

Exp. 15Q000272-MS  
Exp. 15Q001017-MS  
Exp. 16Q000088-MS

## **DECISIÓ DE LA SÍNDICA DE GREUGES EN MATÈRIA D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR I USUARI**

### **TRAMITACIÓ**

- Des del mes de març de 2015 s'han presentat tres queixes que fan referència als sistema de venda i distribució de les bombones de gas butà d'ús domèstic.
- Acceptades a tràmit la síndica de greuges va designar l'assessor senyor Manuel M. Sanz perquè instruís l'expedient.
- La comprovació del fet presumptament greujós ha comportat, en síntesi, l'estudi de les circumstàncies concurrents, l'anàlisi de la normativa aplicable i l'observació de si s'havien aplicat els principis de bona Administració per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat. Amb aquesta finalitat, aquesta Sindicatura ha dut a terme les accions següents:
  - La síndica de greuges ha demanat informació a l'Àrea d'Economia, Empresa i Ocupació, a la Guàrdia Urbana i al Districte de Ciutat Vella.
  - S'ha rebut els informes demanats per la síndica de greuges donant resposta a les demandes fetes.
- El 8 de març de 2016 l'assessor, a partir de la informació aportada pels reclamants, la informació aportada per l'Ajuntament i l'anàlisi dels fets, va emetre un informe proposat amb les consideracions següents.

### **CONSIDERACIONS**

#### **Descripció de la queixa**

Els reclamants demanen la intervenció de la síndica de greuges per suposada manca de resposta i actuació municipal suficient davant les seves reclamacions pel que considera una mala pràctica en la venda i distribució de les bombones de gas butà.

En resum, les reclamacions presentades posen de manifest els següents fets que considera constitueixen una pràctica irregular:

- Venda ambulat del producte aparentment no regulada, ni autoritzada.
- Contaminació acústica provocada pel cops de ferro a les ampolles per alertar als compradors de la presència dels venedors. El soroll ocasiona molèsties a la ciutadania i a aquells que com és el seu cas, treballen a les nits i descansen en horari diürn. A més manifesta que el pas de venedors es pot produir diversos vegades al dia, inclús diumenges i festius.
- Episodis de trucades indiscriminades als timbres dels veïns, coaccions en la venda i alteració del preu de venda de la bombona per obtenir un sobrepreu.

Aquests fets han estat posats en coneixement tant de la l'empresa distribuïdora del gas com de l'Ajuntament sense que fins al moment es disposi de resposta municipal

### **Posició municipal**

La informació facilitada per l'Àrea d'Economia, Empresa i Ocupació ha estat elaborada per la Direcció de Comerç i Consum i consisteix en una exposició de la normativa legal que regula la venda i distribució del gas butà. En definitiva resulta que:

- El preu de venda d'envasos de gas butà amb càrrega igual o superior a 8 Kg i inferior a 20 Kg estan subjecte a regulació bimensual per part de l'Administració.
- El preu màxim regulat inclou el cost del subministrament a domicili.
- Els consumidors dels envasos esmentats tenen dret a que el subministrament es faci en el propi domicili.
- L'esmentada Direcció de Comerç i Consum no té constància de males pràctiques consistents en demanar als consumidors un sobre preu sobre el legal de venda.
- No té constància de quina és la situació laboral dels treballadors que realitzen la venda ambulants i entrega de les bombones.
- I, finalment, no consta que hi hagi cap acord o conveni amb les empreses Repsol i Cepsa per la venda ambulants de gas butà.

La Guàrdia urbana informa que durant l'any 2014 s'han localitzat tres trucades donant compte les molèsties que provoquen els distribuïdors de butà i dos durant l'any 2015. Es va contactar amb el gerent de Catalana de Butà advertint-lo de les molèsties responent aquest, que "ell mateix s'encarregaria de transmetre a aquestes persones que minimitzin els sorolls, a fi d'eradicar les molèsties als ciutadans".

Per la seva part, el Districte de Ciutat Vella informa que "la distribució i venda ambulants de gas butà no és competència de l'Ajuntament de Barcelona, és una permís que depèn de la Generalitat de Catalunya".

Des de l'1 de gener al 31 de desembre de 2015, en l'apartat de reclamacions i queixes on line de l'Ajuntament consten 12 queixes per aquest motiu corresponents al Districte de Ciutat Vella. Aquestes reclamacions només fan referències a les molèsties per sorolls. La Guàrdia urbana informa que s'han imposat sancions quan s'ha detectat el soroll i que "l'equip de Policia Comunitària ha contactat amb les empreses distribuïdores" per informar dels problemes i les reclamacions. Finalitza dient que s'han donat instruccions a les patrulles "per tal que posin especial cura en aquestes accions i es pugui portar a terme una feina preventiva i/o si s'escau sancionadora".

### **Normativa aplicable**

L'article 103 de la Constitució espanyola estableix que l'Administració pública serveix amb objectivitat els interessos generals i actua d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb submissió plena a la llei i al dret.

L'article 45 de la Constitució espanyola reconeix el dret a disposar d'un medi ambient adequat pel desenvolupament de la persona.

L'article 7.1 de l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic estableix que l'Ajuntament ha de dur a terme polítiques de foment de la convivència i el civisme a fi d'aconseguir que les conductes i actituds de les persones que són a la ciutat s'adeqüin als estàndards mínims de convivència amb l'objectiu de garantir el civisme i de millorar en conseqüència la qualitat de vida a l'espai públic.

L'article 53 de l'anterior ordenança persegueix l'ús racional, ordenat i propi de les vies i espais públics, el dret de les persones a no ser molestades o pertorbades en l'exercici de la seva llibertat, la salut... la competència deslleial i els drets dels consumidors i usuaris.

L'article 71 de l'esmentada ordenança modifica la de la general de medi ambient establint que el comportament dels ciutadans a les zones de pública concurrència i als vehicles de servei públic ha de mantenir-se dins dels límits de la bona convivència ciutadana. En especial i llevat autorització municipal, està prohibit pertorbar els descans i la tranquil·litat dels veïns mitjançant..... cants, crits, baralles o qualsevol altre acte molest.

L'article 8.2 de l'ordenança d'ús de les vies i espais públics estableix que l'exercici de professions o activitats remunerades a la via pública no podrà suposar la pressió ni la demanda insistent o coactiva ni cap molèstia pels vianants.

L'article 10 de la mateixa ordenança tracta del capteniment a la via pública i estableix que "no és permès realitzar actes o produir sorolls que pertorbin el descans dels veïns ni participaren aldarulls nocturns, sortir sorollosament dels locals d'esbarjo nocturns".

L'article 44-7 de l'ordenança de medi ambient estableix que el comportament dels ciutadans a la via pública ha de mantenir-se dins dels límits de la bona convivència ciutadana i en concret és prohibit pertorbar el descans i la tranquil·litat dels veïns mitjançant qualsevol acte molest.

La disposició addicional trenta-tresena de la Llei 34/1998, de 7 d'octubre disposa que els usuaris amb un contracte de subministrament de gasos líquids del petroli envasat, per envasos igual o superior a 8 Kg i inferior a 20 Kg tindran dret a que les subministrament els sigui realitzat en el seu propi domicili. Igualment estableix que el preu màxim incorporarà el cost dels subministrament a domicili.

L'article 7.2.2 del Reglament tècnic de distribució i utilització de combustibles gasosos i les seves instruccions tècniques complementàries (ITC-ICG 01 a 11) aprovat pel Reial decret 919/2006, de 28 de juliol, estableix que en el cas del gas butà el titular de la instal·lació té l'obligació de realitzar revisions periòdiques. La ITC-ICG 07, apartat 4.2, estableix que aquestes revisions han de fer-se cada cinc anys.

L'article 212-3 del Codi de consum de Catalunya aprovat per Llei 22/2010, del 20 de juliol estableix que gaudeixen d'especial protecció els drets de les persones

consumidores que formen part de col·lectius amb necessitats especials com discapacitats, els qual han de tenir garantit l'accés adequat a la informació sobre els béns i serveis i el ple exercici i el gaudi i les garanties que recull la Llei de la mateixa manera que la resta de persones consumidores.

L'article 126-6 del mateix text legal diu que "les persones consumidores tenen dret a rebre informació suficient i fàcilment accessible sobre els preu, 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".

L'article 321-1 de l'esmentat Codi estableix el deure de les administracions competents ha dur a "terme les actuacions d'inspecció i control necessàries per garantir que les empreses i els establiments que produeixen, distribueixen o comercialitzen béns o serveis... compleixin els deures, les prohibicions i les limitacions que estableix la normativa dels diversos sectors d'activitat econòmica, l'incompliment de la qual pot lesionar els interessos generals de la persona consumidora protegits per aquesta Llei".

L'article 103, apartat 2on a) de la Llei 22/1998, de 30 de desembre, de la Carta municipal de Barcelona atorga competències a l'Ajuntament en allò que fa referència a "la inspecció dels productes i els serveis per a 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".

## **Valoració i conclusions**

La disponibilitat de combustible a les llars per atendre la calefacció, aigua calenta i cuina és una necessitat bàsica i ineludible.

El gas butà, junt amb el gas natural i l'electricitat és una de les energies disponibles per atendre aquelles necessitats.

L'evolució de la tecnologia, l'extensió de la xarxa de distribució i la comoditat en el subministrament de les altres fonts d'energia ha provocat, al menys a la gran ciutat, que de forma important els consumidors de gas butà siguin col·lectius de condició econòmica modesta pels quals l'adaptació de la cuina a gas natural o disposar de calefacció elèctrica o per gas natural significa una despesa econòmica important que no poden afrontar.

La distribució majoritària del gas butà mitjançant envasos metàl·lics amb càrrega de 12,5 Kg de gas fa que la seva distribució s'hagi de fer porta a porta o bé el consumidor hagi de desplaçar-se a un punt de venda. Aquesta segona opció queda restringida a aquelles persones en condicions físiques òptimes o que bé disposin de mitjà transport propi.

És per aquestes raons i per la necessitat, en altres casos, de fer arribar el combustible a zones allunyades a on no hi arriba la xarxa de distribució de gas natural, que el preu de la bombona està intervingut per l'Administració i s'obliga al subministrador a fer arribar el gas al lloc de consum inclouen el cost de transport en el preu fixat bimensualment.

Per la seva banda el consumidor està obligat a contractar el subministrament per poder rebre el gas i responsabilitzar-se de les revisions periòdiques de la instal·lació.

Les condicions formals pel subministrament del gas de reposició exigeix demanar-ho telefònicament identificant la pòlissa de subministrament i a ser-hi localitzable al domicili durant el període d'entrega de fins a 48 hores.

Existeix però, una distribuïdora que mitjançant petició tramitada per via informàtica i amb sobre cost ofereix una certa possibilitat d'entrega concertada, en un termini de 24 hores i la possibilitat de contractar la revisió periòdica. El sobre cost pot ser cobrat pels serveis que superin l'estricta entrega de la bombona en el domicili segons ha aclarit el Ministeri d'Indústria, Energia i Turisme en resposta de 24 de febrer de 2014 a la consulta feta per la Federació Espanyola d'Associacions Provincials d'Empreses Distribuïdores de GLP. En tot cas aquesta és una possibilitat que s'ofereix per les compres concertades per el web de la companyia i sempre que es disposi de pòlissa de subministrament. Aquest però, exclou a les persones que no tenen accés als serveis d'internet.

La realitat pràctica del dia a dia però, ha instaurat un sistema de subministrament alternatiu al-legal mitjançant camions de distribució que alerten de la seva presència al carrer colpejant les bombones buides amb un ferro. Aquest sistema no exigeix als usuaris disposar de pòlissa de subministrament i els permet no ser-hi al domicili pendent de l'arribada del gas ja que la presència dels venedors de bombones al carrer és força habitual sobre tot només en barris concrets de la ciutat on predominen els usuaris d'aquest tipus d'energia. Aquesta pràctica s'està instaurant com habitual fins al punt que molts usuaris poden arribar a ignorar els seus deures i també el seus drets.

Per contra té els següents inconvenients:

- Manca de control sobre quins són els consumidors de gas butà que permetés recordar el deure de realitzar les revisions periòdiques. D'aquesta manera s'incompleix la llei i es compromet la seguretat individual i col·lectiva.
- Possibilitat de conductes abusives ja denunciades consistentes en exigir un preu arbitrari i abusiú més enllà de la lliure decisió de donar propina al repartidor, fet que a més pot generar tensions entre el client i el repartidor.
- Manca d'empara públic d'aquelles persones que pateixen aquests abusos, que es troben en situació de vulnerabilitat i no denuncien els fets.
- Reclam, sense justificació, en les comunitats de veïns, trucant els timbres dels habitatges.
- Compra a peu de carrer per revenda.
- Molèsties pels cops de reclam donats en les bombones i que es poden donar varies vegades al dia inclús dissabtes i que es poden veure incrementat per la competència d'una nova empresa dedicada a l'envàs de gas butà.
- Possible manca de control de les condicions de treball dels repartidors de butà que actuen per compte pròpia.
- Manca de control real i efectiu de les garanties de seguretat de la instal·lació de gas butà, amb el risc que comporta.

Aquesta és una relació dels conflictes denunciats, observats i dels que també s'han fet ressò els mitjans de comunicació.

L'administració municipal i a la vista de la informació facilitada a la síndica de greuges es pot dir que, al menys oficialment, ignora l'existència d'aquest circuit de distribució alternatiu i les males pràctiques que genera. L'actuació dels Districtes mitjançant l'acció inspectora i la intervenció de la Guàrdia Urbana constata els fets a la via pública però no es pot dir que intervinguin d'una forma coordinada i convinguda per evitar les molèsties ocasionades i l'ús impropï del carrer per ofertar i vendre una determinada mercaderia. D'altra banda resulta del tot insuficient i d'una confiança bondadosa injustificada que la única actuació municipal hagi consistit en una conversa telefònica mantinguda amb algun responsable de les empreses distribuïdores i confiar en la seva promesa de que la solució quedava en les seves mans.

En conclusió:

- Ens trobem davant d'una pràctica comercial irregular i tolerada de distribució i venda d'un producte de primera necessitat i, per les seves característiques, especialment perillós.
- Davant de l'existència manifesta dels fets, les denúncies i testimonis sobre l'exigència de sobrepreu a aquell que és oficial, sense que existeixi un plus de servei sol·licitat i documentat, no s'han adoptat mesures de control i persecució de les males pràctiques.
- A més dels efectes que pot tenir en la seguretat del funcionament de les instal·lacions i les molèsties que per soroll, ocasiona la tècnica per cridar l'atenció dels clients, es provoca la indefensió dels drets usuaris i especialment d'aquells que es troben en situació social de vulnerabilitat. La síndica de greuges creu que aquesta pràctica no deixa de ser una venda ambulants al carrer no autoritzada.

Aquesta Sindicatura té com a missió valorar si s'ha produït un greuge i, considerats els fets i les normes aplicables, conclou que en aquest cas, l'actuació municipal en el seu conjunt, no és ajustada al dret, ni efectiva la qual cosa compromet els drets de la ciutadania en general i especialment la dels usuaris d'un bé de primera necessitat qual és el gas butà.

I, per tant, emeto la següent

## **DECISIÓ**

- Estimar la queixa presentada pels tres ciutadans per la manca d'actuació municipal per corregir les molèsties que la distribució al carrer de gas butà i la mala pràctica consistent en demanar un preu per bombona per sobre del regulat per l'Administració.
- Recomanar a l'Ajuntament que fent ús de les competències de que en disposa en aquesta matèria i mitjançant els serveis d'inspecció i control de la Direcció de Comerç i Consum, i si cal amb l'auxili de l'Agència Catalana de Consum o amb aquells altres recursos que consideri convenient, investigui la certesa dels fets objecte de queixa de manera que s'eradiquin les males pràctiques descrites arribant, si cal, a acordar amb les empreses distribuïdores les actuacions a emprendre o els protocols que calguin i en el seu cas a regular algun altre sistema de distribució immediat, però amb les degudes garanties pels clients i pels ciutadans en general.

- Recordar que les actuacions recomanades no poden obviar conèixer o corregir, si s'escau, les condicions de treball dels repartidors a peu de carrer i a domicili de bombones de gas butà.

Aquesta decisió es comunicarà a l'Àrea de Treball, Economia i Planificació Estratègica, al Comissionat de Seguretat i al Districte de Ciutat Vella.

Igualment es comunicarà al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i del seu contingut s'informarà la persona interessada.

Barcelona, 14 de març de 2016

