

## **(Artigos Regionais)**

**Semana de 16 de Outubro de 23**

# **SOCIEDADE DE CONSUMO: POR UMA CULTURA DA INFORMAÇÃO**

Em país avesso a uma cultura da informação, surpreendem-nos os dados de um recente estudo acerca da “literacia” dos consumidores, com a chancela da Universidade Nova, algo que à generalidade das gentes terá naturalmente escapado...

Ao arrepio do que a Comissão Europeia vem revelando, Portugal “desfruta de um lugar ao sol” neste horizonte baço que vem toldando o nosso quotidiano.

Cerca de 70% dos consumidores, conclui o estranho estudo, afirmam achar-se convenientemente informados dos direitos que preenchem o seu estatuto.

Se se considerar que temos 30% da população esmagada entre os limiares da miséria e da pobreza, ou seja, em rigor, 30% de não consumidores, bem se pode ufanar o país porque atinge o pleno: é que 70% correspondem, afinal, a 100% de consumidores.

De entre os empresários (e responsáveis por empresas) os dados “revelados” são bem mais reconfortantes: cerca de 90% juram a pé firme que conhecem o ordenamento jurídico dos consumidores e as leis que o enformam.

A informação é direito fundamental do consumidor, di-lo a Constituição da República, no n.º 1 do seu artigo 60.

A informação tem, na Lei-Quadro de Defesa do Consumidor de 1996, em vigor, expressão num dos seus artigos (o 7.º):

E, no entanto, consumidores e contribuintes, que garantem o funcionamento da extensa rede de estações de radiodifusão áudio e audiovisual na órbita do Estado, não vêem consagrado no quotidiano o serviço que jamais se instituiu:

Incumbência do Estado, Regiões Autónomas e Municípios é a de desenvolver acções e adoptar medidas tendentes à informação em geral do consumidor.

Mediante que tipo de acções?

- Criação de serviços municipais de informação ao consumidor;
- Criação de bases de dados e arquivos digitais, de âmbito nacional, para difusão de informação geral e específica, tanto de acesso restrito aos serviços como de acesso incondicionado, dirigidos em geral ao consumidor (de modo descodificado)
- Subvenção de acções e campanhas de informação desencadeadas pelas associações de consumidores autênticas, autónomas e genuínas.

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.”

O Estado (a Administração), aos costumes, diz invariavelmente: “nada”!

E, desde a primeira das leis, adoptada não em 1974, mas em 1981, 42 anos depois, o artigo de que se trata é autêntica “**LETRA MORTA**”!

Já o que rege a informação em particular (o 8.º) permanece, quantas vezes, omissa, tal o descaso verificado neste particular:

“O fornecedor de bens como o de serviços deve, tanto nos preliminares como na celebração do contrato, informar de modo claro, objectivo e adequado o consumidor ..., nomeadamente sobre características, composição e preço do bem ou serviço, bem como sobre o período de vigência do contrato, garantias, prazos de entrega e assistência após o negócio jurídico e consequências do não pagamento do preço do bem ou serviço.”

...

- Se ocorrer ausência de informação, informação insuficiente, ilegível ou ambígua que comprometa a utilização adequada do bem ou do serviço, o consumidor goza do direito de retractação do contrato relativo à sua aquisição ou prestação, no prazo de sete dias úteis a contar da data de recepção do bem ou do [início] da prestação de serviços.
- O fornecedor de bens ou de serviços que viole o dever de informar responde pelos danos que causar ao consumidor, sendo solidariamente responsáveis os demais intervenientes na cadeia da produção à distribuição que hajam violado igualmente o dever de informação.

O incumprimento do dever de informação sobre as consequências do não pagamento do preço do bem ou serviço determina a responsabilidade do

fornecedor pelo pagamento das custas processuais devidas pela cobrança do crédito.

Claro que este triste estado de coisas se arrasta desde sempre com o criminoso descaso dos sucessivos governos e administrações.

Até quando?

Mário Frota

presidente emérito da **apDC – DIREITO DO CONSUMO - Portugal**