

# DÉFICE DE INFORMAÇÃO

## PARA UM EFECTIVO EXERCÍCIO

### DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR?

Em tempos, com base em oportuno estudo promovido pela Comissão Europeia, tornámos públicos estes dados:

#### I EXCESSO DE INFORMAÇÃO = DÉFICE DE INFORMAÇÃO?

O inquérito em torno da capacidade dos consumidores europeus, editado pela Comissão Europeia, mostra que

- . 1 (um) em 4 (quatro) consumidores afirma sentir falta de confiança e
- . cerca de 2 (dois) [em rigor, mais do que 1 (um)] em 3 (três) consideram-se mal informados;
- . apenas 2 % responderam correctamente a questões sobre os direitos de [ desistência ou de retractação nos contratos], as garantias e a protecção de que gozam contra práticas desleais.

A notória carência de informação prejudica a capacidade de os consumidores defenderem os direitos que em leis da UE e nos Estados se lhes reconhecem.

#### II DIREITOS QUE, NA PRÁTICA, NÃO SE RESPEITAM

Na década que transcorre,

- . cerca de 2 (dois) em 5 (cinco) europeus tiveram problemas com um produto ou serviço na UE, o que de todo seria motivo de queixa.

Os prejuízos sofridos pelos consumidores montaram a cerca de 0,5 % do PIB da UE.

Apesar de elevado o nível garantido pela legislação da UE, os problemas que aos consumidores se deparam ficam, muitas vezes, por resolver:

O EUROBARÓMETRO registava em tempos que:

- . apenas 26 % dos comerciantes conhecem o prazo exacto de devolução pelo consumidor de um “produto defeituoso”;
- . muitos dos litígios de consumo ficam por resolver pelo simples facto de o consumidor não agir.

## LLC - LIVING LAB DOS CONSUMIDORES / aditec

O inquérito revelava ainda que dos consumidores afectados:

. apenas 16 % recorrem a associações ou a entidades públicas para a sua resolução (na maior parte dos casos, nem sequer equacionam a hipótese de seguir as vias judiciais se infrutífero se mostrar o contacto inicial com o estabelecimento, se os montantes em causa forem de escasso valor).

A UE aposta agora decisivamente nos meios extrajudiciais de resolução de litígios (mediação, conciliação, arbitragem) para que o acesso à justiça seja real, efectivo.”

### III

#### DOS ÍNDICES DE INFORMAÇÃO EM PORTUGAL

Em estudo encomendado, ao que parece, pela Direcção-Geral do Consumidor se conclui que cerca de 70% dos consumidores, em Portugal, se acham bem informados acerca dos seus direitos.

Ora, salvo o devido respeito, não se nos afigura que os resultados sejam, com efeito, credíveis.

Como temos cerca de 30% de cidadãos esmagados entre os limiares da pobreza e da miséria, ou seja, de não consumidores, extrapolando, para usar os mesmos métodos (!), 100% dos consumidores, em Portugal, mostram-se bem informados acerca dos seus direitos.

Talvez, por isso, não haja, em Portugal, campanhas de informação dirigidas aos consumidores, afora o alcance limitadíssimo das acções (insuficientemente) patrocinadas pelo Fundo dos Direitos do Consumidor (constituído pelas cauções dos serviços públicos essenciais não resgatadas pelos seus titulares).

Talvez, por isso, não haja, em Portugal, Serviços Municipais de Informação ao Consumidor, como o estabelece a alínea b) do n.º 1 do artigo 7.º da Lei de Defesa do Consumidor.

Talvez, por isso, não haja, em Portugal, programas de informação ao consumidor nas estações de radiodifusão áudio e audiovisual, na esfera do Estado (Rádio e Televisão de Portugal...), como o manda a Lei de Defesa do Consumidor no n.º 2 do seu artigo 7.º

Se, a um outro nível, nem magistrados nem advogados, em geral, se acham convenientemente habilitados em matéria de Direito do Consumo, o que dizer do consumidor indiferenciado?

Conviria que houvesse maior autenticidade nos estudos e no rigor dos dados divulgados. É o mínimo que se exige para não sermos vítimas dos artifícios, sugestões e embustes que por aí campeiam...

Prof.º Dr.º Mário Frota

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