

Guia pràctica per a la defensa dels drets de les persones amb discapacitat física



Una guia per conèixer
els nostres drets i defensar-los

Empodera't - Informa't - Actua!

 **Aecom**

SUMARI

PRESENTACIÓ	3
1. ELS DRETS: DEL CONEIXEMENT A LA DEFENSA	4
1.1. L'exercici dels drets de les persones amb discapacitat física ..	4
1.2. La concepció de la discapacitat des d'un model de dret	5
1.3. Empodera't – Informa't – Actua!	6
2. LA CONVENCIO INTERNACIONAL SOBRE ELS DRETS DE LES PERSONES AMB DISCAPACITAT	7
2.1. Per què és tan important la convenció?	7
2.2. Quins són els principis generals que la regeixen?	7
2.3. Quines obligacions estableix als estats que la ratifiquen?	8
3. IGUALTAT I NO DISCRIMINACIÓ: PRINCIPIS BÀSICS	12
3.1. Què entenem per discriminació?	12
3.2. La defensa de la igualtat i la no discriminació	12
4. ESTRATÈGIA A SEGUIR QUAN UN DRET HA ESTAT VULNERAT	15
4.1. Què pots fer quan detectes que un dret ha estat vulnerat?	15
4.2. Què és l'assistència jurídica gratuïta?	17
4.3. Què és la mediació?	19
5. ORGANISMES ON POTS ASSESSORAR-TE I/O DENUNCIAR LA VULNERACIÓ D'UN DRET	21
5.1. Organismes específics en matèria de vulneració de drets	21
5.2. Organismes especialitzats en diferents drets (accessibilitat, educació, laboral i consum)	29
5.3. Organismes especialitzats en matèria jurídica	43
5.4. Organismes especialitzats en mitjans de comunicació	47
5.5. Entitats que treballen en l'àmbit de la discapacitat física	49

6. PRINCIPAL LEGISLACIÓ RELACIONADA AMB EL REONEIXEMENT DE DRETS DE LES PERSONES AMB DISCAPACITAT	52
6.1. Legislació marc	52
6.2. Legislació referent a l'àmbit de la discapacitat	53
6.3. Legislació per àmbits	54
7. MODEL D'ESCRIT PER DENUNCIAR UNA VULNERACIÓ DE DRET	62
7.1. Model d'escrit que pots utilitzar per denunciar una vulneració davant l'ens responsable	62

PRESENTACIÓ

ECOM som un moviment impulsat per persones amb discapacitat física que treballem, a través del nostre empoderament i la nostra participació, per aconseguir una societat inclusiva que disposi i habiliti mecanismes per assegurar la garantia dels drets humans, la dignitat i la ciutadania activa de totes les persones que la componen.

La guia que tens a les mans pretén ser una eina útil i pràctica que faciliti la denúncia de la vulneració de qualsevol dret. Sovint ens trobem que les persones amb discapacitat manifesten dificultats per conèixer quins són els seus drets i els diferents canals i mecanismes legals que poden utilitzar quan aquests no es respecten.

Sabem que el procés de defensa dels drets pot ser llarg, enrevessat i requereix d'un esforç i una dosi d'energia important per part de la persona que ha viscut la vulneració dels seus drets. No obstant, és l'única manera d'avançar en l'exercici dels drets i en la lluita contra la seva vulneració. És, per tant, una responsabilitat de tots i de totes.

Per facilitar-te el camí de la denúncia de la vulneració dels teus drets, en aquesta guia trobaràs informació per conèixer quins són els teus drets, què és la Convenció Internacional sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat, què entenem per discriminació, quina estratègia pots seguir quan un dret ha estat vulnerat, així com organismes on pots assessorar-te i/o denunciar la vulneració d'aquest dret.

Desitgem que aquesta publicació et doni eines, personals i socials, per a defensar els teus drets. I recorda, hi ha tres passos bàsics per a exercir-los:

Empodera't
Informa't
Actua!

ELS DRETS: DEL CONEIXEMENT A LA DEFENSA

Les persones amb discapacitat física som titulars dels mateixos drets que la resta de la ciutadania. No obstant això, en molts casos, en el desenvolupament del nostre dia a dia, veiem seriosament limitat l'accés a l'exercici dels nostres drets per la presència de nombroses barreres de caràcter laboral, econòmic, social i d'actitud d'altres ciutadans/es.

1.1. L'exercici dels drets de les persones amb discapacitat física

En el nostre país s'han aprovat bones lleis i normatives que reconeixen i defensen els drets de les persones amb discapacitat. El que l'experiència ens demostra és que, sovint, aquestes lleis i normatives no s'apliquen. Per tant, és com si no existissin. Les persones amb discapacitat, en conseqüència, veiem els nostres drets vulnerats constantment.

Si et trobes en aquesta situació, és fonamental que comuniquis per escrit el cas i el denunciïs en aquells òrgans que correspongui (més endavant t'expliquem com i on fer-ho). Només a partir d'aquí es farà palesa la vulneració de drets i permetrà visualitzar aquesta realitat, així com avançar en la garantia dels teus drets.

Què ens cal fer, doncs, per modificar aquesta realitat? La resposta implica diferents agents i accions necessàries:

- Empoderar i informar les persones amb discapacitat física i les seves famílies sobre els seus drets, els procediments de denúncia i recursos disponibles per donar resposta a possibles discriminacions o vulneracions de drets.
- Garantir la presència (tant a nivell individual com d'associacions que defensen els drets de les persones amb discapacitat) en els diferents òrgans de participació de les administracions públiques per influir en el contingut i en l'aprovació de legislació que afecta a l'àmbit de la discapacitat física.

- Dissenyar i implementar accions de pressió cap a les administracions competents per tal que articulin mesures de control i sanció per quan no s'apliqui la corresponent normativa.
- Promoure campanyes de sensibilització i conscienciació adreçades a la societat per donar a conèixer els drets de les persones amb discapacitat física i contribuir d'aquesta manera a l'erradicació d'estereotips i prejudicis cap al nostre col·lectiu.

1.2. La concepció de la discapacitat des d'un model de dret

Des de fa un temps, la concepció de la discapacitat està canviant i es parla d'un model en què es concep a la persona amb discapacitat com un membre de ple dret, amb obligacions, però també amb els mateixos drets que la resta de la població; i on s'ha de garantir la no discriminació i la igualtat d'oportunitats, a través del desenvolupament de polítiques que s'adaptin a la persona i no al revés.

La discapacitat és una característica de la persona, no el tret que la defineix. S'entén, per tant, com un component inherent a la societat i a la diversitat humana, enriquidor i positiu.

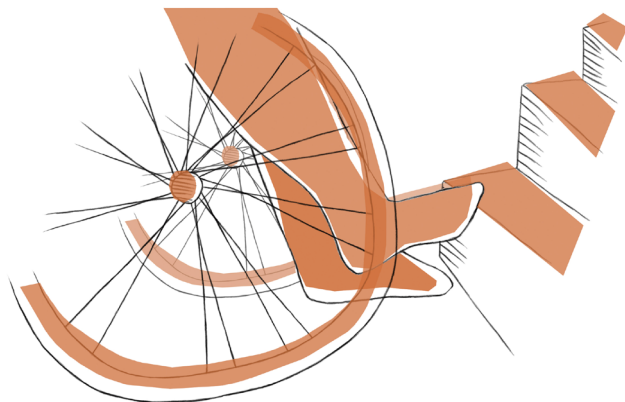
Les persones amb discapacitat hem de tenir una participació activa en la comunitat. El més important és la capacitat de decidir per nosaltres mateixos/es i aquesta capacitat és la que s'ha de potenciar, dotant-nos de les eines que necessitem per tenir una vida en igualtat d'oportunitats com la resta de la població.

Amb aquest canvi de paradigma hem passat, per tant, de ser persones destinatàries dels serveis, a ser responsables de la nostra vida. Tenim dret a prendre les nostres decisions, a equivocar-nos i a no ser concebudes únicament com a pacients o beneficiaris/es de decisions que prenen persones o serveis externs.

1.3. Empodera't – Informa't – Actua!

Hi ha tres passos bàsics per exercir els teus drets:

- 1 Empodera't.** L'empoderament és un procés de creixement personal que implica la presa de decisions i el convenciment que hem de decidir per nosaltres mateixos/es. Tots i totes tenim capacitats per poder defensar els nostres drets. Hem de tenir molt clar que som titulars dels mateixos drets que la resta de la ciutadania. Recorda que la discapacitat mai pot ser un motiu de discriminació o d'exclusió (així ho diu l'art. 14 de la Constitució Espanyola).
- 2 Informa't.** Un cop tinguem el convenciment que som capaços de defensar els nostres drets, el següent pas és conèixer amb més profunditat quina és la legislació que ens empara, què podem exigir i a quins organismes podem accedir per assessorar-nos i/o denunciar la vulneració d'un dret.
- 3 Actua!** Ja saps que tens drets reconeguts i capacitat per defensar-los, que hi ha legislació que t'empara i organismes que et poden assessorar i recolzar; ara només falta que donis el pas de comunicar i denunciar que s'ha produït una vulneració dels teus drets. Com hem dit, si la vulneració no es visualitza, és com si no existís!



LA CONVENCIO INTERNACIONAL SOBRE ELS DRETS DE LES PERSONES AMB DISCAPACITAT

La Convenció de l'ONU sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat va ser aprovada el 3 de desembre de 2006 i va entrar en vigor a Espanya el maig de 2008. La Convenció té com a propòsit promoure, protegir i assegurar el gaudi ple i en condicions d'igualtat de tots els drets humans i llibertats fonamentals de totes les persones amb discapacitat, i promoure el respecte a la seva dignitat inherent.

La Convenció és una norma fonamental que has de conèixer. A continuació, t'expliquem amb més detall en què consisteix.

2.1. Per què és tan important la convenció?

- Perquè defineix com garantir els drets humans a les persones amb discapacitat.
- Perquè preveu mesures de no discriminació i d'acció positiva. Perquè els estats que la ratifiquen (entre ells, Espanya), han d'implantar-la per garantir els drets i la igualtat de condicions de les persones amb discapacitat.

2.2. Quins són els principis generals que la regeixen?

- El respecte de la dignitat inherent, l'autonomia individual, inclosa la llibertat de prendre les pròpies decisions, i la independència de les persones.
- La no-discriminació.
- La participació i la inclusió plenes i efectives a la societat.

- El respecte per la diferència i l'acceptació de les persones amb discapacitat com a part de la diversitat i la condició humanes.
- La igualtat d'oportunitats.
- L'accessibilitat.
- La igualtat entre l'home i la dona.
- El respecte a l'evolució de les facultats dels nens i les nenes amb discapacitat i el seu dret a preservar la seva identitat.

2.3. Quines obligacions estableix als estats que la ratifiquen?

Els estats part es comprometen, entre d'altres, a:

- Assegurar i promoure el ple exercici de tots els drets humans i les llibertats fonamentals de les persones amb discapacitat sense cap discriminació per motius de discapacitat.
- Adoptar totes les mesures que siguin pertinents per fer efectius els drets reconeguts en la Convenció i tenir en compte, en totes les polítiques i tots els programes, la protecció i promoció dels drets humans de les persones amb discapacitat.
- Prendre totes les mesures per modificar o derogar totes aquelles normatives o accions que constitueixin discriminació contra les persones amb discapacitat.
- Abstenir-se d'actes o pràctiques que siguin incompatibles amb aquesta Convenció i vetllar perquè les autoritats i institucions públiques actuïn conforme al que s'hi disposa.
- Prendre totes les mesures pertinents perquè cap persona, organització o empresa privada discrimini per motius de discapacitat.

- Proporcionar informació que sigui accessible a les persones amb discapacitat sobre ajudes a la mobilitat, dispositius tècnics i tecnologies de suport.
- Promoure la formació del personal que treballa amb persones amb discapacitat, a fi de prestar una millor atenció i un millor servei.

A tenir en compte: La Constitució espanyola estableix que els Tractats Internacionals (com la Convenció), una vegada publicats oficialment a Espanya, passen a formar part del nostre ordenament jurídic intern. La Llei 25/2014, de 27 de novembre, de Tractats i altres Acords Internacionals, també reforça aquesta obligatorietat.

La Convenció, a més de reconèixer drets, estableix les característiques específiques que aquests han de tenir. Si ens fixem, per exemple, en l'article 9 relatiu a l'accessibilitat, s'especifiquen les mesures que han d'adoptar els estats per tal que el dret a l'accessibilitat sigui realment efectiu, com per exemple:

- Assegurar l'accés, tant en zones urbanes com en rurals, i en igualtat de condicions, a:
 - L'entorn físic.
 - El transport.
 - La informació i les comunicacions.
 - Altres serveis i instal·lacions oberts al públic o d'ús públic.
- Identificar i eliminar obstacles i barreres d'accés a:
 - Els edificis.
 - Les vies públiques.
 - El transport.
 - Altres instal·lacions com escoles, habitatges, instal·lacions mèdiques i llocs de treball.
 - Els serveis d'informació.

- Assegurar que les entitats privades que proporcionen instal·lacions i serveis oberts al públic o d'ús públic tinguin en compte tots els aspectes de la seva accessibilitat.
- Oferir formació a tots els agents implicats en accessibilitat.

És important que tinguis en compte aquest punt, ja que implica que és l'entorn el que s'ha d'adaptar a la persona (i no a l'inrevés). L'exclusió no es dona per la discapacitat, sinó perquè els entorns no són veritablement inclusius i accessibles. En el moment del disseny d'espais o productes s'ha de tenir en compte la diversitat humana i les necessitats de les persones que en faran ús, només així el dret a l'accessibilitat serà realment efectiu.

A nivell nacional, també és important que coneguis la següent norma:

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

Aquesta Llei té per objecte:

- Garantir el dret a la igualtat d'oportunitats i de tracte, així com l'exercici real i efectiu de drets per part de les persones amb discapacitat en igualtat de condicions respecte a la resta de ciutadans i ciutadanes, a través de la promoció de l'autonomia personal, de l'accessibilitat universal, de l'accés a l'ocupació, de la inclusió a la comunitat i la vida independent i de l'erradicació de qualsevol forma de discriminació.
- Establir el règim d'infraccions i sancions que garanteixen les condicions bàsiques en matèria d'igualtat d'oportunitats, no discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat.

El règim d'infraccions i sancions estableix que qualsevol persona pot presentar una queixa o denúncia. A més, tenen la consideració de part interessada en el procediment sancionador en aquests procediments les persones amb discapacitat, les seves famílies i representants legals, les organitzacions representatives i associacions en les que s'integren.

El sistema sancionador, de caràcter administratiu, tracta d'evitar que qualsevol persona, física o jurídica, practiqui la discriminació i exclusió de persones amb discapacitat, penalitzant les accions i omissions que produeixen discriminacions directes o indirectes, assetjaments, incompliment de les exigències d'accessibilitat i realitzar ajustos raonables, així com l'incompliment de les mesures d'acció positiva legalment establertes.

La llei classifica les possibles infraccions en lleus, greus i molt greus, i preveu l'aplicació a les mateixes de sancions que oscil·laran entre els 301 euros i el milió d'euros.

Si vols conèixer amb més profunditat en què es basa el règim d'infraccions i sancions i accedir al formulari de denúncia, ho pots fer en la següent adreça:

<https://www.mscbs.gob.es/ca/ssi/discapacidad/proteccionDerechos/infraccionesSanciones.htm#impreso>



IGUALTAT I NO DISCRIMINACIÓ: PRINCIPIS BÀSICS

Els drets només són drets si són efectius, és a dir, si es poden exercir. Quan es transgredeix una llei que reconeix un dret diem que es produeix una vulneració de drets. En particular, hi ha un dret a no patir cap discriminació (per la raó que sigui), tampoc per raó de discapacitat o de salut.

3.1. Què entenem per discriminació?

Aprofundim una mica més sobre què s'entén per discriminació. Segons la Convenció Internacional sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat, per discriminació s'entén:

«Qualsevol distinció, exclusió o restricció per motius de discapacitat que tingui el propòsit o l'efecte d'obstaculitzar o deixar sense efecte el reconeixement, el gaudi o l'exercici, en igualtat de condicions, de tots els drets humans i llibertats fonamentals en els àmbits polític, econòmic, social, cultural, civil o d'un altre tipus».

3.2. La defensa de la igualtat i la no discriminació

Com dèiem en el punt anterior, la igualtat i la no discriminació són dos dels principis generals que regeixen la Convenció. Només si no hi ha discriminació, la igualtat pot ser efectiva. Per tant, són dos conceptes relacionats entre sí.

És important que sàpigues que la Convenció especifica que els estats part han de reconèixer que totes les persones som iguals davant la llei i que, per tant, tenim dret a la mateixa protecció legal i a beneficiar-nos de la llei en igualtat de condicions, sense cap tipus de discriminació.

Per tant, totes les polítiques i programes que es desenvolupin a l'estat han de tenir en compte la protecció i la promoció dels drets humans de les persones amb discapacitat.

És possible que hagi sentit a parlar de drets civils i drets socials. Tots dos són drets exigibles, però t'expliquem breument per què es fa aquesta classificació:

- Drets de primera generació (o civils). S'encarreguen de la protecció de les llibertats civils, és a dir, els drets individuals, entesos com aquells inherents a l'ésser humà i que han de ser respectats per tots els estats.

Alguns exemples de drets civils: el dret a la llibertat, a la vida, a la propietat, el dret d'expressió, a votar...

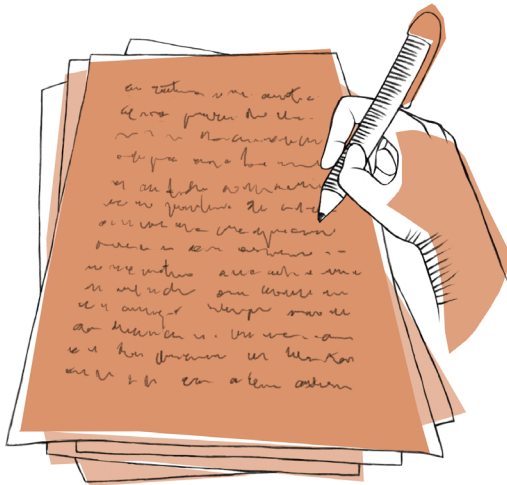
- Drets de segona generació (o socials). Són els anomenats drets socials, econòmics i culturals, els quals han exigit l'estat a intervenir. Aquests drets van vinculats a l'estat del benestar (a la primera meitat del segle passat).

Alguns exemples de drets socials: el dret a la salut, al treball, a l'educació, a l'habitatge, a l'oci, el dret de vaga...

Per tant, sempre que no se't permeti gaudir d'un dret reconegut (de manera intencionada o no), s'està produint una discriminació, per exemple:

- Quan no pots accedir a un edifici d'ús públic (com un ajuntament), per fer una gestió, perquè té barreres arquitectòniques... estàs patint una discriminació!
- Quan hi ha mancances d'accessibilitat en les instal·lacions sanitàries, i en el seu equipament, que no et permeten accedir a una sanitat de qualitat... estàs patint una discriminació!
- Quan no se't permet contractar una assegurança de salut al·legant que tens una discapacitat... estàs patint una discriminació!

- Quan no es garanteix que puguis votar de forma secreta en un col·legi electoral perquè no es donen totes les condicions d'accessibilitat... estàs patint una discriminació!
- Quan t'obliguen a viatjar amb un/a acompanyant en un transport públic, al·legant que les persones amb discapacitat no poden viatjar soles... estàs patint una discriminació!
- Quan no es permet que un infant amb discapacitat gaudeixi de les activitats de lleure (excursions, colònies, casals d'estiu...), en igualtat d'oportunitats que la resta de l'alumnat... s'està produint una discriminació!



ESTRATÈGIA A SEGUIR QUAN UN DRET HA ESTAT VULNERAT

Reclamar suposa un exercici de responsabilitat, perquè prens part activa de la realitat viscuda, i de solidaritat, ja que contribueixes a que altres persones no hagin de patir situacions similars.

4.1. Què pots fer quan detectes que un dret ha estat vulnerat?

Et proposem aquests 7 passos:

- 1** Has de plantejar sempre les queixes, denúncies o reclamacions per escrit, identificant clara i sintèticament:
 - Quina és l'acció o fet que vols posar de manifest?
 - Què reclames?
 - Quina normativa protegeix els drets que han estat vulnerats? (només si la coneixes; si no, hi ha entitats que et poden ajudar a dir-te quines lleis o normes han estat vulnerades).
 - Les teves dades de contacte.
- 2** Cal presentar l'original al/s òrgan/s competent/s i que segellin una còpia conforme s'ha registrat l'esmentat escrit. Tingues en compte que hi ha alguns organismes que permeten la presentació online. En aquest cas, t'aconsellem que imprimeixis el comprovant d'enviament amb el número de registre corresponent.
- 3** La vulneració de drets es pot donar per part de l'administració pública, per part de particulars, d'empreses, d'entitats... En aquest sentit, destaquem la importància de respectar l'ordre jeràrquic.

És a dir, en cada cas, cal que comencis contactant amb la persona directament responsable de la situació i, a mesura que no rebis resposta (o bé, una resposta inadequada), anar comunicant la situació a nivells superiors de decisió. És important que no vagis directament a l'últim responsable, sinó que et vagis adreçant a tots els intermediaris. En aquest sentit, també et recomanem que t'informis sobre si l'organisme que ha vulnerat el teu dret té recursos específics per fer reclamacions i, si és així, utilitza'ls. Així mateix, intenta utilitzar els canals de mediació, si aquests existeixen.

- 4 Si ets soci/a d'alguna associació és important que els comuniquis per escrit els fets, per tal que puguin fer escrits de suport a la teva petició, així com que puguin transmetre-ho a alguna entitat de 2n. nivell (com, per exemple, la Federació ECOM i d'altres), per tal que també es sumin a la reclamació. Cal dir que les entitats que representen a les persones amb discapacitat i a les seves famílies són un bon aliat per la defensa dels drets de les persones amb discapacitat.
- 5 Si després d'aquestes accions no s'ha resolt la situació de forma positiva, tens la possibilitat d'accedir a la via judicial. En aquest sentit, et recomanem que un/a professional t'assessori sobre la viabilitat de reclamar per aquesta via.
- 6 Pots valorar també dirigir-te als mitjans de comunicació especialitzats del sector de la discapacitat i/o als genèrics per denunciar públicament que s'ha vulnerat un dret (pots utilitzar l'apartat «cartes al director»), així com fer pressió a través de les xarxes socials.
- 7 Per últim, és molt important que facis un seguiment de la queixa, la denúncia o la reclamació que has interposat. Segons la gravetat del fet que s'hagi produït, la resposta pot trigar més o menys. És necessari que vagis preguntant a l'organisme corresponent en quin punt es troba el teu expedient. Per aquest motiu, és important que tinguis sempre a mà el recull de tota la documentació que s'ha anat generant.

4.2. Què és l'assistència jurídica gratuïta?

L'assistència jurídica gratuïta és un dret que té aquella persona que no té prou recursos econòmics, i que comporta que sigui l'Administració la que es faci càrrec d'una sèrie de despeses vinculades a la tramitació d'un procediment judicial, com, per exemple:

- El pagament dels honoraris de l'advocat/a i/o procurador/a.
- Altres despeses derivades d'un judici, per exemple, els pèrits...

Les persones amb discapacitat poden sol·licitar que se'ls reconeguin els drets a l'assistència jurídica gratuïta quan els seus recursos i ingressos no superin del que resulta de multiplicar l'IPREM (Indicador Públic de Renda d'Efectes Múltiples), vigent en el moment, per quatre.

A més, les associacions d'utilitat pública que tinguin com a finalitat la promoció i defensa dels drets de les persones amb discapacitat podran accedir també al benefici de l'assistència jurídica gratuïta, per defensar en un judici els interessos de les persones amb discapacitat.

Aquest benefici s'estén també a les persones que tinguin al seu càrrec una persona amb discapacitat quan actuïn en un procés en el seu nom i interès.

L'assistència jurídica gratuïta inclou:

- L'assessorament i orientació que es necessiti abans d'un procés judicial.
- L'assistència del lletrat a la persona detinguda o presa.
- La defensa i representació per part d'un/a advocat/a i procurador/a en els procediments judicials.
- L'assistència de pèrits en els processos.

- L'exempció dels dipòsits obligatoris en la interposició de recursos, obtenció de còpies i testimonis.
- La inserció gratuïta d'anuncis o edictes que siguin obligatoris en un procediment.
- Una reducció de les despeses en els registres i notaris que tingui relació directa amb el procés en què intervingui una persona amb discapacitat.

Les persones interessades es poden adreçar al Servei d'Orientació Jurídica (SOJ), que és un servei públic i gratuït d'atenció personalitzada que es presta a través dels 14 Col·legis d'Advocats de Catalunya.

Podeu consultar les adreces dels SOJ al següent enllaç:

<http://sac.gencat.cat/sacgencat/AppJava/organigrama.jsp?codi=15490&jq=200030>

Font: IOdigital Catalunya

4.3. Què és la mediació?

Com t'hem comentat abans, la mediació pot ser una bona alternativa per defensar els teus drets.

Es tracta d'un sistema de gestió dels conflictes que es basa en el diàleg i la recerca de solucions constructives. La finalitat és trobar una solució de consens entre les parts implicades, sense haver de començar un procés judicial.

Has de saber que la mediació és:

- Voluntària (són les parts en conflicte les que decideixen iniciar una mediació i també poden desistir del procés quan ho considerin oportú).
- Confidencial (el diàleg que s'hi genera no es divulga, queda reservat entre les parts i el/la mediador/a).
- Imparcial (el/la mediador/a ha de buscar l'equilibri entre les parts, sense decantar-se per cap d'elles).
- Neutral (el/la mediador/a no imposa els acords finals, ni el seu punt de vista ha d'influir durant el procés).

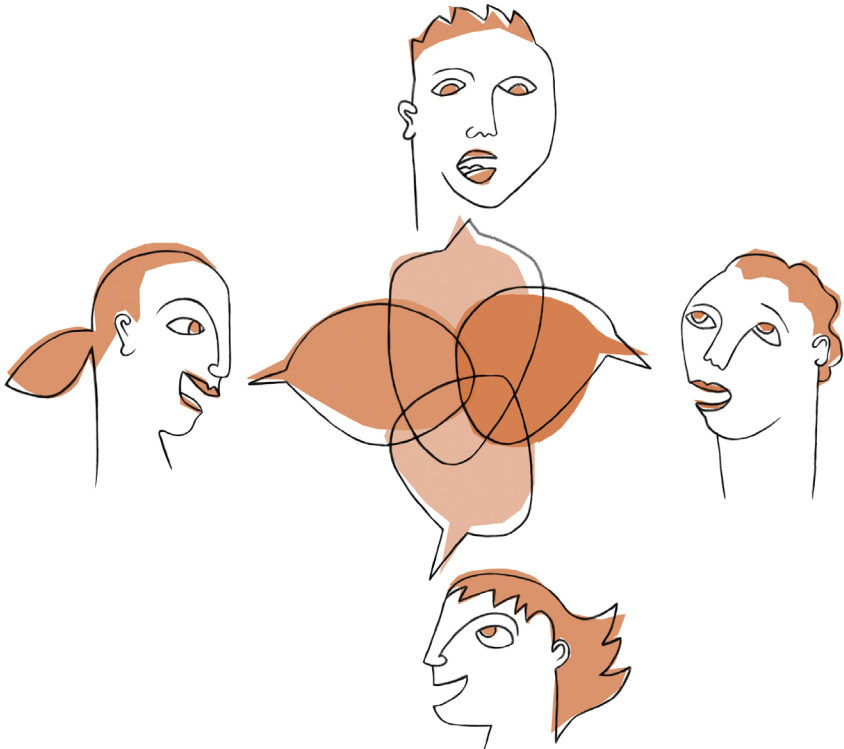
En intervenir activament en resoldre el conflicte, les parts se senten responsables de trobar la solució conjuntament i, en conseqüència, no hi ha guanyadors ni perdedors. D'aquesta manera, també hi ha més possibilitats que es posi en pràctica la solució consensuada que no quan és una decisió imposada per un tercer (com seria el cas d'un/a jutge/ssa, en un procés judicial).

A l'igual que amb l'assistència jurídica, les persones que no tenen prou recursos econòmics també tenen dret a la mediació gratuïta.

Els òrgans encarregats de tramitar-ho són els Serveis d'Orientació Jurídica (SOJ) dels que et parlàvem en l'anterior apartat.

Font: <https://web.gencat.cat/ca/tramits/que-cal-fer-si/la-mediacio/>

- Un cas en el qual podries utilitzar la mediació seria si necessitessis, per exemple, realitzar una obra d'accessibilitat a la teva comunitat (instal·lar un ascensor, una rampa...), però part del veïnat no hi està d'acord i vota en contra d'aquestes obres en la junta de veïns/es.



ORGANISMES ON POTS ASSESSORAR-TE I/O DENUNCIAR LA VULNERACIÓ D'UN DRET

Si has estat víctima d'una conducta discriminatòria, o l'has presenciada, en aquest apartat trobaràs un seguit de recursos gratuïts, tant per rebre informació i assessorament com per denunciar aquesta vulneració, amb l'objectiu de garantir el dret a la igualtat i a la no discriminació.

5.1. Organismes específics en matèria de vulneració de drets

En aquest apartat podràs conèixer un seguit d'organismes especialitzats en la defensa dels drets. Tots ells et poden oferir:

- Informació i assessorament especialitzat en vulneració de drets.
- Canals per comunicar la vulneració d'un dret.

Oficina per la No Discriminació (OND):

Què és:

Es el Servei de l'Ajuntament de Barcelona que treballa per la defensa, protecció i garantia dels drets humans a la ciutat, especialment en situacions de discriminació.

Què ofereix:

- ▷ Informació, sensibilització i orientació bàsica sobre els drets humans.
- ▷ Resolució de conflictes on s'ha produït una discriminació, a través de mediació o conciliació.
- ▷ Assessorament jurídic especialitzat.
- ▷ Formació sobre la igualtat i la lluita contra la discriminació.

- ▷ Informació i assessorament sobre drets humans.
- ▷ Atenció integral a les persones que han patit discriminacions, des dels vessants jurídic, psicosocial i educatiu.
 - Mediació, intermediació i conciliació com a eines per a la resolució de conflictes.
 - Atenció psicosocial a víctimes de discriminació.
 - Assessorament jurídic especialitzat i litigi estratègic si s'escau.
- ▷ Tallers de sensibilització i reflexió en drets.
- ▷ L'OND disposa d'un centre de recursos en drets humans amb base documental i catàleg formatiu en drets humans.
- ▷ Fan servir el litigi estratègic com a eina de garantia de drets per a tothom.
- ▷ Desenvolupen la capacitat sancionadora en casos de discriminació.

Dades de contacte:

C/Ferran, 32, baixos

08002 Barcelona

Tel.: 93 413 20 00

Correu electrònic: ond@bcn.cat

Web: <http://ajuntament.barcelona.cat/oficina-no-discriminacio/ca>

Síndic de Greuges de Catalunya:

Què és:

És una institució creada per l'Estatut d'Autonomia de Catalunya de caràcter unipersonal i gaudeix d'autonomia reglamentària, organitzativa, funcional i pressupostària d'acord amb les lleis.

Té la missió de garantir el dret de totes les persones a una bona administració, amb independència i objectivitat, atén les queixes i les consultes de qualsevol persona o col·lectiu, i fa recomanacions a les administracions i empreses de serveis d'interès públic quan aquestes vulneren drets i llibertats.

El Síndic (titular de la institució) és escollit pel vot majoritari del Parlament de Catalunya i és independent en l'exercici del seu càrrec. No depèn de cap govern i actua amb objectivitat, llibertat de criteri i independència.

Què ofereix:

- ▷ El Síndic investiga possibles vulneracions dels drets de les persones a partir de les queixes rebudes i també impulsa accions per iniciativa pròpia que s'anomenen actuacions d'ofici.
- ▷ Fa recomanacions i advertiments a les administracions perquè adoptin les mesures adequades per corregir situacions irregulars.
- ▷ El Síndic atén tothom que vol fer una consulta o presentar una queixa. També està atent a la realitat social, per mitjà del consell i l'assessorament d'entitats i associacions de la societat civil que tenen una visió directa i contrastada de la situació.

Dades de contacte:

Passeig de Lluís Companys, 7

08003 Barcelona

Tel.: 900 124 124 (gratuït)

Correu electrònic: sindic@sindic.cat

Web: <http://www.sindic.cat/>

Enllaç al formulari per comunicar la vulneració:

<http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=65>

Horari d'atenció: de 8.30 h. a 18 h. (de dilluns a divendres).

A l'agost, de 8.30 h. a 17.30 h.

Síndica de Greuges de Barcelona:

Què és:

És un òrgan unipersonal complementari de l'administració municipal que té la funció de defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques dels ciutadans i ciutadanes de Barcelona i també de les persones que es trobin a la ciutat encara que no en siguin residents. Amb aquesta finalitat supervisa l'actuació de l'administració municipal i dels serveis públics que en depenen, especialment tot allò que fa referència als drets i llibertats establerts en la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat.

La Síndica de Greuges de Barcelona exerceix les seves funcions amb independència i imparcialitat i, per tant, no rep instruccions de cap autoritat o càrrec municipal.

Què ofereix:

- ▷ La Síndica actua per sol·licitud de qualsevol persona física o jurídica que presenti una queixa. També pot fer-ho d'ofici, és a dir, per iniciativa pròpia, quan consideri que cal emprendre alguna investigació en defensa dels drets de la ciutadania.
- ▷ Supervisa l'activitat de l'administració municipal, formula advertiments, recomanacions i suggeriments que facilitin la resolució dels problemes objecte de queixa i millorin el funcionament de l'administració municipal.
- ▷ Proposa fórmules de conciliació o d'acord per facilitar una resolució ràpida i satisfactòria de la queixa.

Dades de contacte:

Ronda de Sant Pau, 45

08015 Barcelona

Tel.: 93 413 29 00

Correu electrònic: sindicadegreuges@bcn.cat

Web: <http://www.sindicadegreugesbcn.cat/>

Enllaç al formulari per comunicar la vulneració:

<http://sindicadegreugesbcn.cat/ca/queixes1.php>

Altres Sindicatures municipals:

En el Web del Síndic de Greuges de Catalunya es pot trobar un llistat amb la relació d'altres sindicatures, defensors i oficines de defensa de drets a nivell municipal.

Web: <http://sindic.cat/ca/page.asp?id=59>

Defensor del Pueblo:

Què és:

El Defensor del Pueblo és l'Alt Comissionat de les Corts Generals encarregat de defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques de la ciutadania mitjançant la supervisió de l'activitat de les administracions públiques.

Què ofereix:

- ▷ Davant el Defensor del Pueblo es poden presentar queixes, a nivell individual o col·lectiu, quan la conducta discriminatòria s'hagi realitzat per part d'administracions públiques espanyoles i s'hagin vulnerat els drets reconeguts a la Constitució.
- ▷ Qualsevol ciutadà pot dirigir-se al Defensor del Pueblo i sol·licitar la seva intervenció per tal que investiguin qualsevol actuació de l'administració pública o dels seus agents, presumptament irregular.

Dades de contacte:

C/ Zurbano, 42

28010 Madrid

Tels.: 900 101 025 / 91 432 79 00

Correu electrònic: registro@defensordelpueblo.es

Web: <https://defensordelpueblo.es/>

Enllaç al formulari per comunicar la vulneració:

<https://www.defensordelpueblo.es/tu-queja/01-description/>

Oficina d' Atenció a la Discapacitat (OADIS):

Què és:

És un òrgan consultiu de caràcter permanent i especialitzat del Consell Nacional de la Discapacitat encarregat de promoure la igualtat d'oportunitats, la no discriminació i accessibilitat universal.

Emet informes de caràcter informatiu, no vinculant.

Què ofereix:

- ▷ Assessorament a les persones amb discapacitat que presenten una consulta o queixa per raó de discriminació.
- ▷ Estudis i anàlisi de les consultes i queixes rebudes.
- ▷ Proposta de solucions a les situacions de discriminació que li arriben.

Dades de contacte:

C/ Alcalá, 37 – 7a. Planta

28014 Madrid

Tels.: 91 822 65 12 / 91 822 65 13 / 91 822 65 23

Correu electrònic: oadis@msssi.es

Web: <http://www.oadis.mscbs.gob.es/home.htm>

Enllaç al formulari per comunicar la vulneració:

<http://www.oadis.mscbs.gob.es/consultaDenunciaQueja/home.htm>

A tenir en compte: Molts ajuntaments disposen d'equips d'atenció a les persones amb discapacitat. Et recomanem que t'informis si en el teu municipi s'ofereix aquest servei. Així mateix, les pàgines web dels ajuntaments disposen d'apartats on pots fer queixes i suggeriments. És un recurs que et pot ajudar a denunciar una vulneració que hagi patit al municipi.

En aquest sentit, per exemple, trobem l'**Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD)** de l'Ajuntament de Barcelona. T'expliquem, a continuació, en què consisteix aquest servei:

Què és:

És un organisme autònom local de l'Ajuntament de Barcelona que promou activitats, impulsa programes i presta serveis a les persones amb discapacitat i diversitat funcional de Barcelona, tant des de la pròpia organització municipal com a través de la col·laboració amb les entitats, per tal de millorar la qualitat de vida, l'autonomia personal i la vida independent de les persones amb discapacitat de Barcelona.

Què ofereix:

L'Institut ofereix serveis directes a les persones i a les entitats:

- ▷ Servei d'Atenció al Públic.
- ▷ Equip d'assessorament laboral.
- ▷ Servei Públic de Transport Especial.
- ▷ Servei Municipal d'Assistència Personal.
- ▷ Centres de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç. EIPI Ciutat Vella i EIPI Nou Barris.
- ▷ Banc del Moviment, xarxa solidària de productes de suport.
- ▷ Temps per a tu, un servei de lleure de qualitat per infants, adolescents i joves.

I promou l'accessibilitat universal, la inclusió i la vida independent a través de projectes en col·laboració amb els departaments i els districtes de l'Ajuntament, les entitats i altres agents socials en els àmbits següents:

- ▷ L'ocupació
- ▷ L'educació
- ▷ L'urbanisme i l'espai públic

- ▷ El lleure
- ▷ Els serveis socials
- ▷ La cultura i les festes
- ▷ El comerç
- ▷ El turisme
- ▷ L'habitatge
- ▷ La formació
- ▷ Els drets

Dades de contacte:

Servei d'Atenció al Públic: Atenció personalitzada de consultes sobre recursos, ajuts i serveis adreçats a persones amb discapacitat física, intel·lectual, sensorial i per trastorn mental, a entitats i a serveis.

C/ València, 344, bxs

08009 Barcelona

Tel.: 93 413 27 75

Correu electrònic: sap@bcn.cat

Web: barcelona.cat/accessible

5.2. Organismes especialitzats en diferents drets (accessibilitat, educació, laboral i consum)

Hi ha organismes especialitzats per àmbits. És important que identifiquis l'àmbit al que fa referència el dret que s'ha vulnerat. D'aquesta manera podràs accedir a organismes que et poden donar un assessorament molt més específic. Tots ells et poden oferir:

- Informació i assessorament especialitzat per àmbits.
- Canals per comunicar la vulneració d'un dret.

Si el dret vulnerat fa referència a **l'àmbit de l'accessibilitat**, et recomanem que contactis amb:

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

Què és:

L'Àrea de Promoció de l'Accessibilitat i de Supressió de Barreres és l'òrgan administratiu de la Generalitat de Catalunya amb funcions relatives a la promoció de l'accessibilitat i la supressió de barreres per a la igualtat d'oportunitats de les persones amb discapacitat, adscrit al departament competent en aquesta matèria.

Què ofereix:

- ▷ Proposa, elabora i desenvolupa polítiques i criteris normatius per a la promoció i l'execució de les condicions d'accessibilitat, la supressió de barreres arquitectòniques i de comunicació, i per a l'autonomia, la igualtat d'oportunitats i la no-discriminació de les persones amb discapacitat.
- ▷ Difon solucions i avenços en l'accessibilitat i en l'eliminació de barreres existents de qualsevol àmbit.
- ▷ Estableix les accions i estratègies necessàries per garantir que la normativa d'accessibilitat s'aplica de manera coordinada a tot el territori.

- ▷ Col·labora amb les administracions públiques, els òrgans competents i altres entitats implicades en programes i activitats que tinguin com a objectiu la promoció de l'accessibilitat, l'autonomia i la igualtat d'oportunitats de les persones.
- ▷ Fa el seguiment, les accions de suport i de control adequades, i mediació, si escau, per al compliment de les normes d'accessibilitat per part de les diferents administracions públiques.
- ▷ Assisteix i fa les tasques de secretaria tècnica del Consell per a la Promoció de l'Accessibilitat, l'òrgan col·legiat de participació i consulta en la matèria.
- ▷ Coordina i fa el seguiment de les activitats del Centre per a l'Autonomia Personal Sírius del Departament i de la xarxa pública d'aquests centres.

Dades de contacte:

Passeig del Taulat, 266-270

08019 Barcelona

Tel.: 93 882 25 91

Correu electrònic: accessibilitat.tsf@gencat.cat

Web: http://sac.gencat.cat/sacgencat/AppJava/organisme_fitxa.jsp?codi=18104

Enllaç al formulari per comunicar la vulneració:

http://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/tramits/formularis_i_documentacio/persones_amb_discapacitat/formularis_persones_fisiques/

Si el dret vulnerat fa referència a **l'àmbit de l'educació** et recomanem que contactis amb:

Inspecció d'Educació:

Què és:

El Departament d'Ensenyament exerceix la inspecció del sistema educatiu respecte de tots els centres, de qualsevol titularitat, els serveis i els altres elements del sistema, amb l'objectiu d'assegurar l'aplicació de l'ordenament i garantir l'exercici dels drets i el compliment dels deures que en deriven. A aquests efectes, s'encomana la supervisió, l'assessorament i l'avaluació dels centres i serveis educatius a la Inspecció d'Educació.

Què ofereix:

- ▷ La inspecció supervisa i avalua els centres i els serveis educatius i controla l'assoliment dels objectius definits, respectivament, en els projectes educatius i en els plans d'actuació.
- ▷ Supervisa i avalua l'exercici de la funció docent i de la funció directiva.
- ▷ Participa en el desplegament d'accions per al millorament de la pràctica educativa i del funcionament dels centres, i també dels processos de reforma i innovació educativa.
- ▷ Desenvolupa processos avaluadors i participa en l'aplicació d'avaluacions del sistema educatiu.
- ▷ Vetlla pel respecte i el compliment de les normes reguladores del sistema educatiu i l'aplicació dels principis i valors que s'hi recullen, inclosos els destinats a fomentar la igualtat de gènere.
- ▷ Assessora, orienta i informa els diferents sectors de la comunitat educativa en l'exercici dels seus drets i en el compliment de les seves obligacions.

Dades de contacte:

Inspecció Territorial de Barcelona:

Plaça Urquinaona, 6
08010 Barcelona
Tel.: 93 551 10 00

Inspecció Territorial de Barcelona comarques:

C/ Casp, 15, planta 4
08010 Barcelona
Tel.: 93 481 60 00

Inspecció Territorial de Baix Llobregat:

C/ Laureà Miró, 328-330
08980 Sant Feliu de Llobregat
Tel.: 93 685 94 50

Inspecció Territorial de Vallès Occidental:

Marquès de Comillas, 65-69
08202 Sabadell
Tel.: 93 748 44 55

Inspecció Territorial de Vallès Oriental:

C/ Churruga, 90 (Edifici Carbot i Barba)
08301 Mataró
Tel.: 93 693 18 90

Inspecció Territorial de Catalunya central:

Carretera de Vic, 175-177
08243 Manresa
Tel.: 93 693 05 90

Inspecció Territorial de Girona:

Plaça Pompeu Fabra, 1
17002 Girona
Tel.: 872 975 539

Inspecció Territorial de Lleida:

C/ Pica d'Estats, 2, 2a planta
25006 Lleida
Tel.: 973 279 999

Inspecció Territorial de Tarragona:

C/ Sant Francesc, 7
43003 Tarragona
Tel.: 977 251 440 (ext. 5092)

Inspecció Territorial de Terres de l'Ebre:

C/ Providència, 5-9
43500 Tortosa
Tel.: 977 448 711

Per a més informació:

Web: <http://ensenyament.gencat.cat/ca/departament/inspeccio-educacio/>

Consorci d'Educació de Barcelona:

Què és:

És un instrument de cogestió i descentralització, en un marc de col·laboració institucional, que representa la voluntat de la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona de treballar plegats per a la millora dels serveis als centres educatius i a la ciutadania a través d'una única xarxa educativa.

Què ofereix:

- ▷ Planificació (la programació i la distribució territorial dels centres docents compresos en les lleis d'ordenació educativa vigents).
- ▷ Serveis educatius i programes d'innovació educativa (la creació, en el marc de la planificació general, i la gestió de centres pedagògics i de recursos, de serveis de suport, assessorament i investigació psicopedagògica i la formació del personal docent).

- ▷ L'escolarització (l'aplicació a Barcelona de la normativa de matriculació d'alumnes i qualsevol altra d'anàloga que necessiti una adaptació específica).
- ▷ L'educació complementària i extraescolar.
- ▷ L'execució dels programes d'educació compensatòria.
- ▷ La vigilància del compliment de l'escolaritat obligatòria.
- ▷ La reglamentació i la gestió del transport, del menjador i d'altres serveis escolars.
- ▷ La conservació, el manteniment, els subministraments (aigua, gas i llum), les comunicacions, la neteja, els lloguers i la vigilància dels edificis destinats a centres docents públics d'educació secundària obligatòria i postobligatòria, educació primària, educació infantil i educació d'ensenyaments de règim especial i d'educació d'adults s'ha d'exercir segons l'Administració a la qual correspongui la titularitat patrimonial del centre, sens perjudici dels acords que es puguin establir en el futur.
- ▷ La creació, en el marc de la planificació general i la construcció i les obres de reforma, d'ampliació i millora dels centres docents públics, llevat dels universitaris, d'acord amb el que estableix l'article 61 de la llei 22/1998, de 30 de desembre.
- ▷ La gestió de tots els centres públics d'educació infantil, d'educació primària i d'educació secundària obligatòria i postobligatòria.
- ▷ La gestió dels programes de garantia social, de la formació professional específica, dels centres d'ensenyament de règim especial i de l'educació de persones adultes.

Dades de contacte:

Plaça Urquinaona, 6

08010 Barcelona

Tel.: 93 551 10 00

Web: <http://edubcn.cat>

Enllaç al formulari per comunicar la vulneració:
edubcn.cat/ca/peticions_i_suggeriments

Si el dret vulnerat fa referència a l'**àmbit laboral**, et recomanem que contactis amb:

Inspecció de Treball de Catalunya (ITC):

Què és:

La Inspecció de Treball de Catalunya (ITC) és el servei públic del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya competent per vigilar i exigir la normativa de l'ordre social (tant pel que fa a les disposicions legals i reglamentàries com al contingut normatiu dels convenis col·lectius). Entre aquestes normes, s'hi troben les referents a la integració laboral de les persones amb discapacitat.

Què ofereix:

- ▶ La ITC actua, principalment, per fer complir 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.
- ▶ La ITC vetlla pel compliment de l'obligació que tenen les empreses públiques i privades amb 50 o més treballadors/ores de contractar un nombre de persones amb discapacitat no inferior al 2% de la seva plantilla.
- ▶ Vetlla també perquè les decisions unilaterals de l'empresa no impliquin discriminacions desfavorables per raó de discapacitat quant a retribucions, jornades, formació, promoció i altres condicions de treball.
- ▶ La ITC considera tota denúncia absolutament confidencial i guarda secret professional respecte de les dades i la informació de què hagi tingut coneixement en exercir les funcions inspectores.

Dades de contacte:

Inspecció Territorial de Treball de Barcelona:

Travessera de Gràcia, 303-311

08025 Barcelona

Tel.: 93 624 75 00

Fax: 93 554 78 66

Correu electrònic: itc.barcelona@gencat.cat

Inspecció Territorial de Treball de Girona:

C/ Migdia, 50

17002 Girona

Tel.: 972 94 23 10

Fax: 972 94 23 18

Correu electrònic: itc.girona@gencat.cat

Inspecció Territorial de Treball de Lleida:

C/ Riu Besòs, 2

25001 Lleida

Tel.: 973 21 63 80

Fax: 973 20 49 43

Correu electrònic: itc.lleida@gencat.cat

Inspecció Territorial de Treball de Tarragona:

Av. Cardenal Vidal i Barraquer, 20

43005 Tarragona

Tel.: 977 23 37 14

Fax: 977 25 39 85

Correu electrònic: itc.tarragona@gencat.cat

Per a més informació:

Web: <http://inspecciotreball.gencat.cat>

Enllaç al formulari per comunicar la vulneració:

http://treball.gencat.cat/ca/ambits/inspeccio/atencio_ciudadana/denunciar/

Si el dret vulnerat fa referència a l'**àmbit del consum** de béns i serveis, et recomanem que contactis amb els següents organismes.

És important que sàpigues que totes les persones físiques i jurídiques que a Catalunya comercialitzin béns o prestin serveis, ja sigui directament o bé com a intermediaris, han de disposar de fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia per facilitar que els/les consumidors/es i usuaris/es que ho sol·licitin, puguin formular per escrit la seva reclamació en el mateix establiment i així deixar constància d'aquest fet i també possibilitar l'acord o solució del conflicte. (Informació extreta de la web de l'Agència Catalana de Consum).

Agència Catalana de Consum:

Què és:

És un organisme autònom de la Generalitat de Catalunya adscrit al Departament d'Empresa i Coneixement. Com a tal, té personalitat jurídica pròpia, autonomia administrativa i plena capacitat d'obrar. Tenen assignades totes les competències de la Generalitat de Catalunya en matèria de consum.

Què ofereix:

La seva missió és garantir els drets de les persones com a consumidores de béns i productes i usuàries de serveis.

Informen:

- ▷ A les persones consumidores i les empreses sobre els seus drets i els seus deures en matèria de consum i la forma d'exercir-los.
- ▷ Ho fan a través de diferents canals:
 - De forma general a través de la web i a través de fulletons, publicacions i tots els mitjans de comunicació.
 - De forma personalitzada a través del telèfon d'atenció al ciutadà '012' o a les seves oficines.

Formen:

- ▷ A les persones consumidores, empresaris i empresàries, professionals dels organismes públics de consum i de les associacions de consumidors, a través de xerrades i seminaris i cursos de formació.
- ▷ Als nens i nenes i el jovent en el consum responsable.

Actuen:

- ▷ Per a la resolució dels conflictes que sorgeixen entre les empreses i les persones consumidores, a través dels mecanismes de mediació i arbitratge.
- ▷ Per millorar el funcionament del mercat de productes i serveis, a través del control i la inspecció i també, si escau, la regulació normativa.

Dades de contacte:

C/de Pamplona, 113

08018 Barcelona

Tel.: 93 551 66 66

Web: <http://www.consum.cat/>

Enllaç al formulari per comunicar la vulneració:

<http://consum.gencat.cat/ca/consultes-i-reclamacions/>

Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC):

Què és:

L'OMIC és un servei de la Direcció de Comerç i Consum de l'Ajuntament de Barcelona que té com a objectiu ajudar els ciutadans i ciutadanes de la ciutat de Barcelona, ja siguin consumidors, comerciants o usuaris, a conèixer els seus drets i deures en temes de consum.

Què ofereix:

- ▷ Informació i assessorament sobre temes de consum de manera presencial, telefònica i telemàtica.
- ▷ Tramitació de queixes i reclamacions dels/les consumidors/es residents a Barcelona o referents a establiments ubicats a Barcelona.
- ▷ Conciliació entre les parts, mitjançant mediació, en cas de conflicte de consum.
- ▷ Campanyes i accions formatives sobre consum a diversos col·lectius.
- ▷ Recopilació, actualització i publicació de documentació legislativa en matèria de consum.
- ▷ Col·laboració amb els serveis d'atenció al client d'empreses en prevenció de problemàtiques que puguin sorgir.
- ▷ Lliurament de fulls de reclamació als comerços i informació sobre els seus drets i obligacions envers els consumidors i usuaris.

Dades de contacte:

Ronda Sant Pau, 45

08015 Barcelona

Tel.: 93 402 78 41

Correu electrònic: omic@bcn.cat

Web: <http://ajuntament.barcelona.cat/omic/ca>

Enllaç al formulari per comunicar la vulneració:

<http://ajuntament.barcelona.cat/omic/ca/formularis/presentar-reclamacio>

Altres oficines municipals d'informació al consumidor:

En la Web de l' Agència Catalana de Consum es poden cercar altres oficines municipals d'informació al consumidor.

Web: <http://bit.ly/1NNEciQ>

Així mateix, existeixen **associacions de consumidors/es** que et poden oferir:

- Informació i assessorament sobre els teus drets com a consumidor/a.

FACUA-Consumidors en acció:

Què és:

FACUA-Consumidors en Acció és una organització no governamental, sense ànim de lucre, dedicada des dels seus orígens, el 1981, a la defensa dels drets dels/les consumidors/es.

Reivindiquen millores en la regulació i el control del mercat, la qualitat, etiquetatge i publicitat dels productes i serveis. Qüestionen l'actual model de societat de consum, sustentat en el foment de l'acaparament i ostentació de productes de forma irracional i malversadora, l'explotació dels països amb menys recursos i l'esgotament dels recursos naturals del planeta.

Què ofereix:

- ▷ Assessorament en la defensa dels drets dels/les consumidors/es i usuaris/es.
- ▷ Formació als/les consumidors/es i usuaris/es amb l'objectiu que siguin capaços d'efectuar l'elecció dels béns i/o serveis amb ple coneixement dels seus drets, deures i responsabilitats.
- ▷ Difusió dels drets dels/les consumidors/es i usuaris/es.

- ▷ Reivindicar el reconeixement en la llei i ple exercici en la pràctica quotidiana de drets fonamentals, com ara el dret a la protecció contra els riscos susceptibles d'afectar la salut, seguretat o capacitat econòmica dels/les consumidors/es i usuaris/es; el dret a la informació; el dret a la representació i a la participació dels/les consumidors/es en aquelles decisions que els afecten.
- ▷ Col·laborar amb altres organismes i administracions (estatals i europees), fent-los partícips d'estudis, iniciatives i propostes que siguin d'interès dels/les consumidors/es i usuaris/es.
- ▷ Combatre la publicitat enganyosa i garantir que l'oferta de béns i serveis s'ajusti a la veritat.
- ▷ Promoure un ús i consum sostenible dels recursos i la defensa del medi ambient, la flora i la fauna.

Dades de contacte:

C/ Bécquer, 25 B

41002 Sevilla

Tels.: 954 90 90 90 / 688 954 954

Correu electrònic: consumidoresenaccion@facua.org

Web: <https://www.facua.org/>

L'organització està present a tot el territori nacional a través d'associacions i delegacions territorials:

<https://www.facua.org/es/sobrefacua.php?Id=33&capitulo=70>

Organització de Consumidors i Usuaris de Catalunya (L'OCUC):

Què és:

És una associació privada sense ànim de lucre, democràtica i independent, que des de 1978 assumeix les funcions de defensar, educar, difondre, promoure i representar els drets del conjunt dels/les consumidors/es i els/les usuaris/es de Catalunya.

Què ofereix:

- ▷ Informació als/les consumidors/es i usuaris/es i difusió i defensa dels seus drets.
- ▷ Col·laboració amb tots els sectors de l'administració pública en defensa dels drets dels/les consumidors/es i usuaris/es.
- ▷ Representació dels/de les consumidors/es i usuaris/es davant les entitats públiques i/o privades.
- ▷ Cooperació amb els agents econòmics en benefici dels/les consumidors/es i usuaris/es.
- ▷ Denúncia dels fraus i/o abusos que puguin perjudicar als/les consumidors/es i usuaris/es i exercir les corresponents accions legals.
- ▷ Proposar reformes necessàries de l'ordenament jurídic.
- ▷ Assumir funcions arbitrals i potenciar l'arbitratge de consum.

Dades de contacte:

Roger de Llúria, 115 1-2

08037 Barcelona

Tel.: 93 417 47 37

Correu electrònic: administraciolocuc@ocuc.cat

Web: <https://ocuc.cat/es/>

Coordinadora d'Usuaris de la Sanitat, Salut, Consum i Alimentació (CUS):

Què és:

La CUS és una associació de consumidors/es que va néixer l'any 1979 com a conseqüència de la indefensió en la que es trobaven els/les usuaris/es del sistema públic de salut. Al 1982 es va incorporar l'àmbit del consum, l'alimentació i la seguretat alimentària com a eixos transversals relacionats amb la salut.

Què ofereix:

- ▶ Assessorament i informació en tots els àmbits d'actuació (salut, consum, alimentació i altres).
- ▶ Gestió de reclamacions i mediacions.
- ▶ Gestió de negligències i errors mèdics.
- ▶ Elaboració de publicacions, guies, tríptics informatius i la revista de la CUS.
- ▶ Elaboració d'estudis i/o tallers a demanda d'empreses, hospitals, centres sanitaris, administració pública o altres entitats.
- ▶ Participació en xerrades, tallers i jornades.

Dades de contacte:

Avinguda Portal de l'Àngel, 7, àtic lletres A, B i C

08002 Barcelona

Tel.: 93 302 41 38

Correu electrònic: consum@cus-usuaris.org

Web: <http://cus-usuaris.org/>

5.3. Organismes especialitzats en matèria jurídica

Com hem comentat, tens la possibilitat d'accedir a la via judicial per denunciar la vulneració d'un dret. En aquest sentit, els següents organismes poden assessorar-te i orientar-te jurídicament, oferint-te:

- Informació i assessorament jurídic.
- Canals per comunicar la vulneració d'un dret.

Consell dels Il·lustres Col·legis d'Advocats de Catalunya:

Què és:

El Consell dels Il·lustres Col·legis d'Advocats de Catalunya exerceix la representació i la defensa generals de la professió en l'àmbit de Catalunya i la coordinació dels col·legis professionals que els integren. Així mateix, elabora les normes relatives a l'exercici professional i al règim disciplinari comunes a la professió i informa sobre els projectes normatius que els trameti el Govern o un departament de la Generalitat.

Què ofereix:

- ▷ El Consell compta amb una Comissió de Defensa dels Drets Humans que neix com a resposta al compromís social que té l'advocacia. La Comissió estarà sempre pendent dels conflictes que puguin produir-se i que lesionin els drets fonamentals de les persones, i intentarà buscar les solucions més adients, intercedint davant les autoritats en defensa dels drets individuals i col·lectius.
- ▷ Per consultes i orientació legal es pot acudir al Servei d'Orientació Jurídica dels 14 Col·legis d'Advocats de Catalunya. Podeu consultar les adreces al següent enllaç: <http://sac.gencat.cat/sacgencat/AppJava/organigrama.jsp%3Fcodi%3D15490%26jq%3D200030>
- ▷ Es poden fer arribar comunicacions de problemàtiques o incidències a: dretshumans@cicac.cat.

Dades de contacte:

Roger de Llúria, 113, 3^a planta

08037 Barcelona

Tel.: 93 487 50 68

Correu electrònic: dretshumans@cicac.cat

Web: <http://cicac.cat/arees/drets-humans/>

Fiscalia. Servei de Delictes d'Odi i Discriminació:

Què és:

La Fiscalia és un òrgan constitucional de l'Estat que pot rebre denúncies de la ciutadania i obrir diligències d'investigació per a l'esclarament de fets constitutius d'infracció penal i per a la identificació dels seus autors, i que exerceix, si s'escau, les accions penals corresponents. A més, exerceix en la persecució dels delictes motivats per odi o discriminació les funcions que constitucionalment i legalment té encomanades, promou l'acció de la justícia en defensa de la legalitat, dels drets de la ciutadania i de l'interès públic tutelat per la llei, d'ofici o a petició dels interessats, alhora que vetlla per la independència dels tribunals de justícia i procura davant d'aquests la satisfacció de l'interès social.

Què ofereix:

- ▷ Recepció de denúncies per a la investigació, si escau, de fets constitutius d'infracció penal comesos per motius racistes, antisemites o una altra classe de discriminació referent a la ideologia, religió o creences de la víctima, l'ètnia, raça o nació a la qual pertanyi, el seu sexe, orientació o identitat sexual, raons de gènere, la malaltia que pateixi o la seva discapacitat.
- ▷ Exercici d'accions penals i civils davant Jutjats i Tribunals de Justícia per a la persecució d'aquests delictes d'acord amb els principis de legalitat i imparcialitat entre d'altres.
- ▷ Interessar Mesures de protecció de les víctimes d'aquest tipus de delictes.

Dades de contacte:

Fiscalia Provincial de Barcelona:

Ciutat de la Justícia, Edifi F, planta 11
Gran Via de les Corts Catalanes, 111
Barcelona
Tel.: 93 365 64 74

Fiscalia Provincial de Girona:

Pl. Josep Maria Lidon Corbí, 1
Girona
Tel.: 972 942 562

Fiscalia Provincial de Lleida:

C/ Canyeret, 1
Lleida
Tel.: 973 705 840

Fiscalia Provincial de Tarragona:

Avda. President Lluís Companys, 10
Tarragona
Tel.: 977 920 100

Fiscalia especialitzada en la protecció de les persones amb discapacitat:

Què és:

La seva funció està dirigida a la protecció de les persones amb discapacitat en els processos de modificació de la capacitat (diligències prejudicials, incapacitació, internaments...).

Qualsevol ciutadà i ciutadana, persona física o jurídica, que conegué l'existència d'una persona amb discapacitat en situació de desprotecció, o que no tingui els suports necessaris que assegurin la seva inclusió social, pot contactar amb aquesta Fiscalia.

Què ofereix:

- ▷ Constitució, vigilància i control de les institucions tutelars (tutors, curadors, tutela institucional, altres suports...).
- ▷ Formació, divulgació i informació de la matèria a les persones amb discapacitat, a les seves famílies i a organismes tutelars.

Dades de contacte:

Web: <https://bit.ly/2K7lqdn>

Enllaç al formulari per comunicar la vulneració:

<https://bit.ly/2MmGQB4>

5.4. Organismes especialitzats en mitjans de comunicació

En ocasions, són els propis mitjans de comunicació els que poden emetre un determinat contingut que vulneri els drets de les persones amb discapacitat. En aquest sentit, és important que coneguis els següents organismes. Tots dos et poden oferir:

- Canals per comunicar la vulneració d'un dret per part d'un mitjà de comunicació.

Consell de l'Audiovisual de Catalunya (CAC):

Què és:

El Consell de l'Audiovisual de Catalunya (CAC) és l'autoritat independent de regulació de la comunicació audiovisual de Catalunya. Té com a finalitat vetllar pel compliment de la normativa aplicable als prestadors de serveis de comunicació audiovisual, tant públics com els privats.

El CAC té com a principis d'actuació la defensa de la llibertat d'expressió i d'informació, del pluralisme, de la neutralitat i l'honestedat informatives, així com de la lliure concurrència del sector.

Què ofereix:

En cas que es detecti que en algun mitjà audiovisual s'ha emès un determinat contingut que fomenta l'odi, menyspreu o discriminació per raó de discapacitat, es pot enviar la queixa pertinent per tal que aquest òrgan actui.

A través de la seva pàgina web (opció: Defensa de l'Audiència) es pot accedir al formulari de queixa que han dissenyat per aquest supòsit.

Dades de contacte:

C/ dels Vergós, 36-42

08017 Barcelona

Tel.: 93 557 50 00

Fax: 93 557 50 01

Correu electrònic: audiovisual@gencat.cat

Web: <http://www.cac.cat>

Col·legi de Periodistes de Catalunya:

Què és:

L'any 1985 es va crear el Col·legi de Periodistes de Catalunya en resposta a les necessitats dels/les professionals i de la societat catalana. El col·legi vetlla per la millora de les condicions en què els i les periodistes duen a terme el seu treball. Així mateix, defensa el dret de la ciutadania a rebre una informació veraç, independent i contrastada.

Què ofereix:

Al Col·legi de Periodistes de Catalunya, hi ha creats diferents grups de treball formats per col·legiats i col·legiades voluntaris i presidits per membres de la Junta de Govern. Aquests grups són una de les eines de treball més importants del Col·legi, ja que es reuneixen periòdicament per tal de mantenir una acció continuada sobre diferents aspectes de la professió periodística.

Actualment, hi ha grups sobre els mitjans públics, sobre universitat i joves, sobre formació, sobre gabinets de comunicació, sobre periodisme solidari o sobre qüestions de gènere. Segons el cas que es vulgui denunciar, podria ser una bona opció contactar amb els responsables d'aquests grups de treball:

<https://www.periodistes.cat/que-fem>.

Qualsevol persona física o jurídica pot presentar un escrit de queixa per la lesió comesa per un mitjà de comunicació dels principis reconeguts en Codi Deontològic de la professió periodística (<https://www.periodistes.cat/codi-deontologic>).

Dades de contacte:

Rbla. Catalunya, 10, pral.

08007 Barcelona

Tel: 93 317 19 20

Web: <http://www.periodistes.cat>

Enllaç al formulari per comunicar la vulneració:

<https://fcic.periodistes.cat/presentar-una-queixa/>

5.5. Entitats que treballen en l'àmbit de la discapacitat física

Com hem dit abans, **les entitats són un bon aliat per garantir l'exercici dels drets de les persones amb discapacitat**. Per aquest motiu, si no ets soci/a de cap entitat, t'animem a conèixer quina es pot adequar més a les teves necessitats. A continuació, trobaràs un llistat d'entitats a través del qual pots obtenir informació d'un gran nombre d'entitats que treballen per la defensa dels drets de les persones amb discapacitat física.

No obstant, per conèixer entitats que **treballen en l'àmbit d'altres discapacitats (intel·lectual, sensorial o salut mental)**, o d'altres sectors, pots consultar els següents registres:

- **Fitxer General d'Entitats Ciutadanes.** És un registre de l'Ajuntament de Barcelona on podràs consultar quines entitats hi ha a la ciutat (pots buscar per nom, districte, barri o temàtica).
Enllaç: ajuntament.barcelona.cat/participaciociudadana/ca/fitxer-entitats
- **Guia d'Entitats.** És un registre del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya que et permetrà accedir a dades identificatives de diferents entitats de Catalunya (pots buscar per nom, tipus d'entitat, classificació o territori).
Enllaç: justicia.gencat.cat/ca/serveis/guia_d_entitats/

Recorda que les entitats poden oferir-te:

- Informació i assessorament sobre els drets de les persones amb discapacitat.
- Recolzament i suport a la teva denúncia.

Entitats d'àmbit català:

- ▷ ECOM www.ecom.cat
- ▷ Cocemfe Catalunya www.cocemfecatalunya.cat/ca
- ▷ Federació Catalana d'Entitats de Paràlisi Cerebral i etiologies similars (FEPCCAT) www.fepccat.org
- ▷ Comitè Català de Representants de Persones amb Discapacitat (COCARMI) www.cocarmi.cat (aglutina totes les discapacitats)

Entitats d'àmbit estatal:

- ▷ Plataforma Representativa Estatal de Persones amb Discapacitat Física (PREDIF) www.predif.org
- ▷ Confederació Espanyola de Persones amb Discapacitat Física i Orgànica (COCEMFE) www.cocemfe.es/portal
- ▷ Comitè Espanyol de Representants de Persones amb Discapacitat (CERMI) www.cermi.es (aglutina totes les discapacitats)

A nivell estatal, és important que també coneguis aquests dos organismes:

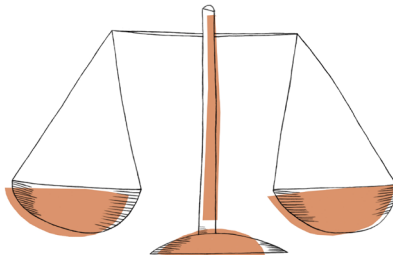
- ▷ SOLCOM per a la solidaritat comunitària de les persones amb diversitat funcional i la inclusió social www.asociacionsolcom.org (assessorament legal)
- ▷ Real Patronato sobre la Discapacidad www.rpd.es, gestionen el Centro Español de Documentación sobre Discapacidad (CEDD)

PRINCIPAL LEGISLACIÓ RELACIONADA AMB EL RECONeixEMENT DE DRETS DE LES PERSONES AMB DISCAPACITAT

És important que coneguis la legislació que reconeix els teus drets. Hi ha normativa específica centrada en les necessitats de les persones amb discapacitat. Algunes d'elles inclouen règims sancionadors i mesures concretes per tal que puguis denunciar una vulneració.

6.1. Legislació marc

- Declaració Universal de Drets Humans.
- Pacte Internacional de Drets Civils i Polítics.
- Pacte Internacional de Drets Econòmics, Socials i Culturals.
- Convenció sobre els Drets de l'Infant.
- Carta Europea de Salvaguarda de Drets Humans a la Ciutat.
- Constitució Espanyola.
- Estatut dels Treballadors.
- Estatut d'autonomia de Catalunya.
- Llei 5/2015, de 13 de maig, de modificació del llibre cinquè del Codi civil de Catalunya, relatiu als drets reals.



6.2. Legislació referent a l'àmbit de la discapacitat

Àmbit internacional:

- ▷ Convenció de l'ONU sobre els drets de les persones amb discapacitat. (Va ser aprovada el 13 de desembre de 2006 i ratificada per l'estat espanyol el 2008, passant a ser part de l'ordenament jurídic estatal).

Àmbit estatal:

- ▷ 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. (Aquesta norma defineix els àmbits d'igualtat i no discriminació; fa un recorregut pels drets de les persones amb discapacitat i estableix el règim d'infraccions i sancions).
- ▷ Llei 26/2011, d'1 d'agost, d'adaptació normativa a la convenció internacional sobre els drets de les persones amb discapacitat.
- ▷ Reial Decret 1276/2011, de 16 de setembre, d'adaptació normativa a la convenció internacional sobre els drets de les persones amb discapacitat.
- ▷ Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.
- ▷ Reial Decret Legislatiu 5/2000, de 4 d'agost, pel qual s'aprova el text refós de la llei sobre infraccions i sancions en l'ordre social.

6.3. Legislació per àmbits

Accessibilitat:

Normativa general:

- ▷ Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat.
- ▷ Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.
- ▷ Reial Decret 1417/2006, d' 1 de desembre, pel que s'estableix el sistema arbitral per la resolució de queixes i reclamacions en matèria d'igualtat d' oportunitats, no discriminació i accessibilitat per raó de discapacitat.
- ▷ Decret 135/1995, de 24 de març, de desplegament de la llei de promoció de l'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques i d'aprovació del codi d'accessibilitat (pendent d'aprovar el nou decret d'accessibilitat).

Normativa específica sobre edificació i habitatge:

- ▷ Decret 141/2012 sobre condicions mínimes d'habitabilitat dels habitatges i la cèdula d'habitabilitat.
- ▷ Reial Decret 173/2010, de 19 de febrer, pel que es modifica el Codi Tècnic de l'Edificació, aprovat pel Reial Decret 314/2006, de 17 de març, en matèria d'accessibilitat i no discriminació de les persones amb discapacitat.
- ▷ Reial Decret 314/2006, de 17 de març, pel que s' aprova el Codi Tècnic de l' Edificació.
- ▷ Document de Recolzament al Document Bàsic DB-SUA Seguretat d' utilització i accessibilitat Codi Tècnic de l' Edificació (Adequació efectiva de les condicions d' accessibilitat en edificis existents) (juny 2018).

- ▷ Comparativa del Codi tècnic de l'edificació amb la normativa d'accessibilitat de Catalunya: nota tècnica elaborada per la Diputació de Barcelona.

Normativa específica sobre urbanisme:

- ▷ Ordre VIV/561/2010, d'1 de febrer, per la qual es desenvolupa el document tècnic de condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació per a l'accés i utilització dels espais públics urbanitzats.
- ▷ Reial Decret 505/2007, de 20 d'abril, pel que s'aproven les condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació de les persones amb discapacitat per l'accés i utilització dels espais públics urbanitzats i edificacions.
- ▷ Comparativa del Codi d'accessibilitat de Catalunya amb l'Ordre VIV/561/2010: nota tècnica elaborada per la Diputació de Barcelona.

Normativa específica sobre transport i targeta d'aparcament:

- ▷ Reial Decret 1544/2007, de 23 de novembre, pel qual es regulen les condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació per a l'accés i utilització de les maneres de transport per a persones amb discapacitat.
- ▷ Llei 9/2003, de 13 de juny, de la mobilitat.
- ▷ Decret 97/2002, de 5 de març, sobre la targeta d'aparcament per a persones amb disminució i altres mesures adreçades a facilitar el desplaçament de les persones amb mobilitat reduïda.

Altra normativa específica d'accessibilitat:

- ▷ Llei 17/2010, de 3 de juny, de la llengua de signes catalana.
- ▷ Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya.
- ▷ Ordre ASC/573/2010, de 3 de desembre, de desplegament parcial de la llei 19/2009, de 26 de desembre, de l'accés a l'entorn de les persones acompanyades de gossos d'assistència.
- ▷ Llei 19/2009, de 26 de novembre, de l'accés a l'entorn de les persones acompanyades de gossos d'assistència.
- ▷ Ordre PRE/446/2008, de 20 de febrer, per la qual es determinen les especificacions i característiques tècniques de les condicions i criteris d'accessibilitat i no discriminació que estableix el Reial Decret 366/2007, de 16 de març.
- ▷ Reial Decret 366/2007, de 16 de març, pel qual s'estableixen les condicions d'accessibilitat i no discriminació de les persones amb discapacitat en les seves relacions amb l'Administració General de l'Estat.
- ▷ Reial Decret 1612/2007, de 7 de desembre, pel que es regula un procediment de vot accessible que facilita a les persones amb discapacitat visual l'exercici del dret de sufragi.

Educació:

- ▷ Decret 150/2017, de 17 d'octubre, de l'atenció educativa a l'alumnat en el marc d'un sistema educatiu inclusiu.
- ▷ Llei Orgànica 8/2013, per la millora de la qualitat educativa.
- ▷ Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació.
- ▷ Decret 117/84, de 17 d'abril, sobre l'ordenació de l'educació especial per a la seva integració en el sistema educatiu ordinari.

Laboral:

- ▷ Reial Decret Legislatiu 8/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la llei General de la Seguretat Social.
- ▷ Reial Decret Legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la llei de l'estatut dels treballadors.
- ▷ Llei 11/2013, de 26 de juliol, de mesures de suport a l'emprenedor i d'estímul del creixement i de la creació d'ocupació.
- ▷ Llei 3/2012, de 6 de juliol, de mesures urgents per a la reforma del mercat laboral.
- ▷ Reial Decret 1541/2011, de 31 d'octubre, pel qual es desenvolupa la llei 32/2010, de 5 d'agost, per la qual s'estableix un sistema específic de protecció per cessament d'activitat dels treballadors autònoms.
- ▷ Reial Decret 1851/2009, de 4 de desembre, pel qual es desenvolupa l'article 161 bis de la llei general de la Seguretat Social [articles 206 a 208 de la LGSS 2015], pel que fa a l'anticipació de la jubilació dels treballadors amb discapacitat en grau igual o superior al 45%.
- ▷ Llei 20/2007, d'11 de juliol, de l'Estatut del treball autònom.
- ▷ Reial Decret 870/2007, de 2 de juliol, pel qual es regula el programa d'ocupació amb suport com a mesura de foment d'ocupació de persones amb discapacitat en el mercat ordinari de treball.
- ▷ Reial Decret 1414/2006, d'1 de desembre, pel qual es determina la consideració de persona amb discapacitat als efectes de la llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat.
- ▷ Llei 8/2005, de 6 de juny, per a compatibilitzar les pensions d'invalidesa en la seva modalitat no contributiva amb la feina remunerada.

- ▷ Reial Decret 364/2005, de 8 d'abril, pel qual es regula el compliment alternatiu amb caràcter excepcional de la quota de reserva en favor dels treballadors amb discapacitat.
- ▷ Reial Decret 290/2004, de 20 de febrer, pel qual es regulen els enclavaments laborals com a mesura de foment de l'ocupació de les persones amb discapacitat.
- ▷ Reial Decret 1539/2003, de 5 de desembre, pel qual s'estableixen coeficients reductors de l'edat de jubilació a favor dels treballadors que acrediten un grau important de minusvalidesa.
- ▷ Ordre de 18 de gener de 1996, per a l'aplicació i desenvolupament del Reial Decret 1300/1995, de 21 de juliol, sobre incapacitats laborals del sistema de la Seguretat Social.
- ▷ Reial Decret 2273/1985, de 4 de desembre, pel qual s'aprova el reglament dels centres especials d'ocupació definits en l'article 42 de la llei 13/1982, de 7 d'abril, d'integració social del minusvàlid.

Salut:

- ▷ Pla de Salut de Catalunya 2016-2020.
- ▷ Decret 242/1999, de 31 d'agost, pel qual es crea la xarxa de centres, serveis i establiments sociosanitaris d'utilització pública de Catalunya.
- ▷ Llei 15/1990, de 9 de juliol, d'ordenació sanitària de Catalunya.
- ▷ Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat.

Serveis Socials:

- ▷ Reial Decret 897/2017, de 6 d'octubre, pel qual es regula la figura del consumidor vulnerable, el bo social i altres mesures de protecció per als consumidors domèstics d'energia elèctrica.

- ▷ Ordre TSF/306/2016, de 7 de novembre, de modificació de l'annex de l'Ordre BSF/130/2014, de 22 d'abril, per la qual s'estableixen els criteris per determinar la capacitat econòmica de les persones beneficiàries de les prestacions de servei no gratuïtes i de les prestacions econòmiques destinades a l'atenció a la situació de dependència que estableix la Cartera de serveis socials, i la participació en el finançament de les prestacions de servei no gratuïtes.
- ▷ Decret 156/2014, de 25 de novembre, del Consell de la Discapacitat de Catalunya.
- ▷ Llei 1/2013, de 14 de maig, de mesures per reforçar la protecció als deutors hipotecaris, reestructuració de deute i lloguer social.
- ▷ Reial Decret 1364/2012, de 27 de setembre, pel qual es modifica el Reial Decret 1971/1999, de 23 de desembre, de procediment per el reconeixement, declaració i qualificació del grau de disminució.
- ▷ Reial Decret-Llei 20/2012, de 13 de juliol, de mesures per garantir l'estabilitat pressupostària i de foment de la competitivitat.
- ▷ Ordre BSF/43/2012, de 27 de febrer, de la targeta acreditativa de la discapacitat.
- ▷ Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011.
- ▷ Ordre ASC/471/2010, de 28 de setembre, per la qual es regulen les prestacions i els i les professionals de l'assistència personal a Catalunya.
- ▷ Llei 25/2010, del 29 de juliol, del llibre segon del codi civil de Catalunya.
- ▷ Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i adolescència.

- ▷ Reial Decret 1856/2009, de 4 de desembre, de procediment per al reconeixement, declaració i qualificació del grau de discapacitat i pel qual es modifica el Reial Decret 1971/1999, de 23 de desembre.
- ▷ Acord GOV/82/2008, de 6 de maig, pel qual es creen prestacions socials de caràcter econòmic de dret de concurrència en el Departament d'Acció Social i Ciutadania.
- ▷ Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.
- ▷ Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic.
- ▷ Decret 318/2006, de 25 de juliol, dels serveis d'acolliment residencial per a persones amb discapacitat.
- ▷ Decret 261/2003, de 21 d'octubre, pel qual es regulen els serveis d'atenció precoç.
- ▷ Reial Decret 1169/2003, de 12 de setembre pel qual es modifica l'annex 1 del Reial Decret 1971/1999, de 23 de desembre de procediment per al reconeixement, declaració i qualificació del grau de disminució.
- ▷ Decret 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària.
- ▷ Ordre BES/6/2002, de 10 de gener, per la qual s'estableix el programa de suport a l'autonomia a la pròpia llar.
- ▷ Decret 176/2000, de 15 de maig, de modificació del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials.
- ▷ Reial Decret 1971/1999, de 23 de desembre, de procediment per al reconeixement, declaració i qualificació del grau de disminució.
- ▷ Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials, que fa referència al servei de centre de dia d'atenció especialitzada temporal o permanent per a persones amb discapacitat física.

- ▷ Decret 336/1995, de 28 de desembre, pel qual es regula el servei ocupacional d'inserció en els centres ocupacionals per a persones amb discapacitat.
- ▷ Decret 188/1994 de 28 de juny, de creació de la comissió d'assessorament i supervisió de les persones jurídiques sense ànim de lucre que tinguin atribuïda la tutela de menors o persones incapacitades.
- ▷ Decret 279/1987, de 27 d'agost, pel qual es regulen els centres ocupacionals per a persones amb discapacitat.

MODEL D'ESCRIT PER DENUNCIAR UNA VULNERACIÓ DE DRET

7.1. Model d'escrit que pots utilitzar per denunciar una vulneració davant l'ens responsable

L'escrit de denúncia ha de contenir:

- Les teves dades d'identificació personal i la teva signatura, sent aconsellable, sobretot, indicar un telèfon de contacte.
- Descripció breu dels fets que vols denunciar, indicant la queixa concreta i el que demanes. Indica la data i lloc on va succeir, especificant-ne l'adreça concreta.

(Dades de la persona a la que s'envia la queixa)

Sr./a. _____ (nom)
 _____ (càrrec)
 _____ (entitat /organisme)
 _____ (adreça)
 _____ (població)

A _____ (població), a _____ de _____ de 201
 (data de l'escrit)

Distingit/da Sr./ Sra.,

El meu nom és _____, amb DNI _____, amb
 domicili a _____ (població), carrer _____
 El meu telèfon de contacte és _____

Em dirigeixo a vostè amb la intenció d'informar d'una situació que va succeir el passat dia _____, a _____ (ubicació dels fets) en la que es van vulnerar els meus drets com a persona amb discapacitat:

(descriu breument el que va succeir).

La següent legislació evidencia que s'ha produït una vulneració en l'exercici dels meus drets:

(relaciona quin dret s'ha vulnerat: salut, educació, treball... i quina és la normativa que reconeix aquest dret).

Com a responsable directe d'aquesta entitat/organisme, demano que tingui en coneixement aquest fet i que prengui les mesures necessàries per resoldre-ho i garantir que no torni a succeir en futures ocasions.

Resto a la seva disposició per col·laborar o ampliar qualsevol informació complementària que precisi sobre aquest fet.

Agraeixo per endavant la seva atenció, i quedo a l'espera de rebre una resposta.

Cordialment,

(Nom i cognoms. Incloure la signatura)

Edita:

ECOM

Gran Via de les Corts Catalanes, 562, pral. 2a. 08011 Barcelona

Tel.: 93 451 55 50

ecom@ecom.cat

www.ecom.cat

Text: ECOM

Disseny i il·lustracions: Carol Bernabeu

Maquetació: Jordi E. Sánchez Castro

Dipòsit legal: B 22063-2018

Primera edició: Novembre 2018

Podeu descarregar aquest document en PDF al nostre web:

www.ecom.cat

Si coneixeu algun recurs i/o organisme de defensa de drets que es pugui afegir a aquesta guia o si hi ha alguna informació que pugui completar i/o corregir el contingut actual, us agraiem que envieu un email a ecom@ecom.cat. Moltes gràcies.

Amb el suport de:



Generalitat de Catalunya
**Departament de Treball,
Afers Socials i Famílies**





**Ajuntament
de Barcelona**

Aquesta publicació està subjecta a llicències Creative Commons
Reconeixement-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.
Per a veure una còpia d'aquesta llicència, visiteu
https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es_ES

