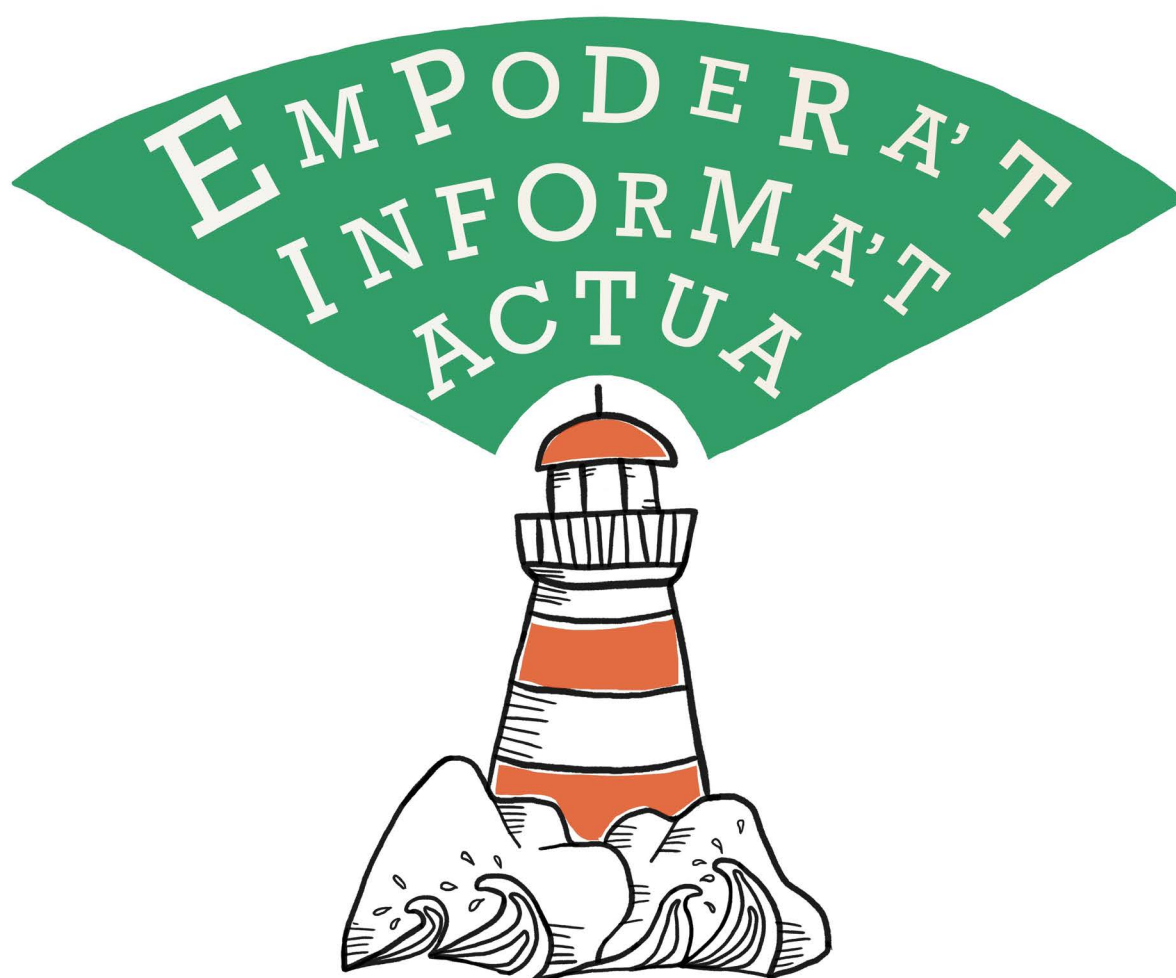


Guia pràctica per a la defensa dels drets de les persones amb discapacitat física i/o orgànica

3a edició



SUMARI

Presentació	3
Per exercir els teus drets: Empodera't, informa't, actua!	4

Empodera't

1. Els drets: del coneixement a la defensa	6
1.1 L'exercici dels drets de la persona amb discapacitat física i/o orgànica	6
1.2 La concepció de la discapacitat des d'un model de dret	8
1.3 El principi d'igualtat i el dret a la no-discriminació	9

Informa't

2. Principal marc normatiu	12
2.1 El punt de partida: La Convenció Internacional sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat	12
2.2 Normativa de referència en l'àmbit internacional, europeu, estatal i autonòmic	16
3. Organismes on pots assessorar-te i/o denunciar la vulneració d'un dret	19
3.1 Organismes clau en matèria de vulneració de drets	19
3.2 Organismes i entitats especialitzades en accessibilitat, educació, laboral i consum	30
3.3 Organismes especialitzats en matèria jurídica	46
3.4 Organismes especialitzats en mitjans de comunicació	51
3.5 Entitats que treballen en l'àmbit de la discapacitat física i/o orgànica	54

Actua!

4. Estratègia a seguir quan un dret ha estat vulnerat	57
4.1 Què pots fer quan detectes que un dret ha estat vulnerat?	57
4.2 Què és l'assistència jurídica gratuïta?	59
4.3 Què és la mediació?	60
5. Model d'escrit per denunciar una vulneració de dret	62
5.1 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 i/o orgànica que treballem, a través del nostre empoderament i la nostra participació, per aconseguir una societat inclusiva on puguem fer efectiu l'exercici dels nostres drets.

La guia que teniu 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 a l'hora de conèixer quins són els seus drets i els diferents canals i mecanismes legals que poden utilitzar quan no es respecten.

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

Per facilitar el camí de la denúncia de la vulneració dels 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'un dret.

Desitgem que aquesta publicació et doni eines per defensar els teus drets.

I recorda, hi ha tres passos bàsics per exercir-los:

**EMPODERA'T
INFORMA'T
ACTUA**

PER EXERCIR ELS TEUS DRETS: EMPODERA'T, INFORMA'T, ACTUA!

Hi ha tres passos bàsics per exercir els teus drets:



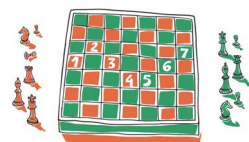
1

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. Tothom 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'article 14 de la Constitució espanyola).



2

Informa't. Un cop tinguem el convenciment que som capaços de defensar els nostres drets, el pas següent 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 donar suport. Ara només falta que facis el pas de comunicar i denunciar que s'ha produït una vulneració dels teus drets. Si la vulneració no es visualitza, és com si no existís!

EMPODERA'T



1. ELS DRETS: DEL CONEIXEMENT A LA DEFENSA

Les persones amb discapacitat física i/o orgànica som titulars dels mateixos drets que la resta de la ciutadania. No obstant això, en molts casos, en el 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 i social, i d'actitud de la mateixa ciutadania.

1.1. L'exercici dels drets de les persones amb discapacitat física i/o orgànica

En el nostre país s'han aprovat 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** (*en els apartats següents de la guia t'expliquem com i on fer-ho*). Només a partir d'aquí es farà palesa la vulneració i es donarà visibilitat a aquesta realitat per tal de poder avançar en la garantia dels teus drets.

No obstant això, cada agent (l'Administració pública, la societat, les entitats socials...) té la seva responsabilitat per modificar aquesta realitat. Què ens cal fer, doncs? 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 la individual com la d'associacions que defensen els drets de les persones amb discapacitat) en els diferents òrgans de participació de les administracions públiques per incidir en el contingut i en l'aprovació de legislació que afecta l'àmbit de la discapacitat física i/o orgànica.
- Dissenyar i implementar accions de pressió cap a les administracions competents per tal que articulin mesures de control i sanció per a quan no s'apliqui la normativa corresponent.
- Promoure campanyes de sensibilització i conscienciació adreçades a la societat per donar a conèixer els drets de les persones amb discapacitat física i/o orgànica, i contribuir d'aquesta manera a l'erradicació d'estereotips i prejudicis.

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

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, positiu i que evoluciona, tal com assenyala la Convenció Internacional sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat.

Des de fa un temps, la concepció de la discapacitat està canviant i es parla d'un model en què es concep 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 a la qual se li 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.

Les persones amb discapacitat hem de tenir una participació activa en la comunitat i entenem que s'ha de potenciar la reivindicació del dret a decidir per nosaltres mateixes 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 de 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 beneficiàries de decisions que prenen persones o serveis externs.

1.3. El principi d'igualtat i el dret a la no-discriminació

L'article 7 de la Declaració Universal dels Drets Humans (adoptada i proclamada per l'Assemblea General de les Nacions Unides, el 10 de desembre de 1948) reconeix que tothom és igual davant la llei i té dret d'obtenir-ne la mateixa protecció contra qualsevol discriminació que violi la present declaració.

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».

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. En conseqüència, són dos conceptes relacionats entre si.

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-hi una gestió, perquè té barreres arquitectòniques...

estàs patint una discriminació!



Quan hi ha mancances d'accessibilitat a 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 una persona 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!

Per conèixer quines vulneracions de drets es produeixen a Catalunya, pots consultar el RADAR ECOM, l'informe anual on recollim i analitzem les vulneracions de drets que detectem des d'ECOM i que han patit les persones amb discapacitat física i/o orgànica.

- Fes clic al nostre web: [RADAR ECOM. Informe de vulneracions de drets de les persones amb discapacitat física i/o orgànica de Catalunya | ecom.cat](https://ecom.cat) | [Esborrem barreres. Creem oportunitats](#)
- Escaneja aquest codi QR:



INFORMA'T



2. PRINCIPAL MARC NORMATIU

2.1. El punt de partida: la Convenció 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.

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), l'han d'implantar per garantir els drets i la igualtat de condicions de les persones amb discapacitat.

Quins són els principis generals que la regeixen?



El respecte de la dignitat inherent, l'autonomia individual, incloent-hi la llibertat de prendre decisions pròpies, 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 al seu dret a preservar la identitat.

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.



La Constitució espanyola estableix que els tractats i acords internacionals (com la Convenció), una vegada publicats oficialment a Espanya, passen a formar part del nostre ordenament jurídic intern.

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:

- 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 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 de dissenyar 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.

2.2. Normativa de referència en l'àmbit internacional, europeu, estatal i autonòmic

A banda de la Convenció Internacional sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat que hem detallat, cal tenir en compte normativa de diferent rang que recull els principis d'igualtat i no-discriminació i que protegeixen davant la discriminació:

Àmbit internacional



Declaració Universal dels Drets Humans de les Nacions Unides (articles 1 i 7).



Pacte Internacional de Drets Civils i Polítics (articles 2.1, 14 i 26).



Pacte Internacional de Drets Econòmics, Socials i Culturals (article 2.2).

Referent a l'àmbit de la discapacitat



Convenció Internacional sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat.

Àmbit europeu



Tractat de la Unió Europea (article 9).



Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea (articles 20, 21.1 i 21.2).









Conveni per a la Protecció dels Drets Humans i de les Llibertats Fonamentals, CEDH, Consell d'Europa (article 14).








Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat (article 2).

Àmbit estatal

-  Constitució espanyola (articles 1.1, 9.2. i 14).
-  Estatut dels treballadors (articles 4, 17, 24 i 28).
-  Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per la igualtat efectiva de dones i homes (articles 3, 4 i 5).
-  Llei orgànica 8/2021, de 4 de juny, de protecció integral a la infància i a l'adolescència davant la violència.
-  Llei orgànica 3/2021, de 24 de març, de regulació de l'eutanàsia.
-  Llei 15/2022, de 12 de juliol, integral per a la igualtat de tracte i la no-discriminació.

Referent a l'àmbit de la discapacitat

-  Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.
-  Llei 26/2011, d'1 d'agost, d'adaptació normativa a la Convenció Internacional sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat.
-  Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, mitjançant el qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social.
-  Llei orgànica 1/2017, de 13 de desembre, de modificació de la Llei orgànica 5/1995, de 22 de maig, del tribunal del jurat, per garantir la participació de les persones amb discapacitat sense exclusions.
-  Llei orgànica 2/2018, de 5 de desembre, per la modificació de la Llei orgànica 5/1985, de 19 de juny, del règim electoral general per garantir el dret de sufragi de totes les persones amb discapacitat.



Llei 8/2021, de 2 de juny, per la qual es reforma la legislació civil i processal per al suport a les persones amb discapacitat en l'exercici de la seva capacitat jurídica.



Codi del dret de la discapacitat (última modificació: 7 d'agost de 2024).

Àmbit català



Estatut d'autonomia de Catalunya (articles 4, 15, 18, 19, 23, 32, 40.8, 44.1 i 45.1).



Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes.



Llei 4/2016, de 23 de desembre, de mesures de protecció del dret a l'habitatge de les persones en risc d'exclusió residencial (article 2.b).



Llei 19/2020, de 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació.

Referent a l'àmbit de la discapacitat



Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat.



Decret 150/2017, de 17 d'octubre, de l'atenció educativa a l'alumnat en el marc d'un sistema educatiu inclusiu.



Decret llei 19/2021, de 31 d'agost, pel qual s'adapta el Codi civil de Catalunya a la reforma del procediment de modificació judicial de la capacitat.



Decret 209/2023, de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Codi d'accessibilitat de Catalunya.

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

3.1. Organismes clau en matèria de vulneració de drets

ÀMBIT AUTONÒMIC I MUNICIPAL

Oficina d'Igualtat de Tracte i No-discriminació

Què és

L'Oficina d'Igualtat de Tracte i No-discriminació del Departament d'Igualtat i Feminismes de la Generalitat de Catalunya, treballa per garantir el dret a la igualtat de tracte i a la no-discriminació a Catalunya i presta suport i assessorament a les persones que hagin patit qualsevol tipus de discriminació.

A través d'un equip multidisciplinari, assessoren jurídicament, donen suport psicosocial, analitzen la viabilitat de sancionar i de posar en marxa processos restauratius, com ara la mediació.

Què ofereix



Prevenir i corregir la discriminació oferint formació, informació, sensibilització, assessorament, orientació i suport a les administracions públiques, ens locals, entitats sense ànim de lucre i tercer sector, empreses i persones físiques.



Prestar suport psicosocial i assessorament jurídic a les persones que hagin pogut patir discriminació en la tramitació de les seves queixes o reclamacions, i vetllar per la reparació efectiva de les víctimes de discriminació.



Constituir-se, amb el consentiment exprés de les parts, en organisme de mediació o conciliació entre aquestes en relació amb casos de violació del dret a la igualtat de tracte i a la no-discriminació, llevat dels casos amb contingut penal o laboral i dels casos de violència masclista.



Iniciar, d'ofici o a instància de tercers, actuacions prèvies per tal d'esbrinar sobre l'existència de possibles situacions de discriminació que revesteixin una gravetat o rellevància especials, fora de les que tinguin caràcter d'infracció penal.



Exercir les potestats d'incoació, inspecció, instrucció i sanció, d'acord amb el règim d'infraccions i sancions legalment establert en l'àmbit de la garantia dels drets i la no-discriminació de les persones, amb l'excepció de l'ordre social.

Dades de contacte

Carrer Foc, 57 edifici A, 08038 Barcelona

Plaça de Pere Coromines, 1, 08001 Barcelona

Telèfon: 93 114 77 00

Web: <https://igualtat.gencat.cat/ca/oficina-digualltat-de-tracte-i-no-discriminacio/>

Àrea de Denúncies i Atenció a les Víctimes:

Web: <https://igualtat.gencat.cat/ca/oficina-digualltat-de-tracte-i-no-discriminacio/area-de-denuncies-i-atencio-a-les-victimes/>



Enllaç al formulari per comunicar la discriminació:

Web: <https://igualtat.gencat.cat/ca/oficina-digualltat-de-tracte-i-no-discriminacio/area-de-denuncies-i-atencio-a-les-victimes/Vull-posar-una-denuncia-per-discriminacio/>

Què és

És 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 de les vessants jurídica, psicosocial i educativa:

- 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 escau.



Tallers de sensibilització i reflexió en drets.



Centre de recursos en drets humans amb base documental i catàleg formatiu en drets humans.



Ús del litigi estratègic com a eina de garantia de drets per a tothom.



Desenvolupament de la capacitat sancionadora en casos de discriminació.

Dades de contacte

Carrer Ferran, 32, baixos

08002 Barcelona

Telèfon: 93 413 20 00

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, 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, 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

Telèfon: 93 301 80 75

Adreça electrònica: sindic@sindic.cat

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



Enllaç al formulari per comunicar la vulneració:

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

Sindicatura 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 Sindicatura 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 Sindicatura 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

Telèfon: 93 413 29 00

Adreça electrònica: sindicaturabarcelona@bcn.cat

Web: <https://www.sindicaturabarcelona.cat/ca/>



Enllaç al formulari per comunicar la vulneració:

<https://www.sindicaturabarcelona.cat/queixes/index.php>

Altres sindicatures municipals

Al web de la Sindicatura de Greuges de Catalunya es pot trobar una llista amb la relació d'altres sindicatures, defensories i oficines de defensa de drets, a escala municipal.









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

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 mateixa 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.
-  Servei Inclou Futur, acompanyament i assessorament a empreses per a la inclusió laboral de persones amb discapacitat.
-  Servei d'assessorament jurídic.

Dades de contacte

Servei d'atenció al públic

Informació i orientació sobre temes relacionats amb les persones amb discapacitat o les entitats que treballen en l'àmbit, com també per a qualsevol altra demanda a l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat.

Carrer València, 344, bxs.

08009 Barcelona

Telèfon: 93 413 27 75 i 010

Adreça electrònica: sap@bcn.cat

Web: [Servei d'atenció al públic \(SAP\)](#) | [Barcelona accessible](#) | [Ajuntament de Barcelona](#)



Molts altres ajuntaments disposen d'equips d'atenció a les persones amb discapacitat. Et recomanem que t'informis si al 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.

Mossos d'Esquadra: delictes d'odi i discriminació

Què és

En la missió de protegir la llibertat i la seguretat ciutadana, entre les actuacions de la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra (PG-ME) hi ha la de perseguir tots aquells atacs que posin en perill la dignitat de les persones i la pluralitat de la societat, en els quals s'engloben els delictes d'odi i discriminació.

Es pot denunciar qualsevol agressió, insult, amenaça, xantatge, incitació a la violència o denegació de servei (públic o privat), discriminació laboral, assetjament escolar... 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, edat, orientació o identitat sexual o de gènere, raons de gènere, d'aporofòbia o d'exclusió social, la malaltia que pateixi o la seva discapacitat. I pot fer-ho la víctima o qualsevol persona que hagi estat testimoni o tingui coneixement d'una conducta relacionada amb un delictes d'odi.

Què ofereix



Bústia confidencial per a dubtes i consultes sobre odi i discriminació: mossos.delictes.odi@gencat.cat.



Campanyes de prevenció i sensibilització, a través de formacions, presentacions i col·loquis, per donar a conèixer què són els delictes d'odi i com podem lluitar per erradicar-los.



Assistència personalitzada a les víctimes, amb els Grups d'Atenció a la Víctima (GAV) de cada comissaria de la PG-ME.

Dades de contacte

Adreces de les comissaries dels Mossos d'Esquadra: [Comissaries \(gencat.cat\)](http://Comissaries.gencat.cat)

Adreça electrònica: mossos.delictes.odi@gencat.cat

Web: [Odi i discriminació. Mossos d'Esquadra \(gencat.cat\)](http://Odi_i_discriminacio.Mossos_d_Esquadra.gencat.cat). Al web trobareu una bústia confidencial per a dubtes i orientació.

ÀMBIT ESTATAL

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, individuals o col·lectives, quan la conducta discriminatòria s'hagi dut a terme per part d'administracions públiques espanyoles i s'hagin vulnerat els drets reconeguts a la Constitució.



Qualsevol ciutadà es pot dirigir al Defensor del Pueblo i sol·licitar-ne la intervenció per tal que investiguin qualsevol actuació presumptament irregular de l'Administració pública o dels seus agents.

Dades de contacte

Carrer Zurbano, 42

28010 Madrid

Telèfon: 900 101 025

Adreça electrònica: registro@defensordelpueblo.es

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



Enllaç al formulari per comunicar la vulneració de drets:

<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; s'encarrega de promoure la igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal. Els seus informes són 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.



Propostes de solucions a les situacions de discriminació que li arriben.

Dades de contacte

Carrer Serrano, 140

28006 Madrid

Telèfon: 91 745 24 44/ 91 745 24 60

Adreça electrònica: oadis@oadsis.es

Web: <https://www.rpdiscapacidad.gob.es/organismos/oadis.htm>



Enllaç al formulari per comunicar la vulneració de drets:

[Patronato - Oficina de Atención a la Discapacidad \(rpdiscapacidad.gob.es\)](https://www.rpdiscapacidad.gob.es)

3.2. Organismes i entitats especialitzades en accessibilitat, educació, laboral i consum

Tots ells et poden oferir:



Informació i assessorament especialitzat per àmbits.



Canals per comunicar la vulneració d'un dret.

EN L'ÀMBIT DE L'ACCESSIBILITAT

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 Taulat, 266-270

08019 Barcelona

Telèfon: 93 483 10 00

Web i bústia electrònica:

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

Departament de Territori, Habitatge i Transició Ecològica

Què és

Aquest nou Departament neix a mitjans de l'any 2024, fruit del canvi de Govern. S'inclouen matèries com: mobilitat i infraestructures, urbanisme i agenda urbana, així com territori, habitatge i transició ecològica.

Què ofereix



S'hi poden remetre consultes, queixes o suggeriments referent a les matèries sobre les quals té competències.

Dades de contacte

Avinguda Josep Tarradellas, 2-6

08029 Barcelona

Telèfon: 93 495 80 80 (Punt d'Informació)

Web: **Departament. Departament de Territori (gencat.cat)**



Enllaç al formulari: **Formulari de contacte. Departament de Territori (gencat.cat)**

EN L'ÀMBIT DE L'EDUCACIÓ

Inspecció d'Educació

Què és

El Departament d'Educació i Formació Professional 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



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 a la millora 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, incloent-hi 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 l'Alt Pirineu i Aran

Carrer Alcalde Josep Rosell, 8

25620 Tremp

Telèfon: 973 59 13 91

Adreça electrònica: inspeccio_apa.educacio@gencat.cat

Inspecció territorial del Baix Llobregat

Carrer Laureà Miró, 328-330

08980 Sant Feliu de Llobregat

Telèfon: 93 685 94 50

Consultes adreçades a la Inspecció d'Educació del Baix Llobregat:

telèfon 93 685 94 50, extensió 6304

Inspecció territorial de Barcelona Ciutat

Plaça Urquinaona, 6, 3a planta

08010 Barcelona

Telèfon: 93 551 10 00

Inspecció territorial del Barcelonès

Edifici de l'Agència Tributària de Catalunya (2a planta)

Passeig Zona Franca, 46

08038 Barcelona

Telèfon: 93 481 60 00 (extensions: 5327, 5536 i 5537)

Inspecció territorial de Catalunya Central

Carretera de Vic, 175-177

08243 Manresa

Telèfon: 93 693 05 90

Inspecció territorial de Girona

Plaça Pompeu Fabra, 1

17002 Girona

Telèfon: 872 97 55 39 i 872 97 55 48

Inspecció territorial de Lleida

Carrer Pica d'Estats, 2, 2a planta

25006 Lleida

Telèfon: 973 27 99 99, extensions: 5905 i 5906

Inspecció territorial del Penedès

Oficines Eina

Camí Reial, 13-17

43700 El Vendrell

Adreça electrònica: inspeccio_pen.educacio@gencat.cat

Inspecció territorial del Maresme-Vallès Oriental

Carrer Churruca, 90 (Edifici Carbot i Barba)

08301 Mataró

Telèfon: 93 693 18 90

Inspecció territorial de Tarragona

Carrer Sant Francesc, 7

43003 Tarragona

Telèfon: 977 25 14 40 (ext. 5092)

Inspecció territorial de les Terres de l'Ebre

Carrer Providència, 5-9

43500 Tortosa

Telèfon: 977 44 87 11

Inspecció territorial del Vallès Occidental

Carrer Marquès de Comillas, 65-69

08202 Sabadell

Telèfon: 93 748 44 55




Per a més informació:

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

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 millorar els 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 als quals es pugui arribar en el futur.



La creació, en el marc de la planificació general, 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, de la Carta Municipal de Barcelona.



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

Telèfon: 93 551 10 00

Web: edubcn.cat



Enllaç al formulari per consultes, peticions i suggeriments:

edubcn.cat/ca/peticions_i_suggeriments

Inspecció de Treball de Catalunya (ITC)

Què és

La Inspecció de Treball de Catalunya (ITC) és el servei públic del Departament d'Empresa i Treball de la Generalitat de Catalunya competent per vigilar i exigir el compliment de les normes de l'ordre social en matèria laboral, en prevenció de riscos laborals, en ocupació, en treball de persones estrangeres, en cooperatives i en altres fórmules d'economia social.

Entre les matèries en què actua la TIC s'inclouen les relacions laborals i sindicals, entre les quals cal destacar la igualtat d'oportunitats (lluita contra la discriminació per raó de sexe, control per a la integració laboral de les persones amb discapacitat, entre d'altres).

Què ofereix

Tres grans blocs de funcions:



Vigilància i exigència del compliment de les normes legals, reglamentàries i del contingut normatiu dels convenis col·lectius.



Assistència tècnica, que inclou:

- Informació, assistència i orientació general a empreses i persones treballadores, amb ocasió de l'exercici de la funció inspectora.
- Informació, assistència i col·laboració als òrgans i entitats de les administracions públiques.
- Realització dels informes tècnics sol·licitats pels òrgans judicials.



Arbitratge, conciliació i mediació per aconseguir un acord entre les empreses i les persones treballadores que posi fi al conflicte laboral o la vaga.

Dades de contacte

Inspecció Territorial de Treball de Barcelona

Travessera de Gràcia, 303-311

08025 Barcelona

Telèfon: 93 624 75 00

Fax: 93 554 78 66

Inspecció Territorial de Treball de Girona

Carrer Migdia, 50

17002 Girona

Telèfon: 972 94 23 10

Fax: 972 94 23 18

Inspecció Territorial de Treball de Lleida

Carrer Riu Besòs, 2

25001 Lleida

Telèfon: 973 21 63 80

Fax: 973 20 49 43

Inspecció Territorial de Treball de Tarragona

Avinguda Cardenal Vidal i Barraquer, 20

43005 Tarragona

Telèfon: 977 23 37 14

Fax: 977 25 39 85



Enllaç al formulari per denunciar:

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

EN L'ÀMBIT DEL CONSUM

És important tenir en compte 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 les persones consumidores i usuàries 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 al conflicte. (Informació extreta del 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 Treball. Com a tal, té personalitat jurídica pròpia, autonomia administrativa i plena capacitat d'obrar. Té 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 les persones consumidores i les empreses sobre els seus drets i els seus deures en matèria de consum i la forma d'exercir-los.



Formen les persones consumidores i empresàries, professionals dels organismes públics de consum i de les associacions, a través de xerrades i seminaris i cursos de formació. També els nens i nenes i el jovent en el consum responsable.



Intervenien en la resolució dels conflictes que sorgeixen entre les empreses i les persones consumidores, a través dels mecanismes de mediació i arbitratge.



Actuen 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

Carrer Foc, 57

08038 Barcelona

Telèfon: 93 857 40 00

Web: consum.gencat.cat



Enllaç al formulari per consultes i reclamacions:

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

Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)

Què és

L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) és un servei públic de consum de l'Ajuntament de Barcelona que ofereix informació, orientació i assessorament a les persones consumidores.

Què ofereix



Informació i assessorament sobre drets com a persones consumidores.



Campanyes i accions formatives sobre consum.



Gestió de queixes, reclamacions i denúncies de persones residents a Barcelona.



Mediació i conciliació en cas de conflicte de consum entre les parts.



Atenció a persones autònomes i microempreses ubicades a Barcelona en serveis bàsics.



Informació de la legislació i normativa en matèria de consum.



Col·laboració amb associacions de persones consumidores o altres entitats de consum.



Lliurament de fulls de reclamació als comerços i informació sobre els seus drets i obligacions.

Dades de contacte

Ronda Sant Pau, 43-45, baixos

08015 Barcelona

Telèfon: 93 402 32 74

Adreça electrònica: omic@bcn.cat

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



Enllaç al formulari per comunicar la vulneració de drets:

<https://w152.bcn.cat/GConsumWeb/Reclamacions.aspx?culture=ca-ES>

Altres oficines municipals d'informació al consumidor

Al web de l'Agència Catalana de Consum trobaràs altres oficines municipals d'informació al consumidor.

Web: [La teva oficina de consum. Agència Catalana del Consum \(gencat.cat\)](#)

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 de les persones consumidores.

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



Assessorar en la defensa dels drets de les persones consumidores i usuàries.



Formar les persones consumidores i usuàries amb l'objectiu que siguin capaces d'efectuar l'elecció dels béns i/o serveis amb ple coneixement dels seus drets, deures i responsabilitats.



Difondre els drets de les persones consumidores i usuàries.



Reivindicar el reconeixement en la llei i ple exercici en la pràctica quotidiana de drets fonamentals, tals com el dret a la protecció contra els riscos susceptibles d'afectar a la salut, seguretat o capacitat econòmica de qui consumeix; el dret a la informació; el dret a la representació i a la participació de les consumidores i consumidors 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 pel que fa al consum.



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

Carrer Bécquer, 25 B

41002 Sevilla

Telèfon: 688 954 954

Adreça electrònica: consumidoresenaccion@facua.org

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








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

[Asociaciones y delegaciones territoriales de FACUA | FACUA](#)

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 de les persones consumidores i usuàries de Catalunya.

Què ofereix

-  Informar les persones consumidores i usuàries, i difondre i defensar els seus drets.
-  Col·laborar amb tots els sectors de l'administració pública en defensa dels drets de consum.
-  Representar les persones consumidores i usuàries davant les entitats públiques i/o privades.
-  Cooperar amb els agents econòmics en benefici de qui consumeix.
-  Assessorar les persones associades i assistir-les en la reclamació o mediació en els seus conflictes particulars amb les empreses.
-  Proposar reformes necessàries de l'ordenament jurídic.
-  Exercir funcions arbitrals i potenciar l'arbitratge de consum.

Dades de contacte

Avinguda República Argentina, 29

08023 Barcelona

Telèfon: 93 417 47 37







Adreça electrònica: consultes@ocuc.cat

Web: <http://www.ocuc.org/>

Què és

La CUS és una associació de persones consumidores que va néixer a conseqüència de la indefensió en què es trobaven les persones usuàries del sistema públic de salut. Va néixer l'any 1977 i es va legalitzar el 1979. El 1982 es va incorporar l'àmbit del consum, l'alimentació i la seguretat alimentària com a eixos transversals relacionats amb la salut.

Què ofereix

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

Dades de contacte

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

08002 Barcelona

Telèfon: 93 302 41 38

Adreça electrònica: consum@cus-usuaris.org

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

3.3. Organismes especialitzats en matèria jurídica

També tens la possibilitat d'accedir a la via judicial per denunciar la vulneració d'un dret. En aquest sentit, els organismes següents et poden assessorar i orientar jurídicament, perquè t'ofereixen:



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 comuns a la professió i informa sobre els projectes normatius que els transmet el Govern o un departament de la Generalitat.

Què ofereix



El Consell compta amb una Comissió de Defensa dels Drets Humans, Protecció Internacional-Asil que neix com a resposta al compromís social que té l'advocacia. La Comissió estarà sempre pendent dels conflictes que es puguin produir 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 Col·legis d'Advocats de Catalunya. Podeu consultar les adreces a l'enllaç següent: **Serveis Orientació Jurídica - Consell de l'Advocacia Catalana (cicac.cat)**.



Es poden fer arribar comunicacions de problemàtiques o incidències a: **dretshumans@cicac.cat**.

Dades de contacte

Carrer Roger de Llúria, 113, 3a planta
08037 Barcelona
Telèfon: 93 487 50 68
Adreça electrònica: **dretshumans@cicac.cat**
Web: **<http://www.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'esclariment de fets constitutius d'infracció penal i per a la identificació dels seus autors, i que exerceix, si 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



Rebre 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.



Exercir 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

Gran Via de les Corts Catalanes, 111. Edifici F, 11a planta, Ciutat de la Justícia
08075 Barcelona

Telèfon: 93 554 99 26 – 93 554 91 10

Adreça electrònica: fp.secretaria.jefatura.bcn@xij.gencat.cat

Fiscalia Provincial de Girona

Plaça Josep Maria Lidón Corbí, 1, 4a planta
17004 Girona

Telèfon: 972 94 25 62 i 972 94 25 61

Adreça electrònica: fiscalia.provincial.girona@xij.gencat.cat

Fiscalia Provincial de Lleida

Palau de Justícia. Carrer Canyeret, 1, 4a planta
25007 Lleida

Telèfon: 973 70 58 40 i 973 70 58 39

Adreça electrònica: fiscalia.provincial.lleida@xij.gencat.cat

Fiscalia Provincial de Tarragona

Rambla President Lluís Companys, 10, 3a planta
43005 Tarragona

Telèfon: 977 92 01 00

Adreça electrònica: fiscalia.provincial.tarragona@xij.gencat.cat

Què és

S'engloba dins l'àrea especialitzada de Protecció de Persones amb Discapacitat i Persones Grans. La seva funció es dirigeix a la protecció de les persones amb discapacitat en els processos de modificació de la capacitat.

Qualsevol ciutadà i ciutadana, persona física o jurídica, que conegui 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



Dur a terme la promoció i salvaguarda dels drets de les persones amb discapacitat a través d'una actuació coordinada amb tots els i les fiscals especialistes en la matèria, afavorint la unitat d'actuació i la igualtat de tracte de totes les persones amb discapacitat a tot el territori estatal.



Fomentar l'accessibilitat de les persones amb discapacitat en les relacions amb l'Administració de Justícia per garantir el seu dret constitucional a la tutela judicial efectiva.



Col·laborar amb el tercer sector d'acció social, organismes públics i forces i cossos de seguretat de l'Estat per compartir i millorar l'experiència de professionals especialitzats de diferents àmbits.



Contribuir a la formació, divulgació i informació de la matèria, amb especial atenció a les persones amb discapacitat i les seves famílies, així com a les persones o entitats encarregades de la promoció de la seva autonomia i assistència des de l'atenció i respecte a la seva voluntat, desitjos i preferències.

Dades de contacte

Web: [Protección de Personas con Discapacidad y Mayores - Fiscal.es](https://www.fiscal.es)



Enllaç al formulari per comunicar la vulneració:

<https://www.fiscal.es/contacto-personas-con-discapacidad-y-mayores>



Per conèixer què és i què ofereix la Fiscalia General de l'Estat, a la seva web s'ha creat l'apartat **Fiscalia Accessible** que ho detalla amb un llenguatge senzill:

<https://www.fiscal.es/web/fiscalia-accesible>

3.4. Organismes especialitzats en mitjans de comunicació

A vegades, són els mateixos 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 dos organismes següents ja que 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 actüi.

Dades de contacte

Carrer Vergós, 36-42

08017 Barcelona

Telèfon: 93 557 50 00

Fax: 93 557 50 01

Adreça electrònica: audiovisual@gencat.cat

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



Formulari per presentar una queixa:

<https://www.cac.cat/index.php/ciudadania/presenta-una-queixa>

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 professionals i de la societat catalana. El Col·legi vetlla per la millora de les condicions en què els 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 i sobre periodisme solidari. Segons el cas que es vulgui denunciar, podria ser una bona opció contactar amb les persones 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 el codi deontològic de la professió periodística (<https://www.periodistes.cat/codi-deontologic>).

Dades de contacte

Rambla Catalunya, 10, pral.

08007 Barcelona

Telèfon: 93 317 19 20

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



Enllaç del Consell de la Informació de Catalunya* al formulari per comunicar la vulneració de drets:

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

* El Consell de la Informació de Catalunya (CIC) és una entitat sense afany de lucre constituïda per la manifestació de voluntat del Col·legi de Periodistes de Catalunya (CPC) l'any 1997. Té la finalitat de vetllar pel compliment dels principis d'ètica professional periodística continguts en el codi deontològic, el qual va ser aprovat per la Junta de Govern del CPC i pel II Congrés de Periodistes de l'any 1992.

3.5. Entitats que treballen en l'àmbit de la discapacitat física i/o orgànica

Les entitats són un bon aliat per garantir l'exercici dels drets de les persones amb discapacitat. Per aquest motiu, si no ets sòcia o soci de cap entitat, t'animem a conèixer quina es pot adequar més a les teves necessitats.

A continuació, trobaràs una llista a través de la qual pots obtenir informació del gran nombre d'entitats que treballen per la defensa dels drets de les persones amb discapacitat física i/o orgànica.

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

- Fitxer General d'Entitats Ciutadanes (FGEC). És un registre de l'Ajuntament de Barcelona on pots consultar quines entitats hi ha a la ciutat (en pots buscar per nom, districte, barri o temàtica)
Enllaç: <https://ajuntament.barcelona.cat/acciocomunitaria/ca/fitxer-entitats>
- Mapa d'entitats de la ciutat de Barcelona. Hi pots consultar quines entitats hi ha a la ciutat.
Enllaç: <https://www.barcelona.cat/mapaentitats/>
- Guia d'Entitats. És un registre del Departament de Justícia i Qualitat Democràtica 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 et poden oferir:



Informació i assessorament sobre els drets de les persones amb discapacitat.



Suport a la teva denúncia.

Entitats referents d'àmbit català

- ECOM <http://www.ecom.cat>
- Cocemfe Catalunya <https://www.cocemfecatalunya.org/es/>
- Comitè Català de Representants de Persones amb Discapacitat (COCARMI) <http://www.cocarmi.cat> (aglutina totes les discapacitats)
- Federació de la Paràlisi Cerebral i la Pluridiscapacitat de Catalunya (FEPCCAT) <http://www.fepccat.org>

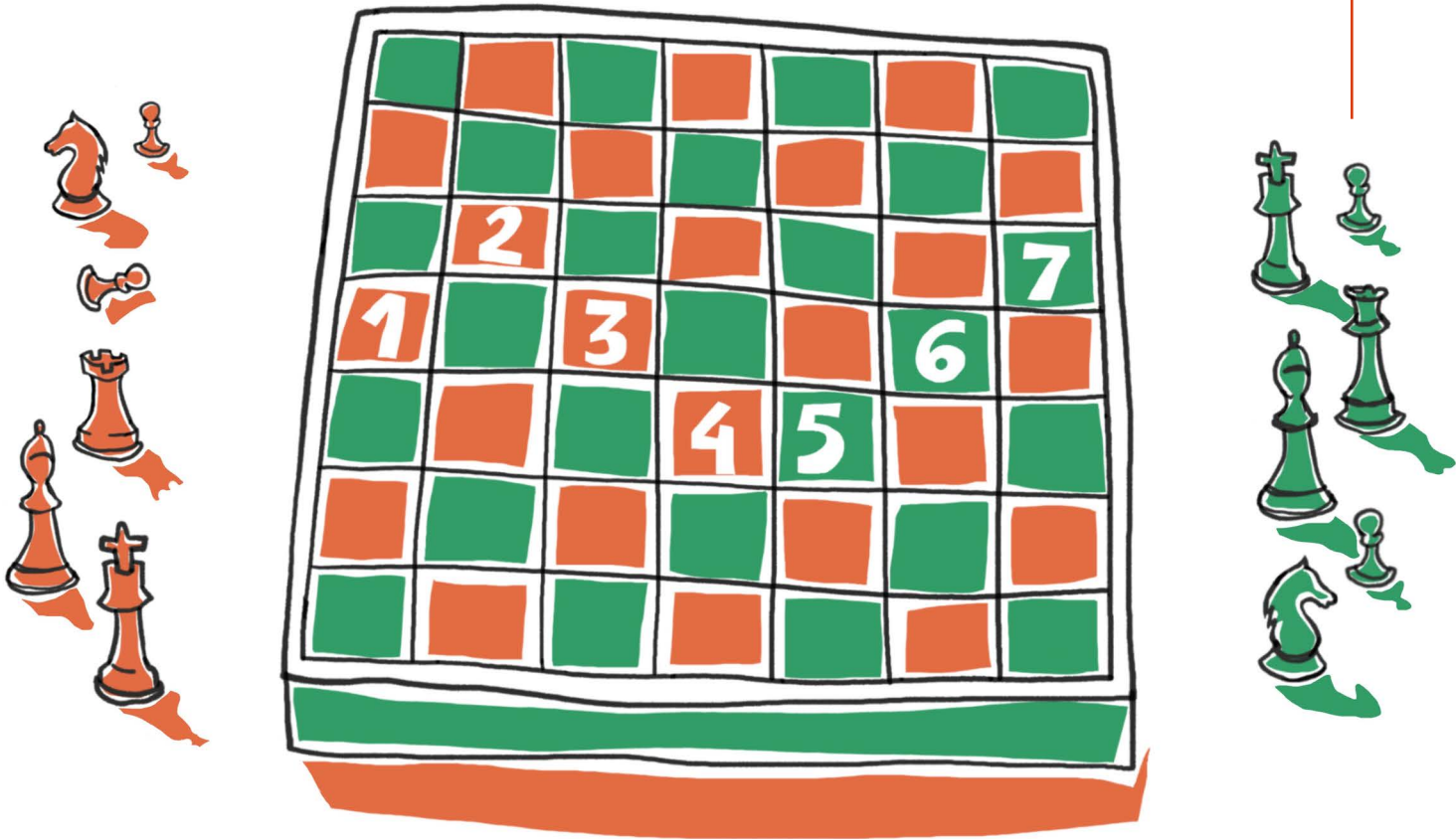
Entitats referents d'àmbit estatal

- IMPULSA IGUALDAD <http://www.impulsaigualdad.org>
- Confederació Espanyola de Persones amb Discapacitat Física i Orgànica (COCEMFE) <https://www.cocemfe.es/>
- Comitè Espanyol de Representants de Persones amb Discapacitat (CERMI) <http://www.cermi.es> (aglutina totes les discapacitats)

A escala estatal, és important que també coneguis aquestes dues entitats:

- SOLCOM per a la solidaritat comunitària de les persones amb diversitat funcional i la inclusió social <http://www.asociacionsolcom.org> (assessorament legal)
- Real Patronato sobre la Discapacidad <https://www.rpdiscapacidad.gob.es/> (gestionen el CCED: Centro Español de Documentación sobre Discapacidad)

ACTUA!



4. 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 al fet que altres persones no hagin de viure 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 clarament 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 dient-te quines lleis o normes han estat vulnerades).
- Les teves dades de contacte (especialment important anotar l'adreça electrònica i el telèfon de contacte).

2

Majoritàriament, la presentació serà telemàtica. És important que et descarreguis i desis el **comprovant** d'enviament amb el número de registre corresponent.

Si ho presentes amb format paper, cal que et segellin una còpia (o bé et facilitin un rebut) conforme s'ha registrat el teu escrit.

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'orde jeràrquic. És a dir, en cada cas, **cal que comencis contactant amb la persona directament responsable de la situació** i, a mesura que no reps resposta (o bé, reps una resposta inadequada), anar comunicant la situació a nivells superiors de decisió. 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; si és així, utilitza'ls. Així mateix, intenta utilitzar els canals de mediació, si existeixen.

4

Si ets una persona sòcia d'alguna entitat és important que els comuniquis per escrit els fets, per tal que puguin fer escrits de suport a la teva petició, així com transmetre-ho a alguna **entitat** de segon nivell (com, per exemple, la Federació ECOM), per tal que també se sumin a la reclamació.

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 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**. Però no tot s'hi val a les xarxes! Recomanem cenyir-te als fets succeïts i comunicar-ho als mitjans o xarxes socials una vegada hagin resultat infructuosos els intents de solucionar-ho directament amb l'entitat o organisme causant de la vulneració.

7

Per últim, és molt important que facis un **seguiment de la queixa, la denúncia o la reclamació** que has interposat. 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).

Per tal d'accedir al dret d'assistència jurídica gratuïta, cal acreditar la inexistència de patrimoni suficient en funció d'unes xifres que varien periòdicament:

Justícia gratuïta (icab.es)

Les persones interessades a obtenir l'assistència jurídica gratuïta 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 col·legis d'advocats de Catalunya:

<https://web.gencat.cat/ca/tramits/tramits-temes/Assistencia-juridica-gratuïta-00001>

4.3. Què és la mediació?

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.

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 qui fa la mediació.
- **Imparcial:** el mediador o mediadora ha de buscar l'equilibri entre les parts, sense decantar-se'n per cap.
- **Neutral:** qui fa la mediació 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 qui guanya ni qui perd. 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 jutge o jutgessa, en un procés judicial).

Igual que amb l'assistència jurídica, les persones que no tenen prou recursos econòmics també tenen dret a una mediació gratuïta. Els òrgans encarregats de tramitar-ho són els Serveis d'Orientació Jurídica (SOJ) als quals fèiem referència a l'apartat anterior.



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

Et pots informar del procés de mediació i consultar les tarifes del servei a l'enllaç següent:

Coneix la mediació. Departament de Justícia, Drets i Memòria (gencat.cat)



Tingues en compte que també hi ha altres mecanismes alternatius de resolució de conflictes, com: l'arbitratge, la negociació o la conciliació.

5. MODEL D'ESCRIT PER DENUNCIAR UNA VULNERACIÓ DE DRET

5.1. 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. Sobretot, recorda indicar una adreça electrònica i un telèfon de contacte.



Descripció breu dels fets que vols denunciar, indicant què demanes. Detalla la data i lloc en què va succeir, especificant l'adreça concreta. I si disposes d'informació addicional (resolució d'algun organisme, fotografies, etc.), la pots adjuntar.

Generalment, l'organisme o entitat a la que et dirigeixis ja tindrà un formulari específic amb els camps concrets que has d'omplir. No obstant, aquí tens un exemple de quin contingut és rellevant no oblidar:

(Dades de la persona a la qual s'envia l'escrit)

..... *(nom)*

..... *(càrrec)*

..... *(entitat /organisme)*

..... *(adreça)*

..... *(població)*

..... *(població)*, de de 202.....
(data de l'escrit)

Sr./ Sra.,

El meu nom és, amb DNI,
amb domicili a *(població)*,
carrer El meu telèfon de contacte és
..... i la meva adreça electrònica 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 qual
es van vulnerar els meus drets com a persona amb discapacitat:

.....
(descriu breument el que va succeir).

La legislació següent 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.

(Si vols fer una petició concreta, indica-ho en aquesta part de l'escrit)

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

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

Cordialment,

(Nom i cognoms. Incloure-hi la signatura)

**Edita:****ECOM**

Gran Via de les Corts Catalanes, 562

principal 2a. 08011 Barcelona

Telèfon: 93 451 55 50

Correu electrònic: ecom@ecom.cat

Pàgina web: www.ecom.cat

Text: ECOM

Il·lustracions: Carol Bernabeu

Disseny i maquetació: Carme Guiral

Primera edició: Novembre 2018

Segona edició: Desembre 2019

Tercera edició: Novembre 2024



Oficines:

Gran Via de les Corts Catalanes, 562

pral. 2a. 08011 Barcelona

Atenció al públic:

C. Llançà, 42, baixos 08015 Barcelona

 Telèfon: 93 451 55 50  ecom@ecom.cat

 facebook.com/ecomdiscapacitat

 x.com/entitatecom

 youtube.com/entitatecomdiscapacitat

 instagram.com/entitatecom

 linkedin.com/entitatecom

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 agrairem que envieu un correu a ecom@ecom.cat. Moltes gràcies.

Amb el suport de:



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