



En esta línea, y en colaboración con el Instituto Andaluz de la Juventud (IAJ) y la Federación Andaluza de Jugadores en Rehabilitación (Fajer), el Gobierno de Andalucía también anunció próximas campañas de información y concienciación, dirigidas a jóvenes y menores de edad, sobre los riesgos de la práctica compulsiva del juego y de las apuestas, a desarrollar en los centros docentes así como en las redes sociales.

Toda vez que la normativa actual ya recoge la prohibición absoluta de acceso de menores de edad a dichos locales de apuestas, estableciendo controles rígidos que impidan su participación en juegos de azar, previendo fuertes sanciones en caso de incumplimiento, esta institución no puede hacer más que permanecer atenta al control que al respecto vienen realizando las distintas administraciones públicas, dando trámite a las quejas que se reciban al respecto, o las que de oficio consideremos procedente iniciar.

### 1.7.2.8. Acceso de menores a tecnologías de la comunicación e información: Televisión, internet, redes sociales

En el contexto social actual se ha generalizado el acceso de las personas menores de edad a internet y redes sociales, **no resultando extraño que adolescentes e incluso niños dispongan de dispositivos de telefonía móvil con acceso a internet, sin que en muchas ocasiones sus progenitores o cuidadores puedan ejercer el control de los contenidos a los que tienen acceso.**

Las situaciones de riesgo en que se ven sometidos niños y jóvenes hacen que las personas afectadas se dirijan en queja al Defensor del Menor solicitando nuestra intervención (queja 20/2382, queja 20/1114, queja 20/5308 y queja 20/3208).

Hemos de aludir también a las **quejas que nos son remitidas por personas disconformes con la facilidad con que las personas menores de edad pueden acceder a internet y tener acceso a contenidos inapropiados para su edad.** Siendo esto cierto, también hemos de señalar la dificultad que entraña el establecimiento de medidas limitadoras teniendo en consideración la propia esencia de la red global de comunicaciones en que consiste internet (queja 20/8463).

A lo largo del ejercicio también hemos tramitado quejas en relación con los contenidos emitidos por los distintos canales de televisión, siendo la casuística muy variada: disconformidad con el tratamiento sensacionalista dado por diferentes televisiones al caso de una menor víctima de una agresión (queja 20/6178), disconformidad con la temática de las películas emitidas por un canal de televisión privado en el tramo horario de especial protección para los menores (queja 20/7212), o disconformidad con el contenido de anuncios publicitarios que son emitidos dentro de un canal de televisión privado, el cual está especialmente orientado al público infantil (queja 20/8255 y queja 20/8257).

En todas estas quejas y en otras de contenido similar hemos informado a los interesados acerca de la normativa reguladora de las emisiones televisivas en lo que atañe a personas menores de edad, así como también de los organismos con competencias para tramitar las correspondientes reclamaciones. Tratándose de canales de televisión de ámbito autonómico o local, hacemos especial referencia a las competencias que al respecto ostenta el Consejo Audiovisual de Andalucía.

### 1.7.2.9. Familias

#### 1.7.2.9.1. Conflictos en el seno de la familia

La dinámica de las relaciones de familia hace que surjan discrepancias entre sus miembros, en ocasiones muy enconadas, que son fuente de conflictos cuyos efectos negativos repercuten también en los niños y niñas que la integran.

El supuesto más extremo es el que provoca la ruptura de relación entre los progenitores, produciéndose dicha ruptura en más ocasiones de las deseables sin acuerdo entre ellos y sin consensuar la relación que en adelante deben tener con los hijos que comparten. Es por ello que, en ausencia de la posibilidad de llegar a un acuerdo razonable, deben dirimir sus diferencias en un juzgado, lo cual a su vez provoca una dinámica de procedimientos judiciales para el reconocimiento de distintos derechos y su ejecución, los más



frecuentes referidos a la guarda y custodia de los menores, pensión alimenticia, y régimen de visitas para el progenitor no custodio y resto de familiares.

En este contexto, las personas afectadas por esta problemática se dirigen a la Institución en solicitud de ayuda para solventar su situación. En ocasiones solicitando que intervengamos en apoyo de la pretensión que vienen sosteniendo en el juzgado, argumentando que el otro progenitor no cuida bien a los hijos, que no satisface sus necesidades afectivas o que no le presta ayuda en los estudios, por lo cual el juzgado debería modificar su decisión sobre régimen de guarda y custodia y/o visitas (queja 20/1287; queja 20/1312; queja 20/1390; queja 20/1743; queja 20/1876; y queja 20/3136).

En otras ocasiones la queja contiene la discrepancia de los progenitores sobre el sometimiento del menor a terapia psicológica (quejas 20/0611, queja 20/1653); sobre el concreto colegio en que han de estar matriculados (queja 20/1493); sobre el cambio de domicilio realizado de forma unilateral por el progenitor que ostenta la custodia (queja 20/1547, queja 20/1281); por desatender el pago de la pensión de alimentos (queja 20/1580); sin que falten tampoco quejas relativas a procedimientos incoados por violencia de género y cómo éstos afectan a la efectividad del derecho de visitas (quejas 20/5247; queja 20/4278; y queja 20/4451).

Todas estas quejas coinciden en tratarse de litigios de derecho privado, sustanciados entre particulares y sin intervención de la administración pública, los cuales en su mayoría han sido planteados ante un juzgado, cuya tramitación se encuentra en curso.

Por este motivo, a salvo de que pudiéramos apreciar la existencia de una demora desproporcionada en la intervención del órgano judicial, en cuyo caso solicitaríamos la colaboración de la fiscalía, hemos de limitarnos a asesorar a los interesados sobre las vías legales de que disponen para la defensa de su pretensión.

En este punto, solemos hacer hincapié en las bondades de la mediación familiar, por tratarse de un procedimiento en el que las partes en conflicto tienen especial protagonismo, pudiendo expresar de forma recíproca opiniones y inquietudes que difícilmente podrían trasladar al órgano judicial. El concurso de profesionales de la mediación familiar, con el empleo de las técnicas y habilidades que le son inherentes, ofrece la posibilidad a las partes en conflicto de alcanzar acuerdos de convivencia que a la postre resultan mucho más sólidos que las soluciones que pudiera ofrecer una resolución judicial, cuyo cumplimiento en el día a día, a falta de acuerdo, hacen que se hayan de repetir hasta el hartazgo las comparecencias en sede judicial.

### 1.7.2.9.2. Puntos de Encuentros Familiar

En supuestos conflictivos de ruptura de la relación de pareja, los servicios que proporcionan los puntos de encuentro familiar permiten a los juzgados de familia disponer de un entorno estable donde progenitores y familiares puedan hacer efectivo su derecho a relacionarse con el menor, con o sin supervisión profesional, o bien donde efectuar las entregas y recogidas de este sin necesidad de contacto con el otro progenitor, evitando de este modo conflictos indeseados.

Hemos de comenzar el relato de la quejas alusivas al servicio de punto de encuentro familiar (PEF) con una reseña a **una actuación que incoamos, de oficio, estando vigente el estado de alarma por la pandemia COVID-19, al tener conocimiento de la decisión adoptada de cierre de los PEF y consecuente suspensión de sus actividades.**

A tal efecto, nos dirigimos a la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local, solicitando la información necesaria. En concreto, nos interesaba conocer los criterios tomados en consideración para acordar dicha suspensión de actividades, así como las medidas a adoptar en el supuesto de que se acordase por el Gobierno de la Nación una nueva prórroga del estado de alarma. Por otro lado, le solicitamos información sobre las medidas, disposiciones o acuerdos que se pudieran establecer para la prestación de los mencionados servicios en los supuestos de existencia de violencia de género, en orden a dar cumplimiento a las medidas fijadas por la autoridad judicial.