



Divendres, 14 de març de 2008

L'ACC prepara la quarta Festa del Consum Responsable per donar a conèixer els drets dels consumidors i els instruments per exercir-los

- **El dia 15 març se celebra, des de fa 25 anys, el Dia Mundial del Consumidor**
- **La 4a Festa del Consum Responsable, que se celebrarà el diumenge 6 d'abril al Port Vell de Barcelona, tindrà com a eix central el coneixement dels drets de les persones consumidores.**
- **La iniciativa, adreçada a les famílies, ofereix tallers educatius per a nens de 3 a 12 anys, on se'ls ensenyarà de forma lúdica diferents aspectes del consum responsable.**
- **Un 90% dels catalans no coneix cap dels seus drets com a consumidor, segons l'última enquesta de l'ACC.**

Amb motiu del Dia Mundial dels Drets del Consumidor que, des de 1983 se celebra cada 15 de març, l'Agència Catalana del Consum (ACC) col·laborarà amb diversos ajuntaments, OMICs i OCICs amb xerrades, tallers informatius i programes divulgatius. No obstant, el plat fort per commemorar aquesta diada tindrà lloc el diumenge 6 d'abril amb la quarta edició de la Festa del Consum Responsable. Després de la bona acollida de les edicions anteriors, la **4a Festa del Consum Responsable** tindrà com a lema **“coneix els teus drets”**, amb l'objectiu de donar a conèixer els drets de les persones consumidores i els instruments per exercir-los.

La iniciativa va adreçada a tota la família però especialment al públic infantil i juvenil. Durant tot el matí s'oferiran diferents tallers per a nens i nenes de 3 a 12 anys on se'ls ensenyarà, de forma lúdica i a partir de jocs, els diferents aspectes del consum responsable.

Aquesta festa pretén promoure d'una manera lúdica i distesa diferents valors relacionats amb el consum responsable a través de la realització de tallers per als més petits i d'actuacions de grups musicals, teatre, pallassos, titelles i jocs en dos escenaris a l'aire lliure. A més, a la carpa de l'ACC es repartirà informació sobre la temàtica de la festa i es farà difusió de les activitats que l'Agència duu a terme. A la festa també participaran les principals associacions de consumidors catalanes que també treballen per a la defensa dels drets dels consumidors.

Els consumidors desconeixen els seus drets

Segons l'última enquesta sobre percepció i valoració dels drets com a consumidor, realitzada el novembre de 2006 per l'ACC, el 90% dels catalans no coneix cap dels seus



Divendres, 14 de març de 2008

drets com a consumidors, el 53,3 % diu que no sabia com actuar en cas de tenir un problema en la compra d'un producte o en la contractació d'un servei i el 71,3% no coneix cal institució de defensa dels drets dels consumidors. No obstant, un 18,3% afirma haver tingut algun problema de consum. Per això, els missatges de la festa es centraran en la difusió dels principals drets com a consumidors i usuaris que són:

- a) La protecció contra els riscos que puguin afectar la salut o la seguretat.
- b) La protecció dels interessos econòmics i socials.
- c) La indemnització pels danys i la reparació dels perjudicis soferts.
- d) La informació i l'educació en matèria de consum.
- e) La representació, la consulta i la participació.
- f) La protecció dels drets amb procediments eficaços, en especial davant de situacions d'inferioritat, subordinació i indefensió.

A més, es facilitarà informació sobre com exercir aquests drets i, per tant, sobre el funcionament dels mecanismes que l'administració ofereix per resoldre els conflictes de consum com són la mediació i l'arbitratge de consum.

El 60% de les reclamacions es resolen a través de la mediació o l'arbitratge

La mediació és un procediment senzill i gratuït a través del qual es pot resoldre la controvèrsia que es pugui tenir amb una empresa subministradora d'un bé o un servei. S'inicia amb la petició prèvia expressa de les parts i hi intervenen experts en tècniques de negociació. La mediació sempre és voluntària: perquè prosperi és indispensable que les parts vulguin utilitzar aquest procediment per solucionar el seu conflicte. Els mediadors fan veure a les parts els avantatges i els inconvenients de cada posició i la necessitat de cedir en algun aspecte per tal d'arribar a una solució que s'ajusti als seus interessos.

Si l'empresa amb la que es pugui tenir un conflicte de consum està adherida a l'arbitratge es pot utilitzar aquest procediment extrajudicial de resolució de conflictes en l'àmbit de consum que neix quan les parts enfrontades no es posen d'acord en la solució més adequada, decideixen que resolgui la divergència un tercer i es comprometen a complir la resolució que aquest dicti. Aquest tercer és un tribunal arbitral que dicta un "laude". La Llei diu que aquesta resolució té un valor de cosa jutjada i, per tant, és executable. Les reclamacions entre consumidors i empresaris, que es poden resoldre mitjançant l'arbitratge de consum, es gestionen a Catalunya a través de les Juntes Arbitrals de Consum. El 60% de les reclamacions que els consumidors presenten davant l'Agència Catalana del Consum es resolen per mediació o per arbitratge.

Tallers de consum adaptats a tres franges d'edat

En aquesta quarta Festa del Consum Responsable s'han desenvolupat diferents tallers per a nens i nenes de 3 a 12 anys. Es tracta de tallers lúdico-educatius que, a partir de la metodologia utilitzada a l'**Escola del Consum de Catalunya**, s'estructuren al voltant de l'eix central dels drets dels consumidors i usuaris sense deixar de banda altres aspectes que comporten el consum responsable. Hi hauran tallers per la franja d'edat de 0 a 3 anys, de 3



Diivendres, 14 de març de 2008

a 6 i de 7 a 12, i seran dinamitzats per diversos monitors, que tindran com a funció principal transmetre els missatges educatius i donar pautes i indicacions per participar en el taller.

Al final de la jornada, els nens que hagin participat en els tallers, s'enduran el material de treball per poder reflexionar a casa, amb la família, sobre els continguts apresos.