

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES
QUEIXA RELATIVA ALS DRETS DELS CONSUMIDORS
(COMERÇ I CONSUM)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 2 de desembre de 2021, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Se li havia demanat per part d'un repartidor autoritzat un sobrepreu de 2 euros per bombona de butà. Tot i que aquest import no constava a les tarifes, requisits o informació al consumidor publicat oficialment per les companyies subministradores, manifestava que el repartidor li havia dit que si no pagava aquest import no se li tornaria a servir el butà al seu habitatge.
- Al·legava una manca de control de les administracions públiques pel que fa a aquest cost afegit que suposava el repartiment de butà.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els **principis de bona administració** per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a la **Direcció de Serveis de Comerç, Restauració i Consum** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 16 de desembre de 2021, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 9 de febrer de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. S'adjunta un informe explicatiu referent als operadors de distribució de gasos liquats del petroli (en endavant GLP).

CONSIDERACIONS

1. Control dels operadors a l'engròs

La Direcció de Serveis de Comerç, Restauració i Consum (en endavant, la Direcció) informa que el control dels operadors a l'engròs de GLP es du a terme pel Ministeri per a la Transició Ecològica i el Repte Demogràfic, que és l'òrgan competent i qui determina el preu màxim de venda, abans d'impostos, dels GLP envasats, de conformitat amb la Llei 34/1998, de 7 d'octubre, del sector d'hidrocarbur, i el Reial decret 1085/1992, d'11 de setembre, pel qual s'aprova el Reglament de l'activitat de distribució de gasos liquats del petroli.

En data 28 de febrer de 2014, la Federació Espanyola d'Associacions Provincials d'Empreses Distribuïdores de GLP (FEDGLP) va fer una consulta al Ministeri d'Indústria, Energia i Turisme **relativa al cobrament d'un import addicional al preu màxim regulat del GLP envasat** per serveis complementaris al repartiment domiciliari.

En resposta a aquesta consulta, es va informar que el preu màxim regulat de GLP envasat comprèn tots els costos necessaris per posar el producte a disposició del consumidor, **inclòs el seu repartiment domiciliari**.

El repartiment domiciliari **inclou el trasllat de la bombona fins a la mateixa porta d'accés a l'habitatge** del consumidor.

No inclou la introducció de la bombona en el domicili, la col·locació on hagi de ser utilitzada, ni la retirada de les bombones buides de l'esmentat domicili.

Tanmateix, a l'empara del principi de llibertat de contractació consagrat a l'article 1255 del Codi civil, **poden oferir la prestació de serveis complementaris**, com són la introducció de les bombones de butà en el domicili, la col·locació en la instal·lació on vagi a ser utilitzada, la retirada dels envasos buits de dintre del citat domicili o, en el cas que la venda es realitzi en establiments comercials o estacions de serveis, el trasllat de la bombona fins als vehicles del client, que poden donar lloc a la percepció d'un preu o contraprestació, diferent i diferenciat del preu màxim administrativament fixat.

Això no obstant, en la prestació d'aquests serveis (els no inclosos), s'hauran de complir les obligacions resultants del Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i altres lleis complementàries. En particular, en la prestació d'aquests serveis s'hauran d'observar els aspectes següents:

1. S'haurà de tractar d'un servei addicional que el consumidor pot acceptar o rebutjar, per la qual cosa s'haurà d'oferir de forma clara i per escrit, informant sobre les condicions del servei i el preu que costa i indicant necessàriament el caràcter opcional dels serveis complementaris oferts, sens perjudici del que preveu la norma autonòmica vigent d'aplicació.
2. Aquests serveis addicionals hauran de facturar-se de manera separada al preu màxim regulat de la bombona de butà.
3. S'haurà de garantir la constància que el consumidor ha prestat lliurement el seu inequívoc consentiment a la prestació dels serveis complementaris.

En el mateix sentit s'expressen els articles 126.6 i 251.7 de la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, quan diuen:

(Art. 126.6): "Les persones consumidores tenen dret a rebre **informació suficient i fàcilment accessible sobre els preus, les tarifes, les condicions de venda i els conceptes que incrementin el preu** abans d'adquirir el bé o contractar el servei o l'ús als punts de venda dels béns i als establiments de prestació de serveis".

(Art. 251.7): "Si es cobren **recàrrecs o suplementos en el preu del servei, se n'ha d'informar la persona consumidora** per mitjà d'una llista de preus o d'un pressupost previ per escrit".

Per tant, de la normativa esmentada hem de concloure que les persones consumidores tenen dret a ser prèviament informades del **cost d'aquest servei addicional i l'empresa haurà de lliurar un justificant de pagament del servei, diferenciat del preu de la bombona.**

Tornant al contingut del Codi de consum de Catalunya, l'article 121.3. estableix que els drets de les persones consumidores que afectin **col·lectius especialment protegits gaudeixen d'una atenció especial i preferent per part dels poders públics**, d'acord amb el que estableixen aquesta llei, les disposicions que la despleguin i la resta de l'ordenament jurídic. A més, les persones amb discapacitat, especialment, han de tenir garantit l'accés adequat a la informació sobre els béns i serveis, i el ple exercici i el gaudi dels drets i les garanties que recull aquesta llei, de la mateixa manera que la resta de persones consumidores.

La llei defineix els col·lectius especialment protegits com aquells que, per la concurrència de determinades característiques, són especialment vulnerables pel que fa a les relacions de consum. En particular, són col·lectius especialment protegits: els infants i els adolescents, **les persones grans, les persones malaltes, les persones amb discapacitats i qualsevol altre col·lectiu en situació d'inferioritat o indefensió especials.**

Per últim, convé recordar que la Llei 22/1998, de 30 de desembre, de la Carta municipal de Barcelona, atorga competències a l'Ajuntament amb referència a "la inspecció dels productes i els serveis per comprovar-ne l'origen i la identitat, **el compliment de la normativa vigent en matèria de preus, d'etiquetatge, de presentació i de publicitat i la resta de requisits o signes externs que fan referència a les seves condicions d'higiene, sanitat i seguretat**".

2. Control de les empreses distribuïdores

La Sindicatura de Greuges de Barcelona, en la seva petició d'informació a la Direcció, va demanar si s'havia valorat la **possibilitat d'elaborar un codi de bones pràctiques per a les empreses distribuïdores**. Pel que fa a aquest punt concret, **no hem rebut resposta**.

La Direcció informa que, fins al moment d'emissió de l'informe que es comenta, a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor de Barcelona no li consta que s'estiguin produint actuacions constitutives d'infraccions en referència amb el preu en el repartiment de les bombones de gas butà a la ciutat de Barcelona.

Això no obstant, des d'aquesta Sindicatura considerem que, del contingut de la queixa presentada pel ciutadà, sembla que no s'ha donat compliment a les obligacions legals més amunt esmentades. Per tant, sembla aconsellable que l'**Ajuntament**, en ús de les competències de què disposa en aquesta matèria i, si cal, en col·laboració amb l'Agència Catalana de Consum, **inspeccioni si es tracta d'un fet puntual o és la praxi habitual de les empreses distribuïdores de butà**.

Des d'aquesta Sindicatura entenem que, si fos una pràctica estesa i habitual, **caldria fer les actuacions necessàries per donar compliment estricte dels drets que la llei atorga a les persones consumidores**. Cal tenir present que això no obsta que es pugui elaborar un codi de bones pràctiques amb les pautes d'actuació i compromisos de les distribuïdores de GLP.

3. Informació a les persones consumidores

La Direcció informa que a la pàgina web de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor de Barcelona (OMIC) es troba tota la informació que han de conèixer els

ciutadans i les ciutadanes que vulguin contractar el servei de subministrament del gas, les revisions i el manteniment de les instal·lacions, així com informació referent al preu que han de tenir les bombones de butà i els serveis addicionals i tot un seguit de consells que cal tenir en compte a l'hora de comprar una bombona de butà. . https://ajuntament.barcelona.cat/omic/ca/noticia/quin-preu-te-la-bombona-de-gas-buta_979272).

A més, per tal de donar major visibilitat a la informació que es recull a la pàgina web de l'Oficina Municipal d'Informació als Consumidors, la Direcció de Serveis de Comerç, Restauració i Consum i, en concret, el Departament de Consum van dur a terme durant el 2022 diverses sessions informatives en cada un dels districtes i equipaments municipals de la ciutat per tal de difondre la informació entre els tècnics de l'Ajuntament de Barcelona i la ciutadania en general, i així poder garantir que la ciutadania estigui degudament informada.

Les sessions sobre diferents temàtiques que durà a terme l'OMIC durant l'any 2023 es poden veure en aquest enllaç <https://ajuntament.barcelona.cat/omic/ca/observatori/sessions-informatives-i-deducacio-en-consum>.

En concret, i pel que fa a la temàtica de subministraments bàsics, està previst fer-ne una el dia 31 de maig de 2023, a les 17.00 hores al Centre Cívic L'Elèctric, al Districte de Sarrià - Sant Gervasi, on resideix el promotor de la queixa.

La Sindicatura de Greuges **valora molt positivament que es duuguin a terme aquestes sessions informatives** per complementar, aclarir i informar la ciutadania dels drets que ostenten com a persones consumidores. D'aquesta manera es contribueix a minimitzar l'impacte de la bretxa digital i l'efecte de distanciament social i d'accés a la informació que es genera entre aquelles persones que tenen accés a les tecnologies i a internet i les que no.

Atenent l'exposat, aquesta Sindicatura entén que el **portal d'internet de l'OMIC garanteix el dret d'accés a la informació pública i a rebre tota la informació necessària per poder exercir-lo** que estableix l'article 7.2.c de l'Ordenança reguladora de l'administració electrònica de l'Ajuntament de Barcelona, publicada al *Butlletí Oficial de la Província de Barcelona* (BOPB) l'1 de febrer de 2019.

4. Mecanismes de col·laboració del Departament de Consum

La Direcció informa que, en data 11 de juliol de 2016, es va fer una reunió amb el cap comercial de l'Àrea de Barcelona de l'empresa Repsol Butano SA per tractar les diferents casuístiques de les reclamacions que s'havien rebut i atès des de l'OMIC de Barcelona, referents a la distribució a domicili de les bombones de butà.

Posteriorment, en data 15 de febrer de 2017, des del Departament de Consum (OMIC) es va fer un requeriment a l'empresa esmentada per tal que informés sobre les actuacions efectuades per part de l'empresa per tal de millorar el servei de garanties

dels drets de les persones consumidores. En data 17 de març de 2017, es va rebre una resposta de Repsol Butano SA en la qual detallaven les accions que havia dut a terme l'empresa per tal de minimitzar les reclamacions rebudes per part de l'OMIC de Barcelona.

Tot i que no disposem d'aquest darrer document, hem d'entendre que si, en data d'elaboració de l'informe a l'OMIC no li constava que s'estiguessin produint actuacions constitutives d'infraccions en referència amb el preu en el repartiment de les bombones de gas butà a la ciutat de Barcelona, les accions dutes a terme per Repsol Butano SA han estat positives.

Tanmateix, no es diu res sobre el compliment per part de la comercialitzadora de les disposicions legals referents als costos addicionals al servei de repartiment. I, més concretament, les que es preveuen pels col·lectius especialment protegits, tal com estan definits al Codi de consum.

Suposem que, des de febrer de 2017, s'han fet **requeriments a la resta de comercialitzadores per esbrinar el grau d'acompliment de les garanties dels drets de les persones consumidores**. Si no és el cas, des d'aquesta Sindicatura de Greuges considerem oportú que se segueixi la mateixa línia d'actuació que s'ha fet amb Repsol Butano SA.

El principi de **bona administració** i d'eficàcia dels serveis públics està recollit al dret de la Unió Europea (article 41 de la Carta de drets fonamentals), als articles 9.3 i 103 de la Constitució espanyola, i a l'article 3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic administratiu comú. Aquest dret implica disposar d'una administració que presti el màxim nombre de serveis amb els millors estàndards de qualitat, respectant els drets i interessos legítims de la ciutadania, i capaç de resoldre els problemes de les persones de manera àgil i eficaç.

Així mateix, la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, aprovada l'any 2000, esmenta a l'article XXIII, quan es refereix a l'eficàcia dels serveis públics com a indicatiu d'una bona administració, que les autoritats locals han de garantir l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats de les persones usuàries.

DECISIÓ

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta municipal de Barcelona i el reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Un cop considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació de la Direcció de Serveis de Comerç, Restauració i Consum ha estat ajustada a dret**.

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar a la Direcció de Serveis de Comerç, Restauració i Consum** que vetlli perquè les companyies subministradores i les empreses distribuïdores de gas butà donin compliment als drets que la llei atorga a les persones consumidores. En especial, pel que fa als costos addicionals dels serveis de repartiment.
- **Recomanar a la Direcció de Serveis de Comerç, Restauració i Consum** que, si encara no ho ha fet, requereixi a les companyies subministradores de gas butà que, com va fer Repsol Butano SA, indiquin les accions dutes a terme per tal de garantir els drets de la ciutadania.
- **Recomanar a la Direcció de Serveis de Comerç, Restauració i Consum** que es valori la possibilitat d'elaborar un codi de bones pràctiques per a les empreses distribuïdores.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i s'informarà la persona interessada del seu contingut.