



## 1.6. Igualdad de Género

### 1.6.1. Introducción

...

En el ámbito de los **servicios de interés general y consumo**, es de destacar la incidencia que ha tenido la pandemia generada por la COVID-19, fundamentalmente relacionada con la prestación del servicio público domiciliario de agua potable, cuyo disfrute y prestación es imprescindible para garantizar la aplicación de las medidas sanitarias de higiene que han debido de reforzarse para contener la propagación del coronavirus.

Pues bien, en algunas de estas quejas la transversalidad del principio de igualdad se hace plenamente patente, concretamente en aquellas presentadas por mujeres, titulares de familias monoparentales con personas menores a cargo, en situación de vulnerabilidad económica y social, algunas son víctimas de violencia de género, solicitando ayuda ante la interrupción, corte o amenaza de corte de este suministro básico por falta de pago de las facturas, al no haber podido afrontarlas a consecuencia de la escasez de sus recursos económicos.

...

### 1.6.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.6.2.3. Servicios de interés general y consumo

Debemos comenzar este apartado reseñando la aprobación de una nueva normativa que nos parece especialmente relevante en relación al ámbito que nos ocupa, y cuya publicación se ha producido coincidiendo con la redacción de este Informe.

Nos referimos al Real Decreto 1/2021, de 19 de enero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad.

Esta norma regula el concepto *persona consumidora vulnerable*, dando respuesta a una antigua aspiración de esta Institución, compartida por muchas de las administraciones y asociaciones del tercer sector de acción social, que venían demandando desde hace tiempo la necesidad de definir claramente este concepto para dotar de seguridad jurídica a las medidas adoptadas para reforzar la protección de las personas consumidoras en situación de especial vulnerabilidad.

La norma establece que, «a los efectos de esta ley y sin perjuicio de la normativa sectorial que en cada caso resulte de aplicación, tienen la consideración de personas consumidoras vulnerables respecto de relaciones concretas de consumo, aquellas personas físicas que, de forma individual o colectiva, por sus características, necesidades o circunstancias personales, económicas, educativas o sociales, se encuentran, aunque sea territorial, sectorial o temporalmente, en una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección que les impide el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras en condiciones de igualdad».

Se trata de una definición compleja porque parte de la consideración de que las situaciones de vulnerabilidad que pueden afectar a una persona en una relación de consumo pueden ser muy variadas, cambiantes y depender de factores muy diversos, que pueden incluso provocar que una persona pueda ser vulnerable en una determinada relación de consumo y no serlo en otra.

En este sentido, el Real Decreto-ley considera que la vulnerabilidad también tiene un componente transversal de género, por lo que las mujeres constituye uno de los colectivos sociales que deben ser objeto de un régimen de especial protección en sus relaciones de consumo. Así, en la exposición de motivos de la norma se señala lo siguiente:

«Entre otros obstáculos que impiden o dificultan el desarrollo en condiciones de igualdad en las relaciones de consumo, la cuestión del género bien puede entenderse como otro de los factores de vulnerabilidad. Por ejemplo, de acuerdo con datos del INE, las compras por internet por parte de



## 15. Servicios de interés general y consumo

las mujeres son 0,9 puntos porcentuales inferiores a las de los hombres. El hecho de que el género sea un factor estructural que posiciona en condición de subordinación en el ámbito económico se aprecia con claridad en los indicadores de capacidad económica, puesto que la renta neta anual media en los hogares es mayor en aquellos en los que la persona de referencia es un hombre (30.531 euros) que en los que lo es una mujer (25.198 euros). En relación con las pensiones, por ejemplo, y de acuerdo con datos del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, la pensión media de las mujeres en octubre de 2020 ascendió a 813,52 euros por 1.235,18 euros de los hombres.

Asimismo, entre las dificultades que impiden el desarrollo en condiciones de igualdad en las relaciones de consumo por cuestiones de género, la violencia de género y la trata de mujeres y niñas con fines de explotación sexual han de ser contempladas en razón de su especial incidencia. La violencia de género sitúa a las mujeres en riesgo de exclusión social, frustrando sus posibilidades de inserción en el mundo laboral o sus expectativas de independencia económica, todo ello como consecuencia del control que ejerce el agresor sobre las víctimas mujeres. Según datos de la Cruz Roja, el 84 % de las mujeres víctimas de violencia de género están en riesgo de pobreza y exclusión social, lo que afecta de una forma directa a sus relaciones de consumo.

Adicionalmente, y en el ámbito de la cuestión de género, se encuentran las familias monoparentales. Estos colectivos, encabezados por mujeres en un 81 % de los casos, afrontan necesidades que los sitúan en una posición de desigualdad en las relaciones de consumo. El 46,8 % de estos hogares se encuentra en riesgo de pobreza y exclusión social y tienen una tasa de pobreza infantil quince veces superior a la media. Asimismo, las mujeres que encabezan estos hogares han de enfrentarse a situaciones de empleabilidad inestables, debido a las escasas posibilidades de conciliación que ofrecen las empresas, lo que provoca que muchas de ellas se puedan encontrar en situación de desempleo o de trabajo en situación irregular dada su condición.»

Nos parece una norma muy oportuna y necesaria, por lo que, aunque haya sido publicada en 2021, hemos considerado conveniente hacer una referencia a la misma en este informe.

Entrando ya en la dación de cuentas de las quejas tramitadas en 2020 que tenían especial relación con cuestiones de igualdad de género, debemos señalar que, en el ámbito de los servicios de interés general y referido concretamente al **servicio de suministro de agua**, debemos reseñar durante 2020 la queja 20/1361 en la que una mujer divorciada y con 4 hijos, nos pedía ayuda al estar en riesgo de corte de suministro por impago. Según nos decía únicamente tenía como ingresos los 360 euros que mensualmente le ingresaba su ex marido cuando tenía trabajo, lo que no ocurría desde hacía algún tiempo. Había pedido ayuda a los servicios sociales pero, según nos decía, no había sido atendida.

Tras pedir varios informes al Ayuntamiento de Jerez y a la empresa suministradora, pudimos conocer la deuda pendiente por facturas impagadas y las medidas adoptadas por los servicios sociales municipales para atender la situación de esta familia.

Con esta información nos hemos dirigido nuevamente al Consistorio interesándonos por saber si podían otorgar de modo urgente a la interesada la bonificación prevista en su normativa para **personas en situación económica desfavorecida**. Asimismo, hemos insistido en la procedencia de valorar las circunstancias económicas de la interesada a fin de proponerle un acuerdo de pago de la deuda atrasada en plazos adecuados a su situación económica. Actualmente estamos pendientes de recibir respuesta a nuestras peticiones.

Especialmente significativa fue la queja 20/1783 en la que una mujer divorciada nos relataba que vivía en una casa ocupada junto con sus 2 hijos menores de edad, habiéndose visto obligada en su momento a enganchar ilegalmente el suministro de agua al no tener ingresos por impago de la pensión de alimento por parte de su ex marido. Dicho enganche ilegal había sido detectado por la empresa suministradora y se le había cortado el suministro, lo que le obligaba a suministrarse de una fuente situada cerca de su vivienda. Esta precaria situación se había visto agravada con la declaración del estado de alarma y la orden de confinamiento domiciliario y por eso pedía nuestra ayuda.



## 15. Servicios de interés general y consumo

Nos dirigimos al Ayuntamiento pidiendo una solución urgente para esta familia al menos mientras durase el confinamiento. En su respuesta el Consistorio nos indicó que no era posible volver a enganchar el suministro por el mal estado de la red interior, entendiendo que las obras de reparación no estarían amparadas entre las legalmente permitidas como urgentes. No obstante, se ofrecieron a suministrar a la interesada garrafas de agua en su domicilio para que pudiera cubrir sus necesidades esenciales mientras durase el confinamiento.

También nos parece relevante la [queja 20/5409](#), en la que una madre con 4 hijos a cargo nos informaba que el día 3 de agosto la empresa suministradora había procedido al **corte del suministro en su vivienda por impago** de recibos, retirando el contador.

La interesada reconocía que existía una deuda por impago de recibos con la compañía suministradora, que en ese momento no podía saldar en su totalidad por lo que había pedido un fraccionamiento acorde a su situación económica, sin que su petición hubiera sido de momento atendida.

Según relataba la interesada, había presentado una reclamación a la empresa suministradora alegando la prohibición legal del corte de suministro y solicitando su reposición urgente, pero le habían indicado, telefónicamente, que no existía tal **prohibición de corte de suministro** y que la única posibilidad de que se restableciera el suministro era pagando la deuda existente.

Se daba la circunstancia de que este corte había ocurrido con posterioridad al levantamiento del estado de alarma en junio, que supuso el fin de la prohibición de cortes de suministros acordada en virtud del Real Decreto-ley 8/2020. No obstante esta prohibición de corte en los suministros básicos de agua, luz y gas volvió a entrar en vigor por el Real Decreto-ley 26/2020, de 7 de julio, que lo prorrogó hasta el 30 de septiembre. Por tanto en el momento de producirse este corte de suministro por impago estaba plenamente vigente la prohibición legal.

Tras tramitar la queja por vía de urgencia ante el Ayuntamiento y la Empresa suministradora, denunciando el corte de suministro y la vulneración que el mismo suponía de la legislación en vigor, se nos comunicó que **se procedía al restablecimiento inmediato del suministro**.

También debemos reseñar la queja 20/6033 en la que una mujer nos pedía ayuda al haberle cortado el suministro de agua la empresa suministradora. Según nos indicaba era una **mujer maltratada, amenazada de muerte** por su ex marido que recientemente había salido de prisión. En busca de protección se había trasladado a un municipio rural donde había ocupado una vivienda desocupada propiedad de un banco, en la que residía con una hija discapacitada y otra que se encontraba en esos momentos embarazada. La interesada pedía ayuda urgente para conseguir disponer de suministro de agua.

Admitida a trámite la queja nos hemos dirigido por dos veces al Ayuntamiento trasladando el problema y pidiendo una respuesta con la mayor urgencia sin que a la fecha de redacción de este Informe hayamos conseguido respuesta alguna del Consistorio.

En relación con los servicios financieros debemos reseñar la queja 20/7727, en la que una mujer divorciada nos pedía ayuda frente a una entidad financiera que le reclamaba el pago de una deuda por unas pólizas de crédito no satisfechas de la empresa que tenía su ex marido. La interesada carecía de ingresos para hacer frente a esta deuda dado el **impago por su ex marido de la pensión de alimentos** y debía hacer frente también al pago de la hipoteca de la vivienda que ocupaba con sus hijos y que su marido había dejado de atender.

Tras analizar toda la documentación que nos aportaba la interesada, valoramos que nuestra posible intervención ante la entidad financiera, solo tendría virtualidad para trasladarle sus circunstancias personales y solicitarle que se tomasen en consideración antes de adoptar alguna decisión en relación con la deuda que le reclamaban. No obstante entendimos que no era necesaria en ese momento tal intervención, ya que la interesada estaba desarrollando las actuaciones oportunas para paralizar el proceso de ejecución de títulos no judiciales y reclamar a su ex marido las cantidades que le adeudaba por impago de la pensión de alimentos.



## 15. Servicios de interés general y consumo

En este sentido, le sugerimos la posibilidad de incorporar a su demanda de ejecución de títulos judiciales la posibilidad de adjudicarse la titularidad del inmueble que constituía su vivienda a cuenta de las cantidades que le adeudaba el ex marido, tanto por impago de la pensión de alimentos como por la deuda de su negocio, en caso de que la interesada hiciera frente a la misma.

En todo caso, le recomendamos que consultase con su abogado esta opción, para la que debería tener en cuenta la situación en que se encontrase el impago de la deuda hipotecaria por parte de su ex marido y el posible correlativo inicio de un proceso de ejecución hipotecaria.

Para concluir, nos parece de interés reseñar la queja 20/2109, que nos remitió durante la vigencia del estado de alarma una madre soltera, afectada de diabetes y con menores a cargo, pidiendo ayuda ante las **dificultades para hacer la compra durante el periodo de confinamiento por la saturación de los servicios de compra on line** que dilataban muchos días la entrega de los pedidos realizados. Según nos decía la promotora de la queja se le agotaban los alimentos en casa y no podía salir a la calle para hacer la compra al no poder dejar solos a sus hijos y no disponer de familiares o conocidos que pudieran ayudarla.

Tras analizar el escrito recibido nos dirigimos a la interesada explicándole que la situación que describía era muy real y se debía a que gran parte de la población, al estar confinada, pretendía hacer uso de los servicios de compra por internet y entrega en domicilio, provocando una saturación de dichos servicios y un retraso importante en los plazos de entrega.

Le explicábamos que se trataba de un problema de difícil solución ya que el crecimiento de la demanda en estos servicios estaba siendo tan elevada que los centros comerciales se veían incapaces de atenderla, pese a haber reforzado sus medios personales y materiales.

Dado que nos mencionaba su condición de persona de riesgo por padecer diabetes y reclamaba que se le aplicasen los criterios de preferencia que se habían fijado para el acceso a estos servicios, hubimos de explicarle que las preferencias fijadas para personas mayores y personas en situación de riesgo por enfermedad se referían a la compra presencial en los establecimientos comerciales y se concretaban en una prioridad para ser atendidos y para hacer los pagos, con el fin de limitar al máximo su estancia en dichos establecimientos.

No existían, por tanto, criterios de preferencia para personas de riesgo en los servicios de compra por internet, por la dificultad que ofrece este medio para acreditar y comprobar que se dan esas circunstancias. No obstante, nos permitimos recomendarle que contactase telefónicamente con el establecimiento comercial en que deseaba hacer su pedido y le expusiera sus circunstancias personales por si pudieran ayudarle.

También nos permitimos indicarle que algunos mercados municipales y pequeños establecimientos que continuaban abiertos, estaban ofreciendo servicios de entrega a domicilio. En este sentido, le recomendamos que tratase de contactar telefónicamente con aquellos que estuvieran más próximos a su domicilio por si pudieran ofrecerle este servicio.

## 1.7. Infancia y Adolescencia

### 1.7.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.7.2.7. Infancia y adolescencia en especial situación de vulnerabilidad

##### 1.7.2.7.2. Niños y jóvenes con adicciones

De todos es conocido el grave problema que representa para la sociedad el consumo descontrolado de drogas o sustancias estupefacientes, siendo su incidencia mucho más dañina cuando ese problema afecta a personas en edad adolescente, en pleno proceso de maduración como personas.

**Las personas que acuden a la institución inmersas en esta problemática lo hacen para solicitar ayuda ante la situación desesperada en que se encuentran, al haber fracasado todos los intentos realizados para ayudar al menor víctima de la adicción** (queja 20/4618).