



## Consumidor. Que direitos? Que deveres?

Assinala-se hoje, dia 15 de Março, mais uma vez, o Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, pelo que nos parece oportuno fazer uma reflexão sobre este tema.

Numa sociedade dita de consumo, quem são os consumidores?

Consultando o dicionário da língua portuguesa, surge a seguinte definição:

Pode ser um adjectivo (que causa consumição), um nome masculino (aquele que compra para gasto próprio) e ainda na área da Zoologia (ser vivo heterotrófico que integra uma cadeia alimentar, sustentando-se de outros organismos ou de partículas de matéria orgânica).

Fiquemos pelo nome masculino, assumindo que o consumidor será o que adquire um serviço ou um produto, alimentar ou de outra natureza, encaixando esta definição em qualquer um de nós.

Passemos então a escrever o discurso na primeira pessoa do plural, nós consumidores gastamos, compramos, adquirimos e sabemos que temos direitos.

Direitos adquiridos e consagrados quer na Constituição da República Portuguesa, quer na Lei de Defesa do Consumidor.

É conhecido o nosso grau de exigência (dos consumidores), isto porque cada vez mais conhecemos os nossos direitos, exemplo disso é o número de reclamações que a ASAE recebe anualmente, número que tem vindo a crescer.

Existe pois um novo perfil de consumidor, cada vez mais difícil de satisfazer, por vezes, como em tudo na vida, acabamos por exigir o que não é nem faz sentido ser exigível.

Reclamamos da torradeira que deixou de funcionar, e se calhar com razão, mas também reclamamos do empregado de mesa do restaurante que não usa touca, ou que não usa máscara bucal. Sabemos que temos o direito de reclamar e por isso há que fazê-lo com sensatez.

A Comissão Europeia também nos defende, razão pela qual estabelece, através da legislação comunitária, controlos apertados a fazer pelas Autoridades de fiscalização aos operadores, com o objectivo de assegurar um elevado nível de protecção da saúde humana.

Mas e deveres?

Que deveres temos nós consumidores?

Ficam aqui alguns deveres considerados pertinentes:

- O de ter consciência crítica (questionar o preço e qualidade)
- O da preocupação social (pensar nas consequências do nosso consumo sobre os outros cidadãos)
- O da Consciência do Meio Ambiente (preservar, conservar, proteger os nossos recursos naturais)

**Ainda o Dever de Reclamar. Sim, mas com consciência!**

Fizemos o uso adequado do produto? O que indica na rotulagem do produto? E este não funciona ou causou dano? Ou está estragado ou deteriorado? **Então sim reclamemos!**

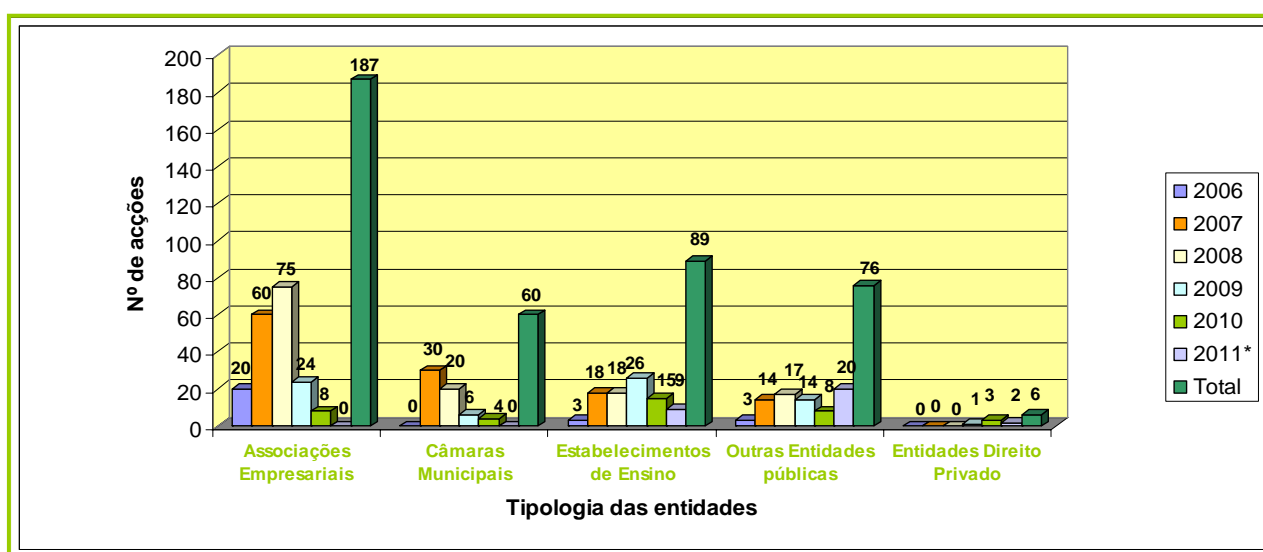


## Informação dos consumidores e operadores económicos

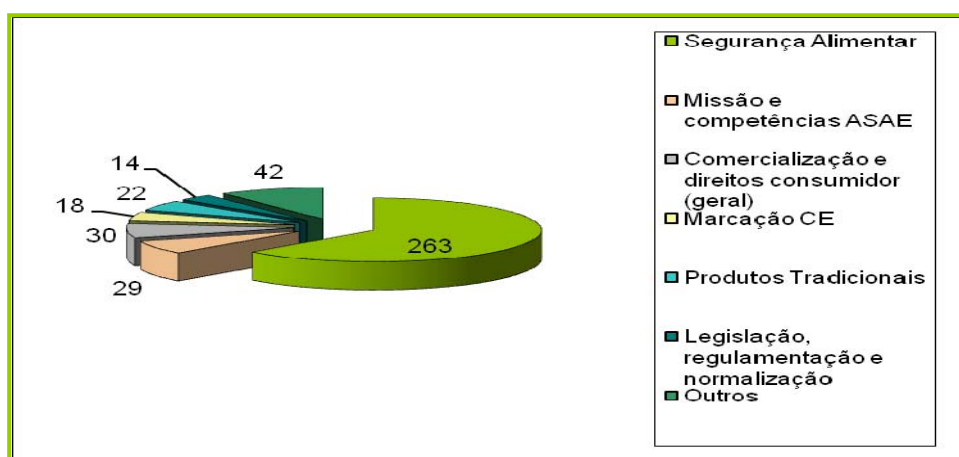
Desde a sua criação, a ASAE tem procurado desenvolver a sua acção numa perspectiva transversal a toda a actividade económica no sentido de garantir uma efectiva **defesa do consumidor, da saúde pública e da livre concorrência**.

Não obstante, o facto de ser a autoridade administrativa nacional especializada no âmbito da segurança alimentar e da fiscalização económica, tem desenvolvido paralelamente outras actividades relevantes, uma das quais corresponde à prevenção do cumprimento da legislação reguladora dos sectores alimentares e não alimentares. Nesta matéria, a ASAE tem investido, significativamente, na vertente pedagógica mediante a sensibilização e informação dos consumidores e operadores económicos, através da sua presença em seminários, workshops, congressos e outros eventos promovidos por entidades externas.

Com efeito, desde 2006, a ASAE esteve presente em 418 acções deste tipo, a maioria das quais integradas em iniciativas promovidas por Associações Empresariais. Estas decorreram por todo o País com predominância nos distritos de Lisboa, Porto, Leiria e Setúbal. Foram beneficiados com estas sessões mais de 77.000 participantes, o que nos dá uma média de cerca de 185 participantes por sessão.



\* Até 28.02.2011  
Número de sessões realizadas por tipologia de requerente



Nº de sessões por área temática

Ao longo da sua existência, a ASAE simplificou procedimentos, inseriu dinâmicas de inovação, perfilhando uma estratégia de modernização administrativa, contribuindo para o aprofundamento das redes de colaboração na Administração Pública.

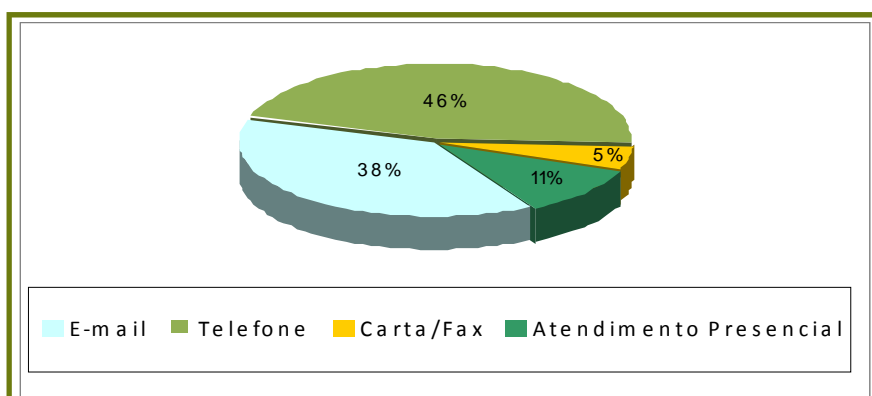
Exemplo desta articulação, foi o protocolo assinado por esta Entidade, no âmbito do Decreto-Lei 118/2009, de 19 de Maio, em que a ASAE aderiu à Rede Telemática de Informação Comum (RTIC), por forma a permitir ao reclamante e aos agentes económicos um acesso mais rápido à informação sobre a reclamação por si apresentada.

## Informação dos consumidores e operadores económicos (cont.)

Sublinha-se ainda, no que respeita ao Livro de Reclamações, atendendo a um novo perfil de consumidor, cada vez mais atento e informado, a ASAE recebeu um total de mais de 450 mil reclamações e mais de 87 mil denúncias remetidas por consumidores, operadores económicos ou outras Entidades.

Da análise efectuada às reclamações recebidas, até à presente data, com indícios de infracção da competência desta Entidade, verifica-se que mais de 40% estão relacionadas com o incumprimento dos requisitos gerais e específicos de higiene em géneros alimentícios, seguido de questões relacionadas com a reparação ou substituição do bem fora do prazo previsto, afixação de preços, práticas comerciais desleais e temáticas relacionadas com saldos e promoções.

No quadro da informação aos consumidores e operadores económicos, a ASAE recebeu cerca de 90 mil solicitações e, no sentido da melhoria contínua, procedeu à criação, no último ano, de um número único de atendimento telefónico - **707 502 723** com vista à melhoria da qualidade da informação prestada.



É, no seguimento das boas práticas, e graças ao empenhamento operacional de meios e recursos que a ASAE consegue dar resposta aos inúmeros pedidos de informação adicional sobre a respectiva actividade e sobre a legislação em vigor, com vista ao cumprimento criterioso das normas legais e da regulamentação respeitantes aos diferentes sectores económicos.

Face à realidade existente, a ASAE, no sentido de prestar um serviço de qualidade e eficiência, continua a divulgação de informação através do seu site, com cerca de **950 mil visitas ao longo dos cinco anos de existência**, e da publicação mensal de uma newsletter que mantém os consumidores e operadores económicos informados sobre as temáticas de maior relevância.

## Fiscalização

A actividade operacional da ASAE e a garantia do cumprimento da regulamentação relativa à segurança alimentar e ao exercício das actividades económicas

A ASAE tem como objectivo primordial constituir-se como uma entidade de referência, na defesa dos consumidores, da saúde pública e da livre concorrência, prestando um serviço público de excelência.

A actividade operacional desenvolvida nos 5 anos de vida desta Autoridade demonstra um nível de empenho e capacidade instalada, que muito tem contribuído para que os consumidores se sintam crescentemente protegidos.

Esta realidade tem sido por demais evidente na área da saúde pública e da segurança alimentar, sendo que também na vertente da fiscalização económica estão patentes os resultados alcançados, ao nível da segurança geral de produtos, ambiente, práticas comerciais, propriedade industrial e direitos de autor e conexos.

### Actividade operacional 2006 - 2010

Operadores Fiscalizados	Processos		% de incumprimento	Suspensões de actividade	Detenções
	Contra-Ordenação	Crime			
206 992	52 256	9 082	30%	5 704	4 270

## AGENDA

### Aconteceu:

Decorreu no período entre 23 de Fevereiro e 04 de Março, uma operação de fiscalização às condições de oferta e segurança dos artigos de Carnaval disponíveis no mercado. Foram fiscalizados **366** operadores económicos, tendo sido instaurados **6 processos crime**, por fraude sobre mercadorias e venda ou circulação de produto de marca contrafeita, imitada ou usada ilegalmente, **58** processos de contra ordenação e apreendidas **3.025** unidades de bens, maioritariamente brinquedos, indumentária de carnaval e bombas de mau cheiro, no valor de **15.348€**.

### Acontece:

Dia 15 de Março - Dia Mundial dos Direitos do Consumidor

A fim de comemorar os 49 anos da sua existência, a Direcção-Geral do Consumidor, com o apoio da Câmara Municipal de Lisboa, convida os consumidores e operadores económicos a visitar a "**Tenda do Consumidor**" sita na Praça da Figueira, em Lisboa, entre as 11:00 e as 19:00.

A ASAE irá estar presente, bem como outras entidades, a fim de divulgar a sua actividade no âmbito da política de Defesa dos Consumidores.

### Vai Acontecer:



A ASAE no SEGUREX 2011 - Salão Internacional de Protecção e Segurança

A ASAE vai estar presente no **SEGUREX 2011- Salão Internacional de Protecção e Segurança**, que decorrerá de 16 a 19 de Março de 2011, em Lisboa, na Feira Internacional de Lisboa – Parque das Nações, tendo em conta a relevância deste evento e a sua correlação com a missão e área de actividade desta Autoridade.

A inauguração do SEGUREX 2011, irá decorrer pelas 11H30 do dia 16 Março de 2011, e será presidida por Sua Ex.<sup>a</sup> a Secretária de Estado da Administração Interna, Dra. Dalila Araújo.

No dia 18 de Março, pelas 15H30, Sua Ex.<sup>a</sup> o Ministro da Administração Interna, Dr. Rui Pereira, visitará o SEGUREX e procederá à entrega de duas viaturas aos Bombeiros.

Ainda para o dia 18 de Março, a ASAE organizou um Seminário que irá decorrer no Auditório 2, do Centro de Reuniões e que versará a seguinte temática: "**Segurança Alimentar e Económica: perspectiva da ASAE**". Nesta sessão irão intervir o Inspector-Geral, Dr. António Nunes, o SubInspector-Geral, Eng<sup>o</sup> Jorge Reis, entre outros. Serão debatidos aspectos da área da segurança alimentar e da fiscalização económica.

A participação neste Seminário é gratuita, sujeita à capacidade máxima da sala, devendo os interessados proceder à sua pré-inscrição por via electrónica no site da ASAE ou da SEGUREX.

#### **FICHA TÉCNICA:**

ASAEnews - Dia Mundial dos Direitos do Consumidor

Edição da ASAE

Ano 2011

Direcção da Publicação: Carlos Martins (DST)

Coordenação Editorial: Ana Oliveira (DST-DID)

Revisão de Texto: Olímpia Pelica (DST-DID)

Design Paginação e Publicação: Fernanda Lobato (DST-DID)

