

CONSUMIDORES DE TERCEIRA

E com tanta gente branda

Canga ao pescoço e viseira

Submissa à propaganda...

Dá cidadãos de terceira

Consumidores de terceira

Sem intrépida reacção

São de si fraca bandeira

P'ró orgulho da Nação

Em vésperas do **Dia Mundial dos Direitos do Consumidor**, o sentimento que nos invade é de profunda *perplexidade* e *decepção*.

Portugal não tem consabidamente uma política de consumidores.

O esquálido e informe programa do Governo é uma autêntica manta de retalhos, sem nexos nem plexos.

O Governo navega mal, com significativos retardamentos e à vista...

Vide o que ocorre com os preços dos produtos alimentares: **informação e contra-informação** à solta, a perturbar a inteligibilidade da situação, sem cabal solução para os desvarios subsistentes que pesam na bolsa de cada um.

E em que tende a ignorar-se que 'sem quaisquer freios' o sistema é o de "concorrência perfeita": **preço é o resultado do livre jogo da oferta e da procura**.

Como, de resto, sucedera, em pleno estado de emergência de saúde pública com os produtos de higiene e saúde e os equipamentos de protecção individual: com os oxímetros que custavam 4,50 € a serem oferecidos a mais de 70€...

Só muito mais tarde surgiram medidas de contenção, a soffrear os ímpetos especulativos do mercado.

Em razão de uma tal emergência, ao deflagrar da guerra no Leste Europeu, já a inflação "dava ares da sua graça"...

Uma qualquer política de consumidores envolve: **formação, informação, protecção**.

LLC - LIVING LAB DOS CONSUMIDORES / aditec

Pressupostos em termos metodológicos: **leis simples**, descodificadas, ao alcance de quem quer e **estruturas orgânicas** que garantam o acesso à **informação**, à **intermediação** nos conflitos e à sua **dirimição**.

Portugal não cumpre a norma programática da Lei-Quadro de Defesa do Consumidor (art.º 6.º) - **da formação e da educação para o consumo**:

- . Nem inserção nos “**curricula**” escolares, de modo transversal e coordenado, de temas de educação para o consumo (ensinos básico e secundário);
- . Nem **Plano Nacional de Formação de Formadores**;
- . Nem **Plano Nacional de Formação de Técnicos Especializados**;
- . Nem **Programa de Acções de Educação Permanente** e de Sensibilização para os Consumidores em geral e para os segmentos hipervulneráveis;
- . Nem **Programas de Carácter Educativo no Serviço Público de Radiodifusão Áudio e Audiovisual**;
- . Nem o recurso às **Redes de Mundiais de Informação**.

Portugal não cumpre a norma imperativa da Lei-Quadro (art.º 7.º) – da **informação aos consumidores**:

- . Nem **Serviços Municipais do Consumidor**;
- . Nem **Conselhos Municipais de Consumo**;
- . Nem **Bases de Dados e Arquivos Digitais** do acervo de consumo, com informação geral e específica, restrita a técnicos como acessível de modo incondicionado aos consumidores;
- . Nem **brochuras explicativas** que descodifiquem os, quantas vezes, ininteligíveis textos com que os poderes vêm brindando os cidadãos;
- . Nem **Programas de Informação no Serviço Público Áudio e Audiovisual** para promoção dos interesses e direitos do consumidor.

Portugal não cumpre a norma da Lei-Quadro (art.º 14) - **a do direito a uma justiça acessível e pronta**.

A quadrícula é mal servida, deficientemente dotada de estruturas tendentes à **conciliação**, **mediação** e **arbitragem** de conflitos, com uma dualidade de meios alternativos de administração da justiça, sem que tribunais arbitrais e julgados de paz “afinem pelo mesmo diapasão” e sem estarem disponíveis em todas as circunscrições.

Em lugar de um **secretário de Estado na Justiça** (que de direitos fundamentais se trata), uma mescla urdida no seio do Turismo, Comércio e Serviços: num acabado exemplo de terceiro-mundismo galopante)... e com uma indisponibilidade de tempo e ineficiência notáveis!

LLC - LIVING LAB DOS CONSUMIDORES / aditec

Uma lástima!

Em lugar de **codificação**, **dispersão normativa** (leis plúrimas, prolíferas, prolixas...), inacessível e distante.

Em vez de **estruturas harmónicas**, meros arremedos em parte ínfima dos municípios (em Lisboa, Porto e Coimbra não há **Serviços de Informação ao Consumidor**).

Clamorosa falha nas estruturas de administração da justiça, como se revelou.

Eis o que o Governo oferece aos cidadãos-consumidores.

A **Resolução do Parlamento de 28 de Junho de 2019** com recomendações ao Governo caiu em saco roto.

O Chefe de Estado também não parece ter acrescidas preocupações a tal propósito... os consumidores são desprezíveis e menosprezados!

Consumidores de todo o País: rebelai-vos, **sem excessos**, ante a iniquidade, a prepotência e a arbitrariedade!

Prof.º Dr.º Mário Frota

Presidente *Emérito* da apDC – **DIREITO DO CONSUMO** - Portugal