



DECLARACIÓ INSTITUCIONAL DIA MUNDIAL DELS DRETS DELS CONSUMIDORS

Sessió Plenària, 19 de març de 2013.

Dia 15 de març de cada any se celebra el Dia Mundial dels Drets dels Consumidors, instaurat per l'ONU l'any 1983.

Commemora el discurs que el president dels EUA, el Sr. John F. Kennedy, va pronunciar l'any 1962 davant el Congrés del seu país, en què, entre altres coses digué:

“Ser Consumidor, per definició, inclou tothom. Som el grup econòmic més gran del mercat, que afecta i és afectat per quasi totes les decisions econòmiques públiques... Però és l'únic grup important el punt de vista del qual quasi mai és escoltat”.

Per primera vegada el consumidor fou considerat un element fonamental dins el procés productiu, es va reconèixer la seva importància política i es va instar les institucions a arbitrar mesures per a la protecció efectiva dels seus drets.

Dia 9 d'abril de 1985, l'Assemblea General de les Nacions Unides va adoptar les Directrius de l'ONU per a la Protecció dels Consumidors, de reconeixement internacional, que en resum tracta de:

- Dret a l'accés a béns i serveis bàsics essencials, com aliments, roba, habitatge, salut, educació i salubritat.
- Dret a la protecció contra productes i processos perillosos.
- Dret a rebre informació per a una elecció correcta i protecció contra la publicitat deshonest i confusa.
- Dret a poder escollir productes i serveis a preus competitiu, amb la seguretat que tinguin una qualitat satisfactòria.
- Dret de ser escoltat i ser representant en l'elaboració i l'execució d'una política governativa i en el desenvolupament de productes i serveis.
- Dret a rebre una reparació adequada davant queixes justes, incloent compensacions per informacions enganyoses, béns defectuosos i serveis insatisfactoris.



Parlament de les Illes Balears
Servei de Comunicació i Divulgació Institucional

- Dret a l'educació dels consumidors per poder fer eleccions segures de béns i serveis, i ser conscients dels drets bàsics dels consumidors i de la millor forma de fer-los efectius.
- Dret a un ambient saludable per viure i per treballar.

Recentment, la Unió Europea ha aprovat l'Agenda del Consumidor Europeu, instrument que determina les mesures necessàries que pretenen capacitar els consumidors en la defensa dels seus interessos i assolir així els objectius d'Europa 2020, amb quatre idees principals:

- Millora de la seguretat dels consumidors.
- Millora de la formació.
- Millora de l'aplicació, el reforç del coneixement i la garantia de les reparacions.
- Adaptació dels drets i de les polítiques clau als canvis econòmics i socials.

A nivell nacional, el Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, va aprovar el text refós de la Llei general de defensa dels consumidors i usuaris.

A nivell autonòmic, es troba en preparació la nova Llei de consum, text que substituirà l'Estatut dels consumidors i usuaris de les Illes Balears que s'aprovà per la Llei 1/1998 i que actualitzarà, modernitzarà i recollirà les tendències de protecció i defensa dels consumidors de les Illes Balears.

El Parlament de les Illes Balears vol reconèixer la tasca de les entitats i les associacions de consumidors a favor de la protecció i de la defensa dels drets dels consumidors, i manifesta la seva voluntat d'actuar en sintonia amb tots els organismes, tant nacionals com internacionals, per assolir aquests mateixos objectius.

Es compromet a continuar promovent les reformes legislatives que garanteixin, de forma efectiva, una adequada protecció als consumidors que, de bona fe i per causes sobrevingudes, no puguin fer front al pagament dels seus deutes, principalment pel que fa referència a les famílies deutores d'hipoteques que afectin el primer habitatge.