



## **Parlament de les Illes Balears**

### **Declaració institucional del Parlament de les Illes Balears amb motiu del dia mundial dels consumidors**

Avui se celebra el dia mundial del consumidor, dia en el qual ens hem de marcar com a repte que cada dia sigui el dia del consumidor. Dins una economia global i de mercat es fa més necessari que mai que l'individu disposi d'una formació substancial a l'hora d'exercir els seus drets com a consumidor i, en el moment actual, es fa molt important que tots prenguem consciència de les nostres accions com a consumidors.

L'article 51 de la Constitució Espanyola deixa palès que els poders públics han de promoure la informació i l'educació dels consumidors, fomentar les seves organitzacions i escoltar-los en les qüestions que els puguin afectar. Aquesta és la tasca més important per protegir els drets de consumidors i usuaris.

Així mateix, l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears, en el seu article 14.5, estableix que les administracions públiques de les Illes Balears garantiran polítiques de protecció i defensa de consumidors i usuaris i de les associacions d'aquests. I l'article 30.47 fixa com a competència pròpia la defensa dels consumidors i dels usuaris així com la regulació i el foment de les associacions i dels procediments de mediació.

Avui és una data en què hem de recordar també l'interès i el compromís dels governs per millorar els serveis i l'atenció a tots els consumidors, però també en aquesta tasca hi trobam les associacions de consumidors que es converteixen en vigilants i protectors dels nostres drets com a consumidors, a més de col·laboradors amb l'administració per desenvolupar millor les seves tasques.

Enguany volem fer una especial reflexió sobre el sistema arbitral de consum, un mecanisme extrajudicial àgil i gratuït que permet donar solucions als conflictes que puguin sorgir entre comerciant o prestador de serveis i consumidors.

La xifra, prop de deu mil sol·licituds d'arbitratge a la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears presentades pels consumidors durant aquesta legislatura, avala la idoneïtat i la importància d'aquesta eina per resoldre conflictes de consum. A més, és fonamental la col·laboració de tots els poders públics i de les associacions per tal de formar els consumidors, que són a la fi tots els ciutadans i les ciutadanes, en un consum responsable. Tots junts, comerciants, consumidors i institucions podem fer possible un consum més segur, saludable, solidari i sostenible. En definitiva, un consum responsable que faci compatible el nostre model productiu amb el respecte a l'entorn social i natural. Aquest és el compromís que adquirim avui.

Aprovada per assentiment pel Ple de la cambra  
en sessió de 15 de març de 2011