

Lleis

Llei 16/2024, del 7 de novembre, del Raonador del Ciutadà.

Atès que el Consell General en la seva sessió del dia 7 de novembre del 2024 ha aprovat la següent:

Llei del Raonador del Ciutadà

Exposició de motius

Des del 1998, la *Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà*, ha estat modificada en diverses ocasions. El primer cop, a l'any 2010, el Consell General va voler reforçar l'àmbit d'actuació del Raonador del Ciutadà seguint una recomanació de l'Assemblea Parlamentària del Consell d'Europa que ja recomanava als Estats membres de considerar el nomenament d'un mediador especial pels menors, als efectes de poder informar-los i assessorar-los en l'exercici dels seus drets. A l'any 2017 però, la reforma de la Llei va tenir en compte múltiples fonts: 1) el Conveni relatiu als drets de les persones amb discapacitat, adoptat per l'Assemblea General de les Nacions Unides, que recomanava la designació d'un mecanisme independent per promoure, protegir i supervisar l'aplicació del Conveni, tasca que finalment se li va encomanar al Raonador del Ciutadà i; 2) i les recomanacions del 2012 de la Comissió Europea contra el Racisme i la Intolerància (ECRI) del Consell d'Europa que van estendre en un primer moment les seves funcions en l'àmbit de la lluita contra el racisme, la discriminació racial, la xenofòbia, l'antisemitisme i la intolerància a escala nacional, i en un segon moment, va fer efectiva la seva competència no només al sector públic, sinó també al sector privat.

Més recentment, la Comissió Europea per a la Democràcia a través del Dret (Comissió de Venècia) va emetre l'opinió n° 1094/2022, de 24/10/2022, en la que proposava diversos canvis a l'actual Llei del Raonador del Ciutadà per tal d'adequar la institució als anomenats "Principis de Venècia", adoptats el 15-16/03/2019 durant la 118ª sessió plenària de la Comissió, dotant així a la institució dels més alts estàndards de garanties que estableix el Consell d'Europa en relació a aquest tipus d'institucions.

Així, i en primer lloc, es recull l'estatus d'autoritat pública del Raonador del Ciutadà i es reafirma la seva independència.

També s'amplien, per reforçar l'interès general i la protecció dels drets humans en sentit ampli, els supòsits que habiliten competencialment al Raonador del Ciutadà per a intervenir prop de les entitats privades i se li encomana específicament promoure les relacions amb la societat civil en general i, en particular, amb totes aquelles organitzacions no governamentals vinculades en la promoció dels drets humans.

S'inclouen, dins els requisits per al nomenament, els criteris essencials per a la selecció del Raonador del Ciutadà i es reforça el concurs en funció de criteris de selecció objectius i basats en el mèrit.

D'altra banda, en relació al règim retributiu del Raonador del Ciutadà, es precisa que la remuneració que la Sindicatura, escoltada la Junta de Presidents, aprova ha de ser adequada i suficient per a l'exercici de les seves funcions i se li ofereix la possibilitat de presentar a l'aprovació del Consell General un projecte de pressupost adequat a la necessitat d'assegurar l'execució plena, independent i eficaç de les seves funcions.

També s'introdueix en el text la competència del Tribunal de Comptes en relació amb la fiscalització externa de la gestió econòmica, financera i comptable així com en el fet que la Intervenció del Consell General fiscalitza tots els actes, documents i expedients amb incidència sobre les finances de la institució del Raonador del Ciutadà qui ha d'ajustar la seva comptabilitat al règim de comptabilitat pública.



Paral·lelament, queda establert que la institució del Raonador del Ciutadà queda subjecte a la Llei de contractació pública i té l'obligació de respectar els principis d'objectivitat, concurrència, transparència i publicitat, en tot procediment de contractació de personal.

S'han introduït totes aquelles esmenes menors que recomanava l'opinió de la Comissió de Venècia i que venien a reforçar la institució.

Es fa necessari un criteri harmonitzador que unifiqui formalment tots els texts legislatius. En aquest sentit, pel que fa a l'àmbit formal, es reestructura la llei de manera que es suprimeixen els anteriors tres títols i nou capítols en dos únics títols. Per consegüent, s'organitza l'articulat atenent a la nova distribució per àmbits materials, de forma que es passa dels anteriors 22 articles als 20 actuals, dues disposicions transitòries, una disposició derogatòria i dues disposicions finals. A més es titulen tots els articles i disposicions.

Finalment, la multiplicitat de lleis relatives a la institució del Raonador del Ciutadà aconsella refondre-les totes en un sol text, que alhora incorpori també els canvis que aporta el present projecte de llei. Per tant, aquest nou text legislatiu deroga la *Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà de 4 de juny de 1998*, la *Llei 79/2010, del 25 d'octubre, de modificació de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà* i la *Llei 26/2017, del 23 de novembre, de modificació de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, del 4 de juny de 1998*, és a dir, les tres lleis actualment vigents relatives a la institució del Raonador.

Títol I. De la institució del Raonador del Ciutadà

Article 1. *Missió*

El Raonador del Ciutadà, que actua com a comissionat del Consell General, és una institució que té com a missions la defensa i la protecció dels drets i les llibertats fonamentals reconeguts a la Constitució, la supervisió del compliment i la defensa dels drets reconeguts en els convenis internacionals signats i ratificats pel Principat d'Andorra en els termes que estableix aquesta llei, en particular sobre els drets dels infants, de les persones amb discapacitat, i també la lluita contra la discriminació de tot tipus i contra les actituds racistes, xenòfobes, antisemites, sexistes i intolerants.

Article 2. *Independència i immunitat*

1. El Raonador del Ciutadà és una institució independent i compleix les seves funcions amb objectivitat i total independència, sense rebre o seguir cap instrucció de qualsevol altre autoritat.

2. En l'exercici de les funcions pròpies del seu càrrec, el Raonador no pot ser perseguit -gaudeix per tant d'immunitat- per les opinions que manifesti ni pels actes que realitzi. La immunitat funcional del Raonador del Ciutadà també es manté després d'abandonar la institució per a qualsevol acte comès en la seva funció oficial durant el seu mandat i es pot estendre, si escau, al personal de la institució que prenen decisions. La immunitat només pot ser revocada pel Consell General amb el vot favorable de dues terceres parts dels membres del Consell.

3. El Raonador del Ciutadà gaudeix d'estatut d'autoritat pública per tal de garantir la independència, imparcialitat i legitimitat de la institució.

Article 3. *Funcions*

1. El Raonador del Ciutadà té les funcions següents:

- Informar els ciutadans dels drets i les llibertats que la Constitució els reconeix, i vetllar pel seu compliment.
- Vetllar perquè les actuacions i els incompliments per omissió de les administracions públiques, s'adeqüin als principis fonamentals de defensa i protecció dels drets i les llibertats establerts a la Constitució.
- Vetllar perquè les actuacions i els incompliments per omissió de les administracions públiques, serveixin amb objectivitat l'interès general i se subjectin als principis de jerarquia, eficàcia, transparència i plena submissió a la Constitució i a la resta de l'ordenament jurídic andorrà. En aquest sentit, el Raonador del



Ciudadà exposa en el seu informe anual tota sospita fonamentada en una investigació, que una llei o un reglament pot incórrer en vici d'inconstitucionalitat.

Als efectes d'aquesta llei, s'entén per administració pública tots els nivells d'administració pública i aquells serveis públics proporcionats als ciutadans amb independència del proveïdor.

d) Assistir i ajudar, en la mesura del possible, l'administració de justícia en aquells procediments on es tractin temes de drets humans, proporcionant els seus coneixements i la seva expertesa en aquesta matèria, podent fins i tot actuar com "amicus curiae" quan ho cregui oportú.

e) Emetre recomanacions tècniques sobre diverses qüestions d'actualitat quan ho consideri adient, així com proposar als diferents organismes estatals competents, com el Govern o el Consell General, la signatura, la ratificació o l'adhesió als convenis més importants en matèria de drets humans.

f) Informar i aconsellar els menors d'edat sobre els drets i les llibertats que la Convenció sobre els drets de l'infant, adoptada per l'Assemblea General de les Nacions Unides el 20 de novembre de 1989, i els protocols opcionals o addicionals d'aquesta convenció que formin part de l'ordenament jurídic andorrà, els reconeix, i vetllar pel seu compliment. En aquest àmbit el Raonador del Ciudadà proporciona informació, ajuda i assistència als menors d'edat, i intervé quan ho considera necessari. En concret, si arran de les investigacions que porta a terme conclou que hi pot haver indicis de la comissió d'infraccions penals, ho fa saber al Ministeri Fiscal.

g) Vetllar perquè l'actuació de les persones o les entitats públiques o privades, inclosos els mitjans de comunicació, respectin la igualtat de totes les persones, i perquè s'adoptin les mesures necessàries per evitar qualsevol tipus de discriminació, directa o indirecta, per raó de naixement, raça, nacionalitat, origen nacional o ètnic, color, sexe, religió, opinió filosòfica, política o sindical, discapacitat física o mental, mode de vida, costums, llengua, edat, gènere, identitat o orientació sexual, o qualsevol altra condició personal o social. També té per funció lluitar contra les actituds racistes, discriminatòries, xenòfobes, antisemites, sexistes i intolerants.

S'entén per discriminació directa qualsevol diferència de tracte basada en una de les condicions esmentades al paràgraf anterior i que manca de justificació objectiva i raonable, és a dir, que no persegueix una finalitat legítima o que no hi ha proporcionalitat entre els mitjans emprats i la finalitat perseguida.

S'entén per discriminació indirecta el fet que un factor aparentment neutre, com ara una norma, un criteri o una pràctica, no pugui ser respectat amb la mateixa facilitat per persones que pertanyen a un grup determinat per qualsevol de les condicions esmentades al primer paràgraf d'aquesta lletra g), llevat que aquest factor tingui una justificació objectiva i raonable, tal com es defineix al paràgraf anterior.

En aquest àmbit, correspon al Raonador del Ciudadà:

i) Proporcionar informació, ajuda i assistència a les víctimes de qualsevol discriminació o d'actituds racistes, xenòfobes, antisemites, sexistes i intolerants perquè puguin fer ús dels mitjans o recursos escaients per a la defensa dels seus drets i interessos, i intervenir quan ho considera necessari. En concret, si arran de les investigacions que porta a terme conclou que hi pot haver indicis de la comissió d'infraccions administratives o penals, ho fa saber a l'autoritat administrativa competent o al Ministeri Fiscal, respectivament.

ii) Fer el seguiment del contingut i els efectes de la normativa que incideix en la lluita contra la discriminació i contra les actituds racistes, discriminatòries, xenòfobes, antisemites, sexistes i intolerants; fer propostes de millora en relació amb aquesta normativa, i informar amb caràcter previ, preceptiu i no vinculant, sobre els projectes de llei i de reglament, i les proposicions de llei vinculats a la no-discriminació, el racisme, la xenofòbia, l'antisemitisme, el sexisme i la intolerància. Els informes també poden versar sobre documents estratègics, plans d'acció i polítiques governamentals vinculades a les matèries esmentades anteriorment.

iii) Promoure la sensibilització dels ciutadans en tot el que estigui relacionat amb la discriminació, el racisme, la xenofòbia, l'antisemitisme, el sexisme i la intolerància a través de la publicació dels documents i la informació oportuns, participar si escau en els programes de formació que es portin a terme en aquestes matèries, i donar suport a les activitats de les entitats i organismes que lluiten contra la discriminació,



el racisme, la xenofòbia, l'antisemitisme, el sexisme i la intolerància, mitjançant la recepció i la presa en consideració eventual de les seves preocupacions i la constància en els informes corresponents.

Aquesta funció s'ha de desenvolupar amb esperit de diàleg i en col·laboració amb les entitats i els organismes concernits per la lluita contra la discriminació i les actituds racistes, discriminatòries, xenòfobes, antisemites, sexistes i intolerants.

h) Desenvolupar relacions i fomentar la cooperació amb la societat civil en general i, en particular, amb aquelles organitzacions no governamentals que es dediquen a la promoció i a la protecció dels drets humans, al desenvolupament econòmic i social, a la lluita contra el racisme, a la protecció de col·lectius particularment vulnerables (especialment nens, treballadors migrants, refugiats o persones amb discapacitat) o a àrees especialitzades.

i) Informar, ajudar i aconsellar les persones amb discapacitat dels drets que el Conveni relatiu als drets de les persones amb discapacitat, adoptat per l'Assemblea General de les Nacions Unides el 13 de desembre del 2006, i els protocols opcionals o addicionals d'aquest Conveni que formin part de l'ordenament jurídic andorrà, els reconeixen, i vetllar pel seu compliment.

En aquest àmbit, el Raonador del Ciutadà ha de:

i) Fomentar, fer el seguiment i supervisar l'aplicació del conveni esmentat exercint la funció estatal de control independent que s'hi estableix a l'article 33, apartat 2.

ii) Promoure la participació de la societat civil i, en particular, de les persones amb discapacitat i de les entitats i els organismes que les representen en l'acompliment de les funcions esmentades a la lletra i anterior.

2. Les funcions assenyalades a les lletres g) i h) de l'apartat anterior d'aquest article s'exerceixen sense perjudici que en el futur també es puguin encomanar de forma concorrent a altres entitats o organismes independents que tinguin atribuïda la missió de promoure i defensar els drets humans.

3. Per acomplir les funcions relacionades a l'apartat 1 d'aquest article, el Raonador del Ciutadà recull i tramita les queixes i les reclamacions que concerneixen les relacions dels ciutadans amb les administracions públiques i les altres entitats i organismes públics del Principat d'Andorra.

No obstant això, quan es tracti de la defensa de l'interès general o dels drets humans -més concretament i amb caràcter enunciatiu-, de la protecció dels drets dels menors d'edat i de les persones amb discapacitat, de la lluita contra el racisme, la intolerància i la discriminació també rep i tramita les queixes i les reclamacions que concerneixen les relacions dels ciutadans amb les altres persones o entitats privades i fins i tot les continua, malgrat la manca d'interès del reclamant, si així ho considera adient per a l'interès general.

Article 4. Requisits i incompatibilitats

1. Qualsevol ciutadà de nacionalitat andorrana, major d'edat, que no tingui antecedents penals d'infraccions doloses i que es trobi en ple ús dels seus drets civils i polítics, pot ser Raonador del Ciutadà.

2. Els criteris essencials als que ha de respondre la selecció del Raonador del Ciutadà són la integritat, la formació acadèmica superior, els coneixements professionals i l'experiència apropiats, incloent l'àmbit dels drets humans i les llibertats fonamentals.

3. L'exercici del càrrec de Raonador del Ciutadà és incompatible amb l'exercici de qualsevol càrrec directiu o executiu en partits polítics, sindicats, associacions, patronals i col·legis professionals, siguin nacionals o estrangers, amb l'exercici de les carreres judicial o fiscal i amb qualsevol forma d'assessorament jurídic diferent del que comporten les seves funcions; amb l'exercici de qualsevol professió titulada o per compte propi, mercantil o laboral.

4. El Raonador del Ciutadà s'ha d'abstenir d'intervenir en aquells casos en què concorri qualsevol de les causes d'abstenció o recusació previstes en el Codi de l'Administració i en la Llei qualificada de la justícia. Per aquest sol supòsit serà substituït per la persona que designi la Junta de Presidents dels Grups Parlamentaris del Consell General.



5. Durant l'exercici de les seves funcions, el Raonador del Ciutadà no pot concórrer com a candidat ni efectuar actes de propaganda política a cap elecció, ni general ni comunal.

6. Si s'incorre en causa d'incompatibilitat i no presenta renúncia, la vacant és declarada en la forma prevista en l'apartat 4 de l'article 6.

7. Quan existeix una causa d'incompatibilitat en la persona que hagi estat elegida Raonador del Ciutadà, abans de prestar jurament o promesa d'acatament davant el Síndic General, ha de cessar en el càrrec o l'activitat objecte d'aquella incompatibilitat o bé haver obtingut l'excedència corresponent.

Si transcorreguts quinze dies d'ençà de l'elecció no ha donat compliment a l'establert en l'apartat anterior, s'entén que no accepta el nomenament.

Article 5. Nomenament

1. La selecció del Raonador del Ciutadà respon a una convocatòria pública i s'efectua en funció de criteris de selecció objectius i basats en el mèrit.

Tres mesos abans de produir-se l'expiració del mandat, o un cop aquest hagi expirat si s'ha produït el cessament o el desistiment, el Consell General ordena la publicació al *Butlletí del Consell General* així com al *Butlletí Oficial del Principat d'Andorra*, d'un avís de convocatòria pública de candidats.

La Comissió legislativa competent en la matèria, constituïda en comitè de validació, avalua les capacitats, competències, idoneïtat i mèrits de les persones candidates, amb audiència d'aquelles que compleixin els criteris essencials. Fins a quatre dies abans del Ple en què s'hagi de procedir a la votació, els grups parlamentaris proposen una llista de persones candidates al càrrec.

2. La persona que exerceix el càrrec de Raonador del Ciutadà és nomenada pel Consell General amb el vot favorable de dues terceres parts dels seus membres, en primera votació. Si en una primera votació no s'assoleix aquesta majoria, queda elegit el candidat que, en una segona votació, obtingui el vot favorable de tres cinquenes parts.

3. El nomenament del Raonador del Ciutadà es publica al *Butlletí Oficial del Principat d'Andorra*.

4. Un cop nomenat el Raonador del Ciutadà, ha de prestar jurament o promesa d'acatament davant del síndic general, en la forma prevista pel Reglament del Consell General.

5. Un cop elegit, el Raonador del Ciutadà ha d'actuar conforme al codi de conducta de la institució.

Article 6. Mandat i cessament

1. El mandat del Raonador del Ciutadà és per un període de set anys.

2. El mandat no és renovable.

3. El Raonador del Ciutadà ha de cessar en les seves funcions únicament en els casos següents:

a) Per renúncia expressa, feta per escrit, davant del síndic general.

b) Per defunció o incapacitat sobrevinguda. Si és a instància del Consell General, es requereix, per iniciar els tràmits de la incapacitació, la mateixa majoria que s'hagi establert per al seu nomenament.

c) Per finalització del termini del seu mandat.

d) Per condemna mitjançant sentència ferma per delictes dolós.

e) Per incórrer en incompatibilitat, segons les previsions de la present Llei.

f) Per conducta irregular greu i per incompliment dels deures i les obligacions inherents a les funcions pròpies del seu càrrec. S'entendrà com a conducta irregular greu els supòsits contemplats com a falta molt greu a la Llei de la funció pública que li son d'aplicació d'acord amb el seu estatut, definit a l'article 2 i a la resta de preceptes d'aquesta llei.



4. En els cinc primers casos esmentats en l'apartat anterior, el síndic general declara el càrrec vacant, una vegada constata, mitjançant el document corresponent, la causa que l'ocasiona.

5. La incompatibilitat, la negligència o el descuit en l'exercici del càrrec només poden ser declarats pel Ple del Consell General, en sessió pública, per majoria qualificada de dues terceres parts i prèvia audiència del Raonador del Ciutadà davant la Comissió legislativa competent en la matèria. Aquesta audiència pot ser pública o privada, a criteri del compareixent.

Article 7. Retribució

La Sindicatura, escoltada la Junta de Presidents, aprova el règim retributiu del Raonador del Ciutadà, que ha de ser adequat i suficient per a l'exercici de les seves funcions.

Article 8. Vacant

1. Si el càrrec de Raonador del Ciutadà queda vacant, el síndic general ha de procedir en la forma prevista a l'article 5.

2. Si la vacant es produeix per expiració del mandat, el Raonador del Ciutadà continua exercint el seu càrrec en funcions fins a la presa de possessió del nou Raonador.

3. En els altres casos de vacant, un cop declarada, el Raonador del Ciutadà cessa immediatament en les seves funcions i aquestes són exercides interinament per la persona que designi lliurement la Junta de Presidents dels Grups Parlamentaris del Consell General, fins a un màxim de sis mesos.

Article 9. Autonomia organitzativa i pressupostària

1. Els mitjans materials i personals necessaris per a l'exercici de les funcions del Raonador del Ciutadà són facilitats pel Consell General, dins de les seves previsions econòmiques.

En tot cas, en la seva potestat d'autoorganització, i respectant el límit de despesa de personal consignat en les assignacions anuals del pressupost, aprova la relació de llocs de treball i n'informa el Consell General.

2. El Raonador del Ciutadà prepara un projecte de pressupost adequat a la necessitat d'assegurar l'execució plena, independent i eficaç de les seves responsabilitats i funcions. Aquest pressupost es presenta davant el Consell General per a la seva aprovació i en cap cas aquest pressupost aprovat i votat es pot veure reduït durant l'exercici en curs llevat que la reducció afecti de manera generalitzada a altres institucions de l'Estat.

3. Correspon al Tribunal de comptes la fiscalització externa de la gestió econòmica, financera i comptable. La intervenció del Consell General, d'acord amb les seves normes reguladores, fiscalitza tots els actes, documents i expedients amb incidència sobre les finances de la institució del Raonador del Ciutadà qui ha d'ajustar la seva comptabilitat al règim de comptabilitat pública preveient un règim intern de signatura mancomunada en la gestió de fons.

La fiscalització només té en compte la legalitat dels precedents financers i no l'elecció de les prioritats en l'execució del mandat.

4. El Raonador del Ciutadà designa el personal col·laborador i el personal al servei de la institució que encapçala necessaris i suficients per desenvolupar el seu mandat de manera plena i totalment independent, i d'acord amb el pressupost aprovat pel Consell General. Aquest personal es registrarà per la Llei de relacions laborals.

5. Correspon al Raonador del Ciutadà establir les normes en matèria de personal, funcionament i règim intern de la institució que encapçala, d'acord amb les disposicions d'aquesta Llei.

6. La institució del Raonador del Ciutadà queda subjecte a la Llei de contractació pública vigent i té l'obligació de respectar els principis d'objectivitat, concurrència, transparència i publicitat, en tot procediment de contractació de personal.



Títol II. De l'actuació del Raonador del Ciutadà

Article 10. *Gratuitat i reserva*

1. Totes les actuacions del Raonador del Ciutadà són gratuïtes per a la persona interessada.
2. Les actuacions del Raonador del Ciutadà s'han de fer amb la deguda reserva i secret, sense mencionar el nom del reclamant quan aquest ho sol·liciti o quan, pel caràcter de la qüestió, pugui perjudicar-ne l'honor o la intimitat.
3. Les persones que intervinguin en la tramitació de les queixes i reclamacions han de guardar, en els mateixos casos, el mateix deure de reserva.
4. En els informes que elabori el Raonador del Ciutadà, s'hi poden contenir les referències necessàries a les actuacions practicades, però vetllant sempre per respectar la intimitat i l'honor dels reclamants i de qualsevol altra persona el nom de la qual s'hagi revelat en el decurs de l'enquesta, sense perjudici del que estableix l'article 15.7.

Article 11. *Deure de col·laboració i protecció*

1. Totes les persones o les entitats públiques o privades estan obligades a col·laborar amb el Raonador del Ciutadà en l'exercici de les seves funcions, en especial en el relatiu a les queixes i reclamacions que davant d'ell s'hi formulin o en les actuacions que iniciï d'ofici.
2. El compliment d'aquesta obligació de col·laboració s'ha de fer en els terminis més breus possibles i, en tot cas, dins els terminis assenyalats a l'article 15, apartats 4 i 5, d'aquesta Llei.
3. El Raonador del Ciutadà pot tenir accés a qualsevol informació relativa a l'assumpte que sigui objecte de l'expedient que hagi iniciat. Tanmateix, el Raonador del Ciutadà pot exigir legalment, si escau, el dret a accedir sense restriccions a tots els documents, bases de dades i materials rellevants, inclosos els que d'una altra manera podrien ser legalment privilegiats o confidencials. Això inclou el dret a accedir sense restriccions als edificis, a les institucions i les persones, incloses aquelles privades de la seva llibertat, on sigui que es trobin, amb les quals pot mantenir contacte sense restriccions. Les persones detingudes o privades de la seva llibertat poden comunicar-se lliurement i sense supervisió amb el Raonador del Ciutadà i les seves comunicacions (converses telefòniques, correus electrònics o altres mitjans de comunicació) seran considerades privades.
4. El Raonador del Ciutadà protegeix les seves fonts i molt especialment en el cas de persones que informin sobre infraccions normatives i lluita contra la corrupció particularment si es tracta d'irregularitats ocorregudes en el si de la seva empresa que poden proporcionar informació necessària al Raonador del Ciutadà per dur a terme les seves tasques de manera plena, independent i eficaç.

Article 12. *Queixes i reclamacions*

1. Les persones físiques o jurídiques poden instar l'actuació del Raonador del Ciutadà mitjançant queixes o reclamacions.

Les queixes o les reclamacions poden ser efectuades per qualsevol persona física o jurídica que invoqui un interès legítim, sigui quina sigui la seva nacionalitat, edat, condició o residència.

En el cas de menors de 12 anys d'edat, ho han de fer els seus representants legals sense necessitat de poder especial.

2. Les queixes i les reclamacions dels particulars cursades al Raonador del Ciutadà han de ser examinades per aquest. El Raonador del Ciutadà solament pot rebutjar-les "a limine" si aprecia mala fe; falta de competència, interès legítim, o fonament.
3. Les queixes i les reclamacions no poden ser anònimes. Han de contenir totes les dades d'identificació de la persona reclamant, els motius de la queixa o la reclamació, l'exposició dels fets i les persones que hi hagin intervingut i també s'han d'acompanyar amb la documentació acreditativa, si n'hi ha.

4. Fora d'allò establert a l'apartat anterior, les queixes i les reclamacions no estan subjectes a cap requisit formal. Es poden fer personalment o per apoderat o representant amb poder suficient.

5. El rebuig o la inadmissió ha de ser motivat i es comunica a la persona interessada.

Si el rebuig és per incompetència, el Raonador del Ciutadà ha d'informar, si escau, de l'autoritat o el procediment que al seu entendre sigui el més adequat.

El rebuig inicial de les queixes i les reclamacions no impedeix que el Raonador del Ciutadà, d'ofici, pugui informar en relació amb els problemes d'índole general que s'hi plantegin.

6. Les queixes i les reclamacions relatives a les funcions del Raonador del Ciutadà, s'han de dirigir i presentar davant d'aquesta institució.

7. El Raonador del Ciutadà, quan rebí la queixa o la reclamació, n'acusa recepció en tot cas i en el termini màxim de tretze dies hàbils, i ha de comunicar a la persona interessada el curs que hi hagi donat.

Article 13. *Queixes relatives a l'administració de justícia*

1. Les queixes o les reclamacions que rebí el Raonador del Ciutadà que concerneixin el funcionament de l'Administració de justícia no seran tramitades per ell, que es limitarà a traslladar-les al Consell Superior de la Justícia.

2. Sense perjudici de l'anterior, el Raonador del Ciutadà mencionarà en el seu informe anual al Consell General les queixes rebudes en relació amb el funcionament de l'Administració de Justícia.

Article 14. *Límits a les queixes i reclamacions*

1. El Raonador del Ciutadà no pot intervenir arran de les queixes i les reclamacions que se li plantegin en assumptes en els quals s'hagi instat un procés davant un òrgan jurisdiccional.

2. En cas que, un cop instada la intervenció del Raonador del Ciutadà, el mateix assumpte esdevingui l'objecte d'un procés davant un òrgan jurisdiccional, la persona interessada li ho ha de comunicar al més aviat possible. Si el Raonador del Ciutadà ha iniciat les actuacions oportunes, les ha d'aturar d'acord amb el que disposa l'apartat 1 d'aquest article.

3. No obstant el que disposa l'apartat 1 d'aquest article, malgrat que s'hagi instat un procés davant un òrgan jurisdiccional pel mateix assumpte, el Raonador del Ciutadà pot seguir exercint les funcions d'informar, ajudar, aconsellar i assistir els menors d'edat, les víctimes de qualsevol discriminació i les persones amb discapacitat.

Article 15. *Procediment de les queixes i reclamacions*

1. Un cop admesa a tràmit una queixa o reclamació, el Raonador del Ciutadà inicia l'enquesta pertinent sobre la realitat dels fets que s'hi al·leguen.

2. Aquesta enquesta no ha de ser objecte de cap tràmit formalitzat.

3. L'enquesta s'ha de portar a terme sense dilació i, com a regla general, no s'ha de perllongar més de tres mesos.

4. Si la queixa o la reclamació concerneix una administració pública o qualsevol altra entitat o organisme públic, el Raonador del Ciutadà ha de fer-ne saber el contingut a l'administració, l'entitat o l'organisme esmentats, perquè el seu cap o responsable trameti un informe escrit al respecte en el termini màxim d'un mes. Si, a més, la queixa o la reclamació concerneix persones concretes, el Raonador del Ciutadà també ha de sol·licitar a aquestes persones que responguin, per escrit i en el mateix termini, sobre els fets o les circumstàncies que en són objecte, adjuntant-hi els documents o els testimonis que considerin oportuns.

5. Si la queixa o la reclamació concerneix una persona o entitat privada, el Raonador del Ciutadà ha de fer saber a aquesta persona o al representant legal d'aquesta entitat el contingut de la queixa o la reclamació esmentades, perquè trameti un informe escrit al respecte en el termini màxim d'un mes.



6. En cas que hagin transcorregut els terminis assenyalats als apartats 4 i 5 anteriors sense que les persones o entitats requerides hagin tramès l'informe escrit, el Raonador del Ciutadà s'hi ha d'adreçar novament per recordar-los la necessitat de fer-ho.

7. Si, malgrat haver-s'hi adreçat per segona vegada, les persones o entitats requerides no trameten l'informe escrit, o si aquest informe és incomplet o insuficient, el Raonador del Ciutadà ho ha de fer constar en els informes anuals o extraordinaris que elabori, i pot fer públics la identitat i el càrrec, o la denominació de les persones o entitats de què es tracti.

8. Una vegada concloua l'enquesta, el Raonador del Ciutadà ha d'informar del resultat de les investigacions que ha portat a terme la persona que hagi fet la queixa o la reclamació, i la persona o entitat pública o privada que n'hagi estat destinatària.

Article 16. *Actuació d'ofici*

1. Encara que no s'hagi plantejat cap queixa o reclamació concreta, el Raonador del Ciutadà pot, d'ofici, elaborar informes o fer recomanacions sobre qüestions d'interès per als ciutadans o la societat en general, o sobre matèries vinculades a qualsevol de les funcions que té encomanades.

2. Encara que no s'hagi plantejat cap queixa o reclamació concreta, si el Raonador del Ciutadà té coneixement d'algun cas de discriminació, racisme, xenofòbia, antisemitisme, sexisme o intolerància, així com de qualsevol altre assumpte dins del marc de les seves competències, pot fer una enquesta d'ofici d'acord amb el procediment que es regula al títol II d'aquesta Llei.

Article 17. *Fermesa de les decisions i resolucions*

Les decisions i les resolucions del Raonador del Ciutadà no són susceptibles de recurs ni de cap reclamació, sense perjudici de les eventuais reclamacions judicials que puguin escaure en virtut del que preveu l'ordenament jurídic andorrà.

Article 18. *Informe anual*

1. El Raonador del Ciutadà presenta anyalment, en una sessió ordinària del primer període de sessions del Consell General, un informe detallat de les seves actuacions.

2. En l'informe anual, el Raonador del Ciutadà pot fer constar les persones o les entitats públiques o privades que han desatès els seus advertiments, recomanacions, recordatoris o suggeriments.

3. L'informe anual ha de versar sobre totes les matèries relatives a les funcions que té encomanades el Raonador del Ciutadà, i ha de fer menció de la tasca general que ha portat a terme i dels casos en què ha treballat individualment.

4. El Raonador del Ciutadà pot suggerir que es promoguin i adoptin reformes legals o reglamentàries en les matèries relatives a les funcions que té encomanades.

5. El Raonador del Ciutadà pot proposar en l'informe anual les modificacions d'aquesta Llei que consideri convenients per facilitar i millorar el funcionament de la institució que representa. Aquestes propostes no poden concernir, però, els requisits de nomenament del Raonador del Ciutadà.

6. En casos d'urgència i importància, el Raonador del Ciutadà pot presentar informes extraordinaris que són debatuts en la forma que decideixi el Consell General.

7. El Consell General ha de publicar els informes del Raonador del Ciutadà al Butlletí del Consell General, sense perjudici de les altres formes de publicació que es puguin establir.

Article 19. *Advertiments, recomanacions, recordatoris i suggeriments*

1. En l'exercici de les funcions que té encomanades, el Raonador del Ciutadà pot formular a les persones o les entitats públiques o privades els advertiments, les recomanacions, els recordatoris dels deures legals que tenen i els suggeriments perquè adoptin unes mesures determinades. En tots els casos, aquestes persones i entitats estan obligades a respondre per escrit en el termini màxim d'un mes.



2. Si l'advertiment, la recomanació, el recordatori o el suggeriment concerneix una administració pública o qualsevol altra entitat o organisme públic, i el seu cap o responsable no pren les mesures adequades al respecte, o no informa de les raons per les quals no s'han adoptat aquestes mesures, el Raonador del Ciutadà pot fer saber al superior jeràrquic que correspongui els antecedents que concorrin i l'advertiment o la recomanació fets. Si malgrat això no s'obté una justificació adequada, el Raonador del Ciutadà ho fa constar en els informes anuals o extraordinaris que elabori.

3. Si l'advertiment, la recomanació, el recordatori o el suggeriment concerneix una persona o entitat privada, i aquesta persona o el representant legal d'aquesta entitat no pren les mesures adequades al respecte, o no informa de les raons per les quals no s'han adoptat aquestes mesures, el Raonador del Ciutadà ho fa constar en els informes anuals o extraordinaris que elabori.

4. Si en l'exercici de les funcions que té encomanades el Raonador del Ciutadà constata que hi ha indicis de la comissió d'infraccions administratives o penals, ho fa saber a l'autoritat administrativa competent o al Ministeri Fiscal, respectivament.

Article 20. *Relació amb el Consell General*

1. El Consell General, a proposta del síndic general, determina la forma en què s'ha de debatre l'informe del Raonador del Ciutadà.

2. El Raonador del Ciutadà pot ser requerit perquè comparegui davant del Ple del Consell General o davant la Comissió legislativa que aquest designi per debatre els informes presentats.

3. El Raonador del Ciutadà pot ser requerit, en qualsevol moment d'acord amb el procediment establert en el Reglament del Consell General, per una Comissió Legislativa o pel Ple del Consell General perquè comparegui per informar d'afers de la seva competència.

Disposició Transitòria Primera

A l'entrada en vigor d'aquesta llei, la institució del Raonador del Ciutadà iniciarà els treballs necessaris per tal d'aprovar un codi de conducta, de conformitat amb el que disposa el principi 9 dels Principis de Venècia.

Disposició Transitòria Segona

La disposició continguda en l'apartat 4, de l'article 9, s'entén sense perjudici de les situacions vigents del personal que ja treballa per a la institució del Raonador del Ciutadà a l'entrada en vigor d'aquesta llei.

El mandat del Raonador del Ciutadà en funcions en el moment de l'entrada en vigor d'aquesta llei és fa extensiu a un període de set anys.

Disposició derogatòria

A l'entrada en vigor d'aquesta llei, queden derogades la *Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà de 4 de juny de 1998*, la *Llei 79/2010, del 25 d'octubre, de modificació de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà* i la *Llei 26/2017, del 23 de novembre, de modificació de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, del 4 de juny de 1998*.

Disposició final primera. Modificació de la Llei 12/2024, del 15 de juliol, qualificada de modificació de la Llei 29/2021, del 28 d'octubre, qualificada de protecció de dades

Es procedeix a la modificació de l'article 4 de la Llei 12/2024, del 15 de juliol, qualificada de modificació de la Llei 29/2021, del 28 d'octubre, qualificada de protecció de dades amb el següent redactat:

"Article 4. *S'afegeix un nou article 50.bis a la Llei 29/2021, del 28 d'octubre*

Es procedeix a l'addició d'un article 50.bis a la Llei 29/2021, del 28 d'octubre, qualificada de protecció de dades personals el qual queda amb el següent redactat:



"Article 50 bis. *La persona Cap de l'Agència Andorrana de Protecció de Dades*

(...)

9. La persona Cap de l'Agència Andorrana de Protecció de Dades perd la seva condició per les causes següents:

(...)

h) Per conducta irregular greu i per incompliment dels deures i les obligacions inherents a les funcions pròpies del seu càrrec. S'entendrà com a conducta irregular greu els supòsits contemplats com a falta molt greu a la Llei de la funció pública que li son d'aplicació d'acord amb el seu estatut definit en aquesta Llei.

(...)"

Disposició final segona. Entrada en vigor

Aquesta Llei entrarà en vigor l'endemà de la seva publicació al *Butlletí Oficial del Principat d'Andorra*.

Casa de la Vall, 7 de novembre del 2024

Carles Ensenyat Reig
Síndic General

Nosaltres els coprínceps la sancionem i promulguem i n'ordenem la publicació en el *Butlletí Oficial del Principat d'Andorra*.

Joan Enric Vives Sicília
Bisbe d'Urgell
Copríncep d'Andorra

Emmanuel Macron
President de la República Francesa
Copríncep d'Andorra