

Protocolo 1.0 para consumidores

Introducción

Ya conocemos las intenciones de los que dirigen todo esto y resulta adecuado dar una respuesta contundente ante sus actuales o futuras medidas, las cuales afectan directamente a nuestros derechos fundamentales de manera arbitraria y desproporcionada. El artículo 16 de la Declaración de derechos del hombre y el ciudadano de 1789¹ ya ponía de manifiesto cómo de nada vale el reconocimiento de una serie de derechos, si no se rodea de instrumentos que aseguren su eficacia. Dichos instrumentos², a día de hoy, parecen ser inútiles o demasiado lentos para actuar frente a las vulneraciones de derechos que se están cometiendo bajo la excusa de la crisis sanitaria. Es por ello que desde el canal Luz Jurista lanzamos una serie de "PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN", a semejanza de los que ellos adoptan, para ofrecer herramientas sencillas y útiles a nuestros seguidores –siempre de forma totalmente gratuita y accesible–.

¿Qué hacer si eres un consumidor y te piden PCR negativa o certificado covid para entrar en un establecimiento?

Como explicamos en el Chat del canal Luz Jurista, ante todo, debemos hablar con seguridad y educación. No es necesario armar un espectáculo ni alzar la voz porque perderemos seriedad y acabaremos seguramente perjudicados si llaman a la policía (podrías terminar con una multa por desórdenes públicos, por desobediencia o incluso agravarse tanto la situación que acabes denunciado por algún presunto delito). Tus palabras tendrán mucho más valor si se dicen de la forma adecuada, sin insultar ni amenazar a nadie.

Teniendo esto en cuenta, si al disponerte a entrar en el establecimiento se te requiere para que muestres un documento que acredite PCR negativa o certificado covid, el **Protocolo 1.0** sería el siguiente:

¹ Artículo 16 de la Declaración de derechos del hombre y el ciudadano de 1789: "Una Sociedad en la que no esté establecida la garantía de los Derechos, ni determinada la separación de los Poderes, carece de Constitución."

² En nuestra Constitución, el sistema de protección de los derechos fundamentales consta de una serie de garantías **normativas** (reserva de ley, respeto al contenido esencial, procedimiento agravado de reforma), **jurisdiccionales** (procedimiento preferente y sumario ante órganos judiciales ordinarios, recurso de amparo) e **institucionales** (Defensor del Pueblo, Ministerio Fiscal) – todas ellas previstas en el art. 53 CE.

Primer paso

Explicar amablemente que la documentación que se te solicita contiene información privada sobre tu salud que sólo un profesional sanitario puede ver y tratar según la Ley Orgánica de Protección de Datos y la Ley General Sanitaria.

Segundo paso

Si te insisten en que debes mostrar los documentos para poder entrar al establecimiento, lo siguiente será pedir el libro de hojas de quejas y reclamaciones. Basta decir algo como por ejemplo: *"de acuerdo, tráigame el libro de reclamaciones"* (dilo con tranquilidad y seguridad)

En ese momento, el trabajador avisará seguramente al encargado del establecimiento para que te atienda. Simplemente tienes repetirle lo mismo que le dijiste al trabajador, pedir la hoja de reclamaciones y solicitar los datos de identidad del trabajador y del encargado (nombre y apellidos para incluirlos en nuestra hoja de reclamaciones y en la reclamación a consumo).

Todos los establecimientos están obligados a tener un libro de reclamaciones y a exhibir un cartel en el que se anuncie su existencia pues, de no ser así, serán sancionados.

"Desde Consumo, se recuerda que la entrega de la hoja de quejas y reclamaciones a la persona solicitante será obligatoria, inmediata y gratuita (en plazo máximo de 5 días si se solicita por correo), sin que sea necesario que la persona haya consumido para que se proceda a su entrega. Además, la persona podrá sacar la hoja del establecimiento y rellenarla en otro lugar antes de entregarla a la empresa, que deberá firmar y sellar cada uno de sus ejemplares únicamente a efectos de acuse de recibo."

Por ello, si el establecimiento no cuenta con el cartel o el libro de reclamaciones puedes llamar directamente a la Policía Local para que levanten acta y pongan los hechos en conocimiento del órgano competente para que inicie el procedimiento sancionador.

También llamaremos a la Policía Local cuando el encargado del establecimiento no quiera darte la hoja de reclamaciones por cualquier motivo.

Cuando los agentes lleguen al lugar, deberás explicarles todo lo sucedido:

- Que te disponías a entrar en el establecimiento cuando te han solicitado documento que acredite PCR negativa o certificado covid
- Que no quieres mostrar esa información porque contiene datos de carácter reservado relativos a tu salud y protegidos por la Ley Orgánica de Protección de Datos.
- Que los trabajadores del establecimiento carecen de formación para valorar la documentación al ser competencia del personal sanitario.
- Que al solicitar la hoja de reclamaciones del establecimiento, se te ha negado (o no existe)
- Que quieres poner una reclamación ante el Ministerio de Consumo y necesitas la copia de la hoja de reclamaciones

Puede que los agentes te digan que la nueva normativa anti-covid exige que muestres esa documentación para poder entrar al establecimiento pero, en ese caso, tan sólo tienes que decirles que no estás de acuerdo con la normativa y que quieres ejercer tus derechos como consumidor a través de una reclamación.

Recuerda mantener la calma en todo momento y expresarte con seguridad.

Los agentes se ocuparán de exigir el libro de reclamaciones al establecimiento para que puedas rellenar tu hoja sin mayor problema. Si la empresa se sigue negando a entregarte la hoja, levantarán acta para su posible sanción. Puedes pedir copia del acta en comisaría para adjuntarla al escrito dirigido a Consumo.


Tercer paso

Cuando tengas la hoja de reclamaciones deberás explicar lo sucedido. Ten en cuenta que el espacio para rellenar no es muy extenso, así que procura ser conciso. Explica los hechos, no es necesario que pongas ningún fundamento jurídico.

Al final del documento pondré un par de ejemplos para que podáis tenerlos a mano llegado el momento.

Deben darte una copia sellada de la reclamación.

Cuarto paso

Una vez tengamos la copia de la reclamación sellada por el establecimiento deberemos preparar un escrito para Consumo. Esta vez recomiendo introducir tanto los hechos como los fundamentos jurídicos para ver la respuesta de Consumo → esto puede ser muy interesante 

Prepararemos el escrito siguiendo el modelo que publicaremos esta misma semana. Al escrito dirigido a consumo debe adjuntarse:

- la copia de la hoja de reclamaciones sellada por el establecimiento
- la copia del acta de la Policía Local, en el caso de que se negasen a darte la hoja o no tuviesen libro de hojas de quejas y reclamaciones

Quinto paso

Las denuncias de consumo pueden ser presentadas en la Administración de las siguientes formas:

1º.- En formato papel, presentando la denuncia de consumo en el registro público:

- De la Oficina Municipal de Información a la Persona Consumidora de su localidad, en el caso de que exista alguna.
- Del Servicio de Consumo Provincial
- De la Dirección General de Consumo de la Consejería correspondiente

Además, de acuerdo con lo indicado en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, los escritos que se dirijan a la Administración, podrán presentarse, entre otros lugares:

- En el registro electrónico de la Administración u Organismo al que se dirijan, así como a los restantes registros electrónicos de la Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas, las Entidades que integran la Administración Local y del sector público institucional.
- En las oficinas de Correos.
- En las oficinas de asistencia en materia de registros.

Hay que tener en cuenta que en cada Comunidad Autónoma hay un órgano competente en materia de consumo. En bibliografía os dejo un enlace con la normativa de consumo de cada Comunidad Autónoma.

2º.- En formato electrónico, a través de la página web del órgano competente en materia de consumo de tu Comunidad Autónoma o a través del Registro Electrónico de la Administración General del Estado –AGE- en el que encontrarás dichos órganos filtrando.

Enlace al Registro Electrónico General de la AGE:

https://sede.administracion.gob.es/PAG_Sede/ServiciosElectronicos/RegistroElectronicoComun.html

Si necesitáis ayuda en este paso podéis consultar en el chat y nos podremos en contacto contigo.

La vía penal

También cabe la posibilidad de llevar el asunto ante los tribunales de lo penal mediante denuncia o querrela por un presunto delito de discriminación y por un presunto delito contra la intimidad por descubrimiento y revelación de secretos, aunque lo realmente efectivo sería interponer recurso contencioso administrativo contra las medidas acordadas por las autoridades.

Ya explicamos en una serie de posts las diferencias entre denuncia, querrela y demanda: https://t.me/Luz_jurista/55; https://t.me/Luz_jurista/56; https://t.me/Luz_jurista/57; https://t.me/Luz_jurista/58; https://t.me/Luz_jurista/59.

Delito de discriminación del artículo 512 del Código Penal

Quienes en el ejercicio de sus **actividades profesionales o empresariales denegaren a una persona una prestación** a la que tenga derecho **por razón de** su ideología, religión o **creencias**, su situación familiar, su pertenencia a una etnia, raza o nación, su origen nacional, su sexo, edad, orientación o identidad sexual o de género, razones de género, **de aporofobia o de exclusión social, la enfermedad que padezca o su discapacidad**, incurrirán en la pena de inhabilitación especial para el ejercicio de profesión, oficio, industria o comercio e inhabilitación especial para profesión u oficio educativos, en el ámbito docente, deportivo y de tiempo libre por un periodo de uno a cuatro años.

Delito de descubrimiento y revelación de secretos del artículo 197 del Código Penal

1.El que, para descubrir los secretos o vulnerar la intimidad de otro, **sin su consentimiento, se apodere de sus papeles**, cartas, mensajes de correo electrónico o cualesquiera otros documentos o efectos personales, intercepte sus telecomunicaciones o utilice artificios técnicos de escucha, transmisión, grabación o reproducción del sonido o de la imagen, o de cualquier otra señal de comunicación, será castigado con las penas de prisión de uno a cuatro años y multa de doce a veinticuatro meses.

5. Igualmente, cuando los hechos descritos en los apartados **anteriores afecten a datos de carácter personal que revelen la** ideología, religión, creencias, **salud**, origen racial o vida sexual, o la víctima fuere un menor de edad o una persona con discapacidad necesitada de especial protección, se impondrán las penas previstas en su mitad superior.

Quejas ante el Ministerio de Consumo

Igualmente, podéis formular quejas y sugerencias al Ministerio de Consumo. No tramitan reclamaciones pues la competencia es de las Comunidades Autónomas pero tenéis esa posibilidad para quejaros de las medidas como acción social.

Quejas y sugerencias ante el Ministerio de Consumo (estatal)

Se recuerda que los ciudadanos pueden dirigir sus solicitudes de información general sobre el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social a la Oficina de Información y Atención al Ciudadano (OIAC) mediante:

- Correo electrónico oiac@mscbs.es
- Teléfonos: 901 400 100, 91 596 10 89, 91 596 10 90
- Atención Presencial: Paseo del Prado 18-20
- O a través del buzón de contacto del Ministerio de Consumo

El formulario de quejas y sugerencias puede ser utilizado para trasladar la insatisfacción de los usuarios con los servicios del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, así como las iniciativas para mejorar su calidad.

Enlace web a esta información:

<https://www.mscbs.gob.es/servCiudadanos/atencionCiudadano/home.htm>

Enlace al formulario de quejas y sugerencias en la sede electrónica:

<https://sede.mscbs.gob.es/ciudadanos/procAdministrativos.do?tipo=detallar&cod=212228>

Quejas ante el Defensor del Pueblo

Finalmente, recordaros que pueden presentarse quejas ante el Defensor del Pueblo español y ante el de vuestra Comunidad Autónoma telemáticamente.

¿QUIERES PRESENTAR UNA QUEJA? Información:

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

Denuncias ante el Comité europeo de Derechos Humanos y otros organismos internacionales

En la siguiente página web tenéis toda la información al respecto:

<https://www.derechoshumanos.net/denunciar/ProcedimientoDenunciaComisionEuropea.htm>

Reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos

Explicaremos cuál es el procedimiento en otro documento específico.

De momento, os dejamos algunas referencias:

- **Procedimiento:** Art. 63 y siguientes de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales
<https://www.boe.es/buscar/pdf/2018/BOE-A-2018-16673-consolidado.pdf>
- **Página web oficial de la Agencia**
<https://www.aepd.es/es>
- **Ayuda a la ciudadanía**, página oficial de la Agencia:
<https://www.aepd.es/es/la-agencia/en-que-podemos-ayudarte>
- **Ejerce tus derechos**, página oficial de la Agencia:
<https://www.aepd.es/es/derechos-y-deberes/conoce-tus-derechos>

NOTA: En el apartado "Informes y resoluciones" de su página web podemos encontrar resoluciones muy interesantes de las que extraer fundamentos jurídicos.

BIBLIOGRAFIA

Teoría general de los derechos fundamentales en la constitución española de 1978

<https://www.unioviado.es/constitucional/miemb/pdf/librodf.PDF>

Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano de 1789

https://www.conseil-constitutionnel.fr/sites/default/files/as/root/bank_mm/espagnol/es_ddhc.pdf

Registro Electrónico General de la AGE

https://sede.administracion.gob.es/PAG_Sede/ServiciosElectronicos/RegistroElectronicoComun.html

Ministerio de Consumo

<https://www.mscbs.gob.es/servCiudadanos/consumo/home.htm>

NORMATIVA DE CONSUMO

Normas estatales:

- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555>

Normas de las Comunidades Autónomas:

- Legislación sobre Hojas de Reclamaciones por Comunidades Autónomas
<https://www.mscbs.gob.es/consumo/pec/docs/hojasdeReclamacionesCA.pdf>

EJEMPLOS

Aquí os dejo dos ejemplos de texto para rellenar la hoja de reclamaciones. Podéis adaptar y combinar ambos ejemplos según el espacio del que dispongáis en la hoja.

1) Cuando la hoja de reclamaciones tiene muy poco espacio:

DESCRIPCIÓN DEL HECHO

Me disponía a entrar en el establecimiento cuando se me ha solicitado documentación que acredite PCR negativa o certificado de vacunación por parte del trabajador/encargado Don Antonio Pérez Pérez sin que éste tenga formación sanitaria al efecto. Al decirle que no consentía mostrarle dicha información por ser de carácter reservado los datos relativos a la salud, me ha denegado el acceso discriminándome.

2) Cuando la hoja de reclamaciones tiene más espacio:

DESCRIPCIÓN DEL HECHO

Me disponía a entrar en el establecimiento cuando el trabajador que estaba en la puerta, Don Antonio Pérez Pérez, me ha solicitado documento que acredite PCR negativa o certificado de vacunación. Al explicarle que dicha información está protegida por la Ley de Protección de datos y que no tengo por qué revelarla si no es ante la autoridad competente o personal sanitario, me ha denegado el acceso al establecimiento. Entonces, he solicitado la hoja de reclamaciones y ha salido el encargado, Don José García García, para atenderme. De nuevo, le expliqué que se trata de datos de carácter reservado que no estoy obligado a mostrarles y le pedí la hoja de reclamaciones para denunciarles ante Consumo. Dado que se negaron a entregarla, llamé a la policía local la cual, una vez personada, identificó a todos los intervinientes y obligó al encargado a darme la presente hoja de reclamaciones. Este establecimiento incumple la normativa estatal y europea sobre protección de datos. También incumple la normativa estatal y europea sobre consumidores. Dado que la vacunación no es obligatoria y las PCR no son obligatorias salvo prescripción médica siempre que haya indicios de enfermedad, no puede discriminarse al consumidor por este motivo.