

**Nota de premsa**  
**14 de maig de 2012**

## **El Síndic, l'Agència Catalana del Consum i l'Autoritat Catalana de la Competència uneixen esforços per garantir els drets dels consumidors**

---

El síndic de greuges de Catalunya, Rafael Ribó; el president de l'Autoritat Catalana de la Competència, Arseni Gibert, i el director de l'Agència Catalana del Consum, Alfons Conesa, han signat aquest matí un protocol de col·laboració per impulsar accions conjuntes que garanteixin la defensa dels drets dels consumidors i usuaris i la competència efectiva en els mercats.

Segons el protocol, les tres parts s'intercanviaran informació per tractar temes que, per la seva freqüència o repercussió, afecten de manera negativa un nombre considerable de consumidors o usuaris i que, per tant, poden distorsionar el funcionament concurrencial dels mercats.

L'acord també preveu que les tres institucions cooperin en l'elaboració d'estudis i programes de formació, en l'organització de jornades de divulgació i sessions informatives i en la publicació als webs respectius o fullets informatius de continguts relatius a les activitats impulsades per les altres dues institucions.

A més, els tres organismes s'han compromès a col·laborar en matèria d'estudis, coneixements i assessorament respecte a les actuacions dutes a terme respectivament i a intercanviar-se informació sobre aspectes que puguin ser útils per a les funcions de cadascuna.

Així, una de les primeres actuacions conjuntes que duren a terme els tres organismes és la convocatòria d'una sessió de treball al final de setembre de 2012 amb les principals empreses que presten serveis d'interès general a Catalunya (electricitat, gas, aigua, telefonia etc). Aquest és un dels sectors en què hi ha més problemàtica en l'àmbit de l'atenció al client. L'objectiu final d'aquesta sessió precisament és trobar solucions sobre aspectes no resolts dels serveis d'atenció als clients.

Per coordinar aquesta col·laboració s'ha creat una comissió de treball formada per un mínim de dos membres de cada institució, que es reunirà periòdicament. El protocol, que té una vigència d'un any prorrogable, no comportarà cap despesa extra per a cap de les parts.

Els màxims representants de les tres institucions han comunicat personalment a la presidenta del Parlament, Núria de Gispert, les diverses actuacions de col·laboració que preveu el protocol.

## **Síndic de Greuges de Catalunya**

El Síndic té la funció de protegir i defensar els drets i les llibertats que reconeixen la Constitució espanyola i l'Estatut d'autonomia. Amb aquesta finalitat, supervisa l'activitat de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, la de l'Administració local de Catalunya i la dels organismes públics o privats vinculats que en depenen. En l'àmbit dels drets dels consumidors, la seva funció també es concreta en la supervisió de les empreses privades que gestionen serveis públics o acompleixen activitats d'interès general o universal.

## **Autoritat Catalana de la Competència**

L'Autoritat Catalana de la Competència (ACCO) és un organisme que té com a missió vetllar pel correcte funcionament competitiu dels mercats en tots els sectors productius de l'economia a Catalunya. Les competències que li corresponen són totes les que té atribuïdes la Generalitat de Catalunya en matèria de promoció i defensa de la competència en virtut de l'Estatut d'autonomia de Catalunya. L'ACCO adopta la forma d'organisme autònom independent que es relaciona amb el Govern per mitjà del Departament d'Economia i Coneixement.

## **Agència Catalana del Consum**

L'Agència Catalana del Consum té assignades totes les competències de la Generalitat de Catalunya en matèria de consum, especialment la informació, la formació, l'educació, l'assessorament, la mediació, l'arbitratge, la inspecció i el control de la disciplina del mercat, la difusió, la promoció, el foment, les relacions institucionals i la defensa dels drets de les persones en l'àmbit del consum. És un organisme autònom de la Generalitat de Catalunya adscrit al Departament d'Empresa i Ocupació. Com a tal, té personalitat jurídica pròpia, autonomia administrativa i plena capacitat d'actuar per acomplir les finalitats encomanades.