

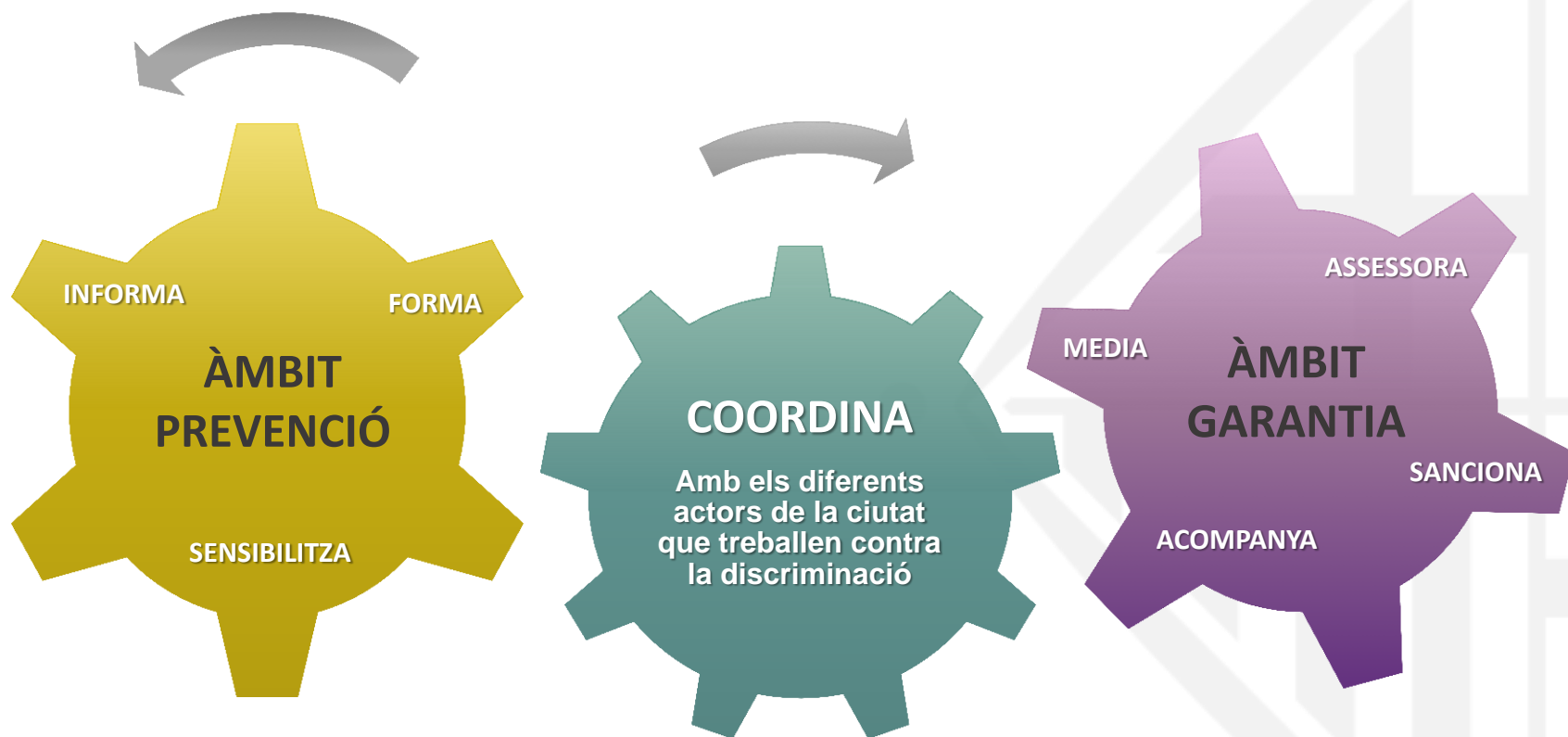


Oficina per la No Discriminació

Balanç 2020

Gener de 2021

OND: Referent municipal en la lluita contra la discriminació





FUNCIONS
Àmbit garantia



Atenció educativa i psicosocial

Coordinació amb altres serveis i entitats

Assessorament jurídic

Gestió alternativa de conflictes

Sanció

Denúncia i incidència pública

01

Dades globals





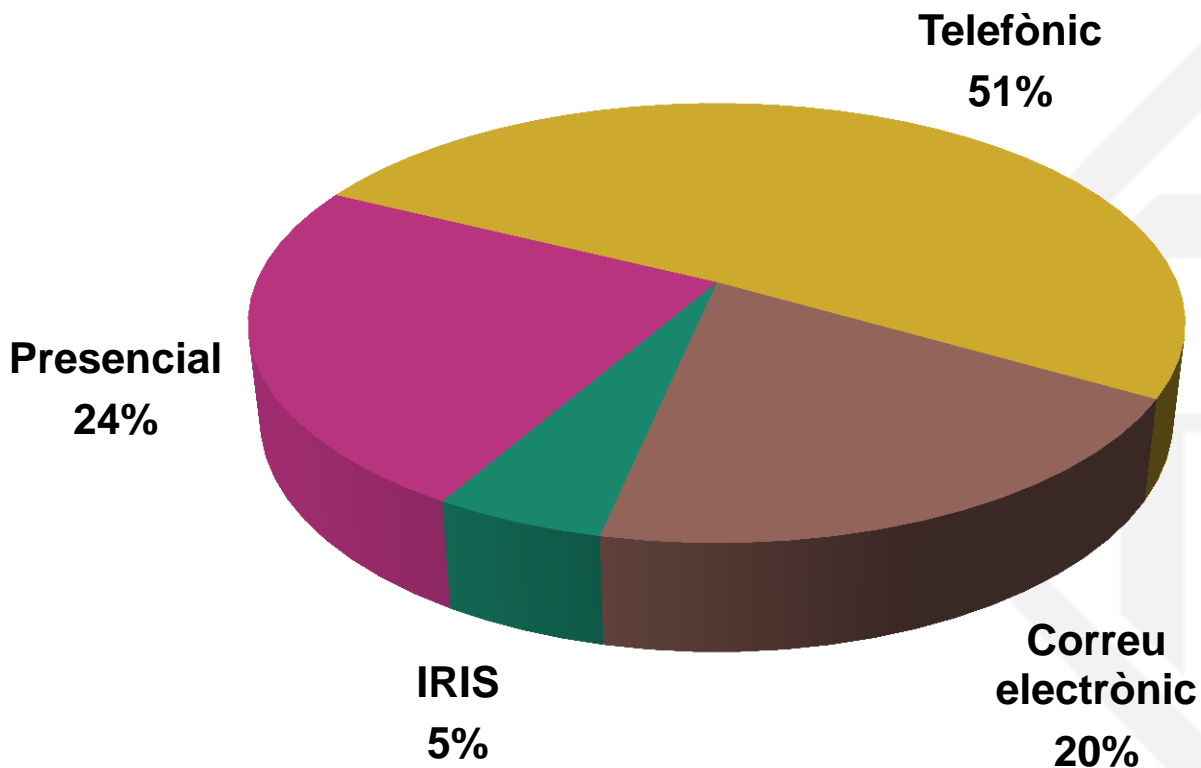
	2017	2018	2019	2020
Expedients per discriminació	233	224	228	219
Informació i consultes	160	320	439	252*
Persones que han rebut formació	645	981	1138	133**

* En aquesta categoria es recullen demandes d'informació i consultes, moltes de les quals es redirigeixen a altres serveis perquè no són situacions de discriminació. La restricció de l'atenció presencial durant la pandèmia ha fet que aquestes consultes es redueixin.

** Les restriccions per la pandèmia han provocat l'anul·lació de moltes sessions formatives presencials



Com s'estableix el primer contacte amb l'OND:





Situacions rebudes:

219

EXPEDIENTS OBERTS

02

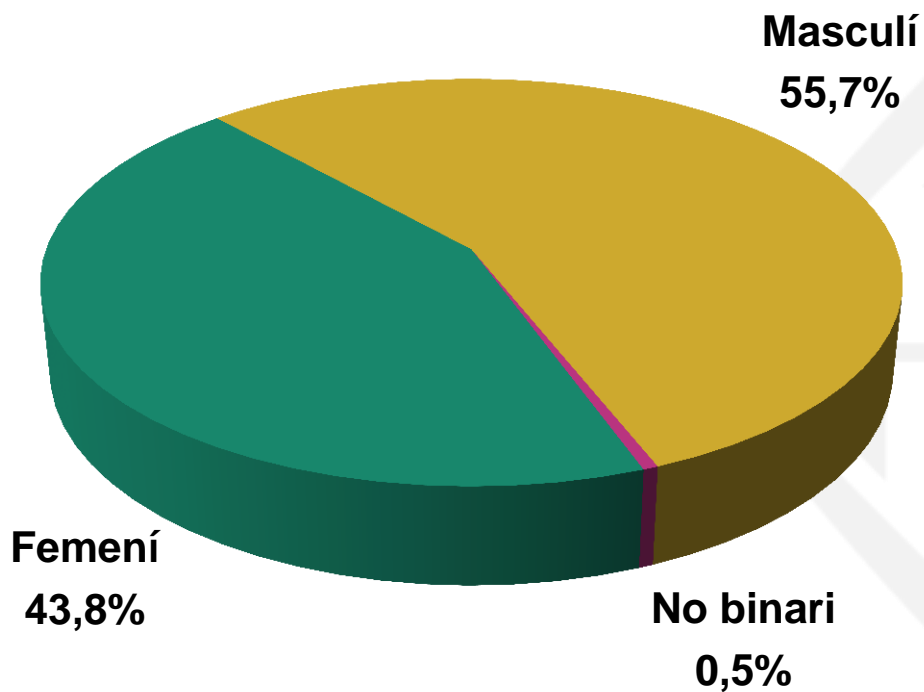
Qui ha patit la discriminació





Qui ha patit la discriminació:

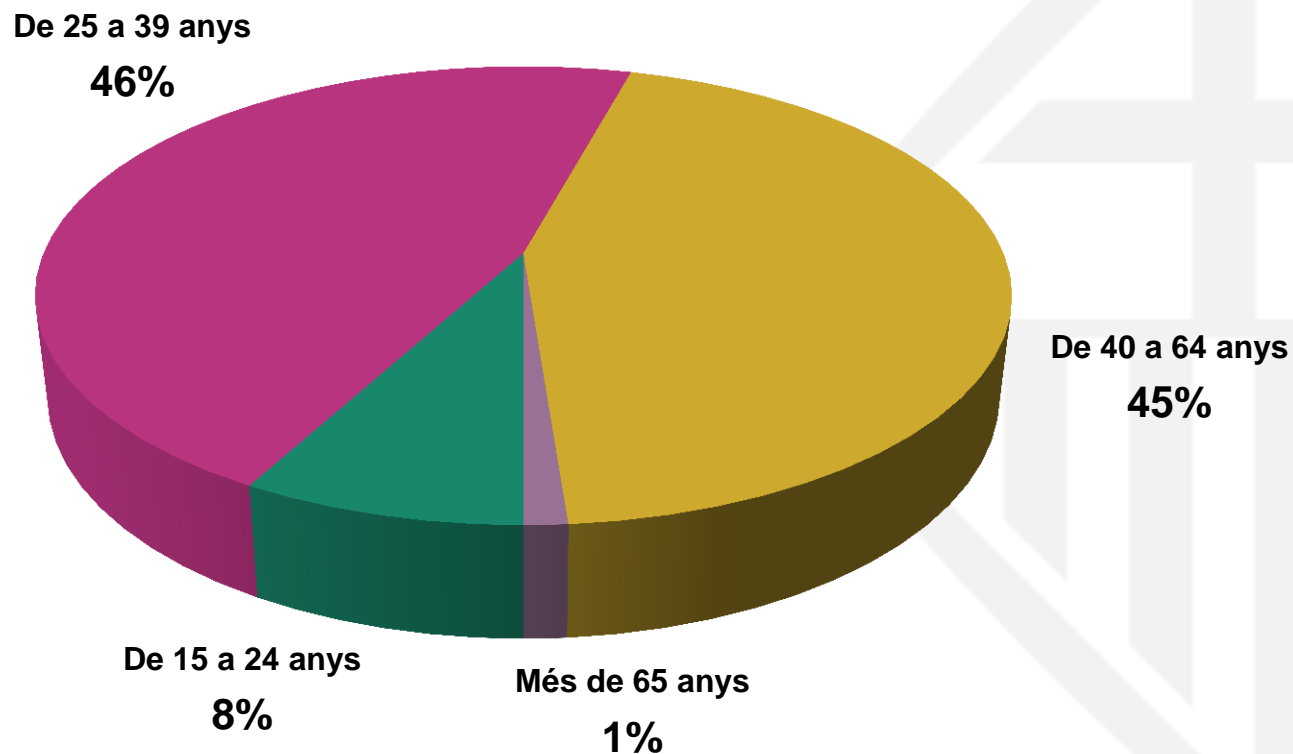
Gènere





Qui ha patit la discriminació:

Franja d'edat



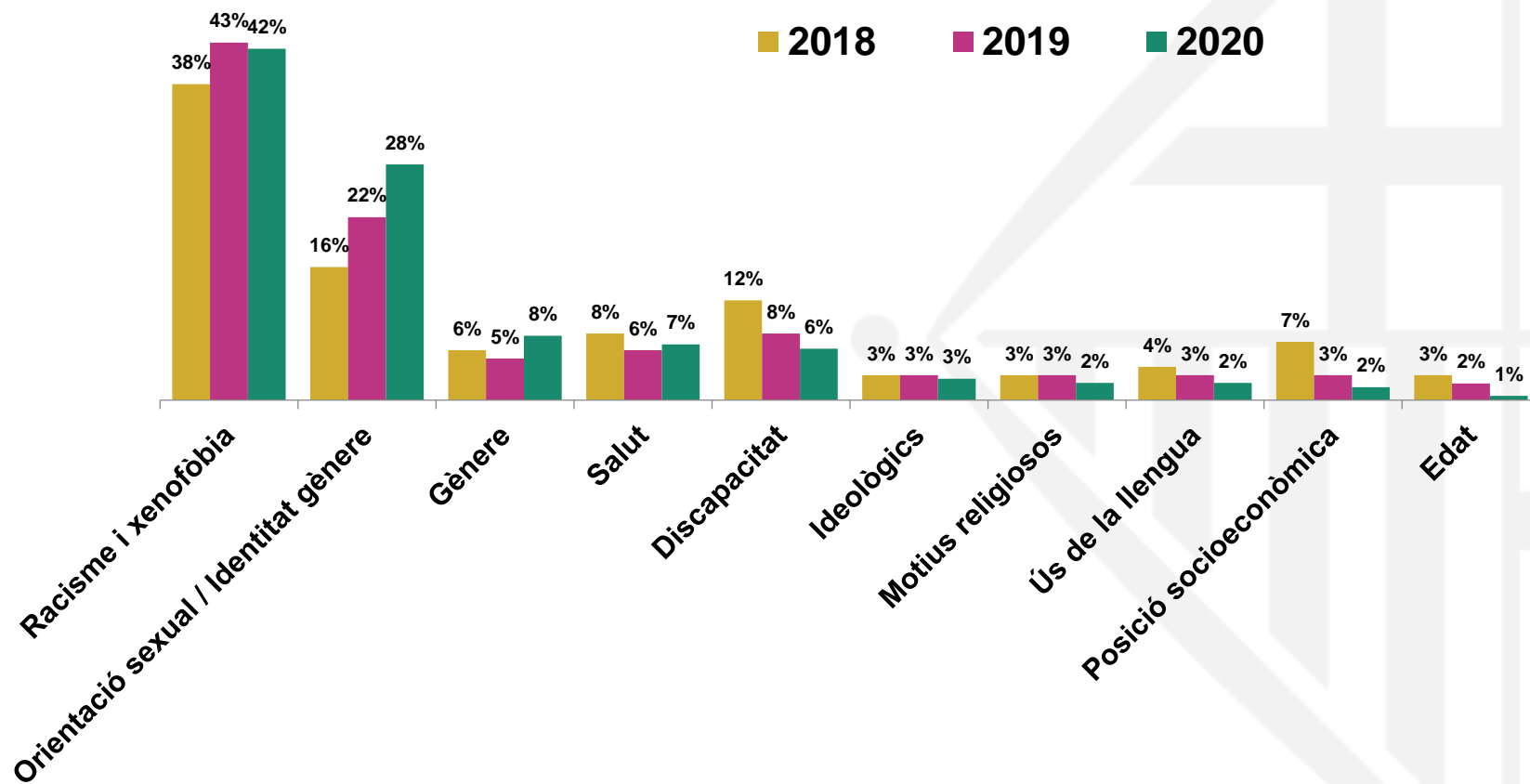
03

Per quins motius s'ha produït la discriminació





Per quins motius s'ha produït la discriminació:



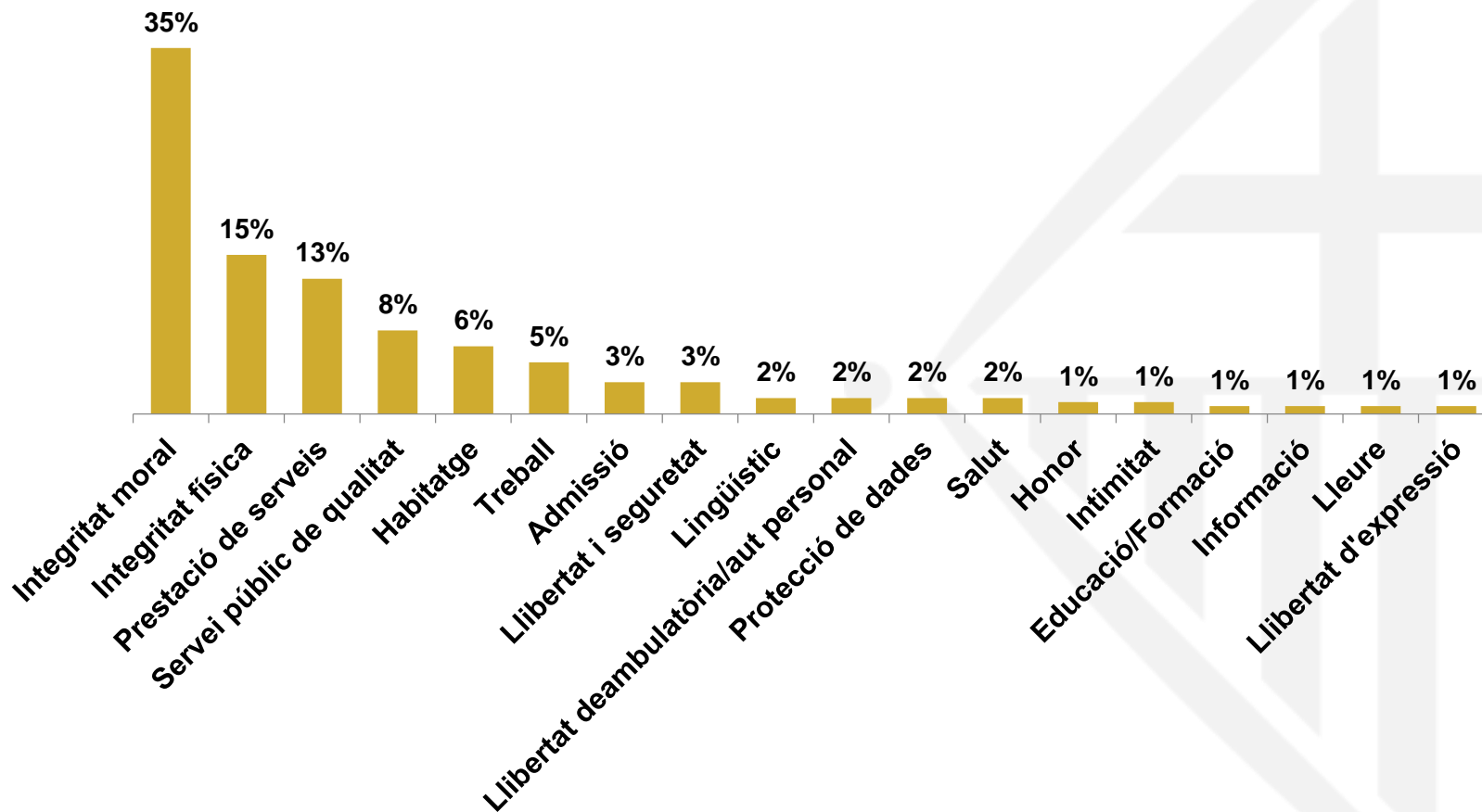
04

Quins drets s'han vulnerat





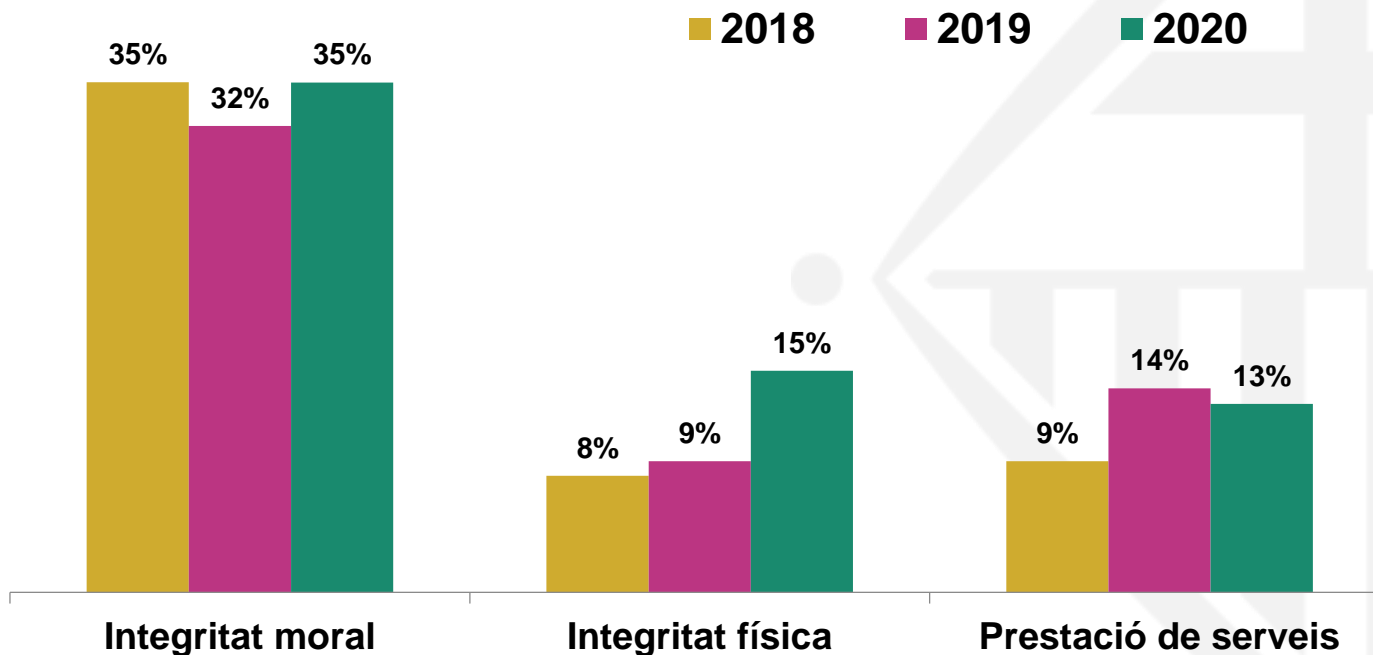
Quins drets s'han vulnerat:





Quins drets s'han vulnerat:

Tendència principals drets vulnerats



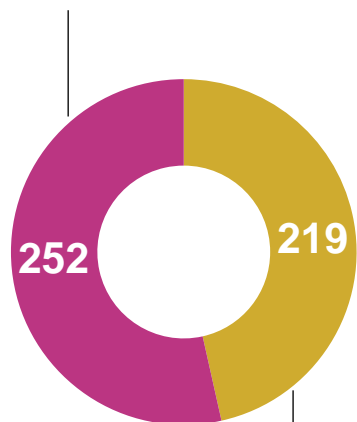
05

Quines actuacions s'han realitzat








Quines actuacions s'han realitzat:

Consultes i demandes d'informació



Expedients oberts per discriminació

	2019	2020	
	95	194	Assessoraments / atencions jurídiques
	29	37	Notes jurídiques
	2	4	Informes jurídics
	105	172	Orientacions, suport i apoderament
	65	14	Coordinacions i derivacions
	39	73	Atencions psicosocials
	56	13	Intermediacions i mediacions

06

Anàlisi qualitativa



Anàlisi qualitativa:

Situacions associades amb **discriminació en el dret a l'habitatge**

- **14 situacions de discriminació** que han succeït en l'accés al dret a l'habitatge.
- S'han produït situacions en les quals els propietaris, agències i/o immobiliàries han rebutjat peticions de demanda de lloguer d'habitatge associades a **racisme, lgtbi-fòbia o discapacitat física**.
- En aquest àmbit sempre ha estat difícil poder demostrar i aconseguir fets probatoris dels motius discriminatoris d'aquestes situacions. Per aquest motiu, des de l'Ajuntament s'ha potenciat l'estudi sobre aquest tipus de discriminacions a través de l'informe "La clau pot ser un nom" que s'ha presentat aquest 2020 on es reflecteix el tracte discriminatori diferenciat per part de les immobiliàries en l'accés a aquelles persones amb nom d'origen estranger.
- L'OND ha realitzat **6 peticions raonades d'obertura d'expedient sancionador** per discriminació en el dret a l'habitatge a inspecció de l'IMHRB.

Anàlisi qualitativa:

Situacions relacionades amb racisme

- L'eix de discriminació de racisme i xenofòbia continua sent l'eix amb més volum de queixes presentades amb **95 situacions (42 per racialització i 53 per origen ètnic)** i es manté en dades similars a l'any anterior. **És una situació similar** a la de l'any anterior malgrat els canvis provocats principalment per les condicions de convivència pel període de confinament arran la Covid-19
- Queixes referides a **tracte vexatori per raó d'origen** (insults, menyspreu, humiliacions, amenaces, comentaris ofensius de retorn al país d'origen) i agressions físiques.
- Augment de situacions de discriminació en **l'àmbit de les comunitats de veïns** agreujat per les dificultats relacionals provocats durant el confinament on s'han disparat conflictes que havien quedat amagats en estereotips i prejudicis que finalment han portat a agressions racistes. Des de l'OND s'han realitzat diferents **intermediacions i mediacions entre les parts**, coordinat amb els serveis de prevenció i recursos municipals dels districtes i els barris
- **Es manté la restricció o denegació d'accés a diferents serveis d'entitats bancàries en la mateixa línia del 2019**, en relació a l'origen de naixement de la persona o nacionalitat. Hi ha **14 expedients oberts** per aquest motiu a l'OND i es continua amb les actuacions de requeriment a les entitats.
- També es mantenen les situacions d'actuacions discriminatòries per part de cossos de seguretat públics i privats en zones comercials, espai públic i amb criteris de **perfil ètnic**.

Anàlisi qualitativa:

Situacions relacionades amb LGTBI-fòbia

- **57 situacions de discriminació per lgtbi** rebudes a l'OND
- En aquest 2020 s'ha produït un **increment important** respecte el 2019, quasi doblant les dades respecte el 2018.
- Aquestes situacions s'han agreujat per l'efecte de la pandèmia degut principalment a l'obligatorietat d'haver de conviure en condicions precàries amb altres persones que no volien acceptar la diversitat sexual o la identitat de gènere. S'han produït **situacions d'insult i d'agressió física**, així com tracte humiliant i vexatori
- L'Ajuntament ha reactivat la lluita contra la discriminació a persones lgtbi potenciant l'aplicació del Protocol contra la LGTBI-fòbia a Barcelona, liderat per l'OND, el Centre LGTBI i les entitats de defensa de drets de persones lgtbi.
- **Des de l'OND s'ha assessorat jurídicament** la interposició de denúncies.

Exemples de Situacions:

Situació 1

Un grup de persones gitanes realitzen una reserva per un dinar de grup en un local de restauració d'un centre comercial. La reserva de taules per grup està limitada a 10 persones degut a les mesures de prevenció i restricció de la Covid. El grup fa tres reserves de tres taules de 7 persones.

En arribar al local, el gerent els hi demana el pagament íntegre abans de seure a les taules, fent així un tracte diferenciat vers altres grups de consumidors.

Actuacions:

- Atenció i acollida de la queixa
- Coordinació amb serveis municipals del Districte
- Coordinació amb entitats gitanes
- Atenció jurídica
- Intermediació amb responsables del local
- Coordinació amb la gerència del centre comercial

Resolució del conflicte amb la presentació d'escrit de disculpes per part del local a les persones víctimes i la programació de sessions formatives en matèria de no discriminació als diferents locals a través de la gerència del centre comercial.

Exemples de Situacions:

Situació 2

Dret d'admissió a una cafeteria abans de la pandèmia.

Una persona amb paràlisi cerebral i la seva família volen accedir al local i se'ls hi denega al·legant la dificultat per encabir la cadira de rodes quan hi ha espai i taules lliures.

Actuacions:

- Suport educatiu
- Atenció jurídica
- Presentació de denúncia administrativa

Situació 3

Derivació del servei municipal UTEH. Una dona d'origen nigerià no podia rebre l'ajuda social en no poder obrir un compte bancari. En diverses entitats bancaries li havien indicat que no podia obrir un compte per no tenir contracte laboral però, en ser necessari tenir un compte per accedir a ajuts socials, la dona no estava tenint el dret d'aquest accés. Finalment s'ha aconseguit la seva apertura en una entitat bancaria.

Actuacions:

- Acollida i atenció de la queixa
- Suport educatiu
- Atenció jurídica
- Escrit queixa a entitats bancaries

Exemples de Situacions:

Situació 1

Un grup de persones gitanes realitzen una reserva per un dinar de grup en un local de restauració d'un centre comercial. La reserva de taules per grup està limitada a 10 persones degut a les mesures de prevenció i restricció de la Covid. El grup fa tres reserves de tres taules de 7 persones.

En arribar al local, el gerent els hi demana el pagament íntegre abans de seure a les taules, fent així un tracte diferenciat vers altres grups de consumidors.

Actuacions:

- Atenció i acollida de la queixa
- Coordinació amb serveis municipals del Districte
- Coordinació amb entitats gitanes
- Atenció jurídica
- Intermediació amb responsables del local
- Coordinació amb la gerència del centre comercial

Resolució del conflicte amb la presentació d'escrit de disculpes per part del local a les persones víctimes i la programació de sessions formatives en matèria de no discriminació als diferents locals a través de la gerència del centre comercial.

Exemples de Situacions:

Situació 4

Una dona musulmana amb nicab vol accedir a un centre comercial de Barcelona amb el seu fill menor d'edat. Els agents de seguretat li demanen si porta mascareta segons indica llei de salut per prevenció de la Covid i davant la seva negativa li deneguen l'accés al local. La ciutadana sol·licita parlar amb el/la responsable i el personal de seguretat no accedeix a la demanda, la resposta no és de bon tracte i alhora li deneguen el full de reclamacions.

Actuacions:

- Suport i acollida
- Atenció jurídica
- Coordinació amb OMIC
- Intermediació amb el local

Fruit d'aquestes actuacions, la situació s'ha resolt satisfactòriament amb la presentació de dos escrits de disculpes a la persona víctima per part del centre comercial.

Situació 5

Persona seropositiva a la qual li deneguen fer trasplantament capil·lar en una clínica al·legant que amb la seva situació de VIH no fan aquest tractament i l'informen que pot anar a Turquia.

Actuacions:

- Atenció psicosocial
- Atenció jurídica
- Presentació denúncia Fiscalía Delitos de odio i discriminación

Exemples de Situacions:

Situació 6

Una persona homosexual té conflictes de convivència dins la comunitat on viu en un pis de protecció oficial. Rep una agressió física per part d'un dels veïns per motius homòfobs. Hi ha denúncia i procediment judicial obert. Sol·licita un canvi d'habitatge, el qual s'està gestionant.

Actuacions:

- Aplicació protocol Igtbi-fòbia de Barcelona
- Acollida i estudi de la situació
- Atenció jurídica
- Coordinació Districte
- Coordinació IMHRB

Situació 7

Des del projecte municipal Baobab organitzen casals d'estiu i colònies contractant a joves del territori com a monitores. Aquesta és la situació de tres joves, dues d'elles marroquines i una d'origen guatemalenc que fan una sortida com a monitores portant un grup de 10 nens a càrrec, a un club de natació privat del barri.

Accedeixen a les instal·lacions i els clients de la piscina comencen a fer comentaris i insults envers elles per la qüestió de la vestimenta (burkini). Es troben increpades i molt afectades ja que també són responsables d'un grup de nens, on també hi ha persones d'origen magrebí.

Actuacions:

- Suport i acompanyament
- Coordinació projecte Baobab
- Intermediació amb el club de natació

Fruit d'aquestes actuacions, s'ha fet escrit de disculpes a les persones víctimes i l'acceptació de proposta de l'OND d'incloure un cartell informatiu a les instal·lacions.



Exemples de Situacions:

Situació 8

Denúncia d'un ciutadà amb discapacitat física en referència a discriminació en l'accés al dret a l'habitatge a partir de trobar-se en diferents situacions que li deneguen la possibilitat de lloguer per les adaptacions que s'haurien de fer per la seva discapacitat

Exposa tres queixes :

- Problemàtica en l'assignació d'habitatge per a persones amb discapacitat física en els pisos del consorci d'habitatge (s'assignen pisos adaptats a persones sense discapacitat)
- Els pisos que s'exposen en plataformes d'habitatges i immobiliàries no estan catalogats com a pisos adaptats.
- Queixa per l'anul·lació de pre-contracte amb una immobiliària per decisió del propietari en saber que faria adaptació en el bany per col·locar barra de suport.

Actuacions:

- atenció i acollida de la queixa
- acció socioeducativa
- assessorament jurídic
- pendent estudi jurídic
- coordinació IMPD
- coordinació Ecom
- pendent valoració coordinació SGB exclusivament per la queixa d'assignació d'habitatges del consorci habitatge
- escrit realitzat des de l'OND de petició raonada a inspecció de l'IMHRB d'apertura d'expedient sancionador

Tenint en compte que són tres línies de treball que poden anar en paral·lel, una de les possibilitats estarà en encetar un grup de treball amb IMPD i entitats que treballen per a defensa de drets de persones amb discapacitat física per copsar i avaluar aquelles situacions de discriminació en el dret d'accés a l'habitatge per a persones amb discapacitat física i a plataformes d'habitatges que majoritàriament no cataloguen com a pisos adaptats.

Des de l'OND es farà seguiment de la possible obertura d'expedient sancionador.

Exemples de Situacions:

Situació 9

Persona cega acompanyada del seu gos pigall que en accedir a un comerç de Barcelona és expulsada i amb un no bon tracte utilitzant l'argument que no pot entrar amb el gos. Malgrat les queixes reiterades de la persona víctima no se la deixa entrar ni se li entrega el full de reclamacions.

Actuacions:

- atenció i acollida de la queixa
- assessorament i atenció jurídiques
- nota informativa jurídica
- coordinació IMPD
- propera presentació de denúncia a la Fiscalía de Delitos de Odio y Discriminación

Gràcies per la vostra col·laboració!

barcelona.cat/oficina-no-discriminacio



**Ajuntament
de Barcelona**