Guía

Derechos de los usuarios de los Servicios Sociales

Aragón

Unión de
Consumidores
de Aragón

Autores:
Miguel Ángel Bernal Blay
Francisco Cucala Campillo
Víctor Escartín Escudé
Gustavo García Herrero
Nieves Pérez Sinusía
Roberto Zarazaga Tomás

Ilustraciones:
Carmelo Gutiérrez García

Corrección de textos:
Cristina Esteban Pelegrín

Revisión:
María Martínez Martínez
Octubre de 2007

Impresión:
Edición y Gestión De. Z.

D.L.: Z-2607-2004

Índice

Presentación de Mª Isabel López González 5

Qué se considera servicios sociales 7

Quienes pueden ser usuarios de los servicios sociales 8

El derecho a los servicios sociales 8

Fundamento de los derechos del usuario de servicios sociales 9

Catálogo de Derechos 13

Vías de Reclamación 35

El arbitraje de consumo como método de resolución de conflictos extrajudicial 36

La potestad sancionadora en el ámbito de los Servicios Sociales . . .39
El procedimiento administrativo

Procedimientos judiciales 42

Mª Isabel López González

Casi 100.000 personas utilizan los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza cada año. O lo que es lo mismo: casi uno de cada 7 habitantes de nuestra ciudad.

Quizás este dato sorprenda a quienes todavía se imaginan que los Servicios Sociales son sólo para gente pobre, familias desestructuradas, menores en situación de grave riesgo, personas sin hogar… Por supuesto, que todas estas personas, con situaciones de necesidad muy especiales, son atendidas por los Servicios Sociales del Ayuntamiento.

Pero quizás no saben que Servicios Sociales también son los Centros de Tiempo Libre que utilizan tantos niños y niñas en nuestra ciudad; o las diferentes actividades y cursos en los que participan miles de mujeres; o los Centros de Convivencia para Mayores, implantados en todos los Barrios, con 35.000 socios… Todo eso y mucho más, son Servicios Sociales.

Servicios característicos de una sociedad como la actual, pensados para favorecer la autonomía personal, la convivencia, la participación y la inserción social; servicios para prevenir situaciones de marginación que puedan deteriorar la vida personal y la convivencia ciudadana. Servicios para la calidad de vida de las personas y las familias; de todas las personas y familias, y no sólo de los más pobre o necesitados.

Servicios a los que se exige un nivel de calidad acorde al nivel de vida y a las expectativas de nuestros ciudadanos y ciudadanas, que les permita responder con eficacia a las necesidades cambiantes de una sociedad diversa y dinámica como es la de Zaragoza, en estos primeros años del tercer milenio.

Difícilmente se puede pensar en servicios de calidad, si no respetan primero lo que son derechos de quienes los utilizan. Derechos como ciudadanos y derechos como usuarios, que nos obligan, de manera muy especial, a las Administraciones Públicas. Derechos que debemos reconocer y garantizar con especial cuidado, cuando se trata de intervenir en ámbitos tan sensibles como es la vida personal y familiar, los espacios de intimidad.

Por eso nos sentimos comprometidos con la labor de organizaciones como la UCA, cuando nos advierten sobre la importancia de conocer, reflexionar, difundir y garantizar los derechos de los usuarios de los Servicios Sociales.

Una colaboración que tiene ya una trayectoria de varios años, uno de cuyos reflejos es esta Guía que ahora se reedita actualizada.

Queremos que sirva para seguir concienciando a los propios usuarios, y también a los trabajadores y trabajadoras de los Servicios Sociales Municipales, de lo importante que exigir y respetar estos derechos.

Y que sirva, a su vez, como renovación del compromiso de la Concejalía de Acción Social y del Mayor con los derechos de todas las personas que decidan utilizar los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza para mejorar su convivencia personal y para participar plenamente en la vida económica, política, cultural y social de nuestra ciudad.

Mª Isabel López González
Concejal Delegada de Acción Social y del Mayor
del Ayuntamiento de Zaragoza

La Ley de Ordenación de la Acción Social en Aragón (Ley 4/1987 de 25 de marzo), define los **Servicios Sociales como aquellos recursos cuya finalidad es favorecer el acceso de todos los ciudadanos a los diferentes Sistemas Públicos de Protección Social, así como procurar alternativas de convivencia a las personas ante carencias o limitaciones de su medio familiar o social.**

Para ello, según la citada Ley, los Servicios Sociales deben proporcionar:

- Información y orientación para acceder y usar los recursos sociales para la igualdad de oportunidades

Servicios sociales de base, centros municipales o comarcales de servicios sociales, centros y servicios de atención a la mujer, servicios de protección de menores, centros base para atención a personas con discapacidad, centros y servicios de atención a inmigrantes...

- Atenciones domiciliarias para favorecer la convivencia personal y familiar

Ayuda a domicilio, teleasistencia, ayudas para mejora o adaptación del hogar, ayudas para situaciones de urgente necesidad, servicios "Canguro", educación y mediación familiar, centros de día, transporte adaptado...

- Alojamientos alternativos, ante carencias o graves limitaciones de la convivencia personal y familiar

Residencias de mayores, residencias para personas con discapacidad, centros de menores, Acogimiento Familiar, Casas de Acogida, Albergues...

- Atenciones específicas ante situaciones o riesgos de desarraigo social o convivencial.

Talleres ocupacionales, programas de inserción social, actividades de prevención de la marginación...

- Equipamientos, servicios y actividades para favorecer la convivencia social.

Centros de convivencia, ludotecas, centros sociales, actividades de promoción social...

La citada Ley establece que es responsabilidad pública procurar estas atenciones a través de un **sistema** integrado **basado** en los principios de **igualdad, universalidad y globalidad,** en la participación ciudadana y en un marco jurídico que establezca derechos y deberes, impidiendo actuaciones graciables.

Quienes pueden ser usuarios de los servicios sociales

Toda persona puede ser usuario de los Servicios Sociales, siempre que reúna los requisitos previstos en cada caso.

Así lo establece el artículo 2° de la Ley de Ordenación de la Acción Social en Aragón (LOAS) cuando preceptúa que tendrán derecho a las prestaciones y servicios sociales los **españoles residentes** en la Comunidad Autónoma de Aragón, los **transeúntes**, y los **extranjeros**, los **refugiados**, los **asilados** y los **apátridas** de acuerdo con lo que establezcan las Leyes y Tratados Internacionales.

El derecho a los servicios sociales

Se puede enfocar el derecho a los Servicios Sociales desde una triple perspectiva:

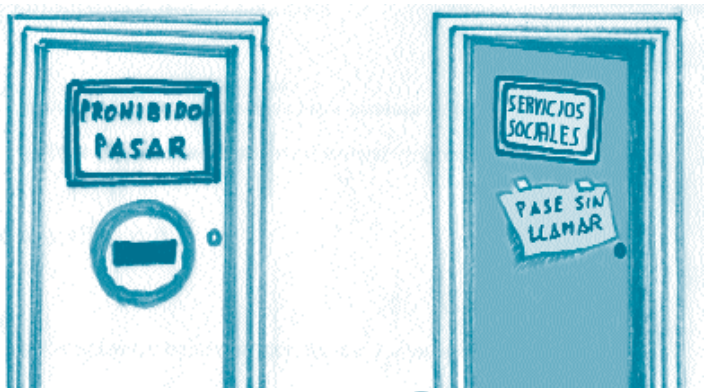
Derechos de la persona

El derecho a los servicios sociales se encuadra dentro de la categoría genérica de derechos de la persona, pues es ésta quien ostenta su titularidad.

Este derecho no tiene categoría de Derecho Fundamental, constitucionalmente reconocido, pero afecta directamente a algunos de ellos, como el derecho a la igualdad, a la intimidad, a la plena participación en la vida política, económica, cultural y social, o el derecho de asociación, entre otros.

Derechos como usuarios de servicios prestados por la Administración

Además, cuando los servicios sociales son prestados por una Administración Pública, de forma directa o concertada, lo que ocurre en una gran mayoría de estos servicios, sus usuarios tienen los derechos que se derivan del mantenimiento de relaciones con la Administración en un Estado social y democrático de Derecho.



Los ciudadanos, cuando utilizan los Servicios Sociales tienen, además, derechos específicos como "usuarios", protegidos por la Constitución. Los mecanismos de protección de los consumidores y usuarios son aplicables a los servicios públicos, en particular, los Servicios Sociales, ya que se considera "usuario" toda persona que utiliza o disfruta, como destinatario final, de servicios (incluyendo los sociales), cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva de quienes los facilitan o expiden.

Fundamento de los derechos del usuario de servicios sociales

A lo largo de la historia, la sociedad ha generado **diversas respuestas** ante la dificultades de algunas personas para la convivencia e integración social, o para cubrir sus necesidades básicas de cuidado, alojamiento y protección.

Fueron **iniciativas privadas**, normalmente ligadas a creencias religiosas, quienes primero promovieron estas respuestas, sin que existiese reconocimiento alguno de derechos. Sin embargo, este espacio de protección ha evolucionado, hasta llegar a ser asumido como una **responsabilidad pública**, generando una regulación normativa no sólo a nivel interno en cada Estado, Comunidad autónoma o entidad local correspondiente, sino también a nivel internacional.

De la graciabilidad al derecho: **beneficencia, asistencia social y servicios sociales**

La beneficencia privada fue la primera respuesta social a estas situaciones carenciales. Posteriormente, a impulsos de la ilustración y de los reformadores sociales, esta práctica protectora **se especializó**, dando origen a los mecanismos públicos y privados de asistencia social, que coexistieron con fórmulas de protección basadas en la cotización en el marco de la actividad laboral (seguros).

Tras la Segunda Guerra Mundial, en algunos países europeos surge una nueva forma de **protección** basada en el principio de ciudadanía, como compromiso del Estado en la garantía de unos derechos básicos para la igualdad y la calidad de vida de todas las personas. Es el llamado **Estado del Bienestar**, en cuyo seno se articulan Sistemas Públicos de Protección Social para diversos ámbitos de necesidades, cuya acción protectora alcanza (o debería alcanzar) a todos los ciudadanos: el Sistema Público de Salud, el de Educación y el de Pensiones son los más consolidados.

Sociales

En este contexto, los Servicios Sociales, herederos de la práctica institucional en materia de beneficencia y asistencia social, están intentando evolucionar hacia su configuración como un **Sistema Público**, cuya referencia sea el conjunto de la ciudadanía, superando así su específica dedicación a colectivos caracterizados por sus circunstancias o situación de marginalidad o pobreza.

La falta de un reconocimiento constitucional específico del derecho a los Servicios Sociales (a la cobertura de necesidades básicas de cuidado, alojamiento y protección, así como a la convivencia personal y social), dificulta la configuración de este Sistema, cuyas referencias, a falta de un marco estatal unificado, deben encontrarse en la **legislación autonómica**, ya que son las Comunidades Autónomas quienes tienen la competencia exclusiva en esta materia. De ahí las diferencias, a veces sustanciales, que pueden existir en esta materia en función del lugar de residencia.

El derecho ciudadano como fundamento de la acción protectora del Estado

En el nuevo contexto del Estado del Bienestar, e independientemente de las dificultades específicas para configurar un Sistema Público de Servicios Sociales, **la idea del derecho es un referente esencial, de forma que el Estado no puede basar su intervención en materia de protección social en impulsos benéficos o asistenciales, de carácter graciable, sino en exigencias cívicas y en los derechos reconocidos.**

Los tratados internacionales

Los diferentes tratados internacionales se constituyen en base primordial en materia de servicios sociales, recogiendo la mayoría de los derechos que, posteriormente, las leyes nacionales han venido a reconocer a los ciudadanos.

España ha ratificado todos los tratados y convenios internacionales con alguna incidencia en esta materia, y forma parte de las organizaciones internacionales que los han promulgado, es decir, la Organización de las Naciones Unidas, el Consejo de Europa y la Unión Europea.

La Constitución habilita a las **Comunidades Autónomas** para que asuman estatutariamente la competencia exclusiva en materia de acción social (artículo 148.1.20), pero también recoge en otros artículos derechos fundamentales que afectan a los usuarios de los servicios sociales (derecho de asociaciones, libertad religiosa, etc.) Por último, también las **Corporaciones Locales** desempeñan competencias propias que están íntimamente ligadas con los servicios sociales.

Catálogo de Derechos

Derecho a que se respete la libertad de conciencia, las convicciones religiosas, morales o ideológicas, así como la intimidad en lo que respecta a tales creencias o convicciones

Las personas tienen la necesidad de reflejar sus convicciones de índole religioso, moral o meramente ideológico. Esta necesidad y el impulso dado por la ilustración en la revolución francesa a la implantación de un estado laico que respete estas convicciones, las convirtieron en un derecho fundamental recogido en los diferentes **tratados internacionales**. Este derecho tiene hoy plena actualidad como consecuencia de los flujos de población y del carácter multicultural de la sociedad de los países de nuestro entorno, y sus límites serán objeto de debate en la futura Constitución Europea.

Nuestra **Constitución** dota de naturaleza de derecho fundamental al derecho de libertad religiosa, moral o de conciencia en sus artículos 16.1 y 16.2, debiendo ser regulado por Ley Orgánica. Así, la **Ley Orgánica de 5 de julio de 1980, reguladora del derecho a la libertad religiosa**, establece el desarrollo de dichos artículos.

Como todo derecho fundamental, goza de la **protección** del Estado a través de los tribunales, que tiene su reflejo en el Código Penal, en la Ley 62/78 de protección jurisdiccional de los derechos fundamentales de la persona, y a través del Recurso de Amparo.
Asimismo y con respeto a lo dispuesto en el artículo 13.1 de la Constitución Española según el cual "los extranjeros gozarán en España de las libertades públicas que garantizan el presente título en los términos que establezcan los Tratados y la Ley", los artículos 23 y 24 de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social concretan medidas antidiscriminatorias específicas para quienes no tienen nacionalidad española, con tutela judicial mediante recurso de amparo del artículo 53.2 de la Constitución si hay vulneración de derechos y libertades fundamentales.
En particular, no cabe discriminación por autoridades, funcionarios públicos o personal encargados de un servicio público sea por acción u omisión si conlleva distinción, exclusión, restricción o preferencia contra un extranjero en razón, entre otras, de sus convicciones y prácticas religiosas si tiene como fin o efecto destruir o limitar el reconocimiento o el ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y de las libertades fundamentales en el campo político, económico, social o cultural.
En cualquier caso, constituyen actos de discriminación los que impongan a los extranjeros ilegítimamente condiciones mas gravosas que a los españoles para el acceso a los servicios sociales y socioasistenciales.

Como usuario de servicios sociales, en el ejercicio del derecho a la libertad de conciencia, **puede usted exigir:**

- que se respete, en todo momento, su libertad religiosa, moral e ideológica
- que se garantice la intimidad en tales creencias, sin que nadie pueda exigirle que las exprese contra su voluntad.
- que, en ningún caso, estas creencias o convicciones se incluyan en su expediente personal.
- que no se limite o impida su libertad de asociación por motivos religiosos, morales o ideológicos.
- que no se le discrimine por sus creencias religiosas o por sus convicciones morales o ideológicas.
- el derecho a practicar su religión (recibir asistencia religiosa de su propia confesión, conmemorar sus festividades, celebrar sus ritos), siempre que no interfiera en el funcionamiento ordinario del centro.
- el derecho a la objeción de conciencia, en los términos que legalmente se determinen.

Derecho al secreto profesional de su historia social

El respeto a la dignidad de la persona y a su intimidad personal, deben orientar toda actividad que tenga por objeto obtener, utilizar, archivar, custodiar y transmitir la información y la documentación de cualquier actuación en materia de servicios sociales.

Toda persona tiene derecho a que se respete el carácter confidencial de los datos que figuren en su expediente, ya que nadie puede acceder a ellos sin una previa autorización amparada por la ley. Los centros y servicios sociales deben adoptar las medidas necesarias para garantizar este derecho, elaborando normas y procedimientos (protocolos) que garanticen el acceso legal a los datos de los usuarios.

Además, deben separarse los datos de identificación personal de los que se refieran a la asistencia e intervención social, de manera que quede asegurado el anonimato, y que el personal de los Centros sólo pueda acceder a los datos que tengan que ver con sus propias funciones.

Como usuario de servicios sociales, en el ejercicio del derecho al secreto profesional de su historia social, **puede usted exigir:**

- Que los profesionales y voluntarios que le atienden guarden reserva absoluta sobre toda aquella información de que dispongan sobre sus circunstancias personales, familiares y sociales.
- Que los centros y servicios establezcan mecanismos de custodia activa y diligente de toda esa información.

Derecho de asociación

La naturaleza social de la persona y su necesidad de interrelación con sus semejantes, para la realización de proyectos comunes, ha supuesto la preocupación mundial por conceder al derecho de Asociación carta de derecho civil y, por ello, se ha recogido como tal en los diferentes **tratados internacionales**. A buen seguro que en la futura Constitución Europea se recogerá igualmente como uno de los derechos esenciales.

Nuestra **Constitución**, haciéndose eco de dichos tratados, dota igualmente de naturaleza de derecho fundamental al derecho de Asociación en su artículo número 22, y es uno de los derechos más consustanciales a lo que podemos denominar como democracia plural.

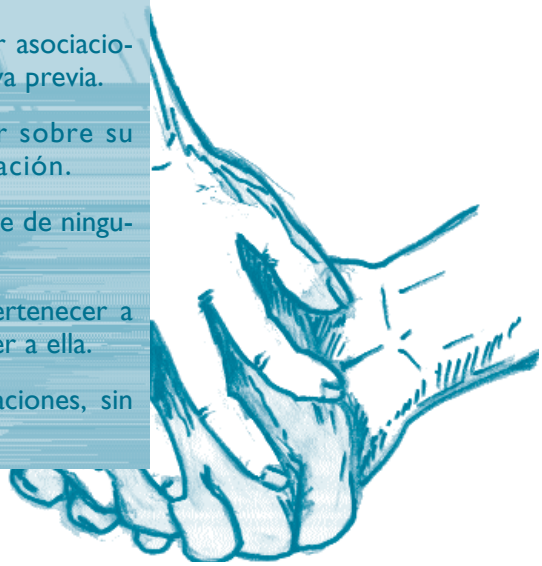
La **Ley Orgánica de 22 de marzo de 2002, reguladora del derecho de Asociación,** desarrolla este derecho, reconociendo la importancia que tienen las asociaciones como medio de organización de los ciudadanos y para el fortalecimiento de las estructuras democráticas de la sociedad.

Este derecho también goza de la **protección** del Estado a través de los tribunales, y tiene su reflejo tanto en el Código Penal, como en la ley 62/78 de protección jurisdicción de los derechos fundamentales de la persona, así como a través del Recurso de Amparo.

La libertad de asociación, reunión y manifestación está asimismo reconocida a los extranjeros con autorización de estancia o residencia en España por Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, modificada en este aspecto, por Ley Orgánica 8/2000, de 22 de diciembre, de reforma de la Ley Orgánica 4/2000.

Como usuario de servicios sociales, en el ejercicio del derecho de asociación, **puede usted exigir:**

- el derecho a asociarse o a crear asociaciones sin autorización administrativa previa.
- que no le obliguen a declarar sobre su pertenencia a cualquier asociación.
- que no le obliguen a formar parte de ninguna asociación
- que no se le discrimine por pertenecer a alguna asociación o no pertenecer a ella.
- el acceso al registro de Asociaciones, sin trabas de ningún tipo



Además, si usted forma parte de alguna asociación relacionada con los servicios sociales, **puede exigir:**

- que la Administración no lleve a cabo ninguna injerencia en el funcionamiento de la Asociación.
- las ayudas y subvenciones en los términos que determinen las correspondientes convocatorias.
- asesoramiento gratuito por parte de la Administración en proyectos de interés general que su Asociación quiera llevar a cabo.
- al mínimo rigorismo formal en el acta fundacional y Estatutos, y su inscripción en un registro a efectos de publicidad.
- derecho a ser declarada de utilidad pública, en los términos que se establezcan.
- derecho a figurar inscrita en el Registro correspondiente establecido por la Diputación General de Aragón (requisito para el acceso a subvenciones en los términos del artículo 29 de la Ley 4/1987, de 25 de marzo, de ordenación de la acción social, de las Cortes de Aragón, en redacción dada por Ley 6/1992, de 4 de mayo de Presupuestos de la Comunidad Autónoma de Aragón para 1992).

no se posea la capacidad de decidir por si mismo

El derecho a ser protegidos por la ley, tanto las personas como sus bienes, cuando no posean la capacidad de decidir por sí mismas, ya reciban cuidados en su familia o se encuentren atendidas en una institución, se intenta garantizar a través de diversos mecanismos y prestaciones de protección, tanto jurídicas como sociales.

Además, la necesidad de dar solución a nuevas realidades sociales, como la supervivencia de muchos discapacitados a sus progenitores, o el aumento de nuevas formas de discapacidad (lesiones por accidentes de tráfico, enfermedad de Alzheimer y otras enfermedades degenerativas), ha obligado a regular nuevos mecanismos de protección, centrados en un aspecto esencial de esa protección como es el patrimonial, o modificaciones en figuras como la autotutela, contemplando la posibilidad que tiene una persona capaz de obrar de adoptar las disposiciones que estime convenientes en previsión de su futura incapacitación.

La legislación española intenta desde hace años dar respuesta a estas contingencias. Con la finalidad de proteger el patrimonio de los discapacitados, la Ley la Ley 41/2003, de 18 de noviembre, de protección patrimonial de las personas con discapacidad y de modificación del Código Civil, de la Ley de Enjuiciamiento Civil y de la Normativa Tributaria con esta finalidad introdujo algunas medidas, pero ha sido la Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia la que ha supuesto un más decidido impulso tanto en materia de protección de los intereses económicos de las personas que precisan asistencia de otras, como de los intereses personales, tanto físicos como emocionales.

Esta normativa ha de interpretarse conjuntamente con leyes que protegen la salud, la autonomía del paciente, o el consentimiento informado; de especial interés a este respecto son la Ley estatal 41/2002 reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica y, en el ámbito de la Comunidad Autónoma la Ley 6/2002 de Salud de Aragón. Asimismo, el Decreto 100/2003, de 6 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de organización y funcionamiento del Registro de voluntades anticipadas establece medidas de respeto a la voluntad de la persona cuando todavía puede prestarla válida y eficazmente y puede prever y decidir lo que estime oportuno sobre la tutela de su persona y bienes, para el caso de pérdida de su autogobierno (terminología utilizada por la Ley 39/2006).

cho a ser oído y también a ejercer sus derechos de la personalidad sin que puedan existir intromisiones de terceros, aunque estén sometidos a autoridad familiar o a la tutela de otras personas.

Toda persona discapacitada conforme a la Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia tiene derecho:

- a decidir, cuando tenga capacidad de obrar suficiente, sobre la tutela de su persona y bienes, para el caso de pérdida de su capacidad de autogobierno.
- a decidir libremente sobre el ingreso y permanencia en centro residencial.
- al ejercicio pleno de sus derechos jurisdiccionales en el caso de internamientos involuntarios, garantizándose un proceso contradictorio.
- al ejercicio pleno de sus derechos patrimoniales, incluidas las medidas legales sobre patrimonio protegido de las personas con discapacidad.

Conforme a la Ley 13/2006 de Derecho de la Persona:

- toda persona tiene derecho a que se presuma su aptitud de entender y querer para un acto concreto mientras no se demuestre lo contrario y no haya sido judicialmente incapacitada.

- el internamiento y la permanencia de una persona contra su voluntad en un establecimiento de salud mental o de educación o formación especial o en un centro residencial que comporte privación de libertad, necesita en todo caso autorización judicial. Da igual que sea mayor o menor de edad: es imprescindible autorización judicial para el internamiento contra su voluntad.
- el Ministerio Fiscal tiene encomendada la superior vigilancia de la tutela, guarda o acogimiento de los menores o incapacitados en situación de desamparo o que estén bajo tutela por delación dativa (o sea, a petición de familiares, allegados o cualquier interesado y por decisión judicial) de la entidad pública competente.

- en cuanto al ejercicio de los derechos de la personalidad por la persona no incapacitada que no esté en condición de decidir por sí mismo (por enfermedad o el motivo que sea) no cabe intromisión de terceros y toda decisión requiere consentimiento del cónyuge no separado judicialmente o de hecho o, en su defecto, del pariente más próximo o allegado que se ocupe de él. A falta de tales personas resolverá el Juez lo más conveniente para el interesado.

La Ley 13/2006 de Derecho de la Persona reconoce los siguientes derechos a todo menor de edad **que tenga suficiente juicio:**

- a ser oído (en todo caso, si tiene más de 12 años).
- a ejercer los derechos de la personalidad sin que se puedan producir intromisiones de terceros, ni siquiera de quienes ostenten la autoridad familiar. Contra su voluntad solo será posible la intromisión con autorización judicial en interés del menor.
- otorgar actos y contratos ordinarios de la vida corriente conforme a los usos sociales.
- a que toda limitación a su capacidad de obrar se interprete de forma restrictiva.
- a ser titular de su propio patrimonio y a la adquisición y disfrute de los frutos y productos que se deriven del mismo.
- si es mayor de 14 años decide con plena libertad sobre sus derechos de la personalidad y no está obligado a admitir intromisiones de terceros en sus decisiones, ni siquiera de quienes sean sus tutores o de quienes ostenten la autoridad familiar. Contra su voluntad, sólo será posible la intromisión con autorización judicial en interés del menor. Si el menor no está en condiciones de decidir, sólo es posible la intromisión cuando lo exija el interés del menor apreciado por uno de los titulares de la autoridad familiar, o por el tutor y, subsidiariamente, por el Juez.

En todo caso, toda persona que no tenga capacidad de decidir por sí misma, esté o no incapacitada por sentencia judicial y le sea aplicable en función de su nacionalidad o de su vecindad civil el Código civil, la Ley aragonesa de Derecho de la Persona o cualquier otra norma tiene derecho a exigir a los servicios sociales de la Administración que se defiendan sus intereses y derechos a través de medidas que la protejan jurídicamente y aseguren su protección económica y social, poniendo, en su caso, si fuera preciso, en conocimiento del Ministerio Fiscal toda contingencia en tal sentido. Este derecho es especialmente exigible en situaciones de personas discapacitadas, incapacitadas con o sin sentencia judicial, sometidas a tutela, curatela conforme a la Ley de Derecho de la Persona o al Código civil español (o a cualesquiera otras normas) y a menores y mayores de edad en situación de desamparo.

integridad física y moral

El derecho al respeto de la integridad física y moral es consecuencia del **mandato constitucional** que impone respetar la dignidad personal de toda persona, sin que en ningún caso pueda ser sometida a tratos vejatorios o degradantes.

Por tanto, los usuarios de los servicios sociales tienen derecho a que se respete su integridad física y también moral, **entendida** como el derecho al equilibrio psicofísico y su autoestima, que permita al individuo una vida digna. Junto al derecho a su incolumidad física (a través de figuras como el delito de lesiones), se protege igualmente el correspondiente a la integridad psíquica, esto es, al desarrollo de su personalidad, sin que pueda ser menoscabado por tratos humillantes o cualesquiera otras circunstancias lesivas para la dignidad de las personas que puedan quebrantar su resistencia física y moral.

Su **protección** queda **garantizada** en nuestro ordenamiento a través de:

- Los **Convenios Internacionales** ratificados por nuestro país (Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948, Convención de 1984 contra la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes), entre otros.
- La **Constitución**, que en su artículo 15 consagra: "Todos tienen derecho a la vida y a la integridad física y moral, sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a torturas ni a penas o tratos inhumanos o degradantes".
- El **Código Penal,** que junto a la tortura y otros malos tratos cometidos por funcionarios, regula el delito de grave trato degradante cometido por un particular contra otra persona.
- Los **procedimientos especiales** para la protección de los derechos fundamentales de la persona.
- La Ley 39/2006, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia establece el derecho a disfrutar de los derechos humanos y libertades fundamentales, con pleno respeto de su dignidad e intimidad.

Como usuario de los servicios sociales, en el ejercicio del derecho a la integridad física y moral, **puede usted exigir:**

- ✔ un correcto mantenimiento de Centros e instalaciones, de manera que no se deriven perjuicios para la integridad física o salud de los usuarios.
- ✔ el derecho a no ser sometido a condiciones o procedimientos que supongan sufrimiento físico, lesiones o daños a la integridad física.
- ✔ el derecho a no ser sometido a tratos degradantes y humillantes que menoscaben su integridad moral.
- ✔ ser tratado con amabilidad y cortesía por los trabajadores de los servicios sociales (Ley de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común) y muy especialmente si es menor de edad (artículo 9 Ley 12/2001, de la infancia y la adolescencia en Aragón).

sus datos personales

Se trata de garantizar y proteger, en lo concerniente al tratamiento de los datos personales, las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas, especialmente el derecho al honor e intimidad personal y familiar, y el derecho al secreto de las comunicaciones, amparados constitucionalmente.

Principios como el de calidad de datos, que supone que **toda recogida y tratamiento debe ser siempre adecuada, proporcional y suficientemente motivada,** la necesidad de consentimiento para el **tratamiento y la cesión de los datos**, así como de un **régimen de seguridad que garantice los datos especialmente protegidos y su comunicación entre Administraciones Públicas,** contemplados en la **Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal**, suponen limites y garantías en el tratamiento de cualquier dato concerniente a personas físicas identificadas o identificables.

La Ley 39/2006, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia insiste en estas garantías y en su artículo 4 establece la obligación de respeto a la confidencialidad en la recogida y tratamiento de sus datos cuando se trate de personas con discapacidad o en situación de dependencia total o parcial.

Como usuario de los servicios sociales, en el ejercicio del derecho a la protección de sus datos personales, **puede usted exigir:**

- que sólo le exijan aquellos datos de carácter personal que sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con los fines que se pretenda con ellos.
- que sus datos personales no sean usados para fines incompatibles con aquellos para los que se hubieran recogido.
- que sean cancelados sus datos cuando hayan dejado de ser necesarios.
- el derecho a ser previamente informado de la existencia de un fichero o tratamiento de datos, su finalidad y de quienes van a ser los destinatarios.
- que se le pida el consentimiento inequívoco para el tratamiento de sus datos, salvo en los casos previstos en la Ley.
- el derecho a acceder, rectificar, cancelar y oponerse a dichos datos.
- ser advertido de si los procedimientos que se le apliquen pueden ser utilizados en función de un proyecto docente o de investigación, siendo necesaria la previa autorización, expresa y por escrito, de la persona en situación de dependencia o quien la represente.
- que sea respetada la confidencialidad en la recogida y el tratamiento de sus datos relacionados con su situación de discapacidad o de dependencia.
- los datos referentes a la sexualidad de la persona (incluso su orientación sexual) se consideran "especialmente sensibles" y merecen más intensa protección.

cesar en la utilización de los servicios por voluntad propia, salvo en los supuestos legalmente contemplados

La voluntariedad constituye uno de los paradigmas de la intervención de los servicios sociales. Por eso, las intervenciones que se realizan sin que exista esta voluntariedad del usuario, constituyen situaciones de carácter excepcional, que deben realizarse exclusivamente cuando concurren circunstancias de **grave riesgo** para las personas incapaces y garantizando, en todo caso, la decisión que corresponde a los jueces.

Así mismo es preciso garantizar el carácter **voluntario** de la intervención de los servicios sociales, tanto en el acceso como en la permanencia y en el cese en los mismos por parte de las personas, evitando cualquier posible discrecionalidad o actuación unilateral de la Administración que no respete este principio, en el caso de todos aquellos servicios prestados o concertados con las Administraciones Públicas.

Conforme al artículo 33 de la Ley 13/2006 de Derecho de la Persona de las Cortes de Aragón, para internar a una persona contra su voluntad en un establecimiento de salud mental o de educación o formación especial o en un centro residencial que comporte privación de libertad, se necesita autorización judicial. Nadie podrá ser obligado a permanecer internado, salvo si media autorización judicial en tal sentido.

Asimismo, la Ley 39/2006 de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia establece en su artículo 4 el derecho de la persona interesada a decidir libremente sobre el ingreso en centro residencial, así como el derecho al ejercicio pleno de sus derechos jurisdiccionales en el caso de internamientos involuntarios, garantizándose un proceso contradictorio.

Como usuario de los servicios sociales, en el ejercicio del derecho a acceder, permanecer y cesar en su utilización por voluntad propia, **puede usted exigir:**

- ✔ que toda intervención de los servicios sociales sea por decisión voluntaria del usuario, salvo en los casos dispuestos por la Ley, por ejemplo:
  - Internamiento no voluntario por trastornos psíquicos.
  - Internamiento de personas presuntamente incapaces.
  - Tutela, guarda y acogimiento de menores ante situaciones de riesgo o desamparo.
  - En todo caso, nadie podrá ser obligado a permanecer internado contra su voluntad, salvo si media autorización judicial en tal sentido.
  - El menor de edad tiene derecho a ser oído siempre que tenga suficiente juicio y, en todo caso, si es mayor de doce años, como prevén la Ley de Derecho de la persona 13/2006 (art. 3) y la Ley 12/2001 de la infancia y la adolescencia en Aragón (art 13).

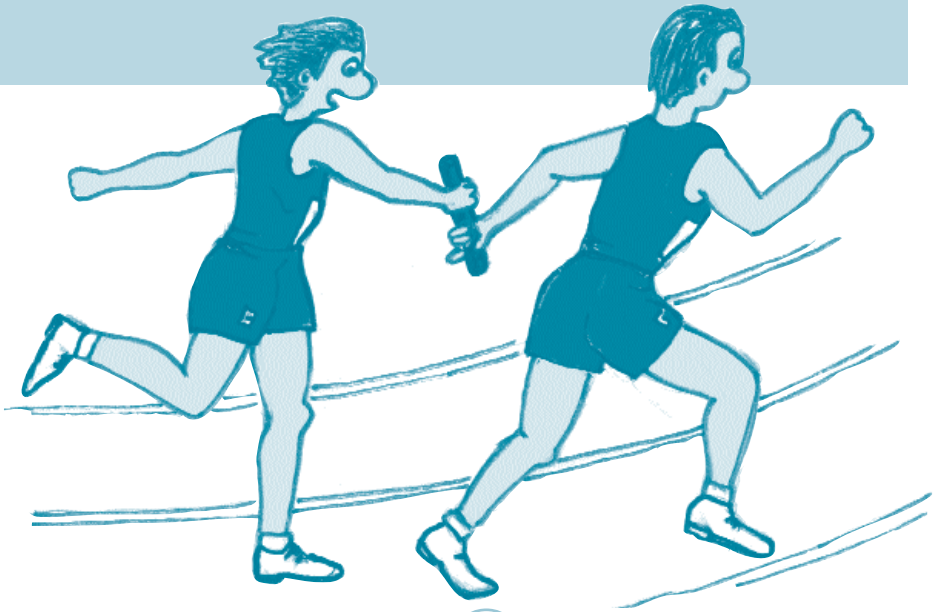
la prestación de los servicios

Las Administraciones Públicas competentes en materia de servicios sociales deben regirse por los principios de **coordinación y cooperación**, garantizando la continuidad de la atención.

En ningún caso pueden las Administraciones decidir **unilateralmente** la suspensión o cese del servicio, sin causa justificada y, en todo caso, este cese o suspensión deberá decidirse y comunicarse a través de los procedimientos establecidos para garantizar el **derecho de defensa del usuario**. Esto afecta tanto a los centros de gestión directa como a los concertados.

Como usuario de los servicios sociales, en el ejercicio del derecho a la continuidad en la prestación,
puede usted exigir:

- ✔ continuar recibiendo la prestación o servicio en los términos establecidos o convenidos, siempre que se mantengan las condiciones que originaron su concesión.
- ✔ que, en ningún caso, la suspensión temporal o cese de la prestación puedan ser decididos discrecionalmente por la Administración.



Si se quiere cambiar la visión de **alejamiento** que se tiene de las Administraciones Públicas, es necesario incidir en la satisfacción de los intereses, de las necesidades y de las expectativas de los ciudadanos. Es decir, es necesario lograr que este alejamiento disminuya en la medida que los ciudadanos tengan satisfechas sus necesidades y cumplidas sus expectativas. La forma más directa de conseguirlo es promoviendo el derecho a la participación de los ciudadanos en los servicios públicos, haciendo efectiva esta participación mediante canales adecuados, de forma que el individuo se contemple no como mero portador de derechos sino como **miembro activo** de la sociedad, que participa en la misma tomando parte en los procesos que le afectan.

La Ley 39/2006, de Promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia establece en su artículo 4 el derecho de la persona interesada a participar en la formulación y aplicación de las políticas que afecten a su bienestar, ya sea a título individual o mediante asociación.

Como usuario de los servicios sociales, en el ejercicio del derecho a la participación, **puede usted exigir:**

- que se establezcan cauces de participación en el centro o servicio en el que está siendo atendido.
- el derecho a participar activamente en la gestión del centro o servicio a través de tales cauces.
- el derecho a participar, a través de los órganos de representación que en cada caso se establezcan, en la planificación, control y evaluación de las estructuras y organizaciones del sistema.
- el derecho a participar en las políticas sociales sobre integración de personas discapacitadas o en situación de dependencia que le puedan afectar, sea a título individual o mediante asociación.

individual, definido y realizado con la participación y conocimiento del usuario

La atención individualizada, global e integrada, junto a la **participación y libertad de elección** por parte del usuario de servicios sociales, salvo en los supuestos en que esto no sea posible, deben presidir todo proceso de intervención social.

Este derecho constituye uno de los **fundamentos** de los servicios sociales gestionados por las Administraciones Públicas, ya que éstos se organizan para garantizar los derechos de los ciudadanos a una protección básica ante situaciones de necesidad. El ciudadano constituye así el referente imprescindible de las atenciones que prestan los servicios sociales y, como tal, tiene derecho a exigir que se le trate teniendo como única referencia sus circunstancias personales, y no cualquier otra adscripción de carácter general a partir de rasgos que pueda compartir con otras personas.

La Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia establece el derecho a recibir información completa y continuada, así como a la igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal, en cualquiera de los ámbitos de desarrollo y aplicación de la Ley y a no sufrir discriminación por razón de orientación o identidad sexual.

Como usuario de los servicios sociales, en el ejercicio del derecho a la participación, **puede usted exigir:**

- ✔ que le sea asignado un profesional de referencia, que asegure la globalidad y coherencia del proceso.
- ✔ que toda la intervención que le afecte quede recogida en una única Historia Social de carácter individual, a cuyos contenidos pueda acceder en las condiciones establecidas.
- ✔ ser atendido de forma individualizada, salvo en las circunstancias de incapacidad declarada.
- ✔ el derecho a participar activamente en la toma de decisiones sobre el proceso de intervención que se determine.
- ✔ el derecho a elegir libremente el tipo de medidas o recursos a aplicar, entre las opciones que le sean presentadas por los profesionales que atiendan su caso.
- ✔ la coordinación de los servicios recibidos con otros afines, como el socio-sanitario, educativo, de empleo, y aquellos otros que puedan confluir con los servicios sociales.
- ✔ conocer la identidad y función de la persona que le atiende en cada momento.

de los servicios sociales

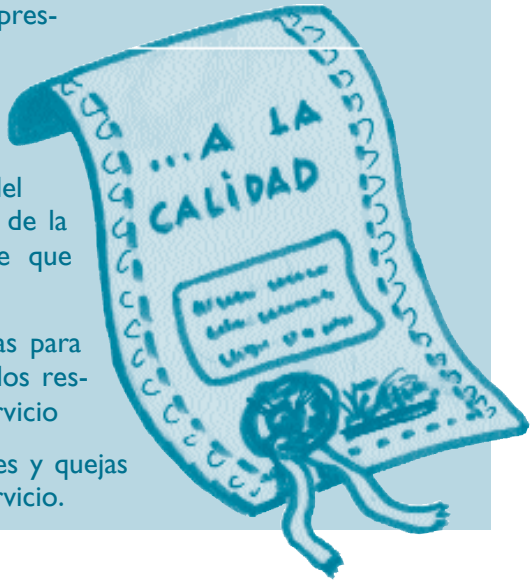
La calidad constituye hoy día un aval de todo servicio, público o privado, en el que está en juego su propia pervivencia. En el caso de los servicios sociales, y en particular en el caso de los servicios sociales, la calidad es una **exigencia imprescindible** de legitimación social, a partir de la cual se justifica el esfuerzo que la sociedad compromete para su sostenimiento.

Es decir, no basta sólo con que un centro o servicio muestre eficacia en la gestión de aquellas atenciones o prestaciones que le son encomendadas, sino que el usuario debe percibir ese plus de calidad, que se expresará en un permanente **esfuerzo de mejora** y en la orientación de todo el centro o servicio a las necesidades y a la satisfacción de las personas a las que atiende.

Por eso, nadie mejor que el propio usuario para actuar como **sensor** de esta calidad, evaluando la misma. El compromiso con la calidad que vincula a todas las Administraciones se expresa así en el derecho de todos sus usuarios a evaluar la calidad de los servicios sociales.

Como usuario de los servicios sociales, en el ejercicio del derecho a evaluar la calidad de los mismos, **puede usted exigir:**

- ✔ toda la información y orientación necesaria acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se proponga realizar en materia de servicios sociales
- ✔ ser tratado con el debido respeto y deferencia por los funcionarios o el personal que preste el servicio.
- ✔ conocer el Reglamento de Régimen Interior del servicio.
- ✔ conocer la carta de servicios del órgano administrativo encargado de la prestación del servicio, caso de que exista.
- ✔ presentar iniciativas y sugerencias para que sean tenidas en cuenta por los responsables de la prestación del servicio
- ✔ dejar constancia de reclamaciones y quejas por el mal funcionamiento del servicio.



las Administraciones Públicas y del personal a su servicio

La **Constitución** establece el derecho de toda persona a ser indemnizada por toda lesión que sufra en sus bienes y derechos, salvo en los casos de fuerza mayor, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos (artículo 106.2).

Este derecho se concreta en el **derecho del particular a ser indemnizado o a que se produzca la reparación de los daños y perjuicios sufridos**. Basta con que el patrimonio del particular sufra un daño injustificado como consecuencia de la actuación o funcionamiento de los servicios públicos, ya sea esta actuación o actividad lícita o ilícita, para que se active un sistema de **responsabilidad objetiva**, en el que las Administraciones Públicas responden por el funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos, independientemente de toda idea de culpa.

Responsabilidad por el funcionamiento anormal de los servicios públicos: El funcionamiento anormal comprende aquellos supuestos en que existe una actuación culpable del personal al servicio de la Administración y, principalmente, los supuestos de ausencia de funcionamiento o funcionamiento tardío de los servicios públicos.

Responsabilidad por el funcionamiento normal de los servicios públicos: El funcionamiento normal de los servicios públicos se refiere a aquellos supuestos accidentales o eventuales en los que se produce un daño como consecuencia de una actividad legítimamente desarrollada por la Administración.

Como excepción, la Administración no responderá de aquellos daños producidos por fuerza mayor, es decir, de aquellos sucesos que no hubieran podido preverse o que, aunque se hubiesen previsto, fueran inevitables.

La Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia reconoce el derecho a iniciar las acciones administrativas y jurisdiccionales en defensa del derecho a acceder en condiciones de igualdad a las prestaciones y servicios previstos en dicha norma a las personas en situación de dependencia, con independencia del lugar del territorio del Estado español donde residan.

Además, la Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón considera colectivo especialmente protegible a las personas con debilidad económico social, menores (también artículo 44 Ley 12/2001 de la infancia y la adolescencia en Aragón) o discapacitados y prevé medidas concretas para exigir responsabilidades administrativas incluida la reparación del daño causado.

Como usuario de los servicios sociales, en el ejercicio del derecho a exigir la responsabilidad de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, **puede usted exigir:**

- ✔ ser indemnizado por toda lesión que sufra en cualquiera de sus bienes y derechos que supongan un daño efectivo, evaluable económicamente e individualizable, siempre que dicha lesión sea imputable a una Administración Pública.

calidad de vida y seguridad

El artículo 43 de la **Constitución** atribuye a los poderes públicos la organización y tutela de la salud pública, tanto a través de medidas preventivas, como de las prestaciones y servicios necesarios. Otro artículo, el 51, les obliga a garantizar, mediante procedimientos eficaces, la salud y la seguridad.

Todos ellos destacan la idea consolidada de que la salud es un **valor absoluto**, que debe gozar de los mecanismos adecuados para que la persona pueda desarrollar su personalidad, lo que obliga a defenderla en todas las vertientes en que se manifieste y a protegerla sin restricciones.

La protección al derecho a la salud y seguridad está también reconocida expresamente en la **Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, Ley 26/1984, que le confiere el carácter de derecho básico del consumidor o usuario: "Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios protegiendo mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos".**

Esta protección se ha reforzado en la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios que ha incorporado un nuevo artículo sexto bis, en el que se prevé que, ante situaciones de riesgo para la salud y seguridad de consumidores y usuarios, las administraciones públicas competentes puedan adoptar medidas para la desaparición del riesgo incluidas la intervención directa sobre las cosas y compulsión directa sobre las personas; los gastos que se deriven serán de cuenta de quienes, con su conducta, los originen, al margen de las sanciones que se impongan.

También se ha intensificado en este ámbito la protección de los consumidores y usuarios mediante la Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón, cuyos artículos 8 y siguientes establecen medidas específicas para imponer la seguridad en los bienes y servicios a los usuarios que eviten riesgos para su salud y seguridad, incluida su adecuación medioambiental. Además, en el artículo 5 considera "colectivo de consumidores especialmente protegibles" a los niños y adolescentes, enfermos, personas con discapacidad, personas mayores, mujeres gestantes y consumidores económica y socialmente más desfavorecidos.

Como usuario de los servicios sociales, en el ejercicio del derecho a la protección de su salud, calidad de vida y seguridad,

puede usted exigir:

- que los productos, actividades y servicios puestos a su disposición, no impliquen riesgos para su salud o seguridad.
- que las Administraciones Públicas lleven a cabo la vigilancia necesaria, para evitar que los productos, servicios y actividades propios de los servicios sociales, bien sean de titularidad o gestión pública o privada, puedan provocar riesgos para su salud o seguridad.
- que las Administraciones públicas adopten las medidas necesarias y proporcionadas para la desaparición de riesgo para la salud y seguridad de consumidores y usuarios, incluso la intervención directa sobre las cosas y la compulsión directa sobre las personas.
- que las Administraciones públicas competentes en Aragón en materia de consumo lleven a cabo una eficaz protección jurídica incluida la reparación e indemnización por los daños y perjuicios que se pueda sufrir como consecuencia del uso o disfrute de servicios sociales, con independencia de la vía judicial (artículo 19 Ley 16/2006).

La **Constitución**, en su artículo 51, compromete a todos los poderes públicos a promover la información a consumidores y usuarios; y es reconocido como un derecho básico de éstos en el artículo 2 de **la Ley 26/1984, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.** Es, por otra parte, un derecho catalogado como "instrumental" y, por tanto, decisivo para la realización de los demás.

En el ámbito de los servicios sociales, la **publicidad** comparte muchas de las características generales, condicionamientos y limitaciones que en cualquier otro ámbito, pero tiene, además, sus propias exigencias y límites, porque aquí la adecuada difusión de la oferta pública se convierte en una **obligación** que puede ser exigida por los potenciales usuarios; si la existencia de un servicio social de naturaleza pública no fuera difundida y dada a conocer a las personas a las que va dirigidas, se quebraría su propio fundamento. De igual manera, si esta difusión se hiciera llegar a unos sectores sociales y no a otros, se estaría atacando el principio de igualdad de todos los ciudadanos en el acceso a los servicios sociales.

Conforme a la Ley 44/2006 de mejora de la protección de los consumidores y usuarios, la oferta, promoción y publicidad falsa o engañosa de productos, actividades y servicios será perseguida y sancionada como fraude. El derecho a la información se refuerza en la Ley 16/2006, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón, que garantiza la información legal y reglamentariamente establecida sobre todo tipo de servicios a los responsables de su prestación (artículos 24 y siguientes).

Como usuario de los servicios sociales, en el ejercicio del derecho a la información, **puede usted exigir:**

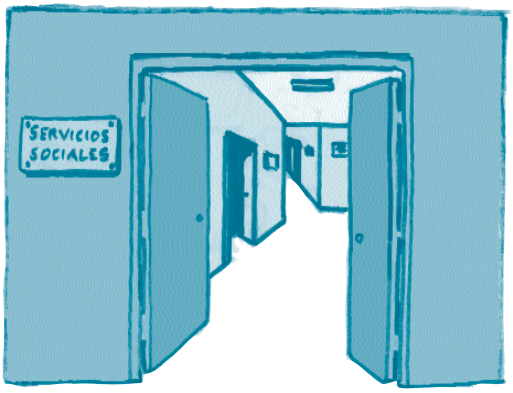
- una información suficiente, eficaz y veraz sobre las prestaciones y recursos sociales disponibles, y sobre los requisitos necesarios para el acceso a ellos, así como sobre otros recursos de protección social a los que pueda tener derecho.
- que toda esa información le sea facilitada en términos comprensibles.
- disponer de un intérprete cuando existan dificultades insalvables de comunicación por desconocimiento del idioma o por discapacidad sensorial

- que se le informe sobre el precio de los servicios que recibe y a que le sean comunicadas con antelación sus modificaciones.
- que se le facilite toda aquella orientación que requiera sobre las características y condiciones del centro, servicio o prestación que usted pueda solicitar o recibir.

En todo caso, es exigible a las Administraciones Públicas que, bien a través de sus propios órganos, o en colaboración con las asociaciones de consumidores y usuarios, organicen y lleven a cabo campañas informativas sobre las diversas prestaciones y recursos sociables disponibles.

Derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales

El artículo 51 de la **Constitución** encomienda a los poderes públicos la protección, mediante procedimientos eficaces, de los legítimos intereses económicos de los consumidores y usuarios.



Las prestaciones propias de cada servicio, las condiciones y garantías que nos sean ofrecidas, y en particular, la defensa frente a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos, es decir, cualquier estipulación que no hayamos negociado individualmente, que cause en perjuicio del usuario un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de ambas partes, han sido objeto de un **desarrollo normativo** de criterios, derechos y obligaciones, con el fin de configurar esa protección.

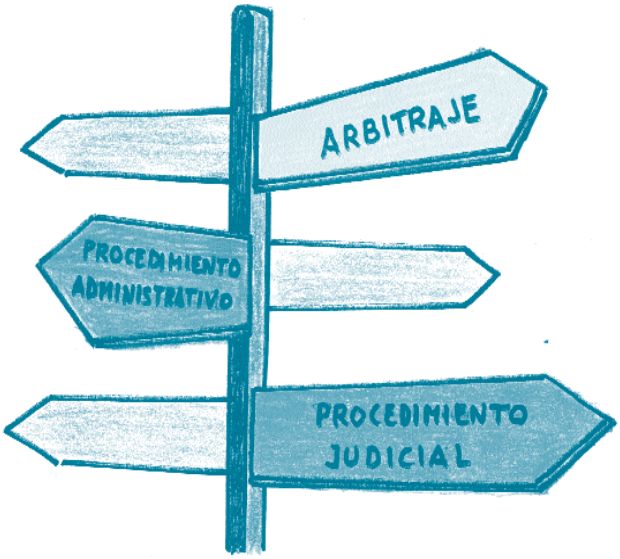
La Ley 44/2006 de mejora en la protección de los consumidores y usuarios ha modificado el artículo 10 bis de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios manteniendo la consideración de cláusulas abusivas para todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquéllas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato. Las cláusulas abusivas serán nulas de pleno derecho y se tendrán por no puestas.

Como usuario de los servicios sociales, en el ejercicio del derecho la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales,
puede usted exigir:

- que las cláusulas, condiciones o estipulaciones que se apliquen a la oferta o promoción de cualquier servicio, así como toda cláusula no negociada individualmente, bien facilitadas por las Administraciones Públicas o las entidades y empresas de ellas dependientes, cumplan los siguientes requisitos:
  - Concreción, claridad y sencillez en la redacción.
  - Entrega de un recibo justificante, copia o documento acreditativo.
  - Buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, lo que excluye la utilización de cláusulas abusivas.
  - En caso de duda prevalecerá la interpretación más favorable para el usuario.
  - No remisión a textos o documentos de los que no exista constancia que hayan sido facilitados al usuario.
- que se tenga por no puesta, es decir, como si no existiera, toda cláusula que pueda considerarse abusiva con arreglo a las leyes.
- un Certificado que acredite la utilización de los servicios sociales.
- que la negativa del usuario a someterse a un sistema arbitral distinto al de consumo, no pueda impedir la celebración del contrato principal.
- no ser sometido a obligaciones innecesarias y abusivas de cumplimentar impresos, verificar cálculos y aportar datos en beneficio exclusivo de la Entidad correspondiente, ni siquiera a efectos de estudios y evaluaciones de carácter general.
- que no se le exijan trámites, documentos o mediaciones sin utilidad para el usuario a costes desproporcionados.
- que, al margen de las sanciones que se impongan, se repare e indemnice al usuario por los daños y perjuicios que pueda sufrir como consecuencia del uso o disfrute de los servicios sociales y se restituya íntegramente la situación jurídica alterada, incluso la devolución de cantidades indebidamente entregadas, sea o no por aplicación de precios superiores a los autorizados, comunicados, presupuestados o anunciados al público (artículo 19 Ley aragonesa 16/2006).

Los derechos de los usuarios deben ser protegidos de forma efectiva, para que no queden en "papel mojado". La manera para hacerlos efectivos frente a cualquier vulneración son las vías de reclamación; entre ellas:

- **El arbitraje de consumo**
- **El procedimiento administrativo**
- **El procedimiento judicial**



como método de resolución de conflictos extrajudicial

En una sociedad cada vez más dinámica, social y económicamente, la forma más rápida y barata para reclamar una pretensión es el Arbitraje de Consumo. Sin embargo, para que una reclamación por daños pueda resolverse a través del Sistema Arbitral de Consumo, se necesita que la empresa o institución que ha producido el daño, muestre su consentimiento por escrito para que este conflicto se resuelva a través del arbitraje. En el caso de los Servicios Sociales prestados por la Administración, no existe en la actualidad este consentimiento.

Es importante que cuando se contrate algún servicio se conozca si la empresa está adherida al Arbitraje de Consumo; si es así, el conflicto se resolverá sin tener que ir a los tribunales ordinarios, y el ahorro de dinero y tiempo será muy interesante. El Laudo que emita el Colegio Arbitral será de obligado cumplimiento, como si se tratara de una sentencia judicial.

Qué es el Arbitraje de Consumo:

Es un procedimiento extrajudicial voluntario que permite resolver de modo sencillo, rápido y económico, todas aquellas controversias que habitualmente surgen entre consumidores o usuarios y entidades o empresas, siempre que no concurra lesión, intoxicación, muerte o indicios racionales de delito. Se trata de un sistema

- **voluntario**, ya que las partes deben someterse al convenio arbitral de forma voluntaria.
- **unidireccional**, ya que solo podrá interponer la solicitud de Arbitraje el consumidor o usuario, si bien la empresa reclamada podrá solicitar la reconvención de las cantidades adeudadas por el reclamante a ésta, que estén relacionadas con la controversia.
- **gratuito**, lo que lo hace especialmente indicado para los litigios de escaso valor económico, evitando el que el coste de un proceso judicial pueda superar el importe de lo obtenido.
- **rápido**, ya que frente a los procesos judiciales, que suelen tener una duración larga, sujetos a numerosas formalidades, el arbitraje de consumo se lleva a cabo a través de un procedimiento simple.

Qué cuestiones pueden ser objeto de Arbitraje de Consumo:

En general, pueden someterse a arbitraje cualquier cuestión que suponga un desacuerdo en materia de consumo entre el usuario y la entidad o empresa prestadora del servicio.

Solamente quedan excluidas expresamente de este arbitraje las siguientes cuestiones:

- aquellas sobre las que exista resolución judicial firme.
- en las que deba intervenir el Ministerio Fiscal.
- cuando concurran intoxicación, lesión o muerte.
- cuando existan indicios racionales de delito.

Qué es el Colegio Arbitral

Es un órgano **colegiado**, compuesto por tres árbitros, cuya función es resolver los conflictos que se sometan ante las juntas arbitrales de consumo.

Sus funciones son conocer la controversia, procurar la conciliación y emitir el **laudo** (que es como una sentencia judicial). Este colegio no tiene el carácter de órgano permanente, sino que se designa y se constituye para resolver cada controversia concreta.

Qué es el Convenio arbitral

La pieza nuclear del Instituto Jurídico del arbitraje: su formalización y contenido determinan el desarrollo de todo el procedimiento. El Convenio Arbitral tiene su sustento en la libertad y en el principio de autonomía de voluntad de las partes, su naturaleza es contractual.

Quiénes pueden acudir al procedimiento arbitral

El procedimiento arbitral de consumo sólo puede efectuarlo el consumidor o usuario. Es lo que se llama "legitimación activa". En el caso de que el usuario sea una persona jurídica, para ejercer esta legitimación, deberán ser entidades sin ánimo de lucro, según establece la doctrina en esta materia.

La otra parte del procedimiento, aquella sobre la que se reclama, deberá ser una entidad, empresa o profesional. Es lo que se conoce como "legitimación pasiva".

En el caso de las administraciones públicas, de las que dependen la mayor parte de los servicios sociales, existe una limitación para la práctica del Arbitraje en materia de consumo, ya que existe dificultades para que una Administración Pública pueda ser parte de este proceso ("legitimación pasiva"), ya que la Ley General Presupuestaria prohíbe expresamente que la Hacienda Pública transacciones respecto a sus derechos y haberes, dejando únicamente la salvedad de que el sometimiento se produzca por acuerdo del Consejo de Ministros o Consejo de Gobierno de las Comunidades Autónomas y dictamen favorable del Consejo de Estado u órgano homólogo de la Comunidad Autónoma.

Las partes pueden optar por un Arbitraje de Derecho, en el que los árbitros, licenciados en Derecho, resuelven conforme a las normas legales aplicables al caso, debiendo estar el laudo motivado, o un **Arbitraje de Equidad**, en el que los árbitros, sin necesidad de titulación, deciden conforme su leal saber y entender, es decir, conforme a su sentido natural de lo justo y no es obligada su motivación.

Cómo es la tramitación y procedimiento del arbitraje de consumo

La solicitud de arbitraje se debe formalizar personalmente o a través de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, ante la Junta Arbitral de Consumo que corresponda al domicilio del consumidor.

Formalizado el Convenio, se designa el Colegio Arbitral, compuesto por tres árbitros designados del siguiente modo:

- Un árbitro, representante de los consumidores (designado por las asociaciones de consumidores)
- Un árbitro representante del sector empresarial implicado (designado por las asociaciones empresariales)
- Un Presidente del Colegio Arbitral, designado por la Administración de la que dependa la Junta Arbitral.

Constituido el Colegio arbitral, se dará audiencia a las partes, que podrá realizarse verbalmente o por escrito, presentando los documentos y haciendo las alegaciones que consideren necesarias para la mejor defensa de sus intereses, pudiéndose llegar en este momento a la conciliación entre las partes, que, de lograrse, se recogerá en el laudo.

El Colegio acordará la práctica de las pruebas pertinentes, siendo costeadas, por la Administración las que sean acordadas de oficio, y por quien las proponga las practicadas a instancia de parte.

Finalmente, en el plazo máximo de 4 meses desde la designación del Colegio Arbitral, deberá dictarse el Laudo Arbitral, que se decidirá por mayoría de votos, dirimiendo los empates el voto del Presidente. Laudo que tendrá carácter vinculante y ejecutivo, produciendo efectos idénticos a la cosa juzgada.

La Disposición Final 6ª de la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios da un año al Gobierno para que, contando con el parecer de las Comunidades Autónomas a través de la Conferencia Sectorial de Consumo y con audiencia del Consejo de Consumidores y Usuarios, dicte una nueva regulación del sistema arbitral de consumo, regulando también el **arbitraje virtual.**

La Ley aragonesa 16/2006 establece en sus artículos 20 y siguientes la obligación para las Administraciones públicas de Aragón de propiciar la disponibilidad para los consumidores de sistemas operativos de resolución extrajudicial de conflictos incluida la **Mediación**.

el ámbito de los Servicios Sociales
El procedimiento administrativo

Los servicios sociales se pueden prestar directamente por las Administraciones Públicas o, indirectamente, por entidades particulares mediante fórmulas de concierto. En principio, la potestad sancionadora de la Administración en este ámbito será sólo de aplicación plena (tanto para los Centros como para los usuarios de los mismos) en el caso de la prestación directa por parte de la propia Administración.

En cuanto a los establecimientos concertados, éstos se verán sujetos a las potestades inspectoras, de control y sancionadoras de la Administración como centros prestadores de un servicio social. Sin embargo, a los usuarios de estos centros se les aplicará el régimen disciplinario interno de los propios establecimientos y no el general contenido en la Ley de Ordenación de la Acción Social, a no ser que en el propio acuerdo por el que se materializa el concierto se disponga lo contrario.

La potestad sancionadora de las Administraciones tiene una doble finalidad:

- preventiva, ya que la mera previsión de un cuadro de infracciones, acompañado de las consecuentes sanciones, supone una amenaza continua para quien incumpla las diferentes disposiciones administrativas.
- represiva, como elemento corrector de la vulneración de las reglas del ordenamiento Jurídico.

Qué es una sanción administrativa

Una sanción constituye una resolución administrativa que disminuye, debilita o incluso elimina, algún espacio de la esfera jurídica de los particulares, bien porque se le priva de un derecho, bien porque se le impone un deber u obligación, siempre como consecuencia de la generación de una responsabilidad derivada de la actitud de los mismos.

Qué principios debe respetar la potestad sancionadora

Para que una sanción administrativa sea viable, debe basarse en los siguientes principios:

- **Legalidad**, que exige la atribución de tal potestad a la Administración por una norma de rango legal.

- **Irretroactividad** de las disposiciones sancionadoras no favorables.
- **Tipicidad**, que exige que tanto las infracciones como las sanciones estén previstas como tales en una Ley.
- **Proporcionalidad** entre la infracción cometida y la medida correctora impuesta.
- Dado que la potestad sancionadora está reglada, se impone la existencia de un **procedimiento** para su ejercicio que respete el derecho a la presunción de inocencia, a conocer los hechos imputados y a formular alegaciones.

Quién puede imponer una sanción administrativa

El ejercicio de la potestad sancionadora queda única y expresamente reservada a aquellos órganos administrativos que la tengan atribuida por disposición de rango legal o reglamentario, rigiendo plenamente, además, el principio "non bis in idem", de forma que no pueden ser sancionados aquellos hechos objeto de una sanción penal o administrativa previa y en los que existe identidad de sujeto, hecho y fundamento.

Infracciones y sanciones

En el ámbito de los servicios sociales, la Ley 4/1987, de Ordenación de la Acción Social, en sus Títulos VIII y IX, modificado el primero e introducido el segundo por la Ley 13/2000, de 27 de diciembre, de medidas tributarias y administrativas, establece un catálogo general de infracciones y sanciones, referidas, en unos casos, a los centros de servicios sociales, y otras que tienen como sujetos infractores a sus usuarios.

Respecto a los **centros de Servicios Sociales, las infracciones**, atendiendo al criterio de gravedad de las mismas, se dividen en leves, graves y muy graves.

Por lo que se refiere a los **usuarios de centros o servicios sociales**, la ley establece una serie de **faltas**, también graduadas en función de su gravedad en leves, graves y muy graves.

Cómo debe ser el procedimiento para imponer una sanción

El procedimiento se establece como garantía para el presunto responsable, y debe constar de **dos fases** bien diferenciadas:

- **Instrucción**. Una primera en la que se instruya el procedimiento y se acumulen las pruebas que determinen los hechos sancionables, que será competencia de la Dirección del centro o servicio.
- **Resolución**. Terminada esta fase, se debe elevar el expediente, junto con una propuesta de resolución al Director del centro, al Director provincial del IASS o al Director Gerente del IASS, en función de que se trate de faltas leves, graves o muy graves, para que resuelvan definitivamente.

Alegaciones. En cualquier caso, si bien el artículo 55 de la LOAS no establece un trámite intermedio entre ambas fases, sí será preceptivo, y así se debe entender conforme al artículo 135 de la Ley 30/1992, un periodo de 15 días para que el presunto responsable pueda alegar y aportar todos aquellos documentos que considere oportunos en defensa de su derecho. Del mismo modo, una vez recibidas las alegaciones o transcurrido el plazo de 15 días, el instructor podrá acordar, con carácter previo a la propuesta de resolución, un período de prueba por un plazo no superior a treinta días hábiles ni inferior a diez

Ejecución de la sanción. Dictada la resolución (motivada) por el órgano competente, ésta será inmediatamente ejecutiva cuando ponga fin a la vía administrativa, y contra ella sólo cabrá recurso de reposición potestativo y, evidentemente, contencioso-administrativo. Si no pusiera fin a la vía administrativa, no será ejecutiva hasta que se haya resuelto el recurso de alzada correspondiente o se haya agotado el plazo para su interposición sin que ésta se haya producido, adquiriendo firmeza el acto sancionatorio.

Procedimientos judiciales

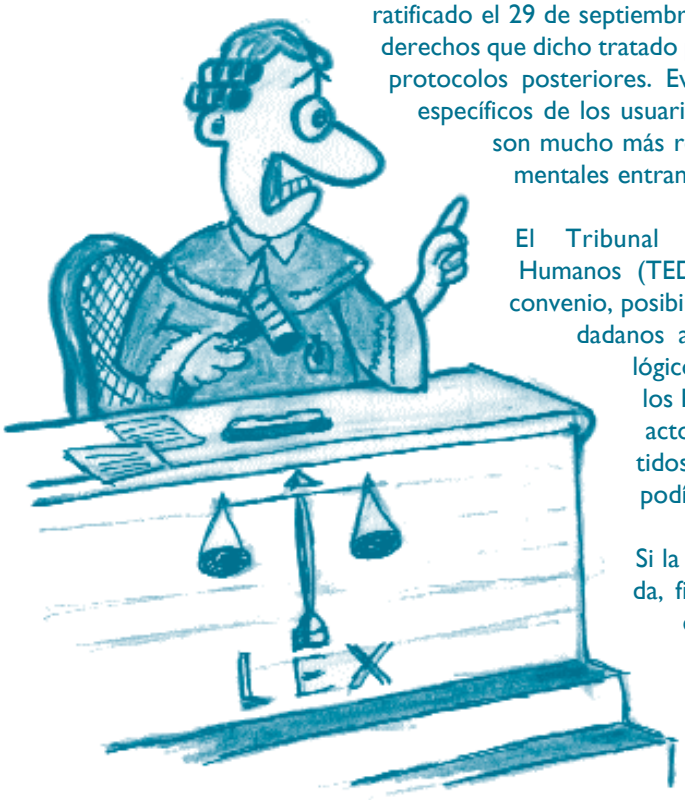
Cuando ni a través del arbitraje voluntario ni a través de la reclamación ante la administración el usuario ve satisfechas sus peticiones, la única vía posible que queda es la judicial.

Entonces, la vulneración de los derechos de los usuarios de los servicios sociales da lugar a una batería de posibilidades de reclamación para solicitar el auxilio judicial, que va desde las que establecen los diferentes Tratados Internacionales hasta las diferentes vías previstas en el ámbito nacional.

¿Qué Tratados Internacionales pueden afectar a los derechos de los usuarios de los servicios sociales

A nivel Europeo es donde, con un ámbito supranacional, encontramos la protección jurisdiccional en esta materia, tanto en el Consejo de Europa como en la Unión Europea.

Consejo de Europa. Cualquier ciudadano que considere que sus derechos han sido vulnerados, puede acudir al Convenio del Consejo de Europa de 4 de noviembre de 1950 ratificado el 29 de septiembre de 1979. Son muchos los derechos que dicho tratado protege, que se amplían con protocolos posteriores. Evidentemente los derechos específicos de los usuarios de los servicios sociales son mucho más restringidos, pero los fundamentales entran de lleno en su protección.



El Tribunal Europeo de Derechos Humanos (TEDH) interpreta y aplica el convenio, posibilitando el acceso de los ciudadanos al mismo, ya que no sería lógico que quedase en manos de los Estados el planteamiento de actos que, a priori, eran cometidos por ellos mismos y que podían vulnerar el convenio.

Si la sentencia admite la demanda, fija normalmente una cantidad de dinero. En todo caso, las sentencias imponen recomendaciones al estado infractor pues sólo declara la existencia de violación o no del con-

venio no pudiendo anular leyes internas. Los Estados se comprometen a conformarse con las decisiones del TEDH y adoptar las medidas para ejecutar la sentencia.

Unión Europea. También la Unión Europea nos dota de protección, ya que el Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas vela por que no se produzca la vulneración del derecho europeo.

Así, a través de las cuestiones prejudiciales interpreta el Tratado, evitando la disgregación del derecho comunitario por las interpretaciones divergentes que los diferentes tribunales de cada Estado hacen del mismo, asegurando la uniformidad de las normas comunitarias. El Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas (TJCE) solo interpreta normas pero no examina hechos y tampoco valora si las normas son relevantes para la decisión del pleito pendiente ante el tribunal estatal.

Para plantear una cuestión prejudicial se requiere que la cuestión sea concluyente, es decir determinante de la resolución del litigio planteado ante el tribunal estatal, que no se planteen de nuevo cuestiones ya resueltas con carácter prejudicial, y que el tribunal estatal haya examinado los hechos antes de formular la cuestión prejudicial.

Pero también ante el TJCE se pueden plantear otros procedimientos como la Acción de responsabilidad extracontractual para reparar los daños causados por sus instituciones o agentes en el ejercicio de sus funciones de conformidad con los principios generales comunes a los derechos de los estados miembros o el Recurso de carencia y queja por inactividad de un órgano de la UE.

¿Qué recursos judiciales se pueden plantear en el ámbito nacional

En el ámbito nacional existen diferentes procedimientos de protección del ciudadano aplicable también al usuario de servicios sociales, como son los siguientes:

❖ **Las leyes 62/1978 de 26 de diciembre de protección jurisdiccional de los derechos fundamentales y 29/1998, de 13 de julio, de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa,** regulan un procedimiento especial, previsto únicamente para algunos derechos y libertades constitucionales. Del mismo modo, el R.D. 342/1979 de 20 de febrero de 1979 y, finalmente, la Ley Orgánica 2/1979, de 20 de febrero, ampliaron el ámbito de cobertura de la Ley a todos los derechos y Libertades a los que se refiere el artículo 53.2 de la Constitución, resolviendo las reclamaciones por vulneración o desconocimiento de derechos fundamentales en el ámbito de la ley cuando no proceda la garantía penal o contencioso administrativa.

Este recurso se interpone ante el Juez de 1ª Instancia del domicilio del demandante o del lugar donde se produzca el hecho que vulnere el derecho fundamental, y protege tanto los delitos y faltas contra los derechos fundamentales, como las violaciones de derechos y

libertades fundamentales por actos, etc. de poderes públicos de Estado, Comunidades Autónomas, entes corporativos, locales, institucionales y agentes y funcionarios públicos, como las vulneraciones de los derechos señalados en el ámbito de aplicación mediante el procedimiento ordinario de la Ley de Enjuiciamiento Civil (LEC).

❖ **El Recurso de Amparo** es un proceso constitucional atribuido al Tribunal Constitucional (TC) y encaminado a proteger los derechos fundamentales y libertades de los ciudadanos contra violaciones por actos, hechos o disposiciones de los poderes públicos, ya sean de los actos sin valor de ley y firmes de órganos legislativos, de los órganos políticos o administrativos que hayan agotado la vía judicial (es decir, recursos administrativos y judiciales) o de los órganos judiciales cuando se agoten los recursos judiciales, sean hechos procesales y se invoquen en el proceso judicial. Puede interponerlo cualquier persona con interés legítimo, el Defensor del Pueblo y el Ministerio Fiscal.

❖ **La jurisdicción civil**. Pueden utilizarse tanto los procedimientos previstos en la LEC o en otras normas de la misma naturaleza. Esta ley establece dos procedimientos civiles principales, ordinario y verbal, si bien también configura un proceso especial para las pretensiones sobre capacidad.

El juicio **ordinario** se destina a las demandas relativas a derechos honoríficos de la persona, las que pretendan la tutela del derecho al honor, a la intimidad propia imagen, y las que pidan la tutela judicial civil de cualquier otro fundamental, salvo las que se refieran al derecho de rectificación. En estos procesos será siempre parte el Ministerio Fiscal y su tramitación tendrá carácter preferente y las demandas cuya cuantía exceda de quinientas mil pesetas y aquéllas cuyo interés económico resulte imposible de calcular, ni siquiera de modo relativo. El juicio **verbal** solo tendría cabida para cuando se soliciten alimentos por disposición legal o por cualquier otro título.

Otros derechos se protegen en otras disposiciones como en la ley 1/1982 de 5 de mayo de tutela de protección del derecho al **honor, intimidad personal y familiar y propia imagen**, si bien solo en el aspecto de determinación de la indemnización siendo de aplicación la LEC en lo demás.

Ámbito de aplicación.

- Si la intromisión es delito se aplica el Código Penal y los procedimientos penales pero la indemnización se debe determinar según esta ley.
- Si es ilícito civil, puede utilizar los procedimientos civiles de la LEC, y el procedimiento de la ley 62/1978 para la indemnización, o bien el recurso de amparo.
- No hay intromisión ilegítima si esta autorizada por autoridad judicial, o reviste un interés histórico, científico o cultural.

Contenido. El artículo 9 de la ley 1/982 señala que se pueden adoptar medidas necesarias para poner fin a la intromisión ilegítima y restablecer los derechos y prevenir o impedir otras intromisiones. Es preciso probar el perjuicio

❖ **Procedimientos penales**. También se obtiene la protección a través de los procedimientos penales por la comisión de los tipos penales relacionados con la materia tratada, desde los relativos a los delitos relativos al ejercicio de los derechos fundamentales y libertades públicas comprendidos en los artículos 510 y siguientes del Código Penal, y que serán tramitados a través del Procedimiento abreviado recogido en la Ley de Enjuiciamiento Criminal.

Se comienza el proceso con la **denuncia o querella**, lo que da lugar al inicio de la instrucción en la que se practican **diligencias** para el esclarecimiento de los hechos, adoptando incluso medidas cautelares. Tras ellas se da traslado a las partes para que formulen escrito de acusación **provisional o sobreseimiento** y las pruebas que proponen en el primer caso. Posteriormente se celebra el **juicio oral** practicando las pruebas con todas las garantías legales y constitucionales y elevando las conclusiones a definitivas según el resultado de esta última, terminando con la **sentencia**.

❖ **Jurisdicción Contencioso-Administrativa.** Puede ser la jurisdicción a la que en materia de servicios sociales más veces puede verse abocado, después de recurrir en vía administrativa y una vez firme el acto administrativo, para seguir ejercitando la acción respecto de un derecho que se considera vulnerado.

En este sentido, el proceso contencioso administrativo ordinario se desarrolla, sintéticamente así: se **interpone** por escrito citando el acto o disposición impugnado y la cuantía debiendo acompañar el poder del procurador, la copia del acto o disposición impugnado y también puede acompañar otros que acrediten legitimación, o pago. El tribunal **reclamará** el expediente administrativo y dictará la admisión o no del mismo. A continuación la administración **emplazará** a los interesados poniéndolo a su disposición por 9 días y se publica en los boletines oficiales. Luego se entrega por 20 días para que presente la **demanda** y luego traslado para que **conteste** en 20 días, pudiendo en los 5 primeros días hacer alegaciones previas. El plazo de proposición y práctica de la **prueba** es de 30 días. Y si lo piden las partes o lo considera el juez puede haber tramite de vista y conclusiones debiendo dictarse **sentencia** en 10 días hábiles.

? La justicia gratuita. Concepto y requisitos.

Pero los procedimientos judiciales no suelen utilizarse o se utilizan mucho menos de lo debido, porque los gastos que ocasionan pueden ser elevados. Por ello, el Estado concede el Beneficio de Justicia Gratuita (BJG) a quienes acreditan que sus recursos económicos no son suficientes para acometer un proceso judicial.

Quienes pueden solicitarlo Aquellos usuarios que pretendan iniciar un procedimiento judicial o ya estén en uno en defensa de derechos e intereses propios y no tengan medios económicos suficientes.

En el orden civil, y como usuarios, los ciudadanos españoles, de la Unión Europea (Área de Libre Cambio) y los extranjeros que residan en España.

En la vía penal todos los ciudadanos, incluidos extranjeros, que acrediten esta carencia de recursos, aunque no residan legalmente en España.

En la jurisdicción contencioso-administrativa los españoles en general y los extranjeros con insuficiencia de recursos, aunque no residan legalmente en España en los procesos relativos a su solicitud de asilo y Ley de Extranjería.

Esta limitación se da cuando los ingresos anuales por todos los conceptos y por unidad familiar, no superan el **doble** del salario mínimo interprofesional (SMI) vigente en el momento de efectuar la solicitud. (Actualmente el SMI es de 570,60 euros al mes o de 19,02 euros al día) o bien, aun superando el doble del SMI, no excedan del cuádruplo del SMI y la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita, atendiendo a las circunstancias de familia del solicitante, decida conceder excepcionalmente el BJG.

Prestaciones. El asesoramiento y orientación gratuitos previos, la asistencia de Abogado al detenido o preso, la defensa y representación de Abogado y Procurador en el procedimiento judicial, la inserción gratuita de anuncios o edictos en periódicos oficiales, la exención del pago de depósitos para interponer recursos, y la asistencia de gratuita de peritos en el proceso. En todo caso, se puede modular.

Cómo solicitar la Asistencia Jurídica Gratuita

Se debe presentar un impreso de solicitud y la documentación exigida, que acredite la carencia de recursos para litigar. Los impresos se facilitan en:

- Los Servicios de Orientación Jurídica (SOJ) de los Colegios de Abogados
- Las Delegaciones Provinciales de la Consejería de Justicia y Administración Pública
- Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita (CAJG)
- Los órganos judiciales.

Los impresos y modelos de solicitud son los de los Anexos del Real Decreto 996/2003, de 25 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Asistencia Jurídica Gratuita, con los añadidos y modificaciones introducidas por Real Decreto 1455/2005, de 2 de diciembre.

Lugar de presentación de la solicitud

En los SOJ del Colegio de Abogados del Juzgado o Tribunal que vaya a conocer del proceso principal, o ante el Juzgado del domicilio del solicitante si el proceso no se ha iniciado.

Procedimiento

Los SOJ examinarán la documentación y si cumple los requisitos para tener derecho a la AJG, procederá en el plazo máximo de 15 días, desde la solicitud o desde la subsanación de los defectos o deficiencias advertidos en la documentación presentada, a la designación provisional de Abogado, y lo comunicará al Colegio de Procuradores para que, dentro de los 3 días siguientes, se designe Procurador si su intervención fuera preceptiva. Si estima que no cumple o que la pretensión carece de fundamento, lo comunicará al solicitante en 5 días y, al mismo tiempo, trasladará la solicitud a la CAJG para que ésta resuelva.

Si resuelve la CAJG ésta dictará resolución que reconozca o deniegue el BJG en el plazo máximo de 30 días. Si estima la solicitud, establecerá las prestaciones que integran el BJG. Si desestima la solicitud, las designaciones realizadas previamente por los Colegios profesionales quedan sin efecto. Si la CAJG no dicta dicha resolución se entenderá estimada, por lo que si hubiera designado Abogado y Procurador la designación quedará confirmada y si el Colegio no hubiera adoptado decisión el Juez o Tribunal que conozca del proceso requerirá de los Colegios profesionales la designación de Abogado y Procurador. Las resoluciones de las CAJG que reconozcan o denieguen el BGJ podrán ser impugnadas mediante escrito motivado que se presentará en la Secretaría de la correspondiente CAJG, en el plazo de 5 días. Será competente para resolver el recurso el Juez o Tribunal que conozca del litigio o el órgano judicial a quien correspondería conocer, sin posibilidad de posterior recurso.

Colabora:

Zaragoza
AYUNTAMIENTO