

Nota de premsa

14 de mayo de 2012

El Síndic, la Agencia Catalana del Consumo y la Autoridad Catalana de la Competencia aúnan esfuerzos para garantizar los derechos de los consumidores

El síndic de greuges de Catalunya, Rafael Ribó, el presidente de la Autoridad Catalana de la Competencia, Arseni Gibert y el director de la Agencia Catalana del Consumo, Alfons Conesa, han firmado esta mañana un protocolo de colaboración para impulsar acciones conjuntas que garanticen la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios y la competencia efectiva en los mercados.

Según el protocolo, las tres partes intercambiarán información para tratar temas que, por su frecuencia o repercusión, afectan de forma negativa a un número considerable de consumidores o usuarios y que, por tanto, pueden distorsionar el funcionamiento concurrencial de los mercados.

El acuerdo también prevé que las tres instituciones cooperen en la elaboración de estudios y programas de formación, en la organización de jornadas de divulgación y sesiones informativas y en la publicación en los respectivos webs o folletos informativos de contenidos relativos a las actividades impulsadas por las otras dos instituciones.

Además, los tres organismos se han comprometido a colaborar en materia de estudios, conocimientos y asesoramiento respecto a las actuaciones llevadas a cabo respectivamente y a intercambiarse información sobre aspectos que puedan ser útiles para las funciones de cada una.

Así, una de las primeras actuaciones conjuntas que llevarán a cabo los tres organismos es la convocatoria de una sesión de trabajo a finales de septiembre de 2012 con las principales empresas que prestan servicios de interés general en Catalunya, como electricidad, gas, agua, telefonía etc. Este es uno de los sectores en los que existe una mayor problemática en el ámbito de la atención al cliente. El objetivo final de esta sesión es precisamente encontrar soluciones sobre aspectos no resueltos de los servicios de atención a los clientes.

Para coordinar esta colaboración se ha creado una comisión de trabajo formada por un mínimo de dos miembros de cada institución, que se reunirá periódicamente. El protocolo, que tiene una vigencia de un año prorrogable, no comportará ningún gasto extra para ninguna de las partes.

Los máximos representantes de las tres instituciones han comunicado personalmente a la presidenta del Parlamento, Núria de Gispert, las diversas actuaciones de colaboración que prevé el protocolo.

Síndic de Greuges de Cataluña

El Síndic tiene la función de proteger y defender los derechos y las libertades que reconocen la Constitución española y el Estatuto de Autonomía. Con esta finalidad, supervisa la actividad de la Administración de la Generalitat de Cataluña, la de la Administración local de Cataluña y la de los organismos públicos o privados vinculados que dependen de éstas. En el ámbito de los derechos de los consumidores, su función también se concreta en la supervisión de las empresas privadas que gestionan servicios públicos o cumplen actividades de interés general o universal.

Autoridad Catalana de la Competencia

La Autoridad Catalana de la Competencia (ACCO) es un organismo cuya misión es velar por el correcto funcionamiento competitivo de los mercados en todos los sectores productivos de la economía en Cataluña. Las competencias que le corresponden son todas aquellas que tiene atribuidas la Generalitat de Cataluña en materia de promoción y defensa de la competencia en virtud del Estatuto de Autonomía de Cataluña. La ACCO adopta la forma de organismo autónomo independiente que se relaciona con el Gobierno a través del Departamento de Economía y Conocimiento.

Agencia Catalana del Consumo

La Agencia Catalana del Consumo tiene asignadas todas las competencias de la Generalitat de Cataluña en materia de consumo, especialmente la información, la formación, la educación, el asesoramiento, la mediación, el arbitraje, la inspección y el control de la disciplina del mercado, la difusión, la promoción, el fomento, las relaciones institucionales y la defensa de los derechos de las personas en el ámbito del consumo. Es un organismo autónomo de la Generalitat de Cataluña adscrito al Departamento de Empresa y Ocupación. Como tal, tiene personalidad jurídica propia, autonomía administrativa y plena capacidad de obrar para cumplir las finalidades encomendadas.