dels motius pertinents i, si ho sol·licita l'interessat, l'ha d'informar per escrit en el termini de cinc dies hàbils des d'aquesta sol·licitud.

Què passa si es neguen a prestar el servei o a fer una reserva o a emetre un bitllet per altres motius?

Ja tenim la reserva o el bitllet

Suposem que abans de fer la reserva o de comprar el bitllet hem notificat a les empreses la necessitat d'assistència, als transportistes, gestors d'estacions, agències de viatges i operadors turístics amb almenys 36 hores d'antelació i **que tinguem una reserva o estem en possessió d'un bitllet i no obstant això, es denega l'embarcament per la nostra discapacitat o mobilitat reduïda**, en aquests casos l'apartat tercer del mateix article 10 estableix que l'empres ha d'oferir a l'interessat i a qualsevol acompanyant l'opció entre:

- a) El dret al reemborsament i, si escau, un servei de devolució gratuïta al primer punt de sortida, tal com preveu el contracte de transport, en la primera ocasió en què es presenti; i
- b) Excepte quan no sigui possible, la continuació del viatge o una ruta alternativa utilitzant serveis de transport alternatius raonables per arribar a la destinació a què es refereix el contracte de transport.

Imaginem-nos que en el moment de fer la reserva o de comprar el bitllet no s'ha notificat la necessitat específica d'assistència. En aquests casos això no afecta el dret al reemborsament de l'import pagat per l'entrada.

Volem fer la reserva o comprar el bitllet

L'apartat quart de l'article 10 del Reglament UE/181/2011 estableix que quan un transportista, una agència de viatges o un operador turístic es neguin a acceptar una reserva d'una persona per raó de la seva discapacitat o mobilitat reduïda, per expedir o proporcionar un bitllet a aquesta persona o embarcar en aquesta persona, pels motius objectius que hem comentat abans, **aquesta persona pot sol·licitar anar acompanyada d'una altra persona de la seva elecció capaç de proporcionar**

l'assistència requerida per la persona. amb discapacitat o mobilitat reduïda perquè deixin d'aplicar-se les causes objectives que impedirien poder contractar el servei.

Per tant, això vol dir que si bé hi ha causes objectives que poden implicar que no es pugui contractar inicialment el servei de transport, es pot compensar l'assistència per la manca d'infraestructures accessibles, amb l'elecció d'una persona acompanyant, a elecció de la persona amb discapacitat i aquest acompanyant serà transportat de forma gratuïta i, si és possible, estarà assegut al costat de la persona amb discapacitat o mobilitat reduïda.

La informació a les persones consumidores amb discapacitat

L'article 11 del Reglament regula la informació que cal facilitar a les persones consumidores amb discapacitat o persones amb mobilitat reduïda.

En tot cas, aquesta informació no ha de ser discriminatòria i els transportistes i els gestors d'estacions han de fer públiques les condicions d'accés, inclòs el text de la legislació internacional, de la Unió o nacional sobre requisits de seguretat, en què es basen les condicions d'accés no discriminatori, en l'àmbit físic o a través d'Internet; en formats accessibles a petició, en els mateixos idiomes en què la informació se sol posar a disposició de tots els viatgers.

En proporcionar aquesta informació, s'ha de prestar especial atenció a les necessitats de les persones amb discapacitat i les persones amb mobilitat reduïda.

Els operadors turístics han de posar a disposició les condicions d'accés que s'apliquen als viatges inclosos en viatges combinats, paquets de vacances i viatges combinats que organitzin, venguin o ofereixin a la venda.

Tota aquesta informació sobre les condicions d'accés s'ha de facilitar de forma e forma física a petició del viatger.

Els transportistes, les agències de viatges i els operadors turístics han d'assegurar-se que tota la informació general pertinent relativa als viatges i les condicions de transport estigui disponible en formats adequats i accessibles per a persones amb discapacitat o mobilitat reduïda, incloses, si escau, reserves i informació en línia. A petició del viatger, la informació es distribuirà en suport material.

Dret d'assistència en estacions designades i en autobusos i autocars

L'article 12 del reglament estableix l'obligació dels Estats membres de designar les estacions d'autobusos i autocars on s'ha de prestar assistència a persones amb discapacitat o mobilitat reduïda i la Comissió ha de posar aquesta informació a disposició de les persones passatgeres, a Internet en una llista de les estacions designades d'autobusos i autocars.

Els serveis de les estacions designades

L'article 13 del Reglament UE/181/2011 estableix que els transportistes i els gestors d'estacions han de proporcionar, en les estacions designades pels Estats membres, assistència gratuïta a les persones amb discapacitat i amb mobilitat reduïda, almenys de:

- Comunicar la seva arribada a l'estació i presentar la seva sol·licitud d'assistència en els punts designats,
- Passar del punt designat al taulell de facturació, sala d'espera i zona d'embarcament,
- Entrar al vehicle mitjançant ascensors, cadires de rodes o altres ajudes si fos necessari,
- Carregar el seu equipatge,
- Recuperar el seu equipatge,
- Sortir del vehicle,

- Portar un gos d'assistència en autobusos o autocars,
- Accés a seients.

Els responsables de l'estació han de designar un punt dins o fora de l'estació on les persones amb discapacitat o mobilitat reduïda puguin comunicar la seva arribada i sol·licitar assistència. El punt estarà clarament senyalitzat i proporcionarà en formats accessibles informació bàsica sobre l'estació i l'assistència disponible.

En autobusos

Els transportistes han de proporcionar, en autobusos i autocars, assistència gratuïta a les persones amb discapacitat i a les persones amb mobilitat reduïda, almenys de:

- Assistència i prestacions necessàries per a les persones amb discapacitat i persones amb mobilitat reduïda:
- Rebre informació essencial de viatge en formats accessibles a petició del viatger,
- Embarca't/desembarcament durant els descansos del trajecte si, a part del conductor, hi ha personal a bord.

Condicions per a la prestació d'assistència

Per poder tenir aquestes prestacions, l'article 14 del Reglament UE/181/2011 estableix que **cal que es notifiqui la necessitat d'aquesta assistència als transportistes, gestors d'estacions, agències de viatges i operadors turístics amb almenys 36 hores d'antelació;** i que les s persones interessades es presentin en el punt designat, en un moment prèviament fixat pel transportista, que no serà anterior a l'hora de sortida publicada per més de 60 minuts, llevat que el transportista i el passatger estiguin d'acord en un període més curt; o si no s'ha establert cap temps, almenys 30 minuts abans de l'hora de sortida publicada.

Les persones amb discapacitat o persones amb mobilitat reduïda han de notificar al transportista, agència de viatges o operador turístic en el moment de la reserva o compra anticipada del bitllet de les seves necessitats específiques en relació amb les localitats, sempre que en aquest moment es conegui la necessitat.

Els transportistes, els gestors d'estacions, les agències de viatges i els operadors turístics han d'adoptar les mesures necessàries per facilitar la recepció de notificacions de necessitat d'assistència de persones amb discapacitat o mobilitat reduïda. Aquesta obligació s'aplicarà a totes les estacions designades i als seus punts de venda, incloses les vendes telefòniques i les vendes per Internet.

Què passa si no s'ha comunicat la necessitat d'assistència?

Si no es fa cap notificació , els transportistes, els gestors d'estacions, les agències de viatges i els operadors turístics **han de fer tots els esforços raonables per garantir la prestació d'assistència perquè les persones amb discapacitat o mobilitat reduïda puguin embarcar en serveis de transport sortint; realitzar els trasllats i desembarcar des dels serveis de transport d'arribada per a aquells que hagin adquirit un bitllet.**

Quan comprem un viatge a una agència de viatges

L'article 15 del Reglament UE/181/2011 estableix que quan les agències de viatges o operadors turístics rebin una notificació de necessitat d'assistència, per part del passatger, han de transmetre la informació als transportistes o al gestor de l'estació tan aviat com sigui possible, dins del seu horari habitual d'oficina.

La professionalitat i la formació dels actors que intervenen en el transport de viatgers

L'article 16.a) del Reglament UE/181/2011 obliga a els transportistes i, si escau, els administradors d'estacions a establir procediments de formació en discapacitat, incloses les instruccions, i han d'assegurar que el

a) El personal, exclosos els conductors, inclosos els empleats de qualsevol altra part que implementi, que prestin assistència directa a persones amb discapacitat o mobilitat reduïda, rebin formació o instruccions pel que fa a:

Sensibilitzar sobre els problemes de la discapacitat

- La formació del personal que s'ocupa directament dels viatgers ha d'incloure:
- Sensibilització i tractament adequat dels viatgers amb discapacitats físiques, sensorials (auditives i visuals), ocultes o d'aprenentatge, inclosa la capacitat de distingir entre les diferents capacitats de les persones la mobilitat, orientació o comunicació de les quals es pot reduir,
- Les barreres a les quals s'enfronten les persones amb discapacitat o mobilitat reduïda, incloses les barreres mentals, ambientals i físiques i organitzatives,
- Els gossos d'assistència reconeguts, incloent-hi el seu paper i les seves necessitats,
- Mètodes per fer front a situacions inesperades,
- Tècniques de tractament interpersonal i mètodes de comunicació amb persones sordes o amb dificultats auditives, amb discapacitat visual, relacionades amb la veu o d'aprenentatge,
- Maneig acurat de cadires de rodes i altres equips de mobilitat per tal d'evitar danyar-los (per a tot el personal responsable de la manipulació de l'equipatge, si n'hi ha).

Formació en l'assistència a persones amb discapacitat

- La formació del personal que atendrà directament a les persones amb discapacitat o mobilitat reduïda ha d'incloure:
- Com ajudar els usuaris de cadires de rodes a seure o aixecar-se de les cadires de rodes,
- Mètodes d'assistència a persones amb discapacitat o mobilitat reduïda que viatgin amb gossos d'assistència reconeguts, inclòs el seu paper i necessitats,
- Tècniques d'acompanyament de passatgers amb discapacitat visual i per al maneig i transport de gossos d'assistència reconeguts,
- Coneixement dels tipus d'equipaments d'assistència a persones amb discapacitat o mobilitat reduïda i del seu ús,
- L'ús d'equips d'assistència utilitzats en l'embarcament i desembarcament, i el coneixement dels procediments d'assistència adequats per a l'embarcament i desembarcament, salvaguardant la seguretat i la dignitat de les persones amb discapacitat o mobilitat reduïda.
- Comprendre la necessitat d'una assistència fiable i professional. sensibilitzar sobre la possibilitat que determinats viatgers amb discapacitat experimentin sentiments de vulnerabilitat durant el trajecte a causa de la seva dependència de l'assistència prestada,
- Coneixements de primers auxilis.

b) El personal, inclosos els conductors, que s'ocupen directament o en assumptes relacionats amb els passatgers, rep formació o instruccions referents a:

Sensibilitzar sobre els problemes de la discapacitat

- La formació del personal que s'ocupa directament dels viatgers ha d'incloure:
- Sensibilització i tractament adequat dels viatgers amb discapacitats físiques, sensorials (auditives i visuals), ocultes o d'aprenentatge, inclosa la capacitat de distingir entre les

diferents capacitats de les persones la mobilitat, orientació o comunicació de les quals es pot reduir,

- Les barreres a les quals s'enfronten les persones amb discapacitat o mobilitat reduïda, incloses les barreres mentals, ambientals i físiques i organitzatives,
- Els gossos d'assistència reconeguts, incloent-hi el seu paper i les seves necessitats,
- Mètodes per fer front a situacions inesperades,
- Tècniques de tractament interpersonal i mètodes de comunicació amb persones sordes o amb dificultats auditives, amb discapacitat visual, relacionades amb la veu o d'aprenentatge,
- Maneig acurat de cadires de rodes i altres equips de mobilitat per tal d'evitar danyar-los (per a tot el personal responsable de la manipulació de l'equipatge, si n'hi ha).

Algunes consideracions especials pels casos de cancel·lacions i retards

En contractar un servei de transport, ens podem trobar amb diverses situacions, que poden implicar cancel·lacions o retards i en aquests casos, la normativa regula certes indemnitzacions pels passatgers.

El primer que han de fer les empreses en aquestes situacions és informar bé a les persones consumidores. Sempre que sigui possible, la informació s'ha de facilitar per mitjans electrònics a tots els passatgers, inclosos els que no surtin de les estacions, dins dels terminis establerts, si el passatger així ho sol·licita i ha facilitat al transportista les dades de contacte necessàries.

L'article 20 del Reglamen UE/181/2011 **estableix que:**

En cas de cancel·lació o retard en la sortida **d'un servei regular,** el transportista o, si escau, el gestor de l'estació informarà els passatgers que surtin de les estacions de la situació al més aviat possible i en tot cas no més tard de 30 minuts després de l'hora de sortida prevista, així com de l'hora estimada de sortida tan aviat com aquesta informació estigui disponible.

En el cas que els passatgers perdin una connexió, prevista en l'horari, a causa d'una cancel·lació o retard, el transportista o, si escau, el responsable de l'estació, faran els esforços raonables per informar-los de connexions alternatives.

Per les persones amb mobilitat reduïda una cancel·lació o un retard pot ser especialment complicat, per la qual cosa l'apartat tercer de l'article 20 del Reglament UE/181/2011 estableix que el transportista o, si escau, el gestor de l'estació, han d'assegurar-se que les persones amb discapacitat o mobilitat reduïda rebin la informació requerida en format accessible.

En cas de cancel·lació o retard en la sortida des de l'estació de més de 90 minuts, per a un viatge d'una durada prevista superior a tres hores, l'article 21 del Reglament UE/181/2011 estableix que el transportista, ha d'oferir al passatger de forma gratuïta:

a) Aperitius, menjars o aperitius en proporció raonable al temps d'espera o retard, sempre que estiguin disponibles a l'autobús o a l'estació o que es puguin proporcionar raonablement;

b) Una habitació d'hotel o un altre allotjament, així com assistència en l'organització del trasllat entre l'estació i el lloc d'allotjament on sigui necessària una estada d'una o més nits. El transportista podrà limitar el cost total de l'allotjament a 80 EUR per nit per passatger durant un màxim de dues nits, una limitació que no inclourà el transport d'anada i tornada entre l'estació i el lloc d'allotjament.

En aplicar aquest article, el transportista prestarà especial atenció a les necessitats de les persones amb discapacitat i de les persones amb mobilitat reduïda i de qualsevol acompanyant.

Accidents i equipatge

L'article 7 del Reglament UE/181/2011 estableix que els passatgers, d'acord amb la legislació vigent, tindran dret a una indemnització per mort, que inclourà despeses funeràries raonables o danys personals, així com per pèrdua o danys a l'equipatge, a causa d'accidents derivats de l'ús de l'autobús o l'autocar.

En cas L'import de la indemnització es calcularà d'acord amb la legislació vigent.

El límit màxim establert per la legislació nacional per a la indemnització per mort o danys personals o per pèrdua o dany a l'equipatge per a cada ocasió no serà inferior a:

a) 220.000 EUR per viatger;

b) 1.200 EUR per peça d'equipatge. **En cas de danys en cadira de rodes, altres equips de mobilitat o dispositius d'assistència, l'import de la indemnització serà sempre igual al cost de la substitució o reparació de l'equip perdut o danyat.**

Pel que fa a les necessitats pràctiques immediates dels viatgers, l'article 8 del Reglament UE/181/2011 estableix que en cas d'accident derivat de l'ús de l'autobús o autocar, el transportista prestarà assistència adequada i proporcionada als passatgers per a les seves necessitats pràctiques immediates després de l'accident.

Aquesta ajuda inclourà, si escau, l'allotjament, l'alimentació, la roba, el transport i la prestació de primers auxilis. El transportista pot limitar el cost total de l'allotjament a 80 EUR per nit per passatger, durant un màxim de dues nits.

El servei de taxi i l'accessibilitat

Pel que fa al transport en taxi, l'article 25.1 de la Llei 19/2003, de 4 de juliol, del taxi estableix que les normes de desenvolupament d'aquesta Llei pel que fa a les condicions de prestació dels serveis de taxi han d'incloure la determinació dels drets i els deures dels usuaris. Han d'establir sempre que l'accés al servei ha d'ésser en condicions d'igualtat, no-discriminació, qualitat i seguretat. L'article 3 de la mateixa llei estableix que l'exercici de l'activitat del servei de taxi se subjecta, entre d'altres amb el principi de la universalitat, l'accessibilitat, la continuïtat i el respecte dels drets dels usuaris.

El transport per ferrocarril

L'article 62.1 de la Llei 38/2015, de 29 de setembre, del sector ferroviari estableix que els usuaris tenen dret a l'ús dels serveis de transport ferroviari en els termes que estableixen la reglamentació de la Unió Europea i altres normes aplicables en la matèria i, si s'escau, els contractes que subscriguin amb les empreses ferroviàries.

El Reglament (CE) n º 1371/2007 del Parlament Europeu i del Consell, de 23 d'octubre de 2007, sobre els drets i les obligacions dels viatgers de ferrocarril (es derogarà amb efectes 7/6/2023 pel Reglament (UE) 2021/782 del Parlament Europeu i del Consell, de 29 d'abril de 2021, sobre els drets i obligacions dels passatgers ferroviaris) ens parla en el seu article 1.d) que és objecte d'aquest Reglament, la protecció i l'assistència que s'han d'oferir a les persones amb discapacitat i a les persones amb mobilitat reduïda que viatgin en tren.

Aquí és important assenyalar que, l'article 19 del Reglament, estableix que les empreses ferroviàries i els gestors d'estacions han d'establir o posseir, amb la participació activa d'entitats que representin persones amb discapacitat i persones amb mobilitat reduïda, normes d'accés no discriminatòries aplicables al transport de persones amb discapacitat i persones amb mobilitat reduïda.

S'han d'oferir reserves i entrades a persones amb discapacitat i persones amb mobilitat reduïda sense cost addicional i les l'empresa ferroviària, el proveïdor de bitllets o l'operador turístic no podran negar-se a acceptar una reserva d'una persona amb discapacitat o d'una persona amb mobilitat reduïda ni d'expedir-li un bitllet, **ni pot demanar-li que viatgi acompanyat d'una altra persona, llevat que sigui estrictament necessari complir les normes d'accés.**

És l'article 3 d'aquest Reglament que en el seu punt (15) ens defineix la "persona discapacitada" o "persona amb mobilitat reduïda" com a qualsevol persona la mobilitat de la qual quan utilitzi el transport es redueixi per raó de discapacitat física (sensorial o locomotora, permanent o temporal), discapacitat o discapacitat intel·lectual, o qualsevol altra causa de discapacitat, o per edat, i la situació requereixi una atenció adequada i adaptació a les seves necessitats particulars del servei posat a disposició d'altres passatgers.

La informació accessible

En l'àmbit del transport ferroviari i pel que fa a la informació a les persones consumidores, també l'article 8.3 estableix que **la informació s'ha de facilitar en el format més adequat i que s'ha de prestar especial atenció en aquest sentit a les necessitats de les persones amb discapacitat auditiva o visual.**

L'article 20 del Reglament estableix que les empreses ferroviàries, els venedors de bitllets o els operadors turístics han de facilitar a les persones amb discapacitat i a les persones amb mobilitat reduïda, prèvia sol·licitud, informació sobre l'accessibilitat dels serveis ferroviaris i les condicions d'accés al material rodant, d'acord amb les normes d'accés, així com sobre les instal·lacions a bord del tren.

Les empreses ferroviàries, venedors de bitllets o operadors turístics han d'informar, prèvia sol·licitud, a la persona amb discapacitat o persona amb mobilitat reduïda interessada per escrit dels motius de la denegació d'accés, per motius justificats, d'aquesta decisió en el termini de cinc dies hàbils des de la data en què la reserva o el bitllet van ser denegats o requerits. que la persona viatja acompanyada.

Retards o cancel·lacions i accessibilitat

Com ja hem comentat en el transport per carretera, qualsevol incidència de retard o cancel·lació suposa un problema per les persones viatgeres, però especialment, per a les persones amb mobilitat reduïda.

L'article 18 del Reglament estableix que:

En cas de retard en la sortida o arribada, l'empresa ferroviària o gestor de l'estació ha de mantenir informats els passatgers de la situació i de l'hora estimada de sortida i arribada tan aviat com es disposi d'aquesta informació.

Quan el retard superi els 60 minuts, els passatgers també s'oferiran de forma gratuïta:

a) Els àpats i refrigeris, en la mesura adequada al temps d'espera, si estan disponibles al tren o a l'estació o si es poden subministrar raonablement;

b) L'allotjament en un hotel o en un altre lloc, i el transport entre l'estació de tren i el lloc d'allotjament, en els casos que requereixin una estada d'una o més nits o una estada addicional, sempre que això sigui físicament possible;

c) Si el tren està bloquejat a la via, transport del tren a l'estació de tren, al lloc alternatiu de sortida o a la destinació final del servei, sempre que això sigui físicament possible.

Si és impossible continuar el servei ferroviari, les empreses ferroviàries organitzaran els serveis de transport alternatius per als passatgers al més aviat possible.

A petició dels passatgers, les empreses ferroviàries han de certificar en el bitllet que el servei ferroviari s'ha retardat o retardat i ha comportat la pèrdua d'un enllaç o la cancel·lació, segons correspongui.

L'apartat cinquè d'aquest article estableix que l'empresa ferroviària interessada ha de prestar especial atenció a les necessitats de les persones amb discapacitat i de les persones amb mobilitat reduïda i dels seus acompanyants.

EL Reial Decret 2387/2004, de 30 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament del sector ferroviari regula en el seu article 89.3, quan parla de les indemnitzacions als viatgers en cas de cancel·lació o interrupció del viatge, es regula específicament que **si el servei ha estat contractat per persones amb discapacitat o mobilitat reduïda ,** la forma de transport que se'ls ofereixi ha de complir les mateixes condicions d'accessibilitat de les quals disposi aquell.

Per tant, si es cancel·la el viatge el viatger té dret que se li retorni el preu pagat pel servei.

Si la cancel·lació es produeix en les quaranta-vuit hores prèvies a la fixada per iniciar el viatge, l'empresa ferroviària està obligada, **a elecció del viatger**, a proporcionar-li transport en un altre tren o **una altra forma de transport, en condicions equivalents a les pactades, o a retornar-li el preu pagat pel servei.**

Quan el viatger és informat de la cancel·lació del viatge en les quatre hores prèvies a la fixada per iniciar-lo, té dret, a més, a una indemnització a càrrec de l'empresa ferroviària consistent en el doble de l'import del títol de transport.

I en el cas d'interrupció del viatge, l'empresa ferroviària està obligada **a proporcionar transport al viatger, al més aviat possible, en un altre tren o una altra forma de transport, en condicions equivalents a les pactades.**

A més, en cas que el temps d'interrupció sigui superior a una hora de durada, l'empresa ferroviària està obligada, si s'escau, a sufragar les despeses de manutenció i allotjament del viatger durant el temps que duri la interrupció.

L'accessibilitat en els transports per ferrocarril

L'article 21 del Reglament estableix que les empreses ferroviàries i els gestors d'estacions han d'assegurar que les estacions, les andanes, el material rodant i altres instal·lacions siguin accessibles per a persones amb discapacitat i persones amb mobilitat reduïda.

Quan no hi hagi personal acompanyant a bord del tren o no hi hagi personal a l'estació, les empreses ferroviàries i els gestors de l'estació faran tot el possible perquè les persones amb discapacitat i les persones amb mobilitat reduïda puguin accedir al viatge en tren.

L'assistència

Com hem comentat en el cas del transport per carretera, les persones que requereixen d'assistència especial, ho han de comunicar a les empreses, per poder exigir els seus drets.

L'article 24 del Reglament estableix que les empreses ferroviàries, els gestors d'estacions, els venedors de bitllets i els operadors turístics han de cooperar per prestar assistència a persones amb discapacitat i persones amb mobilitat reduïda si ha estat notificat de la necessitat d'aquesta assistència almenys 48 hores abans del moment en què es requereixi assistència.

Quan el bitllet permeti diversos viatges, n'hi haurà prou amb una única notificació sempre que es proporcioni informació suficient sobre els horaris en què es realitzaran els successius desplaçaments;

Les empreses ferroviàries, els gestors d'estacions, els venedors de bitllets i els operadors turístics han de prendre totes les mesures necessàries per poder rebre notificacions;

Si no es fa cap notificació d'acord amb el punt a), l'empresa ferroviària i el gestor de l'estació han de fer els esforços raonables per proporcionar l'assistència necessària perquè la persona amb discapacitat o la persona amb mobilitat reduïda puguin fer el seu viatge;

Sense perjudici de les competències d'altres entitats pel que fa a les zones fora de la pròpia estació de ferrocarril, el gestor de l'estació o qualsevol altra persona autoritzada designarà els llocs, dins o fora de l'estació, on les persones amb discapacitat i persones amb mobilitat reduïda puguin anunciar la seva arribada a l'estació i; si cal, sol·licita ajuda;

L'assistència s'ha de prestar amb la condició que la persona amb discapacitat o la persona amb mobilitat reduïda es presenti en el lloc designat en el moment estipulat per l'empresa ferroviària o pel gestor de l'estació que presti l'assistència.

L'hora estipulada no pot ser superior a 60 minuts abans de l'hora de sortida publicada, ni de l'hora en què es demana a tots els passatgers que pugin a bord. Si no s'ha estipulat cap termini en el qual la persona amb discapacitat o la persona amb mobilitat reduïda hagin d'informar, aquesta persona ha d'informar al lloc designat almenys 30 minuts abans de l'hora de sortida publicada o de l'hora en què tots els passatgers estan obligats a embarcar.

Assistència a les estacions de tren

L'article 22 del Reglament estableix que a la sortida de la persona amb discapacitat o persona amb mobilitat reduïda des d'una estació de tren amb personal, durant el seu trànsit o arribada a l'estació de tren, **el gestor de l'estació prestarà assistència gratuïta perquè aquesta persona pugui pujar al tren sortint o desembarcar del tren d'entrada per al qual hagi adquirit un bitllet, sense perjudici de les normes d'accés.**

En el cas d'una estació no dotada de personal, l'empresa ferroviària i el gestor de l'estació han d'assegurar-se que es mostri i proporcioni informació fàcilment disponible, pel que fa a les estacions de personal més properes i l'assistència directament disponible per a les persones amb discapacitat i les persones amb mobilitat reduïda.

Assistència dins del tren

L'article 23 del Reglament estableix que sense perjudici de les normes d'accés , les empreses ferroviàries han de prestar assistència gratuïta a les persones amb discapacitat i amb mobilitat reduïda a bord del tren i en el moment d'embarcar i desembarcar d'un tren.

Als efectes d'aquest article, l'assistència a bord del tren suposarà qualsevol esforç raonable per prestar assistència a la persona amb discapacitat i a la persona amb mobilitat reduïda perquè puguin accedir als mateixos serveis del tren que la resta de passatgers si els seus problemes de mobilitat no els permeten accedir-hi de manera independent i segura.

Compensació en relació amb equips de mobilitat i altres materials específics

L'article 25 del Reglament estableix que si l'empresa ferroviària és responsable de la pèrdua de tot o part dels equips de mobilitat o d'altres equips específics utilitzats per persones amb discapacitat o persones amb mobilitat reduïda, o dels danys soferts per aquest, no s'aplicarà cap limitació econòmica.

El transport marítim i l'accessibilitat

Els drets dels passatgers d'un vaixell, en els casos en què el port d'embarcament estigui situat en el territori d'un Estat membre; o el port d'embarcament es trobi fora del territori d'un Estat membre, però el port de desembarcament estigui situat en el territori d'un Estat membre, sempre que l'operador del servei sigui un transportista de la Unió, els trobarem al Reglament (EU) 1177/2010 on els drets dels passatgers que viatgen per mar i per la via navegables.

Aquesta norma també s'aplica quan estiguem fent un creuer on el port d'embarcament estigui situat en el territori d'un Estat membre, però en aquest cas hi ha algunes excepcions.

Pel que fa al transport marítim, també s'estableixen, a l'article 1 del Reglament, les normes aplicables al transport per mar i vies navegables interiors pel que fa a, **a) la no discriminació entre passatgers pel que fa a les condicions de transport que ofereixen els transportistes i b), la no discriminació de les persones amb discapacitat i de les persones amb mobilitat reduïda i la prestació d'assistència a aquestes persones;**

És en el seu article 3.a) on defineix a la "persona discapacitada" o "persona amb mobilitat reduïda" com a qualsevol persona la mobilitat de la qual per utilitzar el transport es redueixi per raó de discapacitat física (sensorial o locomotora, permanent o temporal), discapacitat o discapacitat intel·lectual o qualsevol altra causa de discapacitat, o per edat, i la situació requereixi una atenció adequada i adaptació a les seves necessitats particulars del servei posat a disposició d'altres passatgers;

És l'article 7 del Reglament que estableix el dret al transport quan en el seu apartat primer diu que els transportistes, les agències de viatges i els operadors turístics **no podran negar-se a acceptar una reserva, a emetre o proporcionar un bitllet o a embarcar persones per motius de discapacitat o mobilitat reduïda.**

I en el seu apartat segon estableix que s'hauran d'oferir reserves i bitllets a persones amb discapacitat i persones amb mobilitat reduïda sense cost addicional en les mateixes condicions que a la resta de passatgers.

Com estableix l'article 8 del Reglament, els transportistes, les agències de viatges i els operadors turístics poden negar-se a acceptar una reserva d'una persona amb discapacitat o mobilitat reduïda, a expedir o proporcionar-li un bitllet d'una altra manera, o a denegar l'embarcament només en els següents casos:

- a) Per complir amb els requisits de seguretat establerts per la legislació internacional, de la Unió o nacional, o per complir amb els requisits de seguretat establerts per les autoritats competents;
- b) Si el disseny del vaixell de passatgers o de la infraestructura i equipament portuari, incloses les terminals portuàries, impossibiliten que l'embarcament, desembarcament o transport de l'interessat es dugui a terme de manera segura o operativament factible.

En aquests casos, l'apartat segon de l'article 8 del Reglament estableix que **els transportistes, les agències de viatges i els operadors turístics han de prendre totes les mesures per proposar a l'interessat un transport alternatiu acceptable en un servei de passatgers o en un creuer operat pel transportista.**

L'article 9 del Reglament estableix que en cooperació amb les organitzacions que representin persones amb discapacitat o persones amb mobilitat reduïda, els transportistes i els operadors de les

terminals han d'establir o mantenir, si escau, a través de les seves organitzacions, **condicions no discriminatòries d'accés aplicables al transport d'aquestes persones i dels seus acompanyants. Les condicions d'accés es comunicaran, si així ho sol·liciten, als organismes nacionals d'aplicació.**

Els transportistes i operadors de terminals han de posar a disposició del públic, de forma material o d'Internet, en formats accessibles prèvia sol·licitud, les condicions d'accés en els mateixos idiomes en què la informació es posa generalment a disposició de tots els passatgers. Es prestarà especial atenció a les necessitats de les persones amb discapacitat i de les persones amb mobilitat reduïda.

Els operadors turístics també posaran a disposició del públic les condicions d'accés que s'apliquen als viatges inclosos en viatges combinats, paquets de vacances i viatges combinats que organitzin, venguin o ofereixin a la venda.

Un cop les persones accedeixen als serveis, l'article 10 del Reglament estableix que els transportistes i operadors de terminals, en les seves respectives àrees de competència, han de prestar assistència gratuïta a les persones amb discapacitat i a les persones amb mobilitat reduïda, **tal com s'especifica als annexos II i III,** en ports, incloent-hi l'embarcament i desembarcament, i a bord de vaixells. L'assistència s'adaptarà, en la mesura del possible, a les necessitats individuals de la persona amb discapacitat o amb mobilitat reduïda.

Els annexos II i III estableixen l'assistència que cal rebre en els ports:

Cal garantir que les persones amb discapacitat puguin:

- Comunicar la seva arribada a una terminal portuària o si és possible a un port, i la seva sol·licitud d'assistència,
- Desplaçar-se des d'un punt d'entrada fins al taulell de facturació (quan existeixi) o fins al vaixell,
- Procedir a la comprovació del seu bitllet i a la facturació del seu equipatge, en cas necessari,
- Desplaçar-se des del taulell de facturació, quan existeixi, al vaixell, a través dels controls d'emigració i seguretat,
- Embarcar en el vaixell, per a la qual cosa s'hauran de preveure elevadors, cadires de rodes o qualsevol altre tipus d'assistència que procedeixi,
- Desplaçar-se des de la porta del vaixell als seus seients o zones,
- Guardar i recuperar el seu equipatge dins del vaixell,
- Desplaçar-se des dels seus seients a la porta del vaixell,
- Desembarcar del vaixell, per a la qual cosa s'hauran de preveure elevadors, cadires de rodes o qualsevol altre tipus d'assistència que procedeixi,
- Recuperar el seu equipatge, en cas necessari, i passar a través dels controls d'immigració i duanes,
- Desplaçar-se des de la sala de recollida d'equipatges o el punt de desembarcament a un punt de sortida designat,
- Si cal, desplaçar-se als lavabos (si n'hi ha).
- Manipulació de tot l'equip de mobilitat necessari, inclòs l'equip com les cadires de rodes elèctriques.
- Substitució temporal de l'equip de mobilitat extraviat o avariat per un equip que constitueixi una alternativa adequada.
- Assistència en terra als gossos d'assistència reconeguts, quan així procedeixi.
- Transport de l'equip mèdic i de l'equip de mobilitat necessaris per a la persona amb discapacitat o la persona amb mobilitat reduïda, cadires de rodes elèctriques incloses.

- Comunicació de la informació essencial sobre la ruta en formats accessibles.
- Desplegament de tots els esforços raonables per disposar els seients conforme a les necessitats de les persones amb discapacitat o les persones amb mobilitat reduïda que així ho demanin, sempre que els requisits de seguretat ho permetin i en funció de les disponibilitats. Quan una persona amb discapacitat o una persona amb mobilitat reduïda rebi l'ajut d'un acompanyant, el transportista farà tot el que estigui al seu abast per oferir a l'acompanyant un seient o una cabina al costat de la persona amb discapacitat o a la persona amb mobilitat reduïda.

L'article 13.3 del Reglament estableix que els operadors de terminals i els transportistes han de posar a disposició del públic, ja sigui físicament o a Internet, els estàndards de qualitat en formats accessibles i en els mateixos idiomes en què la informació es posa generalment a disposició de tots els passatgers.

Els estàndards de qualitat assistencial depenen també del volum dels terminals portuaris.

L'article 13 del Reglament estableix que els operadors terminals i transportistes que operin en terminals portuàries o prestin serveis de passatgers i que tinguin un trànsit comercial total superior a 100.000 passatgers durant l'any natural anterior, han d'establir, dins de les seves respectives àrees de competència, els estàndards de qualitat de l'assistència indicada **als annexos II i III,** i determinar, si escau a través de les seves organitzacions, els recursos necessaris per a la seva implementació, en cooperació amb les organitzacions que representen les persones amb discapacitat i les persones amb mobilitat reduïda.

En l'establiment d'estàndards de qualitat, s'han de tenir en compte plenament les polítiques i codis de conducta reconeguts internacionalment per facilitar el transport de persones amb discapacitat o mobilitat reduïda, i en particular la Recomanació de l'OMI sobre el disseny i les operacions dels vaixells de passatgers per tenir cura de persones grans o discapacitades.

La notificació a les empreses de les necessitats d'atenció

Com ja hem comentat en el cas del transport per carretera i el transport ferroviari, també en el transport marítim cal que les persones consumidores informin abans de les seves necessitats especials.

L'article 11 del Reglament estableix, en el seu apartat primer, que els transportistes i operadors de terminals, en les seves respectives àrees de competència, prestaran assistència a les persones amb discapacitat i a les persones amb mobilitat reduïda, sempre que:

(a) el transportista o operador de terminal sigui notificat, per qualsevol mitjà disponible, inclosos mitjans electrònics o SMS, de la necessitat d'assistència a aquestes persones, no més tard de 48 hores abans que es requereixi aquesta assistència, llevat que s'hagi acordat un període més curt entre el passatger i el transportista o operador de terminal; i

b) La persona amb discapacitat o la persona amb mobilitat reduïda es presenti al port o en el punt designat :

(i) en el moment determinat per escrit pel transportista, no més de 60 minuts abans de l'hora d'embarcament anunciada; o

(ii) si no s'ha determinat el temps d'embarcament, almenys 60 minuts abans de l'hora de sortida anunciada, llevat que s'hagi acordat un període més curt entre el passatger i el transportista o operador de terminal.

L'apartat segon del mateix article 11 del Reglament també estableix que les persones amb discapacitat o amb mobilitat reduïda han de notificar al transportista, en el moment de fer la reserva o abans de la compra del bitllet, dels seus requisits específics d'allotjament, seient o servei o les seves necessitats de portar material mèdic, sempre que es coneguin aquestes necessitats en aquell moment.

Les notificacions formulades sempre es poden enviar a l'agència de viatges o operador turístic des de la qual es va adquirir el bitllet. Quan el bitllet permeti diversos viatges, n'hi haurà prou amb una única notificació, sempre que es faciliti informació adequada sobre els horaris dels successius viatges. El passatger rebrà una confirmació que les necessitats d'assistència han estat degudament notificades.

L'apartat quart del mateix article 11 estableix que quan no es faci cap notificació, els transportistes i operadors de terminals, però, han d'adoptar totes les mesures al seu abast per garantir que es presti assistència per permetre a la persona amb discapacitat o persona amb mobilitat reduïda embarcar, desembarcar i viatjar en el vaixell.

Quan una persona amb discapacitat o una persona amb mobilitat reduïda vagi acompanyada d'un gos d'assistència reconegut, el gos d'assistència s'allotjarà juntament amb aquesta persona, sempre que el transportista, l'agència de viatges o l'operador turístic hagin estat notificats d'acord amb les disposicions nacionals aplicables al transport de gossos d'assistència reconeguts a bord de vaixells de passatgers; si existeixen aquestes disposicions.

Per poder fer aquestes notificacions, l'article 12.1 del Reglament estableix que els transportistes, els operadors de terminals, les agències de viatges i els operadors turístics han d'adoptar les mesures necessàries per facilitar la sol·licitud de notificacions i la recepció de notificacions.

Aquesta obligació serà exigible en tots els seus punts de venda, incloses les vendes per telèfon i per Internet. Quan les agències de viatges o operadors turístics rebin la notificació, reenviaran la informació sense demora, durant l'horari comercial normal, al transportista o operador del terminal.

Els transportistes i operadors de terminals designaran un punt dins o fora de les terminals portuàries on les persones amb discapacitat i les persones amb mobilitat reduïda puguin anunciar la seva arribada i sol·licitar assistència. En aquest punt, que estarà clarament senyalitzat, es facilitarà informació bàsica en formats accessibles pel que fa a la terminal portuària i l'assistència prestada.

Denegació d'embarcament per motius de seguretat o manca d'accessibilitat

L'article 8 del Reglament estableix que els transportistes, les agències de viatges o els operadors turístics poden denegar l'embarcament en els següents casos:

- a) a fi de donar compliment als requisits de seguretat establerts pel Dret internacional, de la Unió o nacional, o per donar compliment als requisits de seguretat establerts per les autoritats competents;
- b) si el disseny del vaixell de passatge o les infraestructures i equips portuaris, incloses les terminals portuàries, impossibiliten que es dugui a terme de forma segura o operativament viable l'embarcament, el desembarcament o el transport de la persona en qüestió.

En aquests casos, els transportistes, agències de viatges i operadors turístics hauran d'adoptar totes les mesures al seu abast, per proposar a la persona un transport alternatiu acceptable en un servei de passatge o en un creuer operat pel transportista.

O també, tal com estableix l'apartat quart d'aquest mateix article, si resultés estrictament necessari els transportistes, les agències de viatges i els operadors turístics podran exigir que una persona amb discapacitat o amb mobilitat reduïda vagi acompanyada per una altra persona capaç de facilitar-li

l'assistència requerida. Pel que fa als serveis de passatge, el transport d'aquesta persona acompanyant ha de ser gratuït.

Els transportistes, les agències de viatges i els operadors turístics en tot cas, han d'informar immediatament a la persona amb discapacitat o persona amb mobilitat reduïda dels motius concrets de les seves actuacions. Prèvia sol·licitud, aquests motius es notificaran per escrit a la persona amb discapacitat o mobilitat reduïda no més tard de cinc dies hàbils després de la sol·licitud. En cas de denegació, es farà referència als requisits de seguretat aplicables.

Denegació d'embarcament quan ja es té un bitllet

L'article 8.3 del Reglament ens diu que quan una persona amb discapacitat o mobilitat reduïda, que tingui una reserva o tingui un bitllet i hagi complert els requisits a què es de notificació i no obstant això, es denega l'embarcament sobre la base del que disposa aquest Reglament, aquesta persona i qualsevol persona que l'acompanyi tindran l'opció de triar entre:

- a) el reemborsament, en un termini de set dies, en metàl·lic, per transferència bancària electrònica, transferència bancària o xec pel valor del cost íntegre del bitllet — al preu al qual es va comprar— corresponent a la part o parts del viatge no efectuades i a la part o parts del viatge efectuades, si el viatge ha perdut raó de ser en relació amb el pla de viatge inicial del passatger, juntament amb, quan escaigui: — un servei de tornada al primer punt de partida, al més aviat possible, o
- b) la conducció fins a la destinació final, en condicions de transport comparables, d'acord amb el contracte de transport, en la primera ocasió que es presenti i sense cost addicional, o
- c)la conducció fins a la destinació final, d'acord amb el contracte de transport, en condicions comparables, en una data posterior que convingui al passatger, en funció dels bitllets disponibles.

Aquestes condicions també s'apliquen als passatgers, els viatges dels quals formin part d'un circuit combinat, excepte pel que fa al dret a reemborsament quan aquest dret es derivi de la Directiva 90/314/CEE.

En el cas de les ciutats o regions on hi hagi diversos ports, el transportista que ofereixi a un passatger un viatge a un port diferent d'aquell per al qual es va efectuar la reserva haurà de córrer amb les despeses de transport del passatger des d'aquest segon port, bé fins al port per al qual es va efectuar la reserva, bé fins a un altre destí proper convingut amb el passatger.

Informació accessible

Com sempre, un dels drets principals drets de les persones consumidores és el dret d'informació i per això l'article 9.4 del Reglament estableix que els transportistes, les agències de viatges i els operadors turístics han d'assegurar-se que tota la informació rellevant sobre les condicions de transport, els viatges i les condicions d'accés, inclosos els serveis de reserva i informació en línia, estigui disponible en formats adequats i accessibles per a persones amb discapacitat i persones amb mobilitat reduïda. Els que necessitin assistència han de rebre confirmació per qualsevol mitjà disponible, inclòs el servei de missatges electrònics o curts (SMS).

L'article 22 del Reglament també estableix que els transportistes i operadors de terminals, dins de les seves respectives àrees de competència, han de proporcionar als passatgers informació adequada durant tot el seu viatge en formats accessibles per a tots i en els mateixos idiomes en què la informació es posa generalment a disposició de tots els passatgers. Es prestarà especial atenció a les necessitats de les persones amb discapacitat i de les persones amb mobilitat reduïda.

La informació també ha d'estar disponible, d'acord amb el que estableix l'article 23.1 del Reglament, a bord dels vaixells, als ports si és possible i a les terminals portuàries. La informació es facilitarà en la mesura del possible en formats accessibles i en els mateixos idiomes en què la informació es posa generalment a disposició de tots els passatgers. En proporcionar aquesta informació, s'ha de prestar especial atenció a les necessitats de les persones amb discapacitat i les persones amb mobilitat reduïda.

A més els transportistes, els operadors de terminals i, si escau, les autoritats portuàries han d'informar adequadament els passatgers a bord dels vaixells, als ports, als ports, i a les terminals portuàries, de les dades necessàries per posar-se en contacte amb l'òrgan d'execució designat per l'Estat membre interessat .

Compensació d'equips de mobilitat o altres equips específics

Què passa si es perden els equips de mobilitat? Perquè no és el mateix perdre l'equipatge que perdre un equip de mobilitat, per els problemes que això pot generar a la persona consumidora amb mobilitat reduïda.

L'article 15.1 del Reglament estableix que els transportistes i operadors de terminals seran responsables de les pèrdues derivades de la pèrdua o dany soferts per equips de mobilitat o altres equips específics utilitzats per una persona amb discapacitat o una persona amb mobilitat reduïda, sempre que el fet que doni lloc a la pèrdua sigui imputable a l'avaria o negligència del transportista o operador de terminals. La culpa o negligència del transportista es presumirà quan les pèrdues hagin estat conseqüència d'un esdeveniment relacionat amb la navegació.

Quan calgui indemnitzar, la indemnització serà igual al valor de substitució de l'equip en qüestió o, si escau, al cost de reparació, però el més important és que hauran de prendre les mesures necessàries per proporcionar equips de substitució temporal ràpidament que constitueixin una alternativa adequada.

Informació en cas de cancel·lació o retard de les sortides

L'article 16 del Reglament estableix que en cas de cancel·lació o retard de la sortida d'un servei de passatgers o d'un creuer, el transportista o, si escau, de l'operador de la terminal, informarà els passatgers que surtin de les terminals portuàries o, si és possible, de la situació al més aviat possible, no més tard de 30 minuts després de l'hora de sortida programada, dels passatgers que surtin dels ports; i també els informarà de l'hora estimada de sortida i arribada tan aviat com disposin d'aquesta informació.

Quan els passatgers perdin un servei de transport de connexió a causa de la cancel·lació o el retard, el transportista o, si escau, l'operador de la terminal hauran de prendre totes les mesures per informar-los de connexions alternatives.

El transportista o, si escau, l'operador de la terminal, vetllaran perquè les persones amb discapacitat o persones amb mobilitat reduïda rebin en formats accessibles la informació requerida.

Dit això, les persones consumidores hauran de rebre assistència i l'article 17 del Reglament regula que:

Quan un transportista prevegi que la sortida d'un servei de passatgers o creuer serà cancel·lada o retardada més de 90 minuts des de l'hora prevista de sortida, oferirà als passatgers que surtin de les terminals portuàries aperitius, menjar i refrigeris suficients fins al moment necessari per esperar, Sempre que estiguin disponibles o puguin ser subministrats raonablement.

En cas de cancel·lació o retard en la sortida que requereixi una estada d'una o més nits o una estada a més de la prevista pel passatger, el transportista oferirà, sempre que sigui materialment possible, un allotjament adequat, a bord o a terra, als passatgers que surtin de les terminals portuàries, així com el transport d'anada i tornada entre la terminal portuària i el lloc d'allotjament, a més dels aperitius, àpats o aperitius. El transportista podrà limitar el cost total de l'allotjament a terra a 80 EUR per nit per passatger, durant un màxim de tres nits, una limitació que no inclourà el transport d'anada i tornada entre la terminal portuària i el lloc d'allotjament.

En tots aquests casos el transportista ha de prestar especial atenció a les necessitats de les persones amb discapacitat, de les persones amb mobilitat reduïda i, si escau, de les persones acompanyants.

Les reclamacions accessibles en transport marítim

En el cas de les reclamacions de consum, en el transport marítim, hi ha algunes diferències amb relació als terminis normals.

L'article 24 del Reglament estableix que els transportistes i els operadors de terminals han d'establir o disposar d'un mecanisme accessible per a la tramitació de reclamacions sobre els drets i obligacions previstos en aquest Reglament.

Si un passatger, dins de l'àmbit d'aplicació d'aquest Reglament vol presentar una reclamació al transportista o operador de terminals, ho ha de presentar en el termini de dos mesos des de la data en què s'hagi prestat o s'hagi d'haver prestat un servei concret.

En el termini d'un mes des de la recepció de la reclamació, el transportista o operador de terminal notificarà al passatger que la seva reclamació ha estat atesa o rebutjada o que encara està en consideració. El termini de resposta final no excedirà de dos mesos des de la recepció d'una reclamació.

L'accessibilitat en el transport aeri

En aquests casos s'aplica el Reglament (CE) 1107/2006 del Parlament Europeu i del Consell de 5 de juliol de 2006 sobre els drets de les persones amb discapacitat o mobilitat reduïda en el transport aeri. El seu article primer ens diu que aquest reglament estableix les normes de protecció i assistència de persones amb discapacitat o mobilitat reduïda en el transport aeri, tant per protegir-les de la discriminació com per assegurar que rebin assistència.

El reglament s'aplica a les persones amb discapacitat o mobilitat reduïda que utilitzin o vulguin utilitzar vols comercials de passatgers que surtin dels aeroports situats al territori d'un Estat membre o arribin a aquests aeroports o transitin per ells.

Però el que direm dels articles 3, 4 i 10 també s'aplica als passatgers que surtin d'un aeroport situat en un tercer país amb destinació a un altre aeroport situat al territori d'un Estat membre.

L'article 3 estableix la prohibició de denegar l'embarcament per part de les companyies aèries, els seus agents o els operadors turístics.

Aquestes empreses no podran negar-s'hi, al·legant la discapacitat o mobilitat reduïda del passatger a:

- a) acceptar una reserva per a un vol que surti de o arribi a un aeroport subjecte a les disposicions del present Reglament;
- b) embarcar una persona amb discapacitat o mobilitat reduïda en un aeroport d'aquest tipus, sempre que la persona de què es tracti disposi d'un bitllet vàlid i d'una reserva.

L'article 4 regula les excepcions i diu que no obstant, les companyies aèries o els seus agents o els operadors turístics si que podran negar-se, per motius de discapacitat o mobilitat reduïda, a acceptar una reserva d'una persona amb discapacitat o mobilitat reduïda o denegar-li l'embarcament:

- a) per tal de complir els requisits de seguretat establerts mitjançant legislació internacional, comunitària o nacional, o per tal de complir els requisits de seguretat establerts per l'autoritat que va emetre el certificat d'operador aeri a la companyia aèria en qüestió; La companyia aèria, el seu agent o l'operador turístic podran exigir que una persona amb discapacitat o mobilitat reduïda vagi acompanyada per una altra persona capaç de facilitar-li l'assistència necessària.
- b) si les dimensions de l'aeronau o les seves portes impossibiliten físicament l'embarcament o transport de la persona amb discapacitat o mobilitat reduïda.

En cas de denegació d'acceptació d'una reserva per aquests motius, la companyia aèria, el seu agent o l'operador turístic hauran de fer esforços raonables per proposar una alternativa acceptable a la persona en qüestió.

S'oferirà a tota persona amb discapacitat o mobilitat reduïda a qui s'hagi denegat l'embarcament a causa d'això, així com al seu acompanyant, el dret al reemborsament o a un transport alternatiu d'acord amb l'article 8 del Reglament (CE) no 261/2004.

El dret a l'opció d'un vol de tornada o d'un transport alternatiu estarà subjecte a que es compleixin totes les disposicions de seguretat.

L'assistència en aeroports no pot suposar un cost addicional

L'article 8 del Reglament estableix, en el seu apartat primer, que les entitats gestores dels aeroports han d'assumir la responsabilitat de garantir la prestació de l'assistència a les persones amb discapacitat o mobilitat reduïda, sense cap càrrec addicional.

Per prestar aquests serveis d'assistència, les entitats gestores ho poden fer de forma directa o bé contractar amb tercers la prestació de l'assistència, complint sempre les normes de qualitat.

El servei també es pot prestar en col·laboració amb els usuaris dels aeroports, a través del comitè d'usuaris d'aeroports, quan n'hi hagi.

Però l'apartat tercer del mateix article 8 estableix que les entitats gestores dels aeroports podran imposar, amb caràcter no discriminatori, una tarifa específica als usuaris de l'aeroport per al finançament de l'assistència.

L'entitat gestora de l'aeroport posarà a disposició dels usuaris del mateix, a través del comitè d'usuaris d'aeroports, quan existeixi, o qualsevol altre organisme idoni, així com dels organismes responsables de l'aplicació del present Reglament, un resum anual auditat de les tarifes percebudes i les despeses efectuades en relació amb l'assistència prestada a persones amb discapacitat o mobilitat reduïda.

La informació accessible en els transport aeri

Les companyies aèries o els seus agents posaran a disposició del públic, en formats accessibles i com a mínim en els mateixos idiomes que la informació proporcionada als altres passatgers, les normes de seguretat que apliquin al transport de persones amb discapacitat o mobilitat reduïda, així com tota restricció del transport d'aquestes persones o de l'equip de mobilitat deguda a les dimensions de l'aeronau.

Els operadors turístics s'encarregaran que aquestes normes i restriccions de seguretat en relació amb els vols inclosos en els viatges combinats, les vacances combinades i els circuits combinats que organitzin, venguin o posin a la venda estiguin disponibles.

Quan una companyia aèria, el seu agent o un operador turístic s'acullin a les excepcions que hem comentat abans, hauran de notificar per escrit els seus motius a la persona amb discapacitat o mobilitat reduïda afectada. Si aquesta així ho demana, la companyia aèria, el seu agent o l'operador turístic li comunicaran aquests motius per escrit en un termini de cinc dies hàbils des de la data de la sol·licitud.

Els punts d'assistència d'arribada i de sortida

L'article 5 del Reglament estableix que les entitats gestores dels aeroports designaran, tenint en compte les condicions locals, punts d'arribada i sortida dins dels límits de l'aeroport o en punts sota control directe de l'entitat gestora, tant dins com fora dels edificis terminals, en els quals les persones amb discapacitat o mobilitat reduïda podran, sense cap dificultat, anunciar la seva arribada a l'aeroport i sol·licitar assistència. Aquests punts han d'estar clarament senyalitzats han de disposar d'informació bàsica sobre l'aeroport, en formats accessibles.

Aquests punts d'assistència s'han de designar en col·laboració amb els usuaris dels aeroports a través del comitè d'usuaris d'aeroports, quan n'hi hagi, i amb les organitzacions representants de les persones amb discapacitat o mobilitat reduïda.

Per poder ser atesos en aquests punts d'assistència, l'article 6 del Reglament estableix que les companyies aèries, els seus agents o els operadors turístics adoptaran totes les mesures que siguin necessàries per poder rebre les notificacions de necessitat d'assistència de persones amb discapacitat o mobilitat reduïda en tots els seus punts de venda situats al territori d'un Estat membre subjecte a les disposicions del Tractat, incloses les vendes per telèfon i Internet.

Quan una companyia aèria, el seu agent o un operador turístic rebi una notificació de necessitat d'assistència almenys quaranta-vuit hores abans de l'hora de sortida del vol publicada, transmetrà la informació en qüestió com a molt tard 36 hores abans de l'hora de sortida del vol publicada:

- a) a les entitats gestores dels aeroports de sortida, arribada i trànsit, i
- b) a la companyia aèria operadora del vol, si no s'ha efectuat una reserva amb la mateixa, llevat que es desconegui la identitat de la companyia aèria operadora en el moment de la notificació, cas en el qual la informació es transmetrà al més aviat possible.

En tots els altres casos, la companyia aèria o el seu agent o l'operador turístic transmetran la informació al més aviat possible.

I tan aviat com sigui possible després de la sortida del vol, la companyia aèria operadora notificarà a l'entitat gestora de l'aeroport de destinació, si aquest es troba situat al territori d'un Estat membre subjecte a les disposicions del Tractat, el nombre de persones amb discapacitat o mobilitat reduïda que requeriran l'assistència i les característiques d'aquesta assistència.

Quina assistència trobarem en aquests punts?

L'article 7 del Reglament estableix que quan una persona amb discapacitat o mobilitat reduïda arribi a un aeroport per viatjar en un vol, l'entitat gestora de l'aeroport assumirà la responsabilitat de garantir la prestació de l'assistència que s'especifica a l'annex I de manera que aquesta persona pugui agafar el vol per al qual disposa de reserva, sempre que les necessitats particulars d'assistència d'aquesta persona es notifiquin a la companyia aèria, al seu agent o a l'operador turístic en qüestió

almenys 48 hores abans de l'hora de sortida del vol publicada. Aquesta notificació cobrirà, així mateix, un vol de tornada si el vol d'anada i el de tornada han estat contractats amb la mateixa companyia.

Quan es requereixi l'ús d'un gos guia, s'admetrà a l'animal a condició que s'hagi notificat prèviament la seva presència a la companyia aèria o al seu agent o a l'operador turístic de conformitat amb la normativa nacional aplicable al transport de gossos guia a bord d'aeronaus, si escau.

Però si no s'ha comunicat abans la necessitat d'assistència el Reglament també estableix que l'entitat gestora també farà tots els esforços raonables per prestar l'assistència especificada a l'annex I de manera que la persona interessada pugui agafar el vol per al qual disposa de reserva.

Per poder rebre l'assistència cal que:

a) la persona es presenti per a facturació:

i) a l'hora fixada per endavant i per escrit (fins i tot per mitjans electrònics) per la companyia aèria o el seu agent o l'operador turístic, o

ii) si no s'ha fixat cap hora, com a mínim una hora abans de l'hora de sortida publicada, o

b) la persona arribi a un dels punts designats dins dels límits de l'aeroport, d'acord amb l'article 5:

i) a l'hora fixada per endavant i per escrit (fins i tot per mitjans electrònics) per la companyia aèria o el seu agent o l'operador turístic, o

ii) si no s'ha fixat cap hora, com a mínim dues hores abans de l'hora de sortida publicada.

L'assistència del gestor també es prestarà ales persones amb discapacitat o mobilitat reduïda que transitin per un aeroport subjecte a les disposicions del present Reglament o sigui transferida del vol per al qual disposi de reserva a un altre vol per una companyia aèria o un operador turístic, de manera que aquesta persona pugui agafar el vol per al qual disposa de reserva.

Quan una persona amb discapacitat o mobilitat reduïda aterri en un aeroport subjecte a les disposicions del present Reglament, l'entitat gestora de l'aeroport assumirà la responsabilitat de garantir la prestació de l'assistència especificada a l'annex I de manera que aquesta persona pugui arribar al punt de sortida de l'aeroport.

L'assistència prestada s'adaptarà, en la mesura del possible, a les necessitats particulars del passatger.

En tot cas, l'assistència ha de permetre a les persones amb discapacitat o mobilitat reduïda:

- Comunicar la seva arribada a un aeroport i la seva sol.licitud d'assistència en els punts designats dins i fora dels edificis terminals ,
- Desplaçar-se des d'un d'aquests punts designats al taulell de facturació,
- Procedir a la comprovació del seu bitllet i a la facturació del seu equipatge,
- Desplaçar-se des del taulell de facturació a l'avió, passant els controls d'emigració, duanes i seguretat,
- Embarcar en l'avió, per a la qual cosa s'hauran de preveure elevadors, cadires de rodes o qualsevol altre tipus d'assistència que procedeixi,
- Desplaçar-se des de la porta de l'avió als seus seients,
- Guardar i recuperar el seu equipatge dins l'avió,
- Desplaçar-se des dels seus seients a la porta de l'avió,

- Desembarcar de l'avió, per a la qual cosa s'hauran de preveure elevadors, cadires de rodes o qualsevol altre tipus d'assistència que procedeixi,
- Desplaçar-se des de l'avió fins a la sala de recollida d'equipatges, passant els controls d'immigració i duanes,
- Desplaçar-se des de la sala de recollida d'equipatges fins a un punt designat,
- Connectar amb altres vols, quan es trobin en trànsit, per a la qual cosa caldrà preveure assistència en l'aire i en terra i tant dins de les terminals com entre terminals, si cal,
- Desplaçar-se als serveis si cal.
- Quan una persona amb discapacitat o mobilitat reduïda rebi l'ajut d'un acompanyant, aquesta persona haurà de poder prestar, si així es demana, l'assistència necessària a l'aeroport i durant l'embarcament i desembarcament.
- Maneig en terra de tots els equips de mobilitat, inclosos equips com les cadires de rodes elèctriques (prèvia notificació amb una antelació de 48 hores i sempre que les limitacions d'espai a bord de l'avió no ho impedeixin, i sotmès tot això a l'aplicació de la legislació pertinent en matèria de mercaderies perilloses).
- Substitució temporal de l'equip de mobilitat extraviat o avariat, encara que no necessàriament per idèntic tipus d'equip.
- Assistència a terra als gossos guia reconeguts, quan així procedeixi.
- Comunicació de la informació necessària per prendre els vols en format accessible.
- A més de l'equip mèdic, transport de fins a dos aparells d'equips de mobilitat per persona amb discapacitat o mobilitat reduïda, incloses les cadires de rodes elèctriques (prèvia notificació amb una antelació de 48 hores i sempre que les limitacions d'espai a bord de l'avió no ho impedeixin, i sotmès tot això a l'aplicació de la legislació pertinent en matèria de mercaderies perilloses).
- Comunicació de la informació essencial relativa als vols en format accessible.
- Realització de tots els esforços raonables per disposar els seients conforme a les necessitats de cada persona amb discapacitat o mobilitat reduïda que així ho demanin, sempre que els requisits de seguretat i la disponibilitat ho permetin.
- Ajuda per desplaçar-se als serveis si cal.
- Quan una persona amb discapacitat o mobilitat reduïda rebi l'ajut d'un acompanyant, la companyia aèria farà tots els esforços raonables per oferir a la persona acompanyant un assentament al costat de la persona amb discapacitat o mobilitat reduïda.

El personal d'assistència ha de tenir la formació adequada

L'article 11 del Reglament estableix que les companyies aèries i les entitats gestores dels aeroports han de vetllar perquè el seu personal i el personal empleat per qualsevol subcontractista que presti assistència directa a les persones amb discapacitat o mobilitat reduïda tinguin el coneixement necessari per respondre a les necessitats de les persones amb diverses discapacitats o dificultats per a la seva mobilitat.

Danys en els equips de mobilitat

A diferència del que passa en el transport per carretera, ferroviari i marítim, en el cas que les cadires de rodes pateixin algun dany o es perdessin, l'article 12 del Reglament no estableix que les empreses hagin de respondre pel total del dany, sinó que diu que la indemnització serà la que s'estableixi a les normes de dret internacional, comunitari o nacional.

Com s'ha de presentar una reclamació?

L'article 15 del Reglament estableix que una persona amb discapacitat o mobilitat reduïda que consideri que s'ha infringit aquest Reglament podrà fer-ho saber a l'entitat gestora de l'aeroport o a la companyia aèria interessada, segons escaigui.

Si la persona amb discapacitat o mobilitat reduïda no obtingués satisfacció d'aquesta manera, podrà presentar la reclamació per presumpta infracció del present Reglament davant qualsevol dels organismes designats d'acord amb l'article 14, apartat 1, o qualsevol altre organisme competent designat pels Estats membres.

Algunes pàgines web de les empreses de transport i aeroports, sobre informació per a persones amb discapacitat (enllaços externs)

Aeroport de Barcelona – El prat de Llobregat: https://www.aeropuertobarcelona-elprat.com/cat/servei-mobilitat-reduida.htm

Aeroport de Madrid – Barajas: https://www.aeropuertomadrid-barajas.com/movilidad-reducida.htm

Gestora aeroportuària : Aena SME, S.A: https://www.aena.es/pmr/inicio?lang=ca

Renfe: https://www.renfe.com/es/ca/viajar/informacion-util/servicio-de-asistencia/que-es

Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (Adif): https://www.adif.es/informacion-al-usuario/accesibilidad-en-estaciones

Més informació sobre drets dels passatgers amb discapacitat

Agencia Estatal de Seguridad Aérea: https://www.seguridadaerea.gob.es/es/ambitos/derechos-de-los-pasajeros/personas-con-movilidad-reducida-pmr/asistencia-para-pmrs

Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana: https://www.mitma.gob.es/marina-mercante/derechos-de-los-pasajeros/derechos-generalesde-los-pasajeros-que-viajan-por-mar-y-por-vias-navegables

Puertos del Estado: https://www.puertos.es/es-es/Paginas/DerechosPasajeros.aspx

L'accessibilitat i l'habitatge

La normativa sectorial, que a Catalunya, regula els drets de les persones consumidores, en l'àmbit de l'habitatge és la Llei 18/2007, del 28 de desembre, del dret a l'habitatge-LH-, que reforça la protecció de les persones consumidores de la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya - Codi de Consum -.

Aquesta llei protegeix els drets de les persones consumidores d'habitatges fixant les regles que han de complir els agents que intervenen en la promoció, l'edificació, el manteniment, la reforma i la rehabilitació dels habitatges i dels edificis i establint les normes a què s'han de sotmetre les parts en les relacions jurídiques de transmissió, ús i tinença dels habitatges.

En el cas dels habitatges de lloguer, per defensar els drets de les persones consumidores, també cal tenir present els drets imperatius que garanteix la Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos -LAU-.

És també molt rellevant recordar el que estableix la Llei 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat i 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, pel que fa a l'accés a l'habitatge per a persones amb diversitat funcional o intel·lectual i, com a normativa més específica pels temes de discriminació, cal tenir en compte el que estableix la Llei 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació -LITND-.

La discriminació en l'accés a l'habitatge

Tots els ciutadans i totes les ciutadanes tenen el dret , establert per la Constitució i per l'Estatut, i la resta de drets constitucionals connexos, a un habitatge digne i adequat i per això, totes les persones han de poder accedir a un habitatge, sempre que compleixin els requeriments legals i contractuals aplicables a cada relació jurídica, sense patir discriminacions, directes o indirectes, ni assetjament, tal com estableix l'article 45.1 LH.

L'article 14 de la LITND, en el seu apartat primer, estableix que les administracions públiques, en l'àmbit de llurs competències, han de garantir que les polítiques d'habitatge respectin i promoguin el dret a la igualtat de tracte i previnguin la discriminació.

Hem d'entendre que es produeix una discriminació directa quan una persona rep, en algun aspecte relacionat amb l'habitatge, un tracte diferent del rebut per una altra persona en una situació anàloga, sempre que la diferència de tracte no tingui una finalitat legítima que la justifiqui objectivament i raonablement i els mitjans emprats per a assolir aquesta finalitat siguin adequats i necessaris.

També parlem de discriminacions indirectes quan, pel que ara estem analitzant, una clàusula convencional o contractual, un pacte individual, una decisió unilateral, un criteri o una pràctica aparentment neutres ocasionen un desavantatge particular a una persona respecte a d'altres en l'exercici del dret a l'habitatge.

Si una persona consumidora es troba en una situació de discriminació, que vulneri el seu dret a accedir a un habitatge en condicions d'igualtat, l'article 45.2 de la LH estableix que, les administracions públiques han d'adoptar les mesures pertinents, aplicables a totes les persones i a tots els agents, tant del sector públic com del sector privat.

Com hem dit abans, pel que fa a l'accés a l'habitatge de lloguer, és d'aplicació la LAU, que té caràcter imperatiu, tal com s'estableix en el seu article quart, el que implica que les empreses no poden establir pactes ni clàusules en els seus contractes, que limitin aquests drets, pel que fa a:

- Conservació de l' habitatge.
- Obres de millora.
- Obres de l' arrendatari.
- Arrendataris amb discapacitat.
- Dret d' adquisició preferent.

La resta d'aspectes del contracte si que es poden regir pels pactes, clàusules i condicions determinats per la voluntat de les parts, però s'han de respectar el que la llei estableix pel que fa a:

- Termini mínim.
- Pròrroga del contracte.
- Desistiment del contracte.
- Desistiment i venciment en cas de matrimoni o convivència de l' arrendatari.
- Resolució del dret de l' arrendador.

- Alienació de l' habitatge arrendat.
- Separació, divorci o nul·litat del matrimoni de l' arrendatari.
- Mort de l' arrendatari.

Hi ha algunes excepcions de lloguers d'habitatges on no hi ha aquestes limitacions imperatives, com passa amb els habitatges de lloguer amb superfícies superiors a 300 metres quadrats o en els quals la renda inicial en còmput anual excedeixi de 5,5 vegades el salari mínim interprofessional en còmput anual i l' arrendament correspongui a la totalitat de l' habitatge. Aquests arrendaments sí que es regeixen totalment per la voluntat de les parts i, si no n'hi ha, pel que disposen el Títol II de la LAU i, supletòriament, per les disposicions del Codi Civil.

L'article 45.3.c) de la LH estableix que l'assetjament immobiliari és una forma de discriminació que es produeix quan hi ha qualsevol actuació o omissió amb abús de dret que té l'objectiu de pertorbar la persona assetjada en l'ús pacífic del seu habitatge i crear-li un entorn hostil, ja sigui en l'aspecte material, en el personal o en el social, amb la finalitat última de forçar-la a adoptar una decisió no volguda sobre el dret que l'empara per ocupar l'habitatge.

La discriminació es pot produir tant contra persones consumidores que són propietàries d'un habitatge com les persones consumidores que en són llogateres.

Un exemple clar de discriminació per assetjament immobiliari és la negativa injustificada dels propietaris de l'habitatge a cobrar la renda arrendatícia o deixar deteriorar l'immoble arrendat, sense complir amb el seu deure de conservació.

En el cas de les persones consumidores que tenen llogat un habitatge, es troben que l'empresa no els hi vol cobrar el lloguer o que no vol fer les reparacions per mantenir l'estat de l'habitatge de forma correcta, han de presentar formalment un escrit de reclamació contra l'empresa, que té un termini de 30 dies per contestar. Si l'empresa no li contesta la seva reclamació, pot denunciar aquest fet davant de les Oficines d'Informació al Consumidor (OMIC) perquè es pugui iniciar un expedient sancionador contra l'empresa i també pot presentar una sol·licitud de mediació o arbitratge per intentar solucionar el conflicte de forma amistosa.

L'article 45 de la LAU estableix que les parts podran pactar la submissió a mediació o arbitratge d'aquelles controvèrsies que per la seva naturalesa puguin resoldre's a través d'aquestes formes de resolució de conflictes, de conformitat amb l'establert en la legislació reguladora de la mediació en assumptes civils i mercantils i de l'arbitratge.

Discriminació en l'àmbit de l'habitatge i la diversitat funcional

Ja hem vist que l'article 24 de la LAU estableix, en el seu apartat primer, que l'arrendatari, prèvia notificació escrita a l'arrendador, podrà realitzar a l'interior de l'habitatge aquelles obres o actuacions necessàries perquè pugui ser utilitzada de forma adequada i concorde a la discapacitat o a l'edat superior a setanta anys, tant del mateix arrendatari com del seu cònjuge, de la persona amb qui convisqui de forma permanent en anàloga relació d'afectivitat, amb independència de la seva orientació sexual, o dels seus familiars que amb algun d' ells convisquin de forma permanent, sempre que no afectin elements o serveis comuns de l' edifici ni provoquin una disminució en la seva estabilitat o seguretat.

Com a qüestió important, cal tenir en compte que l'apartat segon d'aquest article estableix també, que malgrat que l'arrendatari tingui dret a adaptar l'habitatge, estarà obligat, al terme del contracte, a reposar l'habitatge a l'estat anterior, si així ho exigeix l'arrendador, per la qual cosa, és una qüestió que cal deixar ben clara en el moment de fer les obres d'adaptació de l'habitatge.

En tot cas, es pot vincular l'actitud de l'empresa arrendadora, a una pràctica discriminatòria quan no es faciliti l'exercici d'aquest dret, per persones grans o amb diversitat funcional.

També cal tenir en compte que les persones propietàries d' un habitatge, que forma part d' una comunitat de propietaris, poden fer obres de conservació i de reforma sempre que no perjudiquin els altres propietaris ni la comunitat i que no disminueixin la solidesa ni l' accessibilitat de l' immoble ni alterin la configuració o l' aspecte exterior del conjunt.

En aquests casos, s' ha de comunicar prèviament a la presidència o a l'administració de la comunitat i si l' obra comporta l' alteració d' elements comuns, cal l' acord de la junta de propietaris, que és integrada per tots els propietaris d'elements privatius i és l' òrgan suprem de la comunitat.

També pot ser necessari adaptar els elements comuns de la comunitat de propietaris, per poder fer l' edifici accessible.

En aquests casos els acords per a l'execució d'obres o l'establiment de serveis que tenen la finalitat de suprimir barreres arquitectòniques o la instal·lació d'ascensors, o les innovacions exigibles per a l'habitabilitat, l'accessibilitat i l'execució de les obres per instal·lar infraestructures comunes o equips amb la finalitat de millorar la mobilitat dels usuaris, i els contractes de finançament per fer front a les despeses derivades de l'execució d'aquestes obres o instal·lacions previstes pels apartats anteriors, s'han d'adoptar per majoria simple dels propietaris que han participat en cada votació, que ha de representar, alhora, la majoria simple del total de les seves quotes de participació.

Els acords adoptats per la junta són obligatoris i vinculen tots els propietaris, fins i tot els dissidents i les despeses originades per la supressió de barreres arquitectòniques o la instal·lació d'ascensors i les que siguin necessàries per garantir l'accessibilitat i l'habitabilitat de l'edifici són a càrrec de tots els propietaris si deriven d'un acord de la junta.

S' ha de tenir en compte, en el cas de no ser la persona propietària de l' habitatge i en el cas de ser la persona arrendatària, que en el moment de formalitzar el contracte de lloguer, es pot pactar que les despeses generals per a l' adequat sosteniment de l' immoble, els seus serveis, tributs, càrregues i responsabilitats que no siguin susceptibles d' individualització i que corresponguin a l' habitatge arrendat o als seus accessoris, siguin a càrrec de l' arrendatari i que en edificis en règim de propietat horitzontal aquestes despeses seran les que corresponguin a la finca arrendada en funció de la seva quota de participació.

Per tant, es poden incloure en el contracte de lloguer les despeses de la comunitat de propietaris amb el límit que s' hagi fet constar en aquest pacte, que sempre ha de constar per escrit i on s' ha de determinar l' import anual d' aquestes despeses a la data del contracte.

Les denúncies per discriminació en l'àmbit de l'habitatge

L'article 123.2 de la LH estableix que són infraccions molt greus en matèria de protecció dels consumidors i usuaris d'habitatges en el mercat immobiliari, portar a terme accions o omissions que comportin assetjament o discriminació.

Quan una persona consumidora denúncia a una empresa, perquè considera que s'han vulnerat els seus drets, amb una pràctica discriminatòria ha de saber que l'article 47 de la LH estableix que en els procediments de denúncia de discriminació en l'exercici del dret a l'habitatge en què la part denunciant o demandant al·lega fets i aporta indicis que permeten presumir l'existència de discriminació, l'òrgan competent, després d'apreciar-los, tenint en compte la disponibilitat i la facilitat probatòria que correspon a cada una de les parts i el principi d'igualtat de les parts, ha d'exigir a la part denunciada o demandada que aporti una justificació objectiva i raonable que provi suficientment

que en la seva actuació o a conseqüència de la seva inactivitat no s'ha infringit el dret a la igualtat. Per tant, en aquesta mena de denúncies es produeix inversió de la càrrega de la prova, tal com també estableix l'article 22.4 de la LITND quan diu que en el procediment administratiu d'instrucció d'un cas de discriminació, si la persona que al·lega haver-la patit n'aporta indicis racionals i fonamentats, s'ha d'aplicar la inversió de la càrrega de la prova sobre la base de la qual correspon a la part que ha infligit la discriminació de provar que el seu comportament no ha estat discriminatori.

L'article 130 de la LH en el seu apartat segon i tercer estableix que la competència per sancionar les conductes que atemptin contra els drets de les persones consumidores és l'administració competent en consum, amb relació als aspectes següents: la subscripció d'assegurances, pòlisses de responsabilitat civil i garanties de qualsevol tipus; la presentació i el lliurament de la documentació i la informació exigides per aquesta llei en la transmissió i l'arrendament d'habitatges, i el compliment dels requisits relatius a les ofertes i a la publicitat.

L'article 43.5.t) de la LITND estableix que és una infracció greu, denegar l'accés als béns i serveis disponibles per al públic, o l'oferta d'aquests béns i serveis, inclòs l'habitatge, en cas que la denegació estigui motivada per qualsevol dels motius de discriminació a què fa referència l'article 1 de la mateixa llei.

Quan pot intervenir una Oficina Municipal d'Informació al consumidor en temes de discriminació en l'àmbit de l'habitatge?

L'OMIC només pot intervenir quan hi ha una relació de consum, el que vol dir que pot intervenir en actuacions discriminatòries en la compra d'habitatges, o en el lloguer d'habitatges, només quan qui ven o lloga té la condició d'empresa i no és un particular.

Però també pot intervenir davant de les actuacions dels administradors de finques i dels agents de la propietat immobiliària.

Discriminacions produïdes per males pràctiques professionals, del sector immobiliari

Molts dels problemes que poden sorgir en la compravenda o en el lloguer d'un habitatge es produeixen entre particulars, el que implica, que els serveis públics de consum no poden intervenir en aquests conflictes, perquè el seu àmbit de protecció, d'acord amb l'article 111-2.d) del Codi de Consum de Catalunya, és entre les persones consumidores i les empreses, que són tota persona física o jurídica, pública o privada, que, en l'acompliment d'un negoci, un ofici o una professió, comercialitza béns o serveis o, de qualsevol altra manera, actua en el marc de la seva activitat empresarial o professional.

Les persones particulars que venen o lloguen el seu habitatge no són necessàriament empreses i, per tant, queden fora de l'àmbit material de les lleis de protecció de les persones consumidores.

Ara bé, moltes persones, particulars, que volen vendre o llogar un habitatge de la seva propietat, contracten a professionals del sector immobiliari, que actuen com a intermediaris/es, perquè gestionin aquesta venda o el lloguer del seu habitatge.

En aquests casos, malgrat que la compra o el lloguer es fa entre particulars, el cert és que en el moment de l'oferta i la publicitat de l'habitatge, hi ha una relació de consum, en la que també es podria produir una pràctica discriminatòria.

L'article 111-2 .m) del Codi de Consum de Catalunya inclou, en la definició de la relació de consum, qualsevol relació establerta entre, d'una banda, empresaris, intermediaris i, d'altra banda, les persones consumidores.

El que és important és que aquesta relació comprèn la informació, l'oferta, la promoció, la publicitat, la comercialització, la utilització, la venda, i el subministrament de béns i serveis, i també les obligacions que en derivin.

Per tant, malgrat que la venda o lloguer d'un habitatge es pugui fer entre persones particulars, hi ha professionals que actuant com a intermediaris/es informen, oferten, promocionen, fan publicitat i venen o lloguen aquests habitatges i, amb aquests professionals si que hi ha una relació de consum.

L'article 334-4 del Codi de Consum de Catalunya, en el seu apartat primer estableix que en les infraccions comeses en la prestació de serveis, l'empresa o la raó social obligada a prestar-los, legalment o per mitjà d'un contracte amb la persona consumidora, és considerada responsable i, en el seu apartat segon estableix que si es pot provar la manca de diligència d'un intermediari o intermediària en la prestació d'un servei, se'l pot considerar responsable.

D'acord amb l'article 231-1 del Codi de Consum de Catalunya s'entén per intermediari o intermediària qualsevol empresari o empresària que per compte d'altri i a canvi d'una remuneració, de caràcter pecuniari o en forma de qualsevol altre avantatge econòmic convingut, es dedica habitualment a qualsevol de les activitats següents:

a) Presentar o oferir la possibilitat d'adquirir béns o serveis a les persones consumidores.

b) Fer els tractes preliminars per a la formalització d'un contracte amb persones consumidores.

c) Formalitzar el contracte amb les persones consumidores.

d) Assessorar les persones consumidores amb relació al negoci jurídic en què intervé.

En desenvolupar les seves funcions, l'article 231-4 del Codi de consum de Catalunya estableix que han de dur a terme les transaccions comercials amb diligència professional i responsabilitat i subjectant-se a la legalitat i als codis ètics del sector on acompleixen l'activitat professional.

Dit això, ja veiem que en el cas de la venda i del lloguer d'habitatges solen haver-hi unes persones que actuen com a intermediàries i, l'article 55.1 de la LH defineix els agents immobiliaris com les persones físiques o jurídiques que es dediquen de manera habitual i retribuïda, dins el territori de Catalunya, a prestar serveis de mediació, assessorament i gestió en transaccions immobiliàries amb relació a operacions de compravenda, lloguer, permuta o cessió de béns immobles i dels drets corresponents, inclosa la constitució d'aquests drets.

L'apartat cinquè del mateix article, en el seu apartat a) estableix que són obligacions dels agents immobiliaris actuar amb diligència, responsabilitat i independència professionals, amb subjecció a la legalitat vigent i als codis ètics establerts en el sector i amb una consideració especial envers la protecció dels drets dels consumidors i usuaris d'habitatges, i no fer referències ni emprar noms, en

cap cas, que indueixin o puguin induir els consumidors o usuaris a error respecte a la veritable naturalesa de l'empresa o l'establiment o dels serveis que presten.

Aquests professionals, per poder actuar cal que abans d'iniciar una oferta d'un immoble, hagin subscrit amb els propietaris d'habitatges que els encomanin la transacció d'un habitatge una nota d'encàrrec que els habiliti per a fer-ne oferta i publicitat, per a percebre quantitats o per a formalitzar amb tercers qualsevol precontracte o contracte.

L'article 14.3 de la LITND estableix que els prestadors de serveis de venda, arrendament o intermediació immobiliària, tant públics com privats, han de respectar el dret a la igualtat de tracte i a la no-discriminació en les operacions comercials, tant per a habitatges com per a locals de negoci, i, en particular, tenen prohibit:

- a) Refusar una oferta de compra o d'arrendament, refusar l'inici de les negociacions o impedir o denegar, de qualsevol altra manera, la compra o l'arrendament d'un habitatge per qualsevol motiu de discriminació, especialment per raó de situació administrativa irregular, en ocasió d'una oferta pública de venda o arrendament.
- b) Discriminar una persona en els termes o les condicions de venda o d'arrendament d'un habitatge sobre la base de qualsevol dels motius a què fa referència la lletra a.

Arribats a aquest punt, hem de saber que una empresa que actuï com a intermediària, en la venda o lloguer d'un habitatge, també podria ser considerada responsable d'haver comés una pràctica discriminatòria en una relació de consum.

Mataró, 16 de març de 2023