

Jornada sobre defensa dels drets dels usuaris i consumidors

El Síndic de Greuges, Foment i Fepime promouen l'intercanvi d'experiències entre els sectors públic i privat en la defensa dels drets dels consumidors

- Joaquim Gay de Montellà subratlla "la importància de saber defensar els nostres drets i alhora assumir els nostres deures com a consumidors i com a productors de béns de consum".
- Rafael Ribó destaca l'oportunitat d'abordar el debat conjuntament amb el sector privat
- Eusebi Cima valora el bon aprofitament de la jornada i convida a continuar la reflexió
- Ponències que conviden a una reflexió ètica, social i política sobre els drets dels consumidors i usuaris, que confronten experiències públiques i privades, i que destaquen la rellevància de les bones pràctiques corporatives.

Barcelona, 19 de maig de 2011

El Síndic de Greuges de Catalunya, Foment del Treball i Fepime han celebrat una jornada per promoure la reflexió sobre els drets dels usuaris i consumidors, i fer-ho aglutinant les experiències i punts de vista dels sectors privat i públic. Tant el síndic de greuges, Rafael Ribó, com el president de Foment del Treball, Joaquim Gay de Montellà, han destacat la importància de reunir en una jornada de treball per una banda la institució pública que vetlla per la defensa dels drets de les persones davant de l'administració i les empreses privades que ofereixen un servei d'interès general, i per l'altra banda la patronal catalana, que defensa els interessos del teixit empresarial. De fet, la jornada ha estat promoguda pel Síndic de Greuges de Catalunya per establir un debat amb el sector privat davant les noves capacitats que l'Estatut d'Autonomia confereix als Síndic en

matèria de supervisió d'empreses privades que gestionen serveis públics o acompleixen activitats de servei general o universal.

La jornada s'ha realitzat a la seu de Foment del Treball i, en aquest sentit, el president de la patronal catalana, Joaquim Gay de Montellà, ha agraït la iniciativa del Síndic d'organitzar una sessió de debat i reflexió comptant amb Foment. Gay de Montellà ha assegurat que "com a patronal promocionem sempre les bones pràctiques en la relació de l'empresa amb els seus clients, perquè no podem oblidar mai que cada client és la veritable raó de ser de tota empresa". El president de Foment ha insistit en la "importància que té per a tots –receptors i prestadors de serveis, consumidors i productors de béns de consum– saber defensar els nostres drets i alhora assumir els nostres deures".

El síndic, Rafael Ribó, ha destacat la novetat que suposa per a l'*ombudsman* la supervisió de les empreses privades que presten serveis d'interès general, i en aquest sentit ha recordat que, davant els nous drets que han adquirit les persones, s'ha evidenciat la necessitat i el repte que tenen aquestes empreses per oferir els serveis; per això, ha apuntat la possibilitat de crear un codi de bones pràctiques per a les empreses que presten serveis d'interès general.

Per la seva banda, el president de Fepime, Eusebi Cima, ha valorat el bon aprofitament de la jornada i ha convidat a continuar amb la reflexió i el debat entre els sectors públic i privat quant a defensa dels drets dels consumidors i usuaris.

Aprenentatge mutu

Una de les idees que ha dominat tota la jornada és la possibilitat d'aprofundir en la influència i l'aprenentatge mutu entre els sectors públic i privat quant a tracte amb l'usuari. La jornada s'ha estructurat en tres ponències, la primera de les quals ha tractat de fer una reflexió ètica, social i política dels drets dels consumidors i usuaris. En aquesta primera ponència han participat el filòsof, escriptor i director del Centre de Cultura Contemporània de Barcelona, Josep Ramoneda; el professor titular de Teoria Econòmica de la Universitat de Barcelona, Joaquín Trigo; i el notari Juan José López Burniol. La ponència l'ha moderada l'assessora de l'àrea de Consum i territori del Síndic de Greuges, Pilar Busquiel.

La segona de les ponències, moderada per la directora del Departament d'Economia de Foment del Treball, Mercedes Pizarro, ha reunit per parlar d'experiències públiques i privades en la defensa dels drets dels consumidors i usuaris: al professor titular de Política Econòmica de la Universitat de Barcelona, Joan Ramon Borrell; i al professor titular de Dret Econòmic de la Universitat Autònoma de Barcelona, Carles Padrós.

El paper i els objectius de les bones pràctiques corporatives ha centrat la darrera de les ponències, que ha reunit al subdirector general de Responsabilitat Corporativa i marca de "la

Caixa", Àngel Pes; i al professor titular de Ciència Política de la Universitat Pompeu Fabra, Carles Ramió.