



3.1. CONSULTAS

3.1.2. Temáticas de las consultas

3.1.2.2. Derecho a la educación

3.1.2.2. e) Servicios Educativos complementarios

...

Por último, señalar que una treintena de Ampas denunciaron la pasividad de la Consejería de Educación al no actuar ni dar explicaciones sobre el porqué en algunos centros docentes se utilizan criterios sexistas y discriminatorios por razón de sexo, al asignar más cantidad de comida a los niños que a las niñas.

En el momento de concluir la redacción de este informe, la Consejería ha respondido señalando que la Agencia Pública Andaluza de Educación introduce en los pliegos de contratación para prestar el servicio de comedor en estos centros criterios nutricionales que son propuestos por la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía. Y esta Consejería utiliza como fuente el documento de consenso sobre alimentación en los centros educativos a nivel nacional, aprobado el 21 de julio de 2014 por las sociedades científicas del ámbito de la nutrición, así como por las asociaciones de madres y padres de alumnos (Ceapa y Cofapa).

Añade la Administración educativa que son únicamente evidencias y criterios científicos los que aconsejan establecer el tipo de alimentos y la ración que de ellos se han de servir a los niños y niñas según cuatro parámetros fundamentales, como son la edad, el género, la actividad física y su complejión, por lo que no puede entenderse, en este concreto contexto, que el servir mayor o menor cantidad de alimentos según dichos criterios obedezca a ningún tipo de discriminación, si se entiende ésta como exclusión o trato excluyente.

En estos momentos, dado lo reciente de esta respuesta, nos encontramos analizándola para determinar qué actuación es la que resultará procedente llevar a cabo desde esta Defensoría y de su resultado se dará cuenta en nuestro próximo informe anual (queja 18/6326).

Por lo que respecta a la gestión de los comedores escolares, traemos a colación la reclamación formulada por representantes de Hostelería de la Federación Andaluza de un sindicato denunciando las irregularidades que, en su opinión, se están produciendo en el sector de restauración externa (comedores escolares) de los centros docentes dependientes de la Agencia Pública Andaluza de Educación ante los incumplimientos del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) por las empresas concesionarias de este servicio en relación con la situación laboral-profesional en la que se encuentra el personal contratado para su prestación.

Asimismo, se adjunta informe sobre las condiciones laborales de este colectivo en Andalucía y los perjuicios que la organización sindical que representa considera que se derivan para la prestación del servicio de su externalización. En sus conclusiones, la representante sindical solicita que por parte de la Administración andaluza responsable de la concesión del servicio se vele por el cumplimiento de la legalidad laboral ante la situación en la que presta sus servicios el colectivo de profesionales afectados.

Con respecto a la tramitación de esta queja, sin perjuicio de la relación jurídico-privada que se establece entre la empresa adjudicataria de la prestación de los servicios externalizados y sus trabajadores y trabajadoras, ajenas al ámbito de supervisión de esta Institución, en tanto que el cumplimiento de estas obligaciones de índole laboral son fundamentales para la ejecución de dichos contratos



y constituyen una obligación de naturaleza contractual para las empresas adjudicatarias, sujeta al control de la Administración contratante, se procede a su admisión a trámite a dichos efectos.

En este sentido, se pone de manifiesto a la Administración contratante que la nueva Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP), incorpora como una de sus novedades más importantes la protección de los trabajadores que realizan la prestación contractual, introduciendo importantes novedades en la regulación de esta materia que pretenden asegurar la protección de los derechos laborales y sociales de dichos trabajadores por parte de la empresa contratista durante la ejecución del contrato.

Y, aunque de acuerdo con lo establecido en las disposiciones transitorias primera y segunda de la LCSP, la nueva Ley no se aplicará a los procedimientos iniciados antes del 9 de marzo de 2018, como ocurre en los objeto de análisis en esta queja, rigiéndose por la normativa anterior (el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre -TRLCSP-), el nuevo marco que establece la vigente LCSP debe ser tenido en cuenta como referente a la hora de resolver las dudas interpretativas que plantea la aplicación del TRLCSP a los contratos en vigor.

En cuanto a la cuestión central de la queja que afecta al cumplimiento de las obligaciones laborales y sociales en la contratación pública, en la documentación que nos remite dicha Agencia Pública no se nos informa de que medidas concretas se han adoptado para el seguimiento y control del cumplimiento de dichas obligaciones a las empresas adjudicatarias de este servicio.

La consecución de los objetivos públicos a los que se vincula la inclusión de estas cláusulas, depende en buena medida del cumplimiento efectivo de dichas obligaciones. Por ello, debe vigilarse el efectivo cumplimiento de las mismas que vinculan al contratista desde el momento en que, libre y responsablemente, concurrió a la licitación y que, en caso de incumplimiento, lleva aparejado consecuencias penalizadoras o resolutorias para el mismo.

En un tipo de contratación, como es la del servicio de comedores escolares en la que el componente personal es básico y suele plantear frecuentes incidencias relativas al cumplimiento de la normativa laboral, resulta necesario que las medidas de control de estos aspectos se refuerzen y se lleven a efecto de modo sistemático y permanente.

Para el control de estas obligaciones de índole laboral, al igual que ocurre con el resto de las establecidas en los PPT respecto a las condiciones de prestación del servicio, se precisa también el establecimiento de los correspondientes parámetros objetivos de control que permitan vigilar el cumplimiento de los objetivos públicos a los que se vinculan dichas cláusulas.

Es necesario, por tanto, y más en un contrato de servicios de estas características, otorgar a este tipo de compromisos que asume el contratista la misma consideración que al resto de obligaciones contractuales y someterlas al mismo control respecto a su cumplimiento. Aspecto este que tras la aprobación de la nueva LCSP y la especial relevancia que otorga a la vertiente social de la contratación pública, tendrá que reforzarse y controlarse adecuadamente en próximas licitaciones de servicios de estas características.

Ante estas circunstancias, se resuelve la queja **recomendando** a la Agencia Pública Andaluza de Educación que se otorgue al cumplimiento de las obligaciones laborales por parte de las empresas contratistas la misma consideración que al resto de obligaciones contractuales y se sometan al mismo control respecto a su cumplimiento.

Asimismo, atendiendo a las características de estos contratos y a las circunstancias que vienen concurriendo en su ejecución, **sugerimos** a la Administración que en el procedimiento de contratación de este servicio se refuerce la aplicación de las consideraciones sociales que se establecen en el



Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía de 18 de octubre de 2016, por el que se impulsa la incorporación de cláusulas sociales y ambientales en la contratación pública en este ámbito y que se concretan en la Guía elaborada para su aplicación, incluyendo, además de las que establece como de obligado cumplimiento, aquellas otras que recomienda aplicar, en función del objeto del contrato, y que pretenden mejorar las condiciones socio-laborales en que se tiene que desarrollar la prestación contractual, otorgándole mayor peso en las fases de adjudicación y ejecución del mismo (queja 18/5294).

Es necesario, por tanto, y más en un contrato de servicios de estas características, otorgar a este tipo de compromisos que asume el contratista la misma consideración que al resto de obligaciones contractuales y someterlas al mismo control respecto a su cumplimiento. Aspecto este que tras la aprobación de la nueva LCSP y la especial relevancia que otorga a la vertiente social de la contratación pública, tendrá que reforzarse y controlarse adecuadamente en próximas licitaciones de servicios de estas características.

3.1.2.2. f) Equidad en la educación

...

En ocasiones, las graves patologías del alumnado demandan una supervisión constante y especializada que se extiende ineludiblemente también al servicio de transporte escolar. La Administración educativa argumenta que la normativa aplicable, esto es el Real Decreto 443/2001, de 27 de abril, sobre condiciones de seguridad de transporte escolar, no contempla la contratación para el mismo de personal con competencias para la preparación y administración de medicamentos ni los actos técnicos de enfermería.

Pero se olvida en ocasiones la Administración de que el uso del servicio de transporte se hace necesario por su decisión de escolarizar al alumno en un centro específico por no contar los centros docentes próximos al domicilio de aquel de los recursos necesarios para su debida atención.

La solución suele venir instruyendo a los monitores del transporte escolar, bajo supervisión médica, sobre métodos de actuación en caso de crisis del alumno. Una decisión que ha de contar con el consentimiento expreso de los padres del menor y se hace depender de la voluntad del monitor de asumir nuevas responsabilidades; unas responsabilidad que no le compete conforme a las funciones encomendadas por el convenio colectivo de aplicación ([queja 17/5968](#)).

...

3.1.2.5. Derecho al medio ambiente adecuado

En el ámbito de las quejas relacionadas con el Medio Ambiente son frecuentes las que denuncian las consecuencias perjudiciales que se derivan de la contaminación acústica para aquellos menores que residen en un domicilio afectado por este problema.

También son frecuentes las quejas en las que los menores aparecen a la vez como culpables y como víctimas de comportamientos poco cívicos que generan ruidos y molestias a terceros.

Así, por ejemplo, se nos planteó los problemas generados a las familias que residían en las inmediaciones de unas pistas deportivas utilizadas principalmente por menores de edad, como consecuencia de los balonazos, gritos y golpes que se producían habitualmente (queja 18/2583).

Un caso similar se suscitó en la reclamación motivada por la ubicación frente a la vivienda del promotor de una pista de baloncesto y de fútbol. Esta instalación deportiva les estaba ocasionando muchos problemas con las personas, menores de edad y adultos, que utilizaban la misma, ya que eran habituales los balonazos en su fachada y en su puerta, además de otras incidencias derivadas



de la concentración de personas en la pista hasta altas horas de la noche, especialmente en época estival. Todo ello estaba afectando al derecho al descanso de esta familia, en la que había un menor.

El problema parece haber quedado finalmente solventado tras adoptar el Ayuntamiento diversas iniciativas para minimizar las molestias que generaba la pista deportiva a los vecinos colindantes [queja 18/0325](#).

En ocasiones los menores aparecen directamente como responsables del problema que da lugar a la presentación de una queja en esta Institución. Se trata de una situación bastante habitual en nuestras ciudades: vecinos que protestan por las molestias que les generan los ruidos producidos por menores que juegan en espacios públicos -calles, plazas, parques- próximos a sus viviendas.

En este tipo de casos siempre demandamos la intervención del ayuntamiento a fin de verificar si las molestias y ruidos denunciados exceden de lo tolerable en términos de convivencia ciudadana o de los niveles permitidos en la normativa de protección contra la contaminación acústica, instándoles, en tal caso, a adoptar medidas para conciliar el derecho al juego de los menores con el derecho al descanso de los vecinos.

Por último, debemos reseñar la queja 18/6480 promovida por el Ayuntamiento de Almuñécar tras tener conocimiento de la decisión del Ministerio de Transición Ecológica de llevar a cabo la demolición de una pista deportiva ubicada en zona de dominio público marítimo terrestre.

El Ayuntamiento se oponía alegando que dicha pista era utilizada por los alumnos de un instituto próximo, que carecían de pista deportiva para las clases de educación física, y por muchos otros vecinos del municipio, principalmente jóvenes y adolescentes.

Tras examinar el asunto planteado hubimos de concluir que la decisión adoptada por el Ministerio era ajustada a derecho. No obstante, entendíamos que antes de ejecutar la decisión debería encontrarse una solución al problema que se generaba, tanto a los alumnos del instituto, como a los menores del municipio que hacían uso habitualmente de la pista deportiva. Una solución a la que debían contribuir tanto el Ayuntamiento de Almuñécar como la Consejería de Educación y la Consejería de Medio Ambiente.

A fin de hacer posible un entendimiento entre todas las administraciones implicadas se consideró oportuno tramitar el expediente de queja por vía de mediación. A tal efecto, se convocó una reunión a la que acudieron todas las partes implicadas y en la que, tras un intenso debate, se adoptaron diversos compromisos que, en principio, plantean la oportunidad de posponer la decisión de demolición mientras se adoptan las medidas oportunas para construir una pista deportiva que de servicio al Instituto y satisfaga las necesidades de los vecinos.

A la vista del acuerdo adoptado por todas las partes, hemos considerado oportuno dar por concluidas nuestras actuaciones, entendiendo que el problema planteado se encuentra en vías de ser solucionado.

3.1.2.6. Derecho a la protección

3.1.2.6.2. Protección a menores en situación de desamparo

3.1.2.6.2. a) Declaración de desamparo. Tutela y Guardia Administrativa

...

Citamos como ejemplo de la temática la queja 18/0248 en el que una mujer víctima de violencia de género se lamenta del daño añadido que supone el que la Junta de Andalucía haya declarado



el desamparo de sus tres hijos; también la queja 18/1382 en disconformidad con la declaración de desamparo de sus dos hijos, por carecer de vivienda y medios económicos; la queja 18/6141 en que una madre se dirige a nosotros ante el temor de que si tenía un nuevo hijo éste también fuese declarado en desamparo al igual que los que tuvo con anterioridad; o también la queja 17/6436 en la que el interesado denuncia lo que considera una trama organizada para retirar a niños de sus padres con el único fin de obtener lucro ilícito de tales actuaciones.

...

3.1.2.8. Defensa de otros derechos

3.1.2.8. a) Uso de internet y medios audiovisuales por menores

En el último Barómetro Audiovisual de Andalucía publicado por el Consejo Audiovisual, referido al año 2017, refleja que el 76,3% de los andaluces usa diariamente la red, y lo hace indistintamente tanto para entretenerte (83%) como para informarse (78,7%). Es de destacar el auge que las redes sociales están cobrando como fuente de información, ya que son usadas con este fin por el 43,3% de los internautas, casi tanto como la prensa digital (45,4%).

El Barómetro constata también el creciente uso de internet en lugar de la televisión motivado principalmente por la plena disposición de contenidos (39,7%), por la agilidad en el acceso a estos (31,3%) y por la disposición de un mayor número de fuentes a consultar (19,8%).

Hemos de destacar la preocupación que muestra la ciudadanía andaluza por lo inapropiado de algunos contenidos y publicidad fácilmente accesible en internet, mostrándose proclives a una regulación (61,5%). Entre quienes defienden esta regulación, la medida que demandan prioritariamente es la señalización de contenidos inadecuados para menores (53%), la eliminación de aquellos que produzcan odio por razón de raza o religión (48,8%) y la identificación y lucha contra el ciberacoso (42,9%).

En el contexto que acabamos de señalar, en que se produce un uso generalizado de telefonía móvil con acceso a internet, unido a los dispositivos de banda ancha para acceso a internet de que disponen en sus domicilios muchas familias, no resulta extraño que recibamos quejas relacionadas con esta cuestión que afectan a menores de edad.

La temática es muy variada, tal como la expuesta por el padre de un adolescente se dirige a la Defensoría para ponernos al corriente de la tentativa de suicidio de su hijo, emulando la información que previamente había obtenido de internet. Por dicho motivo solicita que se censure el contenido de determinadas informaciones que aparecen en internet, a las cuales pueden acceder sin dificultad menores de edad, fácilmente influenciables, que pueden llegar a cometer actos irracionales tal como el ocurrido en el caso de su hijo (queja 18/0941).

Por su parte, en la queja 18/6395 se censura el contenido de algunas páginas web con apología de anorexia; en la queja 18/2145 la interesada se lamenta de los perniciosos efectos que para una adolescente tienen las grabaciones en vídeo que la propia menor o los padres hacen de ella, las cuales son posteriormente exhibidas en internet a través de un canal del portal youtube, el cual registra numerosas visitas.

Recibimos también escritos con contenido coincidente con el presentado por una persona indignada con un vídeo que circulaba por las redes sociales de internet en el que se podía ver a un monitor asustando a niños instantes antes de lanzarse por una tirolina. En esos momentos el monitor, abusando de su posición de superioridad, realizaba comentarios en los que asustaba a los niños aludiendo al daño que les podía causar una caída, provocándole el llanto (queja 18/4063).



Significativa fue la intervención que realizamos tras la denuncia que nos hizo llegar una persona sobre un vídeo, al que había tenido acceso en redes sociales de internet, en el que se podía ver a una chica que estaba siendo objeto de maltrato y vejaciones por parte de otra chica, mientras otra persona se encargaba de grabarlo todo con su teléfono móvil.

Habida cuenta que se trataba de un supuesto de maltrato físico y psicológico deliberado y aparentemente continuado, del que es víctima una menor, decidimos solicitar la colaboración al Grupo de Delitos Telemáticos de la Unidad Central Operativa de la Guardia Civil.

Pasados unos meses recibimos respuesta de la Guardia Civil, comunicándonos que, a pesar de los escasos datos disponibles, sus indagaciones habían arrojado un resultado positivo y se había podido localizar a las personas responsables, instruyendo diligencias para su traslado a la Fiscalía de menores (queja 18/2611).

3.1.2.8. b) Derecho a la propia imagen

En relación a esta cuestión hemos de traer a colación el artículo 6.1, de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, que dispone que «El tratamiento de los datos de carácter personal requiere el consentimiento inequívoco del afectado, salvo que la Ley disponga otra cosa». El carácter inequívoco de dicho consentimiento implica que quien haya de autorizarlo ha de conocer previamente el uso concreto que se va a dar al dato personal, sin que quepan autorizaciones confusas, genéricas e ilimitadas, máxime cuando estas van referidas a menores, cuyo supremo interés también está protegido por la legislación.

Sobre esta cuestión se nos trasladan quejas de contenido muy diverso, tal como la queja 18/0827, relativa a un fotógrafo profesional, que suele realizar su labor en eventos familiares, celebraciones o festividades, y que después vende las fotografías en que aparecen menores a personas sin relación alguna con ellos, pudiendo tratarse de pederastas o personas que las compran con fines no deseables; también la queja 18/1468 presentada por la madre de un menor para denunciar que la vecina que trabaja en un bar cercano hace fotografías a su hijo sin su consentimiento; o la queja 18/2321 disconforme con un periódico que ilustraba la noticia de un desahucio con la imagen no pixelada de un menor.

En todas estas quejas y en otras tantas de tenor similar informamos a los interesados de las vías de que disponen, conforme a la legislación, para la defensa del derecho a la propia imagen del menor, como titulares de su patria potestad o tutela, en especial de las acciones previstas en la Ley Orgánica 1/1982, de 5 mayo, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar, y a la propia imagen; y de los derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación y oposición) establecidos en la antes aludida Ley Orgánica de protección de datos de carácter personal.

También hemos de destacar la cuestión que abordamos a instancias de una persona que nos mostraba su disconformidad con que el colegio en que está matriculada su hija le exigiera, como requisito para participar en actividades extraescolares, que previamente prestase su consentimiento para el posible uso de la imagen de la menor en la publicitación de tales actividades.

Al dar trámite a la queja ponderamos que las actuales tecnologías de la comunicación e información, y el uso generalizado de las mismas por parte de la población, hace que hoy en día sea común la concurrencia de centros de enseñanza en portales de internet, blogs, redes sociales, así como otros instrumentos de comunicación. Tales centros de enseñanza suelen reproducir en dichos canales de comunicación imágenes de su actividad cotidiana y a tales efectos recaban la correspondiente autorización de los padres, madres o tutores. Y consideramos que la publicación de tales imágenes, en este contexto, no tiene porque considerarse lesiva para los menores, salvo en supuestos de uso especialmente intensivo o abusivo, pero tal hecho no



obsta para que, valoradas las circunstancias, en uso de la libertad de decisión puedan negar tal autorización y el centro haya de excluir la imagen del concreto menor sobre el que se niega el consentimiento ([queja 18/0192](#)).

3.1.2.8. c) Publicidad comercial y ventas a menores

Durante 2018 esta Defensoría ha centrado también su actividad en el uso instrumental que se realiza de personas menores de edad en unos casos como objetivo publicitario, y en otros utilizando su imagen con connotaciones inapropiadas en determinada campaña publicitaria.

De este modo nos interesamos por la campaña de publicidad realizada por un centro comercial para anunciar el inicio del período de rebajas. Dicha campaña incluía cartelería y anuncios en prensa en los que aparecía la imagen de una niña, vestida como una mujer adulta, utilizando la imagen de la menor identificándola como estereotipo de consumo, lo cual pudiera considerarse dañino tanto para la propia menor como para los derechos de la mujer, y por tanto tratarse de una publicidad ilícita ([queja 17/3703](#)).

También actuamos con ocasión de otra campaña de publicidad -realizada mediante fotografías de grandes dimensiones colocadas en vallas publicitarias- emprendida por una marca de ropa en la que se utiliza la imagen de una niña con vestimenta y pose sexualizada, en clara disonancia con su edad ([queja 18/1753](#)).

En ambos casos, **valoramos que dichas campañas publicitarias pudieran considerarse ilícitas por presentar a la niña como mero objeto desvinculado del producto que se pretende promocionar, asociando su imagen a comportamientos estereotipados que vulneren los fundamentos de nuestro ordenamiento**, y coadyuvando a generar la violencia a que se refiere la Ley Orgánica de medidas de protección integral contra la violencia de género. Asimismo, decidimos solicitar la colaboración del Instituto Andaluz de la Mujer como organismo legitimado para solicitar del anunciante su cese y rectificación, conforme a lo establecido en el artículo 25, de la Ley General de Publicidad.

En el informe que recibimos del Observatorio de la Publicidad no Sexista del Instituto Andaluz de la Mujer, se relataba el análisis técnico realizado a dichos anuncios publicitarios, corroborando que tanto una como otra campaña publicitaria podrían constituir un supuesto de publicidad que atenta contra la dignidad de la mujer y, por tanto, podría calificarse como sexista e ilícita. De este acuerdo se dio traslado a las respectivas empresas responsables de las campañas comerciales para su rectificación.

De todos es conocido que **conforme el menor va avanzando en edad, va adquiriendo mayor grado de madurez, y por ello su comportamiento en todas las esferas de la vida social cada vez se hace más relevante, siendo así que en este tránsito a la vida adulta no podría quedar de lado la conducta del menor como adquisidor directo de productos de consumo**. Este hecho es fuente de problemas, que como no podía ser de otro modo, son trasladados en queja al Defensor del Menor.

De este modo en la queja 18/2976 el interesado nos comenta que su hijo, menor de 14 años, ha adquirido sin contar con su autorización un videojuego, lo cual considera ilícito. De tenor similar es la queja 18/3037 habiendo adquirido en este caso el menor, sin contar con la autorización paterna, un terminal de telefonía móvil. En ambos casos los padres consideran que dicha actividad comercial había sido irregular por haberse producido la venta directa de dicho producto a un menor de edad.

Sobre este particular informamos a los interesados que la legislación permite a las personas menores de edad ser parte activa de la sociedad pudiendo generar derechos y obligaciones frente a terceras personas, todo ello con limitaciones en función del concreto sector de actividad al que hiciéramos referencia.



Es así que en materia de consumo no es infrecuente que un menor de edad realice por si mismo compras de poca cuantía o importancia, pacíficamente asumidas en la práctica comercial sin exigirle ir acompañado de una persona adulta con capacidad para autorizar dicha transacción económica. Ahora bien, este esquema de relación comerciante-consumidor -siendo este menor de edad- se complica conforme el producto alcanza mayor valor económico o su contenido puede considerarse no apropiado para él. En tal caso la venta realizada al menor puede considerarse no válida, pudiendo la persona adulta responsable del menor solicitar su anulación, exigiendo la devolución del importe pagado.

Cuestión de tenor diferente la plantea un padre que se muestra disconforme con los servicios de tarificación adicional que incluyó la compañía con la que tenía contratada la línea de teléfono móvil de su hijo, que incluía servicio telefónico y datos para acceder a internet. Refiere que sin conocimiento ni consentimiento de su hijo, y sin que tampoco él, como titular de la línea, hubiera tenido siquiera conocimiento de ello, la compañía de telecomunicaciones le facturó unos servicios proporcionados por terceros, los cuales no habían sido ni requeridos ni contratados, siendo por tanto indebidos y en una actitud que califica de fraudulenta.

Añadía el reclamante que dichos servicios se activan al navegar por internet, sin que el usuario se percate de ello, y que este hecho reviste especial gravedad cuando el usuario es menor de edad, quien ha de recibir un trato, como usuario de las telecomunicaciones y del comercio electrónico, acorde al estatus jurídico especial que conlleva la minoría de edad.

A este respecto, aun compartiendo con el interesado las consideraciones que realizaba en su escrito de queja, y por tratarse de una relación comercial entre particulares, hubimos de informar al interesado sobre los derechos que le asisten, tanto a él como padre como a su hijo, y le informamos de manera especial de las competencias que sobre esta cuestión ostenta la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital, que tiene operativa una Oficina de atención al usuario de las Telecomunicaciones, a la cual puede acceder la ciudadanía para presentar reclamaciones o denuncias como consecuencia de la actuación irregular de las compañías prestadoras de tales servicios (queja 18/5311).

3.2. CONSULTAS

3.2.2. TEMÁTICAS DE LAS CONSULTAS

3.2.2.8. Defensa de otros derechos

3.2.2.8. a) Consumo

En materia de consumo destaca este año las consultas recibidas respecto al cierre de idental, ya que son muchos los menores afectados por el cierre de la citada empresa.

3.2.2.8. b) Uso de internet y medios audiovisuales por menores de edad

Otros temas de interés atendidos son los relativos a la publicación de datos de menores en redes sociales, la grabación de vídeos en eventos escolares y su publicación en redes.

A título de ejemplo señalamos el caso de una familia que informa de la publicación en el canal Youtube de los datos personales de su hijo de trece años, por parte del padre de un compañero, desvelando información personal y delicada así como conversaciones privadas.