

Documentação
entregue na
audição
26.5.2010

POR UMA POLÍTICA DE DEFESA DOS CONSUMIDORES



Sempre consigo na defesa dos seus direitos.

Legislativas **2009**

1. O ACESSO À JUSTIÇA

Todos os diagnósticos acerca da justiça são consensuais quanto à urgência de agir. Combater a morosidade no funcionamento dos Tribunais tem sido um desiderato que importa continuar.

Os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, de competência genérica ou especializada, são uma experiência de sucesso com mais de uma década. A credibilidade de que gozam, quer entre os profissionais, quer entre os consumidores, e a forma simplificada e rápida de resolução dos litígios fazem dos Centros uma forma privilegiada de resolução dos litígios de consumo.

Os mecanismos judiciais que se encontram ao dispor dos consumidores bem como das organizações representativas dos seus interesses necessitam ser revistos, atenta a natural e constante evolução da sociedade de consumo, tendo em vista uma efectiva salvaguarda dos seus interesses e direitos.

Nesta área, preconizamos:

- A implementação de um efectivo funcionamento em rede dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, de competência genérica e específica, dinamizando os já existentes e alargando as respectivas competências territoriais, por forma a abranger as áreas geográficas do país, ainda não cobertas por aqueles;
- O apoio às acções de sensibilização dos profissionais do sistema judiciário, em temáticas de defesa do consumidor;
- A realização de campanhas de informação acerca do sistema judiciário, aproximando-o dos cidadãos;
- A alteração da Lei da Acção Popular, com a necessária compatibilização das acções colectivas europeias, de modo a torná-la mais eficaz, tendo em consideração, nomeadamente, os seguintes aspectos:
 - Clarificação do conceito “cidadão” titular do direito de acção popular;
 - Alargamento da legitimidade activa – apenas as associações e fundações defensoras dos interesses protegidos pela Lei têm legitimidade activa para estar em juízo – de fora ficam os grupos *ad hoc*, cuja legitimação poderia ser feita, caso a caso, pelo juiz que lhes reconhecesse “representatividade adequada”;
 - Precisão do conceito *erga omnes* do caso julgado, distinguindo interesses difusos e colectivos, de um lado, e interesses individuais homogéneos, de outro e admitindo, em caso de improcedência, que o titular de um interesse individual possa exercer o seu direito próprio em acção autónoma;

- Actualização das normas referentes ao indeferimento liminar da petição inicial com as actuais disposições do Código de Processo Civil, que eliminaram tal possibilidade, quando o seu fundamento fosse a inaptidão;
- Clarificação da questão da legitimidade activa para executar a sentença proferida em acção popular – actualmente nada é referido causando incerteza jurídica e possibilitando a discussão desta questão nas várias instâncias judiciais com o conseqüente atraso nas decisões substanciais;
- Admissibilidade de aplicação de sanções penais compulsórias, à semelhança do que se passa na acção inibitória prevista no DL 446/85, de 25 de Outubro e alterações subsequentes e na Lei de Defesa do Consumidor;
- Clarificação do princípio da “inversão do ónus da prova” em relação ao autor;
- Previsão do modo e sistema de repartição de indemnizações de titulares de interesses difusos não identificados;
- A revisão da Lei dos Actos Próprios dos Advogados (Lei n.º 49/2004, de 24 de Agosto) na medida em que limita o exercício de direitos constitucionais, como o direito à informação a instituições da sociedade civil, como por exemplo, às associações de consumidores;
- A revisão das regras do ónus da prova nalguns casos de litígios de consumo, como por exemplo nas práticas comerciais desleais e nas vendas ao domicílio. Com efeito, um dos obstáculos à efectivação dos direitos dos consumidores consagrados na legislação portuguesa consiste na “prova diabólica” dos mesmos a que, muitas vezes, os consumidores estão sujeitos;
- A alteração do regime das Cláusulas Contratuais Gerais no sentido de alargar o efeito da sentença a todos os casos similares, quando se trate de cláusulas absolutamente proibidas, e de retomar a proposta de um sistema administrativo de controle das cláusulas contratuais gerais, semelhante ao recentemente introduzido em Espanha.

2. OS CUIDADOS DE SAÚDE

A saúde constitui uma preocupação permanente das pessoas e a protecção na doença assume uma relevância acrescida, nomeadamente ao nível do acesso aos cuidados de saúde, da qualidade dos serviços prestados, bem como das informações prestadas aos consumidores. Por outro lado, as despesas com a saúde representam um encargo significativo no orçamento das famílias quer pela aquisição de medicamentos e utilização de serviços de saúde quer enquanto contribuintes para o Sistema Nacional de Saúde.

Listas de espera intermináveis, tempos de espera longos de mais, condições hospitalares inadequadas, falta de humanização de alguns profissionais de saúde, são alguns dos problemas com que os consumidores/utentes dos serviços de saúde (públicos ou privados) se deparam quando a eles têm que recorrer.

Em caso de acidente terapêutico, é particularmente difícil para o consumidor conseguir demonstrar a eventual responsabilidade dos profissionais de saúde. Por um lado, não possui os conhecimentos necessários e, por outro, não tem acesso a muitos dos elementos essenciais.

As medicinas alternativas e as prescrições dos produtos que lhes estão associadas são cada vez mais acessíveis aos consumidores sem que a qualidade dos tratamentos prestados seja devidamente controlada ou garantida. Importará, no futuro, que um mesmo princípio activo, nas suas diferentes designações, não comporte garantias diferentes, como hoje vai sucedendo.

Promover a saúde, quer através de hábitos de vida saudáveis, quer de controlos regulares ao respectivo estado de saúde é essencial para prevenir doenças que limitam gravemente a qualidade de vida do Homem ou que lhe podem mesmo ser fatais.

Nesta área, propomos a introdução de aperfeiçoamento do Sistema Nacional de Saúde, adequando-o às reais necessidades da população, através de:

- Rentabilização das instalações, equipamentos e recursos humanos das unidades de saúde, assegurando a eficácia dos serviços prestados;
- Alargamento e adequação dos protocolos entre o Serviço Nacional de Saúde e os prestadores de cuidados de saúde privados, sempre que se manifeste insuficiência daquele, mantendo-se uma avaliação permanente, acessível a todos os utentes, da qualidade oferecida pelos diferentes intervenientes;
- Ampliação dos serviços prestados pelas farmácias hospitalares, bem como a introdução do conceito de “farmácia social”;
- Promoção de políticas de prevenção da saúde com enfoque nos cuidados primários e terciários nomeadamente no controlo regular de saúde;
- Promoção do desenvolvimento da rede de cuidados continuados e da acção das Unidades de Saúde Familiar;
- A concretização da designação de médico de família para todos os cidadãos;
- A revisão da política do medicamento e o reforço do papel do Infarmed, enquanto agente de controlo e fiscalização da respectiva qualidade;
- Avaliação do regime actualmente em vigor respeitante à prescrição por unidoses e eventual possibilidade de alargamento a todo o país;
- A criação de regras respeitantes ao consentimento informado, através da promulgação de um diploma com a necessária definição da informação a prestar ao paciente;

- A promoção de acções de formação para todos os profissionais da saúde no sentido de desenvolver competências relacionais e de comunicação, tendo em vista uma maior humanização dos seus serviços e práticas;
- A realização de campanhas informativas sobre a promoção de hábitos de alimentação saudáveis e a prática de actividade física; informação dissuasora sobre comportamentos de risco associados a alcoolismo, tabaco e droga, bem como sobre o uso racional do medicamento;
- Maior exigência no que respeita à qualidade da oferta, nomeadamente através da fiscalização da habilitação dos profissionais dos meios complementares de diagnóstico;
- A adequação do plano Nacional de Vacinação às necessidades da população;
- A introdução de regras respeitantes à obrigatoriedade de contratação de seguros de responsabilidade civil profissional;
- A garantia de representação dos consumidores nas unidades de saúde nomeadamente na Entidade Reguladora para a Saúde;
- A regulamentação e fiscalização das práticas de medicina alternativa e os produtos que lhe estão associados, mormente no que respeita à garantia de qualidade dos mesmos, atendendo aos melhores exemplos que se encontram no plano internacional;
- A regulamentação e fiscalização das actividades paramédicas e de serviços de saúde privados;
- Consagração legal do conceito de acto médico.

3. SERVIÇOS DE INTERESSE GERAL

Os serviços de interesse geral visam satisfazer as necessidades essenciais das pessoas e consubstanciam instrumentos fundamentais para promover a coesão social. Tais serviços devem ser prestados com elevados padrões de qualidade, devendo revestir características específicas que importa assegurar, sendo importante pugnar pela acessibilidade dos consumidores a estes serviços, mediante a fixação de preços razoáveis, assegurando a universalidade da respectiva prestação e preservando a continuidade desses serviços.

A abertura à concorrência dos mercados respectivos deveria conduzir à melhoria do serviço prestado, a uma diversificação da escolha e a preços mais baixos, a favor de todos os consumidores.

3.1. ÁGUA

É unanimemente reconhecido o valor social da água, bem como o seu valor económico e a sua dimensão ambiental, razão pela qual esta deve ser objecto de uma gestão responsável e racional que assegure a todos os consumidores o fornecimento deste bem com qualidade.

Contudo, as discrepâncias ainda existentes a nível do tarifário bem como a inexistência de critérios uniformes ao nível da regulação deste serviço, tem dificultado a concretização do princípio da respectiva universalidade e transparência.

Nesta área, defendemos:

- A harmonização da política de sustentabilidade económica dos sistemas de abastecimento de água, com total transparência e credibilidade dos regimes de fixação de tarifários, de forma a incutir uma utilização mais eficiente dos serviços e do bem em causa, quer pelos consumidores (tendo em consideração os mais carenciados), quer pelas entidades prestadoras;
- A garantia da eficácia e transparência no sistema de captação, distribuição e gestão de recursos hídricos, contribuindo, desta forma, para a diminuição de perdas / rupturas do mesmo;
- A promoção de campanhas de informação e sensibilização para a adopção de comportamentos exemplares para efeitos de utilização racional da água;
- A adopção de uma norma de referência na legislação ou na normalização nacional ou europeia para os dispositivos eficientes – torneiras, autoclismos, e chuveiros, por exemplo – que permitam um melhor desempenho dos mesmos, nos termos do Programa Nacional do Uso Eficiente da Água;
- A disponibilização aos consumidores de informação acerca do conteúdo do serviço bem como sobre a existência de mecanismos alternativos de resolução de eventuais conflitos;
- A divulgação, por parte da ERSAR da globalidade das tarifas aplicadas na factura da água num único sítio da Internet;
- A aprovação novo regulamento tarifário, que lhe permita exercer o poder fiscalizador sobre toda e qualquer entidade, independentemente da sua natureza pública ou privada;
- Uma efectiva participação das organizações de defesa dos consumidores nos conselhos consultivos ou tarifários do IRAR/ERSAR.

3.2. ELECTRICIDADE

Não obstante o trabalho desenvolvido pela ERSE, enquanto não se proceder a uma efectiva promoção de mecanismos verdadeiramente concorrenciais do lado da produção, assim como o estancamento de custos impostos, de forma arbitrária, a regulação não conseguirá determinar o preço justo o que desde prejudicará gravemente os interesses dos consumidores – sendo que, igualmente, enquanto não existir uma verdadeira concorrência somos de entender – em função do exemplo dado pelos combustíveis – que as tarifas permaneçam reguladas para defesa dos consumidores.

Defendemos, igualmente, um conjunto de dez eixos referentes à Política Energética Nacional, a saber: (i) a estabilidade da política energética nacional, com a definição de objectivos claros; (ii) a fomentação da diversidade das fontes de energia e o zelo pela segurança no abastecimento; (iii) uma política claramente virada para a eficiência energética no quadro dos nossos compromissos internacionais e de desenvolvimento sustentável; (iv) com a promoção da liberalização e dos mecanismos de mercado (com as regras da concorrência a operarem no sentido dum favorecimento dos consumidores); (v) numa política que se quer transparente, participada e eficazmente comunicada aos consumidores; (vi) com o apoio a uma regulação forte e independente; (vii) com a garantia de preços finais justos e acessíveis; (viii) com a fomentação da inovação (técnica e de gestão) no sector; (ix) com uma maior exigência na qualidade do serviço que é oferecido; e (x) com uma política catalizadora da construção de uma política energética comum a nível europeu atenta à evolução e tendências de outros sectores da economia e da sociedade.

Nesta área, propomos:

- A concretização de uma efectiva concorrência no sector eléctrico através da implementação do Mercado Ibérico de Electricidade (MIBEL) para que daí resultem reais benefícios para os consumidores;
- A introdução de medidas adequadas tendo em vista limitar a concentração de produção;
- A implementação de medidas que visem reduzir os custos de interesse geral na tarifa da electricidade, nomeadamente através da alteração do regime legal da co-geração, reavaliação das formas de financiamento das energias renováveis bem como do regime subjacente às rendas de concessão de municípios e definição rigorosa dos custos de convergência com as regiões autónomas, tudo de modo a reduzir o défice tarifário;
- A informação adequada e acessível aos consumidores acerca do conteúdo do serviço base, bem como dos procedimentos para efeitos de mudança de comercializador;

- A introdução de medidas adequadas a uma eficaz representação dos consumidores no Conselho Tarifário e Consultivo da entidade reguladora, adoptando-se o princípio da discriminação positiva, permitindo a todos, nomeadamente aos consumidores e organismos representativos dos seus interesses a desejável e adequada participação.

3.3. GÁS

Os preços praticados – acima da média da Europa e tanto mais acima quanto mais gás se consumir, directamente relacionados com as elevadas taxas de remuneração contratualizadas para os activos das empresas existentes – podem constituir um obstáculo à entrada de novos operadores. Acresce que as empresas actualmente existentes, mesmo quando juridicamente distintas, estão intimamente relacionadas em termos económicos, o que também dificulta a livre e sã concorrência, interessando por isso criar regras que alterem esta situação.

Importa introduzir obrigações de serviço público nos contratos de concessão de distribuição de gás natural, de modo a que zonas onde a referida distribuição, em termos relativos, se revelem menos rentáveis para a empresa, não deixem de ser abastecidas.

Por outro lado, muitos dos problemas da segurança das instalações estão relacionados com falhas de construção e inspecções deficientes, constatados pela existência de inadequadas e perigosas condições de exaustão e de ventilação.

A ausência de uma adequada regulamentação dos profissionais deste sector, a inexistente fiscalização das condições de segurança das instalações de gás, a repartição das competências entre as entidades reguladoras e fiscalizadoras não tem permitido contribuir de forma adequada para este serviço público essencial.

Nesta área, propomos:

- A introdução de uma efectiva e verdadeira concorrência no sector do gás natural criando condições que beneficiem o consumidor;
- A implementação de medidas adequadas à saúde e segurança dos consumidores, nomeadamente a uniformização dos procedimentos de verificação das condições de segurança, no que respeita às instalações de gás e a consagração legal da obrigatoriedade de instalação de medidores de monóxido de carbono;
- O reforço da fiscalização relativa aos projectos habitacionais, com especial ênfase nas condições de ventilação e exaustão;

- A promoção de campanhas de informação tendo em vista alertar os consumidores e técnicos para a importância da manutenção e conservação das respectivas instalações de gás;
- O alargamento da competência da ERSE a todo o sector do gás;
- A introdução de medidas adequadas a uma eficaz representação dos consumidores no Conselho Tarifário e Consultivo da entidade reguladora, adoptando-se o principio da discriminação positiva, permitindo a todos, nomeadamente aos cidadãos, consumidores e organismos representativos dos seus interesses a desejável e adequada participação.

3.4. TELECOMUNICAÇÕES

A massificação do sector das telecomunicações e a respectiva evolução tecnológica, desempenha um papel fundamental no desenvolvimento da sociedade de informação e constitui-se actualmente como um serviço público essencial. É pois com preocupação que se assiste ao elevado número de reclamações, por parte dos consumidores, decorrente de uma oferta de serviços muitas vezes pouco clara no que respeita ao conteúdo e à formação de preços, situação agravada por uma insuficiente regulamentação e actuação do organismo fiscalizador.

Nesta área, preconizamos:

- O alargamento das competências da Entidade Reguladora a todos as comunicações electrónicas, nomeadamente na aplicação do Regulamento da Qualidade de Serviço;
- A criação de regulamentação adequada que permita a correspondência directa entre o custo do serviço e o valor cobrado aos consumidores;
- A efectiva fiscalização do Regulamento da Portabilidade, agilizando as regras, garantindo a liberdade de escolha dos consumidores, tornando desta forma o mercado mais competitivo;
- A universalidade do acesso, evitando toda e qualquer discriminação em termos territoriais no que respeita à qualidade e preço dos serviços;
- A introdução de regras que permitam uma informação actualizada, fidedigna e permanente das diferentes ofertas de mercado, através da imposição aos operadores da disponibilização de simuladores e a monitorização regular pela entidade fiscalizadora;
- O reforço da fiscalização e supervisão deste sector, vigiando em permanência as práticas restritivas da concorrência, bem como as informações disponibilizadas pelos operadores aos consumidores.

3.5. SERVIÇOS POSTAIS

Temos vindo a assistir a um progressivo esvaziamento do próprio objecto do serviço postal universal, nomeadamente no que respeita à eliminação de estações de correios, nas regiões interiores do país, bem como a alteração das regras respeitantes aos serviços reservados, objecto de obrigações específicas de serviço universal. Por outro lado, a desactualização deste sector face às novas tecnologias de informação não tem permitido o investimento em políticas de qualidade de serviço.

Nesta área, propomos:

- A implementação de medidas adequadas à garantia e manutenção do serviço postal universal;
- A melhoria da qualidade de serviço, a preços acessíveis e em todos os pontos do país, adoptando horários mais convenientes às necessidades da população e simultaneamente, reduzindo os tempos de espera;
- O reforço da monitorização e fiscalização dos níveis mínimos de qualidade de serviço;
- A realização de acções de formação aos funcionários tendo em vista a melhoria da qualidade do serviço prestado;
- Uma efectiva garantia dos direitos dos consumidores a quando da privatização deste sector, nomeadamente no que concerne ao acesso, qualidade e confidencialidade da prestação destes serviços.

4. REGULAÇÃO E CONCORRÊNCIA

Uma das dificuldades da defesa do consumidor em Portugal é a ausência de uma noção de lealdade no comércio que limite determinadas práticas comerciais desleais ou abusivas. É certo que existe legislação a proibir ou limitar algumas dessas práticas, mas a verdade é que o mercado é dinâmico e muito criativo e, por isso, muito rápida e facilmente se adapta e contorna a legislação existente.

Por outro lado, existem determinadas formas de venda que, pela sua agressividade - em certas situações chega a estar próxima da coacção - põem em causa a liberdade do consumidor e a formação da sua própria vontade. São disso exemplo a venda de "time-share" (direito real de habitação periódica e similares), de cartões de férias, de colchões, entre outros. Nestas situações, a maior parte das vezes, não está em causa a qualidade do produto, mas a forma agressiva e enganosa de angariação de clientes e, posteriormente, de venda dos produtos.

Acresce que a noção de concorrência desleal não foi concebida tendo em conta as preocupações dos consumidores e, por isso, não está adaptada a esta nova realidade.

A noção de lealdade no comércio poderia servir como enquadramento flexível, que permitiria ajuizar e sancionar práticas comerciais consideradas, em determinado momento ou em certas circunstâncias, desleais ou abusivas, defendendo o consumidor e promovendo a concorrência. Para os consumidores, o essencial é obter melhores preços, maior escolha e melhor qualidade.

A DECO entende que a concorrência, regra geral é a forma de mercado que contribui para garantir aos consumidores a aquisição de produtos e serviços, a melhores preços, com maior escolha e qualidade. Contudo, a experiência tem demonstrado que uma concorrência distorcida se tem revelado prejudicial aos consumidores. A liberalização dos preços e actividades económicas só deve ser implementada desde que se encontrem garantidas as condições necessárias para que a concorrência funcione.

Por outro lado, a abertura de mercados e o fim dos monopólios tem tido igualmente como consequência excluir certos consumidores, pouco rentáveis, do ponto de vista económico dos fornecedores, do acesso a certos serviços de base, a prática de preços proibitivos ou simplesmente a recusa de prestação dos serviços solicitados.

Nesta área, preconizamos:

- A implementação das condições necessárias para que os mercados em liberalização venham a funcionar em concorrência;
- A criação de um sistema fiscalizador que promova a lealdade no comércio e facilite a perseguição legal das práticas lesivas dos interesses dos consumidores.
- A realização de campanhas informativas aos consumidores relativas às competências e poder de actuação de todas as entidades reguladoras;
- A implementação de um modelo coerente de regulação em todos os sectores da actividade em causa, bem como naqueles em que haja distorção da concorrência;
- A garantia de que a Autoridade da Concorrência disponha de competências, meios, vontade e independência política para detectar, combater e sancionar comportamentos anti-concorrenciais;
- A previsão de sanções económicas, realmente dissuasoras das práticas violadoras das regras da concorrência, devendo os montantes destas financiar campanhas de informação aos consumidores;
- O estabelecimento de critérios equitativos de representatividade entre os parceiros nos diferentes Conselhos de entidades reguladoras.

5. A ACTIVIDADE FISCALIZADORA DO ESTADO

A actividade fiscalizadora do Estado constitui uma componente extremamente importante do ordenamento jurídico e um instrumento decisivo para garantir o cumprimento das normas vigentes. Esta actividade é nuns casos executada no âmbito de Institutos Públicos (fundos e serviços autónomos), noutros casos através de direcções-gerais (serviços integrados). Assim, é essencial definir uma estratégia, preparar os serviços e disponibilizar os recursos que permitam prosseguir efectivamente as responsabilidades inspectivas. Para esse efeito e tendo em vista a eficácia plena das acções de fiscalização é importante que sejam elaborados planos anuais de fiscalização, onde se definam estratégias de intervenção e se consagrem mecanismos de avaliação da actividade em causa.

Nesta área, propomos:

- O acompanhamento da actividade dos Institutos Públicos com funções fiscalizadoras, pela disponibilização nas suas páginas *on-line*, relatórios de actividades e relatórios de contas dos últimos três anos;
- A apresentação de “Carta de Missão” das Direcções-Gerais que exercem funções fiscalizadoras, onde estejam clarificados a estratégia de fiscalização e de organização dos serviços, bem como os mecanismos de controlo desta actividade inspectiva, criando-os caso não existam;
- A revisão dos montantes das coimas para que na sua aplicação concreta a sanção possa superar a vantagem económica decorrente da infracção;
- A revisão das sanções acessórias e o respectivo processo e momento da aplicação, para que estas sejam manifestamente dissuasoras das práticas infractoras;
- A realização de campanhas informativas aos consumidores sobre as competências e poder de actuação de todas as entidades fiscalizadoras;
- A promoção de acções de formação para os recursos técnicos de fiscalização na área da defesa do consumidor;
- A celebração de protocolos de colaboração entre os diferentes organismos fiscalizadores do Estado e as organizações de defesa dos consumidores, tendo em vista a criação de sistemas de alertas mais expeditos e eficazes.

6. HABITAÇÃO

O sector da habitação é um dos mais problemáticos para os consumidores: urbanizações mal projectadas quer em termos das vias de acesso, da concepção dos próprios edifícios, dos equipamentos públicos disponíveis e dos espaços verdes, edifícios com defeitos de construção e pouco eficientes quer em termos energéticos quer em termos acústicos, má aplicação dos materiais de construção por falta de formação profissional, dificuldade na reparação dos danos.

Contraditoriamente, os preços são muito elevados e representam um valor muito significativo no orçamento familiar.

O arrendamento, por outro lado, não representa uma verdadeira alternativa à aquisição de habitação, dados os preços e condições actualmente praticados.

A resolução destes problemas exige uma intervenção a vários níveis quer na previsão de regimes mais adequados às necessidades dos vários intervenientes, quer numa maior fiscalização e responsabilização dos profissionais do sector. Com efeito, os problemas encontrados dizem respeito, quer a lacunas ou insuficiências da legislação existente, quer à ausência ou ineficácia da fiscalização das várias entidades responsáveis.

Nesta área, propomos:

- Uma efectiva promoção na reabilitação dos edifícios existentes;
- A revitalização da política de acesso à habitação, dinamizando o mercado de arrendamento, através de uma adequada política de preços, impostos e incentivos, que contribua para a requalificação dos fogos devolutos e edifícios camarários e particulares e ajude a combater a desertificação das cidades e em especial dos seus centros históricos;
- A reorganização dos serviços e processos de licenciamento para aquisição e construção de habitação;
- O reforço da fiscalização dos sectores da construção e do imobiliário, de forma a torná-lo mais eficaz e transparente;
- O alargamento do Sistema de Certificação de Edifícios, aos prédios existentes que venham a ser remodelados, mormente no que respeita à melhoria energética e de construção;
- A revisão do regime de garantias dos imóveis, nomeadamente aumentando o prazo para 10 anos;
- A consagração obrigatória da contratação de um seguro que cubra os defeitos de construção, por parte dos profissionais do sector;
- A promoção, em parceria com as empresas construtoras, de acções de formação e qualificação dos técnicos, reforçando e garantindo a qualidade da habitação, com especial atenção para o conforto, isolamento térmico, acústico e eficiência energética;
- A garantia de representação dos consumidores no organismo de regulação e fiscalização deste sector.

7. A SEGURANÇA E A QUALIDADE ALIMENTAR

Os escândalos alimentares dos últimos anos, como a crise das vacas loucas, as dioxinas, a carne com hormonas e outras substâncias promotoras do crescimento, os nitrofuranos, a utilização abusiva dos medicamentos, nomeadamente, antibióticos, sulfonamidas, coccidiostáticos bem como a má qualidade higiénica detectada nalguns produtos colocaram a segurança alimentar no topo das preocupações dos consumidores.

Os consumidores exigem certezas quanto à segurança dos alimentos que consomem ao longo de toda a cadeia alimentar (do prado ao prato). Exigem, igualmente, informações correctas e não enganosas sobre a composição e a qualidade dos alimentos.

Não deve ser possível usar alegações de benefícios para a saúde e nutricionais para promover alimentos sem que aquelas estejam devidamente comprovadas. Muito menos nos alimentos que apresentam na sua composição um elevado teor de sal, gordura ou açúcar. Por outro lado, importa criar regulamentação para a utilização de alegações do género “produto light”, “produto magro”, “sem gordura”, “livre de açúcar”, entre outras, bem como para os “produtos enriquecidos” com determinadas vitaminas, tendo em vista não induzir em erro os consumidores.

Em caso de contaminação alimentar, é necessário que a transmissão de informação entre os diferentes actores da cadeia alimentar, as respectivas autoridades e os consumidores, seja completa e automática. Nesta matéria deve primar o princípio da precaução sobre qualquer outro interesse.

Nesta área preconizamos:

- A colocação no mercado apenas dos alimentos que respeitem elevados padrões de qualidade e segurança alimentar;
- O reforço dos serviços de fiscalização em toda a cadeia alimentar;
- A introdução de um sistema completo de rastreio de todos os alimentos em todas as fases da cadeia alimentar;
- A aplicação do princípio da precaução, nomeadamente quanto aos alimentos produzidos através de Organismos Geneticamente Modificados (OGM);
- Um sistema de alerta eficaz dirigido aos consumidores sobre as contaminações e riscos de contaminação dos alimentos;
- A disponibilização de informação correcta e não enganosa sobre a composição dos produtos alimentares;
- A consagração de obrigatoriedade da rotulagem nutricional em todos os produtos alimentícios, embalados, com informação clara e compreensível para o consumidor;

- A criação e implementação de um sistema de rotulagem claro e harmonizado que contemple todos os alimentos;
- A regulamentação e fiscalização das mensagens publicitárias a alimentos ricos em açúcar, sal e gordura, dirigida às crianças;
- Realização de campanhas informativas dirigidas ao grande público sobre a prática de uma alimentação equilibrada;
- A celebração de protocolos de colaboração entre os diferentes organismos fiscalizadores do Estado e as organizações de defesa dos consumidores, tendo em vista a criação de sistemas de alertas mais expeditos e eficazes.

8. A SEGURANÇA DOS PRODUTOS E SERVIÇOS

A segurança é um tema essencial para os consumidores portugueses, a que a DECO e a revista PROTESTE têm dedicado uma atenção cada vez maior. Este problema, verdadeiramente civilizacional, apresenta contornos preocupantes para os consumidores, sem que existam entidades suficientemente eficazes para ultrapassar este problema e fiscalização que faça cumprir a legislação existente.

Não é admissível que os testes de segurança realizados a hotéis, discotecas, parques infantis, centros comerciais, cinemas, entre outros, revelem quase sempre resultados negativos quando, ainda por cima, muitas vezes, pequenas alterações de comportamentos seriam suficientes para melhorar significativamente tais resultados, reduzindo o risco de danos para a saúde e vida dos consumidores. Não é igualmente admissível que os responsáveis pela tutela do sector em causa (e, nalguns casos, os responsáveis pela fiscalização e pelo licenciamento) desvalorizem tais resultados e se mantenham inactivos.

A DECO defende o reforço das competências das entidades fiscalizadoras já existentes para as matérias relacionadas com a segurança que permita uma maior intervenção por parte destas, sendo premente a revisão da legislação nessa área.

Nesta área propomos:

- O reforço da fiscalização da venda de produtos que comportem um risco acrescido para a segurança dos consumidores, adoptando-se, para o efeito, as medidas necessárias à supressão desses produtos do mercado português;
- A revisão ou criação de legislação relativa à segurança em estabelecimentos públicos, nomeadamente hotéis, casas de espectáculos, escolas, creches, parques de diversões, discotecas, lares de terceira idade, ginásios, redes de distribuição de gás, elevadores, entre outros;

- A revisão da legislação relativa aos brinquedos no respeitante à rotulagem e à definição de brinquedo e o incremento de acções de fiscalização da venda destes produtos que possibilitem uma retirada eficaz dos brinquedos que não estejam conformes com as regras de segurança;
- A criação de um plano de protecção da segurança infantil, concretizando as condições para a implementação e efectivação do Plano de Acção para a Segurança Infantil (PASI) que se encontra actualmente suspenso;
- A alteração das normas em vigor EN 60335-1 e EN 60335-2-25 pela norma ISO 13732-1:2006 – “Ergonomics of the thermal environment – methods for the assessment for human responses to contact with surface”, tendo em vista garantir a utilização dos fornos de encastrar e microondas,, em condições de total segurança para os consumidores;
- A promoção de uma cultura de segurança através de acções informativas e formativas dirigidas aos utilizadores e comerciantes.

9. TRANSPORTES E MOBILIDADE

A crescente importância dos transportes no sistema de mobilidade das pessoas torna hoje imprescindível a sua consagração como um serviço público básico, a integrar de pleno direito na Lei reguladora dos serviços públicos essenciais.

Os transportes públicos devem constituir uma alternativa eficaz para os utentes sendo necessário que se garanta um efectivo serviço público de transportes, a manutenção de um sistema de passe social mais interessante e apelativo e a necessária criação de um quadro regulamentar geral que garanta os direitos dos passageiros.

Com efeito, com raras excepções, os transportes públicos não constituem ainda, nas grandes cidades, uma alternativa eficaz para os cidadãos, quer pela falta de coordenação entre as várias empresas e respectivas carreiras, quer pelo tempo que demoram a fazer os seus percursos, quer pela sua escassez, quer ainda pela sua falta em zonas e/ou a horas em que são necessários. A verdade é que muitas pessoas ainda optam pelo automóvel porque, de outra forma, não conseguem cumprir os seus compromissos.

É necessária uma intervenção que garanta um eficaz serviço público de transportes urbanos e suburbanos, sendo certo que a inexistência desse serviço, a partir de certas horas do dia, provoca o isolamento de algumas zonas urbanas e localidades ou núcleos suburbanos, o que incentiva o uso do transporte individual. Por outro lado, o facto de não haver, quanto aos bilhetes isolados ou pré-comprados (exceptuando os passes multimodais) um modelo que permita que o mesmo bilhete possa ser usado, durante um certo período de tempo, nos vários veículos de um mesmo transportador,

máxime entre vários operadores, aumenta a pressão sobre determinadas carreiras mais concorridas e, conseqüentemente, incentiva o uso do transporte individual. Aliás, quanto a este último aspecto, a experiência recolhida no Dia Europeu sem Carros, em que foi utilizada esta modalidade de bilhete, foi bastante elucidativa das vantagens que ele acarreta.

É igualmente essencial garantir a manutenção do sistema de passe social, eventualmente, alterando algumas das regras de comparticipação nas receitas por parte das empresas que o integram de forma a torná-lo mais atractivo e a premiar as empresas com melhores níveis de qualidade do serviço oferecidos. O passe social é um elemento imprescindível numa política de fomento da utilização dos transportes públicos.

A recente criação das Autoridades Metropolitanas de Transportes de Lisboa e Porto é um bom prenúncio da vontade de mudar esta situação. No entanto, ainda não é visível o resultado da sua actuação, até porque ainda se encontram em fase de instalação.

Outro dos problemas com que os consumidores se deparam é que, actualmente, apenas os direitos dos passageiros aéreos e dos transportes ferroviários são objecto de uma regulamentação geral. Esta regulamentação é, no entanto, incompleta uma vez que não prevê senão direitos limitados aos passageiros em caso de recusa de embarque, anulação ou atrasos dos voos (Regulamento europeu) e em caso de morte, ferimentos, perda e deterioração de bagagens (Convenção de Montreal).

Para os outros meios de transporte, tais como o barco, o autocarro, o metro, o eléctrico...ainda não existe um quadro regulamentar geral que garanta os direitos dos passageiros.

O respeito pelos horários indicados, pelos tempos de percurso anunciados, a frequência das passagens, a qualidade dos serviços publicitada, a segurança e as indemnizações previstas em caso de privação devem fazer parte integrante do contrato celebrado entre o passageiro e o transportador.

Nesta área defendemos:

- A existência de um eficaz serviço público integrado de transportes urbanos e suburbanos;
- O cumprimento do diploma referente às tarifas do transporte aéreo;
- A regulamentação das taxas aéreas;
- A concretização do Regulamento dos Direitos dos Passageiros Aéreos;
- O reforço da fiscalização relativamente à aplicação dos diplomas legais com especial incidência nas regras de segurança e qualidade dos serviços de transporte aéreo;

- A criação de regras que obriguem as transportadoras aéreas que operam em *code-sharing* a respeitar os direitos e expectativas dos consumidores;
- A revisão da actual regulamentação sobre os direitos dos utentes de transporte ferroviário, adoptando-se: a extensão do dever de informação aos horários e condições de viagem mais rápida e a tarifas mais baixas, a responsabilização dos operadores por todos os atrasos nas viagens, a consagração do dever de assistência em viagens de longo curso no caso de supressão do transporte ou atrasos e a prescrição de uma quantia indemnizatória pré estabelecida, a aprovação de todos os tarifários por parte do IMTT e a adequação destas regras às normas do Regulamento Comunitário de Transporte Ferroviário;
- O reforço da actividade fiscalizadora do IMTT;
- O reforço da fiscalização dos Centros de Inspeção Periódica, bem como da formação contínua dos inspectores destes Centros;
- A efectiva fiscalização por parte das autoridades competentes do Estado das condições das vias rodoviárias;
- A revisão da legislação relativa aos direitos dos utentes das vias rodoviárias, adequando-se o seu âmbito a uma efectiva promoção dos direitos dos consumidores;
- A implementação de uma política de promoção da utilização dos transportes públicos, reforçando-se não só o sistema de passe social, como também obrigando as grandes empresas e os parques empresariais a implementar Planos de Mobilidade Empresarial, nos termos do PNAEE;
- Uma inequívoca aposta no desenvolvimento e no prolongamento da rede de transportes colectivos em sítio próprio (TCSP), dado que estes são os únicos meios que asseguram a rapidez necessária nas áreas metropolitanas;
- Disponibilização de mais parques de estacionamento de dimensão e custos adequados, junto dos principais interfaces de transportes públicos, para que estes sejam um complemento efectivo no uso e acesso aos centros urbanos, numa verdadeira percepção e adaptação à realidade nacional;
- A redefinição do conceito de “ponto negro”, numa perspectiva de prevenção da sinistralidade rodoviária;
- O reforço das campanhas de informação e sensibilização para a segurança rodoviária;
- A implementação e actuação das Autoridades Metropolitanas de Transporte.

10. OS SERVIÇOS FINANCEIROS

Os serviços financeiros representam para os consumidores uma área essencial na sua vida quotidiana. Os serviços bancários são, hoje, indispensáveis à vida de todos os cidadãos: é praticamente impossível viver-se em sociedade sem uma conta bancária, o recurso ao crédito é cada vez mais vulgar, assim como os pagamentos por transferência bancária. Os cartões bancários são mais usados e aceites do que o próprio cheque.

Por outro lado, a contratação de seguros, para além de obrigatória nalguns casos (responsabilidade civil automóvel, incêndio, acidentes de trabalho), é vital noutros, não só para prevenir riscos cada vez mais frequentes, como também pela complementaridade que representam face aos tradicionais regimes de segurança social.

No entanto, é também nos serviços financeiros que os consumidores têm encontrado alguns dos seus maiores problemas, como a DECO, desde há vários anos e particularmente através das suas publicações financeiras, tem alertado. Desde a publicidade agressiva e/ou enganosa que promove os serviços criando a convicção ao consumidor de que a sua utilização não acarreta despesas acrescidas ou, quando acarretam, são irrelevantes nos orçamentos familiares; às cláusulas contratuais gerais abusivas constantes dos contratos de abertura de conta, de cartões de crédito e débito e mesmo de contratos de crédito pessoal ou à habitação; às taxas de juros elevadíssimas dos cartões de crédito; às comissões elevadas e pouco transparentes cobradas pelas instituições bancárias; aos problemas relacionados com o crédito ao consumo; às apólices pouco transparentes e adequadas aos riscos que supostamente seguram.

No que respeita concretamente ao contrato de seguro, a legislação que regula esta matéria, em vigor desde o início de 2009, veio impor deveres aos consumidores que os colocam numa situação de potencial fragilidade e desequilíbrio face às companhias. Entre outros salienta-se a situação de os consumidores deverem informar as seguradoras de qualquer facto que possa contribuir para o agravamento do risco de um seguro, o que desde logo impõe aos consumidores o conhecimento de aspectos técnicos, com as consequências daí decorrentes.

Por outro lado, nos termos do referido diploma, a imposição de o consumidor só poder cessar o contrato no vencimento deste é um claro entrave à liberdade de escolha do melhor produto do mercado, contrariamente ao que sucedia no anterior regime em que aquele poderia por livremente termo ao contrato, e ser reembolsado do período não decorrido.

No que respeita à uniformização da fórmula de cálculo do indexante no crédito à habitação, e muito embora tenha sido alvo de legislação recente, permitindo comparar directamente as diversas propostas dos bancos, verifica-se que ao contrário de propostas avançadas pela DECO, aquele remete para o mês anterior ao da prestação o cálculo da média da Euribor. Ora, tal referência leva a que alguns consumidores, aqueles cujo crédito vence nos primeiros dias do mês, não tenham possibilidade de conhecer qual a prestação seguinte no momento da revisão. Para os que tiverem indexação à Euribor a um mês, a incógnita é permanente.

Relativamente ao seguro escolar, se no sector público, é possível afirmar que os estudantes estão devidamente protegidos, o mesmo não é necessariamente verdade para as escolas privadas. Nestas, a contratação do seguro é livre, com capitais e coberturas à escolha de quem subscreve o seguro. Um caminho aberto para que muitas despesas de

tratamento de alunos acidentados possam não ser suportadas. É certo que os estabelecimentos de ensino têm de assumir a responsabilidade pelos danos que os alunos à sua guarda sofram, mas nada garante que a escola tenha capitais suficientes para fazer face a acidentes de maior dimensão.

Nesta área preconizamos:

- A revisão da legislação do crédito à habitação para pessoas portadoras de deficiência devendo o Estado criar um fundo que assegure as garantias impostas pelos bancos;
- O aumento da fiscalização da publicidade aos serviços de crédito como medida de combate ao sobreendividamento;
- Introdução de legislação que , depois de ponderado estudo de todos os factores em causa, determine o carácter vitalício do seguro de saúde após o decurso de determinado prazo de vigência do contrato, bem como a adequação do prémio de seguro aos períodos de carência determinados;
- Introdução de legislação que, após ponderado estudo de todos os factores em causa, obrigue, na contratação de seguros multiriscos-habitação, que o valor coberto seja o da reconstrução do imóvel;
- A introdução de alteração legislativa que remeta o cálculo do valor médio do indexante relativo ao crédito à habitação para o penúltimo mês;
- A alteração das regras respeitantes ao sistema de acesso aos serviços mínimos bancários, tornando-as obrigatórias para todas as instituições financeiras.
- A garantia de uma adequada fiscalização relativa à publicidade a produtos financeiros;
- A alteração do novo regime do contrato de seguro, salvaguardando os consumidores da discricionariedades que facilmente levam ao não pagamento de indemnizações devidas legitimamente e, noutro sentido, que os impedem de beneficiar da concorrência;
- O aumento das coberturas legais garantidas pelo Fundo de Garantia de Depósitos (FGD) e pelo Sistema de Indemnização ao Investidor, para os seguros de capitalização e fundos de pensões;
- A fiscalização adequada das práticas que permitam uma informação mais esclarecedora sobre os preços praticados pelos bancos;
- A criação de mecanismos de resolução extrajudicial de casos de sobreendividamento;
- A introdução de regime que defina capitais e coberturas mínimas de seguro escolar para todos os estabelecimentos de ensino.

11. DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

As políticas de defesa do consumidor e do ambiente, sendo bem distintas, têm vários aspectos em comum. É nesses aspectos em que está, simultaneamente em causa a defesa do consumidor e do ambiente, que a DECO intervém nesta matéria.

Nos últimos anos, as revistas da DECO tem dedicado uma crescente atenção a este assunto quer realizando testes e estudos específicos sobre determinados assuntos, quer incluindo esta vertente em testes que, tradicionalmente, a deixavam de fora.

Por isso, ao analisarmos a segurança nas discotecas, analisámos também a qualidade do ar que ali se respira, ao estudarmos a mobilidade dos cidadãos de Lisboa e Porto, analisámos, também, a sua exposição à poluição. Verificámos a existência de componentes perigosos nos ambientadores do ar (para casa e automóvel) e em pijamas para crianças. Estudámos, também, as substâncias químicas que se libertam para o ambiente durante o reabastecimento dos veículos a gasolina – substâncias essas a que os consumidores ficam expostos e que são prejudiciais à saúde e ao meio ambiente.

Por outro lado, testámos a qualidade das águas de abastecimento público (incluindo a água dos fontanários), da água e da areia das praias e a concentração de radão nas habitações portuguesas. Também verificámos a eficiência dos dispositivos e acessórios de redução de caudal de água para instalação em habitações.

Alertámos, igualmente, para o enorme desperdício que se verifica nas embalagens que acondicionam, protegem e conservam os produtos que adquirimos e que têm cada vez maior peso no total de resíduos que produzimos .

Fizemos, ainda, o retrato do panorama da reciclagem em Portugal, mormente no que respeita aos óleos alimentares usados (do estado actual e das possibilidades das suas aplicações) e às lâmpadas que contêm mercúrio.

Infelizmente, as conclusões a que chegámos em praticamente todos estes testes e estudos revelam uma grande insensibilidade por parte da maioria das entidades competentes para os problemas ambientais e, ainda mais, para as consequências nefastas que isso traz aos consumidores que, afinal, somos todos nós.

Cada um de nós está exposto diariamente a uma multiplicidade de substâncias químicas, presentes no vestuário que usamos, nos produtos em que tocamos, nas paredes e no chão, no revestimento dos móveis que temos em casa, no trabalho e na escola. Não obstante os benefícios, passados e presentes, da sua existência e utilização, o facto é que a investigação tem demonstrado, de forma crescente, que muitas destas substâncias apresentam efeitos negativos para o ambiente e para a saúde humana.

Por outro lado, sendo Portugal um país energeticamente dependente do exterior, são ainda escassas as políticas de incentivos e de promoção pela utilização de energias renováveis, a saber: (i) incentivo à compra de painéis solares térmicos (que permite uma rentabilização muito mais rápida dos sistemas e que é, por nós, considerada positiva, até porque veio responder a uma reivindicação nossa antiga). Todavia, este incentivo só está previsto até 31 de Dezembro de 2009, pelo que consideramos importante que se mantenha em vigor durante um período mais alargado; (ii) a microgeração, que veio contribuir para uma disseminação do uso das energias renováveis, mas que peca pelo facto do número de licenças a atribuir ser muito reduzido face à procura. Também aqui não são claros os critérios de atribuição de licenças. Uma política fiscal mais abrangente e atenta a estas iniciativas ambientais seria, igualmente um incentivo à sua utilização.

É fundamental a generalização da adopção e fomento de efectivas políticas de Desenvolvimento Sustentável que partilham múltiplos aspectos comuns com as acções dirigidas para a defesa dos direitos e legítimos interesses dos consumidores.

Nesta área defendemos:

- O assegurar do abastecimento de água de qualidade à generalidade da população através de uma forte função reguladora e fiscalizadora;
- A colocação em prática de medidas constantes do Programa Nacional para o Uso Eficiente da Água (aprovado em 2004), que se encontra, ainda, por regulamentar e implementar;
- O estabelecimento da obrigatoriedade da reutilização de águas tratadas provenientes das ETAR na rega de campos de golfe, bem como dos grandes espaços verdes públicos;
- A alteração do REGEU, para que nos novos edifícios seja obrigatória a reutilização das águas cinzentas domésticas e a aplicação de dispositivos eficientes em termos de consumo de água;
- A implementação de medidas eficazes no que respeita à protecção e à gestão de recursos hídricos;
- A prorrogação dos incentivos ao desenvolvimento e utilização das energias renováveis e uma alteração da política fiscal para que se torne mais aliciante para os consumidores;
- A criação de legislação que imponha limites mais restritos à presença de químicos perigosos no vestuário, sendo que esta deverá prever um controlo regular, não apenas das peças produzidas no espaço europeu, como igualmente (e sobretudo) das peças importadas;
- A criação de legislação que obrigue à implementação de uma rede de recolha de óleos alimentares usados de fácil acesso aos consumidores;
- A criação de legislação que obrigue à implementação de uma rede de recolha de resíduos perigosos de origem doméstica, através de um sistema de entregas voluntárias nos postos de venda;

- A fiscalização e o cumprimento rigoroso da legislação relativa aos OGMS e a sua coexistência com outros tipos de culturas;
- A definição de metas ambientais em matéria de reciclagem, nomeadamente de papel/cartão, plásticos e vidro que exijam a separação dos resíduos de embalagem pelos cidadãos;
- A concretização de regras de ecoeficiência na concepção de embalagens, criando um limite máximo de volume da embalagem que se entenda como o respeito pela racionalidade relativamente ao bem que acondiciona;
- A alteração da forma de cálculo da taxa de resíduos sólidos, deixando de ser calculada em função do consumo da água;
- A adequação fiscal relativa às emissões de CO2 no sector dos transportes, estendendo os benefícios fiscais da chamada “Lei do Abate” a quem pretender comprar um veículo menos poluente – mesmo que este seja um veículo usado com idade não superior a 3 anos;
- Utilizar as emissões de CO2 e a existência dos filtros de partículas como os únicos indicadores a considerar do ponto de vista fiscal, deixando de se beneficiar a tecnologia utilizada. Esta alteração iria acabar com o benefício fiscal para veículos que, embora híbridos, apresentam um valor elevadíssimo de emissões de CO2;
- Criar regulamentação e mecanismos de certificação obrigatórios assegurados por entidades credíveis e independentes para as empresas que operam no mercado voluntário do carbono;
- A promoção de campanhas de informação e sensibilização ambiental dos consumidores, mobilizando-os para a adopção de comportamentos responsáveis.

12. OS DIREITOS DOS CONSUMIDORES NA SOCIEDADE DE INFORMAÇÃO

O incremento da confiança dos consumidores de bens e serviços disponibilizados no domínio das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) carece de regulação, fiscalização eficaz e de um desenvolvimento contínuo da prevenção contra as, cada vez mais sofisticadas, práticas fraudulentas e abusivas.

Nesta área propomos:

- A criação de um enquadramento regulador que proporcione certeza e segurança jurídica;
- O aperfeiçoamento do enquadramento jurídico vigente;
- A promoção da adequação das condições contratuais e dos clausulados aos conteúdos específicos dos bens e serviços disponibilizados para que os consumidores possam ter um conhecimento efectivo dos direitos e das responsabilidades inerentes às condições gerais que contratam;

- A promoção da interoperabilidade, uma vez que a sua falta diminui e condiciona a concorrência no sector e gera entraves acrescidos para os consumidores;
- O assegurar ao consumidor de uma ampla liberdade de escolha que não seja condicionada por alianças estratégicas entre operadores de rede e fornecedores de conteúdos;
- A consagração legal de mecanismos mais eficazes de protecção dos consumidores, nomeadamente, de mecanismos de detecção de riscos para a privacidade destes que permita a respectiva identificação e prevenção numa fase precoce;
- A uniformização e constante actualização da informação relativa aos bens e serviços disponibilizados neste domínio;
- O incentivo às campanhas de informação, isenta, esclarecedora e pedagógica em matéria de propriedade intelectual, nomeadamente no que diz respeito à cópia privada e à partilha de ficheiros.

13. FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO DO CONSUMIDOR

A Educação do Consumidor deve permitir que este desenvolva competências, comportamentos e atitudes que lhe permitam agir como consumidor informado e esclarecido, crítico, responsável, participativo e reivindicativo, beneficiando de um mercado competitivo e inovador, capaz de exercer os seus direitos e garantindo a defesa dos seus interesses.

A existência de um quadro legislativo inovador e completo só será capaz de atingir os mais elevados níveis de protecção do consumidor se a educação do consumidor integrar as prioridades nacionais da política do consumidor.

Desde sempre e com maior ênfase, nos últimos anos, a DECO tem dado uma especial atenção à formação e educação do consumidor, desenvolvendo três áreas principais de actuação:

A Educação do Consumidor na Escola, estimulando o interesse da comunidade educativa pelo tema, através da promoção da formação de professores e edição de materiais pedagógicos.

A Educação do Consumidor ao Longo da Vida, oferecendo formação directa aos consumidores através quer da publicação de revistas, quer da realização de encontros temáticos periódicos, quer da promoção de campanhas informativas e da implementação de sítios na Internet, permite aqueles contribuírem para uma sociedade de consumo mais justa e equilibrada e sustentável.

A Formação Profissional, permitindo que as diferentes áreas profissionais possam, no exercício da sua actividade, promover, garantir e respeitar os direitos dos consumidores, com especial enfoque na formação de juristas, advogados e magistrados, quadros superiores de empresas, médicos e demais profissionais de saúde e acção social.

Através do desenvolvimento de inúmeras acções, temos contribuído para que a defesa do consumidor faça parte da cultura de todos os consumidores e dos profissionais que com eles lidam.

A DECO entende que deve ser reforçada:

- A Rede Educação para o Consumo;
- As actividades com vista à formação e informação dos consumidores (campanhas, encontros e sessões de esclarecimento);
- A criação de materiais para a educação do jovem consumidor;
- A formação de técnicos na área do direito do consumo (magistrados, advogados e quadros superiores de empresas);
- A formação em direitos dos consumidores em sectores de actividade onde o desconhecimento destes direitos é causa de litígios que prejudicam todos, é disso exemplo: a função pública (especialmente a que contacta com os cidadãos); o turismo; os transportes de táxi; as indústrias alimentares e de restauração.

14. REPRESENTAÇÃO DOS CONSUMIDORES

Há mais 30 anos que a DECO representa os consumidores portugueses quer nos vários órgãos consultivos existentes na administração pública nacional (central, regional ou local) quer na União Europeia, através das suas revistas, das opiniões, pareceres e informações que presta, das acções judiciais que interpõe e de muitas outras formas de intervenção na sociedade. No entanto, tem verificado a desigualdade existente entre os meios de que dispõem as empresas e respectivas organizações profissionais e aqueles de que dispõem as associações de consumidores.

Por outro lado, a defesa do consumidor atravessa horizontalmente as diferentes áreas económicas e sociais e é indispensável que as políticas de protecção do consumidor definidas pelo Governo integrem as diferentes políticas sectoriais.

Para que a defesa dos consumidores seja colocada no centro do programa de acção governativa é necessário:

- Que lhe seja dada autonomia e prioridade e que o membro do Governo responsável disponha de condições para a implementar, em coordenação com os titulares das diferentes pastas ministeriais;
- Que as associações de consumidores sejam apoiadas para poderem representar os consumidores em igualdade de circunstâncias com as empresas e associações profissionais;
- Que se apoie fortemente a informação dirigida aos consumidores.

DECO, Agosto de 2009

A Direcção,