

**El 15 de març de 1962**, l'aleshores president John Fitzgerald Kennedy, en el seu discurs davant del Congrés dels Estats Units, va pronunciar aquesta frase: "**ser consumidor, per definició, ens inclou a tots**". Aquest discurs va ser determinant per elegir la data de celebració del Dia Mundial dels Drets de la Persona Consumidora que se celebra des de l'any 1983, vint anys després d'aquell discurs.

Deia el president Kennedy: "**som el grup econòmic més gran del mercat, que afecta i és afectat per quasi totes les decisions econòmiques, públiques i privades, però també és l'únic grup important que, sovint, els seus punts de vista no són escoltats**".

**El dia 9 d'abril de 1985, l'Assemblea General de les Nacions Unides, aprovava les directrius per a la Protecció dels Consumidors, que dotava els seus drets de reconeixement i legitimitat internacional.**

Avui, en aquest primer món on vivim, ser consumidor i usuari és inherent a la persona. Des que naixem, i al llarg de la nostra vida, serem en tot moment consumidors i usuaris. En néixer, consumim bolquers i som usuaris de la unitat de nounats d'un hospital i a la vellesa tornarem a consumir bolquers i acabarem com usuaris de la sala de vetlles d'un tanatori.

En aquest procés vital, la nostra personalitat de consumidor de béns i serveis, s'ha anat forjant i si no l'hem educada, informada i responsabilitzada, el nostre clam com a lobby, seran veus inconnexes i poc escoltades. Però si hem tingut cura de formar-la, com a consumidors responsables, tindrem la força suficient per influir en el mercat, i fer possible un equilibri entre les persones com a consumidors i els sectors empresarials, públics o privats, que abasteixen el mercat o presten un servei. El consumidor no ha d'ésser la part més feble, de la relació de consum, per poder assolir aquest equilibri de forces que regulen les relacions de demanda i oferta en el mercat.

**La persona és el centre de la societat, amb drets i deures, i la seva condició de consumidor ha d'ésser protegida, s'han de preservar els seus drets a la seguretat, la salut, la informació, la llengua, a escollir lliurament i defensar els seus interessos econòmics. Tota persona ha d'ésser coneixedora i conscient d'aquests drets però també dels seus deures com a consumidor.**

**Les empreses, tant públiques com privades, han de tenir cura de les seves obligacions de responsabilitat vers els consumidors, la qualitat, l'excel·lència en l'atenció al client i la garantia dels seus drets.**

**La pedagogia, formar consumidors responsables, és del tot necessària en l'entorn socioeconòmic actual, i el sector empresarial hi ha d'ajudar no sols per responsabilitat, que també, sinó per interès com a ens generador de negoci.**

I, per acabar i tornant al discurs del president Kennedy, aquest, solament com a declaració d'intencions, ja va suposar una millora en la qualitat de vida d'un col·lectiu menystingut, desitjaria que el desenvolupament del Codi suposi, també, una millora no sols per a les persones consumidores, si no també per a les empreses que sens dubte estan formades per persones, en definitiva, consumidors.

**Alfons Conesa i Badiella**

**Director de l'Agència Catalana del Consum**