



DIA MUNDIAL DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

15 DE MARÇO

A comemoração do dia 15 de março como o **Dia Mundial dos Direitos do Consumidor** resulta do primeiro reconhecimento público dos direitos fundamentais do consumidor no discurso do Presidente dos Estados Unidos da América, John Kennedy, ao Congresso em 15 de março de 1962, no qual afirmou que “todos somos consumidores”.

Com efeito, todos somos consumidores quando adquirimos produtos e serviços a operadores económicos para nossa utilização pessoal, merecendo uma especial proteção jurídica 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 de mais de 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 pelas empresas ao desenvolver as mais diversas atividades económicas.

A título de exemplo, é em nome da proteção do **direito à qualidade dos produtos 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 apenas 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 elementos.

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

Constituem marcos da defesa do consumidor em Portugal, desde logo, a já referida **Lei de Defesa do Consumidor** (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), o diploma aplicável à **segurança geral dos produtos** (Decreto-Lei n.º 69/2005, de 17 de março) e a **Lei dos Serviços Públicos Essenciais** (Lei n.º 23/96, de 26 de julho), ao abrigo da qual foi proibida a suspensão do fornecimento do serviço sem 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, vindo a **Lei-quadro das Entidades Reguladoras** - Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto - clarificar as responsabilidades de proteção dos direitos e interesses dos consumidores destas entidades 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.

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.

No entanto, as transformações tecnológicas e a globalização dos mercados 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, dos serviços financeiros e das comunicações eletrónicas suscitam constantemente questões, em especial aos consumidores mais vulneráveis.



A transposição em 2014 da **Diretiva sobre os direitos dos consumidores**, através do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de janeiro e da Lei n.º 47/2014, de 28 de julho, veio reforçar os **direitos dos consumidores** que adquiram bens e serviços no espaço da União Europeia (UE), com especial enfoque nos contratos celebrados à distância e nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, estabelecendo designadamente que nas propostas contratuais efetuadas por telefone, os consumidores só ficarão vinculados depois de assinarem a oferta ou de enviarem o seu consentimento escrito aos operadores económicos, bem como harmoniza para todos os consumidores na UE o prazo de 14 dias para a resolução do contrato.

Com vista a responder especificamente às necessidades dos consumidores endividados, foi criada no final de 2012 a **Rede de Apoio ao Consumidor Endividado**, composta atualmente por 21 entidades preparadas para informar, aconselhar e apoiar os consumidores endividados sem quaisquer encargos associados, muitas delas financiadas pelo **Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores**.

O referido Fundo financia também projetos destinados à informação dos consumidores e à resolução extrajudicial de litígios de consumo, apoiando igualmente projetos apresentados por associações de consumidores e outras organizações privadas sem fins lucrativos. Desde o início de 2012 e até ao final de 2014, foram abertas 4 fases de candidaturas tendo sido financiados quase uma centena de projetos.

Para resolver os seus litígios, o consumidor tem ao seu dispor mecanismos extrajudiciais - 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, em regra sem quaisquer custos associados. Com o objetivo de harmonizar e aperfeiçoar o funcionamento destes mecanismos, será transposta a Diretiva que estabelece o enquadramento jurídico europeu dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo e que é acompanhada da criação de uma plataforma de resolução de conflitos de consumo em linha. Tal significa que, em caso de litígio ocorrido no âmbito de uma compra *online*, o consumidor poderá recorrer a essa plataforma digital para obter a resolução do litígio.

É, porém, essencial que os consumidores, enquanto verdadeiros agentes do mercado, recolham e analisem cuidadosamente a informação necessária para poderem entender cabalmente as propostas comerciais e as mensagens publicitárias, exercendo plenamente os seus direitos e deveres no mercado e na sociedade.



Neste contexto, os **direitos** à informação e à proteção dos interesses económicos dos consumidores e o **direito** à proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta assumem particular preocupação para o Governo e para a Direção-Geral do Consumidor.

No dia 15 de março - dia em que assinalamos o Dia Mundial dos Direitos do Consumidor – a Direção-Geral do Consumidor vem, uma vez mais:

- sensibilizar todos os cidadãos para a necessidade de todos sermos **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 dos consumidores vulneráveis em particular.

Saiba mais em: www.consumidor.pt e em <https://www.facebook.com/dgconsumidor>

Créditos, juros, taxas e tudo o que sejam contas, é comigo.

Internet segura, compras on line, garantia e reparações é comigo.

Toques, SMS, MMS e tudo o que sejam comunicações móveis, é comigo.

Jogos, brincadeiras e tudo o que sejam brinquedos seguros, é comigo.

Seja um consumidor informado

Informe-se sobre os seus direitos em www.consumidor.pt ou através do 707 788 787.

Atendimento ao Consumidor 707 788 787