

# O consumidor quer-se ignorante: cumpra-se o desígnio!

Perfará dentro em pouco 42 anos que a primitiva Lei de Defesa do Consumidor veio a lume no jornal oficial. Quando é certo que a 25 de Abril de 1974 estava agendada, na então Assembleia Nacional, a aprovação de um texto que tivera como relatores, na Câmara Corporativa, os procuradores Maria de Lurdes Pintassilgo e Diogo Freitas do Amaral.

Na Lei de 22 de Agosto de 1981, há expressa referência aos meios de comunicação detidos pelo Estado, como segue:

“Artigo 8.º

(Direito à formação)

1 - O Governo adoptará medidas tendentes a assegurar a formação permanente do consumidor.

**2 - Os programas escolares da RTP e da RDP devem incluir matérias relacionadas com a defesa do consumidor.”**

Já na lei actual, que completará 27 anos a 31 de Julho em curso, a referência é mais dilatada, a saber

“Artigo 7.º

Direito à informação em geral

...

**2 - O serviço público de rádio e de televisão deve reservar espaços, em termos que a lei definirá, para a promoção dos interesses e direitos do consumidor.”**

Vinte e sete anos volvidos, jamais houve, com feição institucional, programas nos canais da televisão. Excepção a algo, ainda nos anos 70, com a assinatura de Pitacas Antunes e, mais tarde, nos anos 90, com uma intervenção regular nossa por deferência do presidente do Conselho da Administração da RTP, o bastonário Coelho Ribeiro, com peculiar sensibilidade para o tema do direito ao direito, o do acesso à informação jurídica, e que anuiu a uma proposta nossa, nos anos em que fôramos, no dizer do civilista Manuel Januário da Costa Gomes, “a causa dos direitos do consumidor”.

Não houve, jamais houve o cumprimento deste mandamento que emerge da Lei de 1996.

Recente estudo encomendado pela Direcção-Geral do Consumidor, eivado de efabulações, pretende oferecer um quadro de um cidadão informado, conhecedor dos seus direitos. É algo patentemente falso, como o reconhece o comum dos mortais...

Repare-se nestas percentagens dadas como boas:

## LLC - LIVING LAB DOS CONSUMIDORES / aditec

69,5% dos Consumidores Portugueses declaram-se conhecedores das leis de Defesa do Consumidor, subindo esta proporção para 73,5% no escalão etário "46-64", sendo o mais "conhecedor" dos seus direitos.

Ainda assim, 39,9% dos Consumidores declara estar pouco familiarizado com as leis que os defendem.

Já 30,2% dos Consumidores indica não estar, de todo, familiarizado, justificando-o por "Falta de interesse", "Falta de informação" e "Ainda não teve necessidade de recorrer".

"Conhecedores" das leis de defesa do Consumidor entre Empresas sobre, face a Consumidores, para 89,0%.

Sem ignorar que, como p regista o estudo, "no capítulo da literacia do consumidor sobre os seus direitos, quer as Entidades Reguladoras, quer as Associações de Consumidores e as Empresariais, entendem que o nível de literacia dos consumidores é baixo..."

Os consumidores pagam directa e indirectamente os serviços públicos da Rádio e Televisão de Portugal: directamente pela contribuição do audiovisual, nas facturas da energia; indirectamente pelas compensações indemnizatórias que saem do Orçamento do Estado.

E nem assim têm, de modo institucional, programas de informação com enfoque nos seus direitos, cada vez mais complexos, em espaços como dos da RDP e RTP, ora reagrupadas numa só empresa.

Como foi possível que, a despeito das nossas contínuas e sistemáticas advertências, o descaso houvesse imperado de tal forma que – 27 anos volvidos – nada haja sido feito para que programas regulares houvesse no serviço público que levassem a informação para o consumo aos cidadãos?

Será pela circunstância de a Administração Pública acreditar nos dados destes estudos encomendados, em que se "amarra o burro à feição do dono"?

Que responda quem souber!

Prof.º Dr.º Mário Frota

Presidente Emérito da apDC – DIREITO DO CONSUMO - Portugal