



DIA MUNDIAL DOS DIREITOS DOS CONSUMIDORES

15 DE MARÇO

A comemoração do dia 15 de março como o **Dia Mundial dos Direitos dos Consumidores** resulta do primeiro reconhecimento público dos direitos fundamentais do consumidor na alocução do Presidente dos Estados Unidos da América, John Kennedy, ao Congresso em 15 de março de 1962, na qual afirmou que todos somos consumidores e que apesar de os consumidores constituírem um grupo económico muito importante, a sua voz era frequentemente ignorada pelo facto de não estar (então) organizado.

Com efeito, todos somos consumidores quando adquirimos produtos e serviços para nossa utilização pessoal a operadores económicos, merecendo uma especial proteção consagrada pela Constituição da República Portuguesa de 1976 e desenvolvida pela Lei n.º 24/96, de 31 de julho, a Lei de Defesa do Consumidor em vigor.

Os direitos dos consumidores abrangem

- o **direito** à qualidade dos bens e serviços;
- o **direito** à proteção da saúde e da segurança física;
- o **direito** à formação e à educação para o consumo;
- o **direito** à informação para o consumo;
- o **direito** à proteção dos interesses económicos;
- o **direito** à prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogêneos, coletivos ou difusos;
- o **direito** à proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta;
- o **direito** à participação, por via representativa, na definição legal ou administrativa dos seus direitos e interesses.

Estes **direitos** vêm sendo desenvolvidos e regulamentados ao longo dos últimos 30 anos através de muitos diplomas emanados quer do Governo, quer da Assembleia da República. Tem sido pois, em nome da proteção dos vários direitos dos consumidores, que são estabelecidas as regras que devem ser respeitadas pelos diversos profissionais que atuam no âmbito das respetivas atividades económicas.



A título de exemplo, é em nome da proteção do **direito à qualidade dos bens e dos serviços**, que a lei determina que o vendedor deve garantir a conformidade dos bens móveis durante dois anos após a sua entrega ao consumidor.

É também para salvaguardar o **direito à saúde e segurança** dos consumidores que a lei impõe aos produtores que coloquem no mercado produtos cuja segurança esteja verificada e que não atentem contra a saúde dos consumidores.

É ainda com vista a promover e a reforçar o **direito à informação** que foi consagrado o dever de informação pré-contratual sobre o preço, as características do produto ou serviço e os prazos de entrega entre outros.

E quando se refere à proteção dos **direitos económicos**, a lei procura que na relação contratual o consumidor seja designadamente protegido contra os abusos de profissionais que, por exemplo, utilizam contratos pré-redigidos com cláusulas ambíguas ou abusivas.

Constituem marcos da defesa do consumidor em Portugal, desde logo, a **Lei de Defesa do Consumidor**, o diploma aplicável à segurança geral dos produtos e a **Lei dos Serviços Públicos Essenciais** que determinou a proibição da suspensão do fornecimento do serviço sem que primeiro exista um pré-aviso entre outros mecanismos de salvaguarda. Nos últimos anos, também a regulação tem contribuído para a defesa dos direitos e interesses dos consumidores.

Também o **Livro de Reclamações** constitui uma referência da defesa do consumidor em Portugal: a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações para um conjunto muito alargado de profissionais desde 2006 reforçou o direito do exercício de queixa enquanto verdadeiro exercício da cidadania.

Apesar dos avanços conseguidos, as transformações tecnológicas, a globalização dos mercados e a crise económica e financeira colocam aos consumidores novos problemas para os quais há que encontrar respostas. As compras *online* ou à distância, os conflitos de consumo transfronteiriços, a agressividade comercial e publicitária, a complexidade técnica dos serviços de energia, serviços financeiros e das comunicações eletrónicas suscitam constantemente questões, em especial aos consumidores mais vulneráveis.



O consumidor deve também saber que tem ao seu dispor **mecanismos extrajudiciais de resolução de conflitos** - os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo - quer de competência genérica, quer de competência especializada em áreas de maior conflitualidade, como o setor automóvel ou os seguros. Estes meios facultam aos consumidores uma justiça acessível e pronta, sendo as decisões arbitrais vinculativas como as sentenças judiciais.

Não se pense, no entanto, que ao consumidor apenas assistem direitos. A par dos direitos existem deveres que devem ser respeitados por todos os cidadãos enquanto consumidores.

Os consumidores, especialmente em época de crise, devem procurar recolher e analisar a informação necessária e procurar entender a verdadeira realidade por trás das propostas comerciais agressivas ou das mensagens publicitárias menos rigorosas, exercendo plenamente os seus direitos e deveres no mercado e na sociedade.

No atual contexto económico, os direitos à informação e à proteção dos interesses económicos dos consumidores assumem particular preocupação para o Governo e para a Direção-Geral do Consumidor.

A **prevenção e a regularização extrajudicial do incumprimento nos contratos de crédito** pelos consumidores, estabelecidas no Decreto-Lei n.º 227/2012, de 24 de outubro, e o funcionamento, neste âmbito, da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado, que integra atualmente 20 entidades reconhecidas pela Direção-Geral do Consumidor, são exemplos muito concretos dessa atuação. A criação desta Rede veio colocar à disposição dos consumidores um serviço de informação, aconselhamento e acompanhamento dos consumidores no âmbito da prevenção ou da regularização de situações de incumprimento dos seus contratos de crédito.

Por sua vez, o **Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores** financia projetos destinados à informação dos consumidores e à resolução extrajudicial de litígios de consumo, tendo concedido apoio financeiro às atividades desenvolvidas pelas entidades integradas na Rede.



A **Lei-quadro das Entidades Reguladoras** - Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto - atribui-lhes expressamente responsabilidades de proteção dos direitos e interesses dos consumidores nas áreas abrangidas, designadamente quanto à informação e resposta às reclamações apresentadas pelos consumidores e ao incentivo ao recurso à resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Assume também particular importância a **Diretiva sobre os direitos dos consumidores**, cuja transposição encontra-se parcialmente assegurada através da recente publicação do Decreto-lei n.º 24/2014, de 14 de janeiro, que visa reforçar os direitos dos consumidores que adquirirem bens e serviços no espaço da União Europeia. A Direção-Geral do Consumidor irá promover, ao longo deste ano, a divulgação deste regime com o objetivo de assegurar a informação junto dos consumidores e também dos operadores económicos.

No dia **15 de março** - dia em que assinalamos o **Dia Mundial dos Direitos do Consumidor** - devemos mais do que nunca:

- sensibilizar todos os cidadãos para a importância de todos serem consumidores mais informados e mais responsáveis;
- sensibilizar também os operadores económicos para a importância e a necessidade de respeitarem os direitos dos consumidores em geral e os consumidores vulneráveis em particular.

Saiba mais em: www.consumidor.pt

