

La nova mirada de l'OMIC en l'atenció a les persones consumidores: El programa transversal de lluita contra les desigualtats en les relacions de consum

La Regidoria de Benestar Social, Promoció de la Salut, Sanitat i Consum de l'Ajuntament de Mataró ha iniciat un nou programa per orientar les activitats de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) en la lluita contra les desigualtats.



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

L'OMIC està integrada a la Direcció de Polítiques d'Igualtat d'Oportunitats, de l'Àrea de Serveis a la Ciutadania i centra la seva activitat en la tramitació de les queixes, reclamacions i les denúncies dels ciutadans i ciutadanes i ha portat a terme funcions d'informació, orientació i assessorament sobre els seus drets i les formes d'exercir-los.

Però els drets de les persones consumidores han anat evolucionant per adaptar-se a les noves necessitats socials i els serveis públics de consum s'han especialitzat, cada cop més, en **la lluita contra les desigualtats i en la defensa dels drets de les persones consumidores, especialment les més vulnerables.**

Totes les persones consumidores, en algun moment de la seva vida, poden passar a ser vulnerables a causa de factors externs i en les seves interaccions amb les empreses, poden tenir dificultats per a accedir a una informació adequada i poden precisar una protecció especial per exercir els seus drets.

La primera vulnerabilitat ja la tenim totes i tots, només pel fet de ser persones consumidores, però hi ha situacions, que aniran apareixent al llarg de les nostres vides, que ens poden posar en situacions que encara ens poden fer més vulnerables, sigui per l'edat, per ser infants o per ser persones grans, per patir una malaltia...

És per això que la protecció dels drets de les persones consumidores i la tramitació de les seves reclamacions, també s'aplica a l'àmbit de les problemàtiques que la societat està patint actualment, especialment en l'àmbit de l'exclusió residencial, la pobresa energètica, la protecció de la infància i l'adolescència, la protecció de la gent gran, i de tota la resta dels col·lectius que pateixi qualsevol mena de vulnerabilitat, tot insistint que la vulnerabilitat de les persones la provoca precisament l'entorn i que treballant per millorar l'entorn, les vulnerabilitats haurien de desaparèixer.

En aquest context, es vol orientar les activitats de l'Oficina Municipal d'Informació a la lluita contra les desigualtats socials en les relacions de consum, per oferir una millor atenció a les persones

consumidores, tant des de la prevenció, com des de l'assessorament i suport en la resolució de les problemàtiques concretes que afecten la ciutadania, en les seves relacions de consum.

En definitiva, es proposa potenciar l'OMIC com una oficina municipal especialitzada, que pugui donar suport als altres serveis municipals que treballen contra les desigualtats socials i en aquest cas, contra les desigualtats que es produeixen en les relacions de consum. Aquest suport s'estén als àmbits de les polítiques de gènere, feminisme i LGTBI+, gent gran, persones amb discapacitats, persones en risc d'exclusió social, pobresa energètica, infants i adolescents ...

Els objectius

Amb aquest nou programa es vol potenciar el coneixement, entre la ciutadania, del servei municipal de consum (OMIC i JAC) i de les possibilitats que tenen els ciutadans i les ciutadanes, d'utilitzar aquest servei per lluitar contra les desigualtats en les relacions de consum, en especial, per part dels col·lectius de persones consumidores que puguin patir algun tipus de vulnerabilitat en la compra i la contractació de serveis.

Les accions

Durant l'últim trimestre de l'any 2021, tècnics i tècniques de l'OMIC contactaran amb totes les associacions i entitats de la ciutat i participaran en els consells municipals de participació i en les Taules sectorials, per donar a conèixer els recursos municipals per a la lluita contra les desigualtats en les relacions de consum i poder recollir les problemàtiques i les propostes en aquest àmbit, per poder oferir solucions a les noves necessitats i establir sistemes d'atenció de l'OMIC adaptats a aquestes necessitats.

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

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

Objectiu general

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

Objectius específics

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

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

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

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

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

Objectius operatius

OOP-1: Disposar d'un protocol de tramitació de les denúncies de consum en l'àmbit local, per coordinar una millor resposta en tots els serveis municipals, que atenen a persones consumidores especialment protegides.

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

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

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

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

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

Alguns exemples de discriminacions, que les persones consumidores es podrien trobar quan compren o contractes serveis a les empreses i els quals l'OMIC podria intervenir:

- Negar-se injustificadament a satisfer les demandes de les persones consumidores i **fer qualsevol mena de discriminació respecte a aquestes demandes**. En especial, la negativa a satisfer les demandes del consumidor o usuari, sigui quina sigui la seva nacionalitat o lloc de residència.
- Incloure en els contractes clàusules discriminatòries o fer pràctiques discriminatòries en l'accés als béns i la prestació dels serveis, que atemptin contra la igualtat efectiva de dones i homes. Totes les empreses que subministrin béns o serveis disponibles per al públic, estan obligades, en les seves activitats i en les transaccions consegüents, a complir el principi d'igualtat de tracte entre dones i homes, i evitar discriminacions, directes o indirectes, per raó de sexe. (assegurances, serveis financers, serveis lúdics ...).
- Fer publicitat que comporti una conducta discriminatòria. Aquesta publicitat es considera publicitat il·lícita. Per això s'ha de treballar per poder eliminar els anuncis que presentin les dones de manera vexatòria o discriminatòria, bé utilitzant particularment i directament el seu cos o parts d'aquest com a simple objecte desvinculat del producte que es pretén promocionar, bé la seva imatge associada a comportaments estereotipats que vulnerin els fonaments del nostre ordenament coadjuvant a generar la violència a què es refereix la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.

- Són nuls de ple dret les disposicions, els actes o les clàusules dels negocis jurídics que constitueixen o causen discriminació per raó d'orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere.
- Totes les empreses 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.
- En el cas de persones malaltes, cal tenir en compte que són nul·les determinades clàusules contractuals relacionades amb malalties i en especial les condicions o els pactes que exclouin una de les parts, perquè tenen VIH/SIDA o altres condicions de salut i altres malalties respecte a les quals es pugui considerar que s'apliquen els mateixos efectes excloents en les relacions jurídiques.
- En l'àmbit de la infància i l'adolescència, les empreses no poden oferir, vendre, llogar o difondre per qualsevol mitjà, o fer exposició pública, de manera que quedin lliurement a llur abast, publicacions, objectes, materials audiovisuals, jocs informàtics o materials de qualsevol naturalesa que incitin a la violència i a activitats delictives o a qualsevol mena de discriminació, o que tinguin un contingut pornogràfic o incitin al consum de substàncies o a la comissió d'actuacions que generen addiccions perjudicials per a la salut d'infants i adolescents, o que els siguin perjudicials, o que incitin a tenir actituds o conductes que vulnerin els drets i els principis reconeguts en la Constitució o en l'Estatut.
- Les persones consumidores que han vist afectada la seva economia familiar per les conseqüències de la crisi econòmica, també tenen una protecció especial a les lleis de consum i la vulneració d'aquests drets també poden denunciar-se a l'OMIC. Per exemple, quan l'empresa subministradora hagi de fer un tall de subministrament ha de sol·licitar prèviament un informe als serveis socials municipals per a determinar si la persona o la unitat familiar es troba en una de les situacions de risc d'exclusió residencial. En cas que es compleixin aquests requisits s'han de garantir els subministraments bàsics i s'han d'aplicar els ajuts necessaris establerts per tal de no generar un deute a la persona o la unitat familiar. També existeix una protecció específica pels casos de pobresa energètica i per ser una persona malalta, perquè les persones malaltes tenen garantit el servei essencial d'electricitat, imprescindible per a l'alimentació d'un equip mèdic que resulti indispensable per mantenir amb vida a una persona.



Com contactar amb l'OMIC?

Ens interessa molt especialment poder obrir una via de treball i de diàleg amb les entitats i associacions de la ciutat, per explicar aquest projecte i sobretot, per escoltar quines són les seves necessitats i així poder adaptar, els nostres processos de tramitació de les reclamacions i de les denúncies de consum, davant de qualsevol mena de discriminació.

També ens ha semblat interessant, poder obrir una línia de treball més continuada, que permeti enfortir vincles amb aquest teixit associatiu.

Qualsevol entitat o associació de la ciutat, pot contactar amb l'OMIC per donar a conèixer les seves preocupacions, sobre temes relacionats amb el consum i es poden programar reunions i sessions formatives o de treball, sobre aquest àmbit.

- Les entitats han de facilitar les següents dades:
- Nom de l'entitat:
- Sector específic de protecció de les persones consumidores:
- Adreça:
- Persona de contacte:
- Dades de contacte:
- Problemàtiques detectades de l'àmbit específic, pel que fa als drets com a persones consumidores:
- Propostes fetes per l'entitat en aquest àmbit:

L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor està ubicada a l'edifici de l'Avinguda Puig i Cadafalch,101 i es poden fer consultes per correu electrònic, a l'adreça omic@ajmataro.cat i també es poden fer els tràmits a la seu virtual de l'ajuntament de Mataró.

Es pot obtenir més informació sobre les activitats del servei, al web municipal, al següent enllaç: <https://www.mataro.cat/ca/temes/consum>

