

## Més a prop de la ciutadania per protegir els seus drets

*Defensar els col·lectius més vulnerables és una de les prioritats en matèria de consum del nou Govern, que presenta una campanya per empoderar els consumidors*



Presentació de la nova etapa de l'Agència Catalana del Consum | Departament d'Empresa i Treball / Jordi Salinas

La política de **consum** és estratègica, necessària i útil per a la societat. Per això, el **Govern** encara una nova etapa en què serà exigent en la **protecció i defensa dels drets** dels consumidors. Amb l'objectiu d'acompanyar i **empoderar** la ciutadania pel que fa als seus drets, el **Departament d'Empresa i Treball** ha presentat la campanya *A prop teu*.

Protegir els col·lectius vulnerables, promocionar els sistemes extrajudicials de resolució de conflictes i actualitzar la Llei del Codi de consum són algunes de les línies estratègiques i actuacions principals en matèria de consum que impulsarà aquesta legislatura a través de l'**Agència Catalana del Consum (ACC)**.

[noaintext] [noautor]

[h3]Garantir el drets bàsics del consumidor vulnerable[/h3]

?Serem exigents en la protecció dels drets dels consumidors més vulnerables, en especial el dret a l'habitatge i als serveis bàsics?. Així ho va remarcar el conseller d'Empresa i Treball, **Roger Torrent**, en el marc de la presentació de la campanya *A prop teu*, acompanyat del director de l'ACC, **Francesc Sutrias**.

Amb aquest objectiu, les campanyes d'inspecció i de control del mercat que duu a terme l'ACC

enguany posen l'accent, fonamentalment, a garantir el dret a l'habitatge amb el compliment de la normativa de contenció del preu dels lloguers o del lloguer social obligatori a unitats familiars vulnerables per part de grans tenidors i la protecció de les persones a l'hora d'accedir als subministraments essencials d'aigua, llum i gas, d'acord amb la Llei 24/2015 per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica, així com els drets dels consumidors en la contractació de serveis bàsics com les telecomunicacions, els transports o els serveis financers.

[h3]Buscar solucions més enllà de la via judicial[/h3]

Una altra de les prioritats de la legislatura és impulsar els **sistemes alternatius** per resoldre conflictes entre consumidors i empreses, ja que la mediació i l'arbitratge són mecanismes àgils, gratuïts i efectius per resoldre les reclamacions de consum per vies extrajudicials.

En aquesta línia, l'ACC endegarà campanyes per fomentar l'adhesió al Sistema Arbitral de Consum com a segell de qualitat per a les empreses. A més, assenyala que serà persistent reclamant al govern espanyol que es modifiqui la legislació estatal vigent pel que a l'arbitratge de consum, que actualment preveu que sigui un sistema voluntari, per tal que passi a ser obligatori per a les empreses en reclamacions d'importos inferiors a 3.000 euros.

[h3]A *prop teu*, testimonials per a empoderar els consumidors[/h3]

L'Agència Catalana del Consum és el principal organisme públic de defensa dels drets dels consumidors a Catalunya i encoratja la ciutadania a empoderar-se pel que fa als seus drets acudint a l'organisme.

V?deo: [https://www.youtube.com/watch?v=Z\\_3WEf06Z6k](https://www.youtube.com/watch?v=Z_3WEf06Z6k)

Amb aquesta finalitat, acaba de presentar la campanya *A prop teu*, una sèrie de vídeos testimonials que recullen casos reals d'incidències relacionades amb la contractació de serveis o la compra de productes que, gràcies a la intervenció de l'ACC, s'han pogut resoldre mitjançant la mediació i l'arbitratge de consum o per l'actuació de la inspecció de consum. Els casos inclouen la **cancel·lació d'un vol**, la **suspensió d'un viatge** o el **canvi de dates d'un concert**.

V?deo: [https://www.youtube.com/watch?v=gaDz5\\_\\_H72s](https://www.youtube.com/watch?v=gaDz5__H72s)

[h3]Adaptar la llei als nous hàbits de consum i realitats socioeconòmiques[/h3]

En els darrers anys s'han produït canvis socioeconòmics i han sorgit nous hàbits de consum que no es contemplen a la Llei del Codi de consum de Catalunya, del 2010. El Govern preveu revisar i actualitzar aquesta llei, de manera que desenvolupi el concepte de consum responsable en el sentit més ampli per millorar la protecció del medi ambient, potenciar una economia més circular i evitar el sobreendeutament de les famílies o el malbaratament alimentari.

Entre altres, la reforma inclou mesures com ara la regulació de la informació ambiental que s'ha de proporcionar sobre els productes en els punts de venda, la inclusió d'una definició de consumidor vulnerable per reforçar els col·lectius més desafavorits i la incorporació com a infracció de consum de les conductes sexistes o l'ús d'estereotips de gènere en la publicitat o en la contractació. Un altre dels aspectes destacables és l'adaptació de la norma als nous models de consum a través d'Internet, especialment pel que fa a les relacions de consum mitjançant plataformes digitals.

Paral·lelament, el Govern vol donar un nou impuls a l'**Escola del Consum de Catalunya** com a eina substancial per promoure un consum conscient i responsable i ens de referència per a la formació i la recerca en matèria de consum.

**Per a més informació, es pot consultar al web de l'Agència Catalana del Consum (<http://consum.gencat.cat/>) .**

[noticiadiari]2/222686[/noticiadiari]

[noticiadiari]2/222448[/noticiadiari]

[noticiadiari]2/219572[/noticiadiari]

[suportGeneralitat] [noautor]