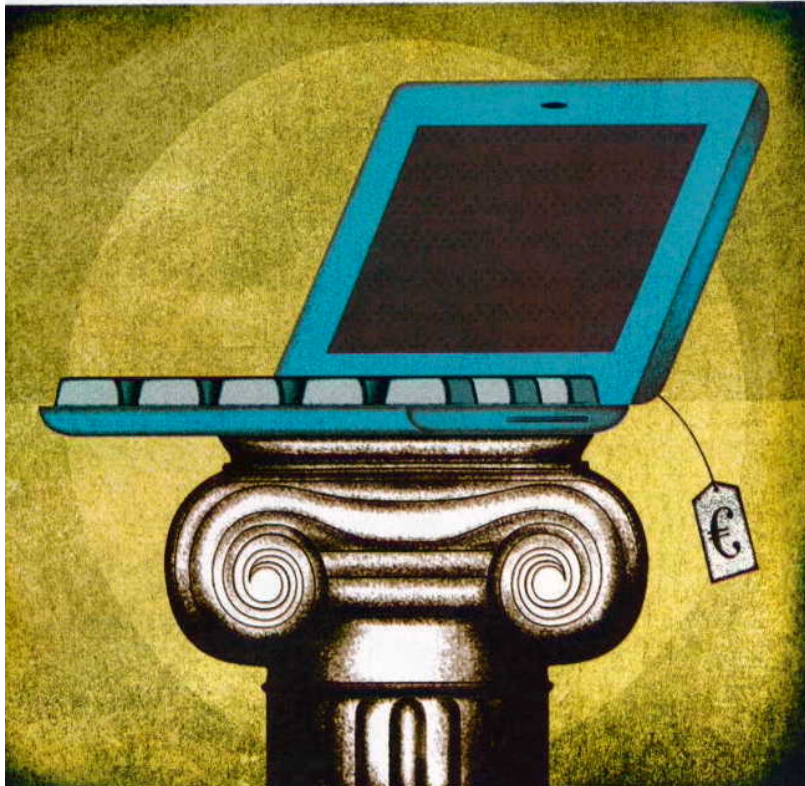


O seu a seu dono

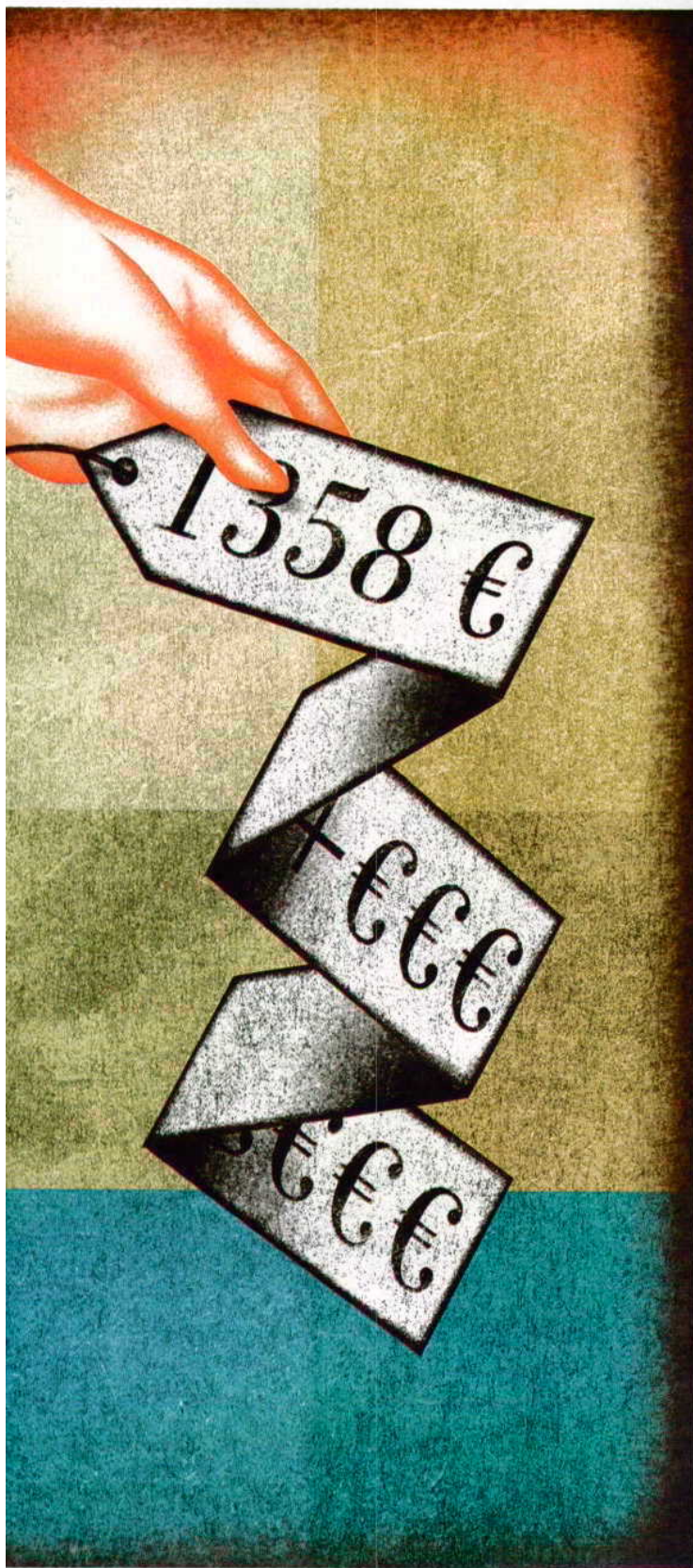


Nome: Albino Rodrigues

Idade: 78 anos

Profissão: reformado da banca

Caso: compra de um computador a prestações



Recusaram-se a encolher os ombros quando se sentiram lesados e foram à luta, durante meses. Casos de consumidores que fizeram valer os seus direitos

TEXTO DE *Maria Barbosa*
ILUSTRAÇÕES DE *Gonçalo Viana*

Depois de 35 anos de serviço numa instituição bancária, Albino Rodrigues, de 78 anos, passa hoje os dias com a leitura de jornais, o passeio até ao café ou a pesquisa na Internet. Atento atento às novas tecnologias, viu há três anos, na Singer da cidade de Guarda, o PC portátil dos seus sonhos. O preço, 1358 euros, já incluía impressora e 'scanner'. O negócio, «bom de mais para ser verdade», revelar-se-ia isso mesmo, um engodo. Albino deu 500 euros de entrada, optando por pagar os 858 euros em prestações mensais de 84,15. Na loja, mal passou os olhos pelo contrato.

Em casa, ao passar a papelada a pente fino, detém-se numa

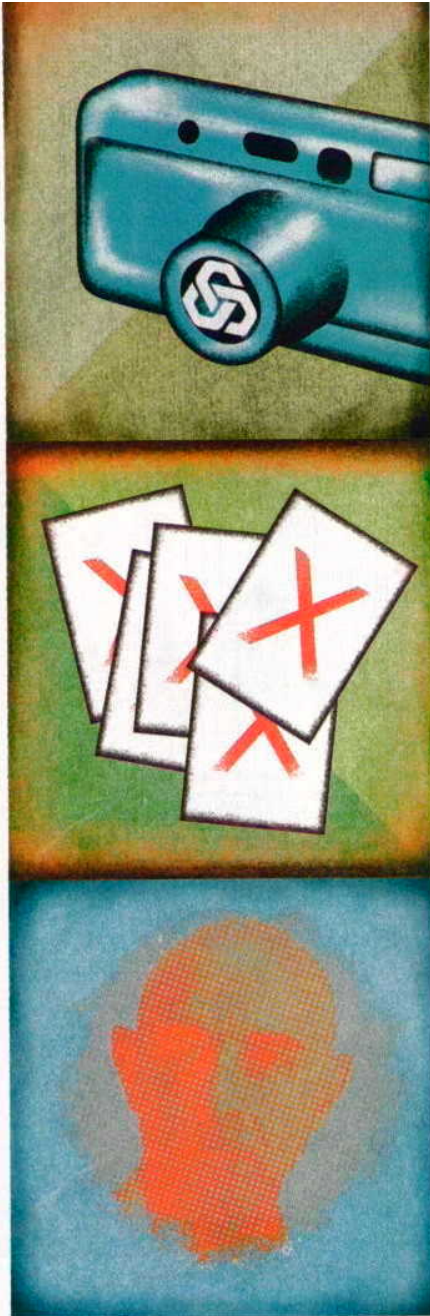
das cláusulas. «Os juros eram calculados sobre a totalidade da dívida. Só que na venda a prestações não é assim. Pagam-se os juros de acordo com o montante que vai faltando». A lição aprendeu-a na melhor das escolas: a secção de contencioso do banco onde trabalhou.

A 18 de Agosto de 2003 envia para a Singer a primeira das 15 cartas registadas trocadas ao longo do processo. Junto segue um cheque de 150,65 euros. «Paguei todas as prestações. No final, fiz as contas e cheguei a esse valor», sublinha. A Singer exige-lhe mais 109,15 euros, mas Albino não fraqueja. A Singer entrega o processo a uma empresa de contencioso. O caso complica-se, com algumas ameaças pelo meio, e em 2005 o reclamante recorre ao Instituto do Consumidor (IC).

«Com um valor tão baixo, não podia ir a Tribunal». Do IC, o seu processo segue para as mãos de um mediador da Unidade de Mediação e Acompanhamento de Conflitos de Consumo (UMAC) na Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa. Albino não teve de fazer mais nada. O caso terminou com um telefonema de uma das mediadoras da UMAC, a confirmar que estava tudo tratado. «Foi clara a evidência dos factos», gaba-se.

No caso do enfermeiro José Santos Araújo, de 42 anos, são as cores, os sons e as imagens da viagem que fez na Primavera de 2005 pela Lituânia, Finlândia e Polónia que não lhe saem da cabeça. A digressão constituía o quadro perfeito para dar uso à sua máquina digital novinha em folha, uma Fujifilm FinePix F700, adquirida à Caixa Geral de Depósitos por 700 euros (pagos em 10 mensalidades). José Araújo só não esperava ficar sem ela tão cedo, ainda dentro da garantia.

A avaria ainda levou a família a procurar a Fujifilm, em Helsínquia, mas de nada adiantou. «O assunto tinha de ser re-

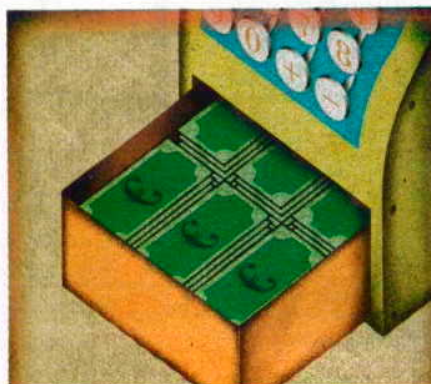


Nome: José Santos Araújo

Idade: 42 anos

Profissão: enfermeiro

Caso: compra de uma máquina fotográfica digital



solvido em Portugal». Mal aterrou, entregou a máquina num dos balcões da Caixa. Tanta pressa de nada lhe valeu; esteve meses à espera de notícias. Inesperadamente, o filho recebe um telefonema da Caixa a confirmar o arranjo — e a pedir-lhe 106,46 euros. A Fujifilm não assumia a responsabilidade. «A 16 de Janeiro de 2006 enviei uma carta registada com aviso de recepção para a sede da empresa, no Porto. Responderam-me num tom cordial, mas acusavam-me de desleixo», confessa. Já a Caixa Geral de Depósitos nunca se deu ao trabalho de lhe responder.

Por portas travessas, José soube que não era o primeiro cliente a reclamar da máquina — o que só veio confirmar as suas suspeitas: «A Caixa não assumiu o compromisso com os clientes, nem soube negociar com a Fujifilm. Foi negligência pura», assume. A Deco, de quem se fez sócio, e o Instituto do Consumidor concordaram com a crítica. Se a Deco, no entanto, acabaria por desistir do caso, na UMAC o processo continuou a correr. «Soube depois que a mediadora insistiu várias vezes com a Caixa e, no final, levantei a máquina sem pagar um tostão».

Entre a confusão, os pés do informático Elton Machado, de 27 anos, arrastam-se até à máquina de venda de bilhetes, no interior da estação de comboios de Vila Nova de Gaia. Já passam das 18h30 e o caminho até casa, em Ovar, ainda lhe rouba o pouco tempo que tem para si. Mecanicamente, começa a «alimentar» a máquina com as notas e moedas que encontra no bolso — hoje é dia de comprar o passe e são precisos 36,90 euros. Traz o dinheiro contado, mas quando insere a última moeda, o imprevisto acontece: «A máquina desliga-se. Fiquei sem dinheiro e sem bilhete».

Na estação, os funcionários da CP de nada lhe servem. Apresentar quei-

xa, só em São Bento — o que implicava ter de comprar outro bilhete e apanhar o comboio. Elton não perdoa. «Expliquei a situação ao revisor. Recusei-me a pagar mais».

De nada lhe valeu fazer a viagem até São Bento. Do funcionário do guichê de apoio ao cliente não guarda boas memórias. «Olhava-me de soslaio, desconfiado com a história», recorda. Certo que a queixa ia parar ao lixo, Elton entra na esquadra de polícia mais próxima. «Obrigaram-me a esperar 1h30 ao frio. Só não fiz queixa da PSP porque nesse dia já eram queixas a mais...», desabafa. Nesse dia, já passavam das 22h quando, finalmente, chegou a casa.

Cinco meses depois, Elton recebe uma carta da UMAC. «Diziam-me que

tinha razão», recorda, aliviado. Ultrapassada a burocracia, o dinheiro foi-lhe devolvido. A CP é que saiu a perder: Elton já só anda de carro.

Aliciados pelo prospecto publicitário que encontraram na caixa do correio, misturado com as contas da luz e água, Manuela e Daniel, de 51 e 54 anos, abriram a porta de casa, a 31 de Agosto de 2005, à funcionária da empresa de serviços de saúde Medilux 24. «A mensalidade rondava os 45,44 euros. Depois de aderirmos ao seguro, enviavam por correio o cartão de beneficiário e o kit com os nomes dos médicos e das clínicas abrangidas», realça Daniel, que, enrolado no paleio da colaboradora, aderiu ao «Plano de Assistência Fami-

liar» quase de olhos fechados.

Um mês depois, os reclamantes recebem em casa não o kit ou o cartão de beneficiário, mas uma carta da empresa Credibom, uma instituição financeira com a qual, aparentemente, celebraram um contrato de crédito. «Disseram-nos que tínhamos assinado uma livrança de 1500 euros com aquela empresa. Não podia ser. Celebrámos um contrato com a Medilux de débito em conta», explica Manuela. Mesmo depois de enviarem cartas registadas com aviso de recepção para a Medilux, e cópias para a Credibom, continuavam a receber respostas vagas.

O casal só tinha uma saída: bloquear o pagamento da primeira prestação. Mas assim que a instituição financeira os ameaçou de participação ao Banco de



Portugal, Daniel recuou. «Ainda fiz 2 depósitos de 91,30 euros». Ao sentirem-se cada vez mais enrolados, recorreram à Deco — mas a Associação Portuguesa para a Defesa dos Consumidores de nada lhes valeu. Restava-lhes esperar por uma reacção diferente da equipa de juristas do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa. «Foram impecáveis. Em pouco tempo analisaram o processo e marcaram a sentença».

O juiz não teve dúvidas em anular o contrato celebrado entre a firma reclamada e o reclamante. Como bônus, a Credibom, assim que teve conhecimento da sentença, ainda lhes restituiu os 180 euros. «O mais curioso é que mesmo depois de todo este processo, a Medilux 24 ainda nos envia um postal de Natal», troça Daniel.

Situações como as descritas anteriormente não são ingulares. Há quem faça uma reclamação delicadamente e em tom baixo, com medo das consequências; outros optam por desferir um murro na mesa, elevando a voz ao funcionário. Só que não resolve o problema. Para a reclamação ser levada a sério, não há gesto mais certo do que escrever uma carta a expor a situação, referindo um prazo para a empresa exercer o direito de resposta, e enviá-la com aviso de recepção. É tão simples quanto isso — e poupa-se a voz.

Adriano Filipe, presidente da Junta de Freguesia de São Martinho, no concelho de Sintra, acrescenta ainda uma dose de paciência, e muita persistência. No dia 10 de Setembro de 2002, depois de lhe ter sido furtado o telemóvel num dos comboios da CP, durante a paragem na estação do Cacém, jurou levar o caso até às últimas instâncias. Além de viajar com um bilhete válido, no interior das carruagens nunca viu exposta qualquer advertência para eventuais furtos. Pior: a CP gabava-se de oferecer aos utentes um serviço cómodo e seguro. Ironia a mais. Pe-

Nome: Elton Machado

Idade: 27 anos

Profissão: técnico de informática

Caso: compra de passe da CP numa máquina automática



rante os factos, o passageiro revolta-se e exige o pagamento do telemóvel.

Depois de apresentar uma queixa no posto policial da estação do Monte Abraão, desloca-se ao Rossio, em Lisboa, para voltar a expor a situação, desta vez no gabinete de apoio ao cliente da CP. A situação parecia encaminhada, só lhe restava esperar. E desesperar. «Durante um ano, ignoraram-me». Desistir é que não estava nos seus planos. «Sou muito persistente e tenho princípios», orgulha-se.

Para quebrar o silêncio da CP, avança com a carta registada na esperança de obter uma resposta. Em vão. Voltou a endereçar uma nova carta, desta vez com o recibo do telemóvel que foi obrigado a adquirir — mas nem isso resultou. A CP continuava a fazer «ouvidos de mercador». «Foi o pior que me podiam ter feito». Recorreu a uma advogada conhecida e levou o caso a tribunal.

Ao fim de três anos, o Tribunal de Pequena Instância Cível de Lisboa dá-lhe razão — e condenou a CP a pagar 549,90 euros pelo telemóvel. Visto tratar-se de uma acção de pequena instância, a empresa não vai recorrer da decisão.

Além de ter recebido mensagens de todo o país, a felicitá-lo pela coragem, Adriano Filipe alegra-se com o facto de as estatísticas revelarem que há cada vez mais portugueses a seguir-lhe o exemplo.

De acordo com o relatório anual apresentado pelo provedor de Justiça, Nascimento Rodrigues, à Assembleia da República, assiste-se a um crescimento do movimento anual de reclamações. «O aumento, gradual mas sustentado, deve-se a um menor défice participativo dos cidadãos na defesa dos seus direitos e interesses legalmente protegidos», reconhece o provedor.

Apesar de os números falarem por si, Nascimento Rodrigues esclarece que ainda não se trata de uma expressão generalizada: os menos preparados para um empenhamento cívico assim continuam, mas alguns sectores de cidadãos

estão a revelar maior apetência pelo recurso ao provedor (por exemplo, os contribuintes, os imigrantes, os consumidores). Só no ano passado, e de acordo com o mesmo relatório, foram arquivados 7006 processos, 83 por cento dos quais terminaram de forma favorável para os reclamantes — o valor mais alto desde 2001. Com a sensatez a que o cargo obriga, Nascimento Rodrigues não garante que consiga repetir a dose este ano. «Muito depende, por um lado, da minha capacidade de convencer as entidades públicas visadas nas queixas a corrigirem actos ilegais ou procedimentos irregulares comprovados e, por outro lado, da maior ou menor abertura destas entidades ao acolhimento de propostas e recomendações pertinentes», revela.

Os cinco anos de actividade da Unidade de Mediação e Acompanhamento de Conflitos de Consumo (UMAC), em protocolo com o Instituto do Consumidor, permitem a Jorge Carvalho, assessor jurídico daquele espaço anexo à Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa, também se congratular com a taxa de sucesso, que já ultrapassa os 53 por cento (num universo de 699 processos).

«A mediação é toda feita à distância, através de telefonemas, cartas e 'e-mails'», realça. Só nos últimos seis meses deram entrada 108 processos — em média, são mais de 13 processos por mês. A avaliação é feita pelos melhores alunos da faculdade, e sem qualquer custo para o reclamante. «As pessoas queixam-se

mais por que as relações de consumo estão mais complexas», resume Jorge.

O «know-how» de Mário Frota, presidente da Associação Portuguesa de Direito do Consumo (APDC), permite-lhe fazer outra leitura dos números. «Há uma franja de consumidores persistentes, que reclama perante as agressões. Mas ainda é um estrato ínfimo da população», ressalva. A lentidão com que os processos se arrastam nos tribunais leva a que muitos reclamantes cedam antes de apresentar queixa.

Para colmatar esta falha e simplificar o acesso à Justiça, a 20 de Novembro de 1989 é inaugurado o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa. Isabel Mendes Cabeçadas orgulha-se de gerir este tribunal de «resolução



rápida», como descreve a jurista. Em 30 a 40 dias, o Centro promete analisar o caso e apresentar uma solução. Um processo célere e isento de custos para o reclamante. Com a vida facilitada, Isabel não percebe o receio dos portugueses. «Reclamam muito mas nos sítios errados. Às vezes, deixam passar os prazos. Só os mais teimosos levam as queixas até ao fim; e são esses que vão ajudar a melhorar os serviços», frisa.

Nos últimos anos é de realçar o papel determinante das associações de consumidores. Aos olhos de Mário Frota, da APDC, são como o fermento — têm a obrigação de formar novos consumidores, mais conscientes dos seus direitos. «O problema é cultural. As pessoas fogem de reclamar, como se fosse falta de compostura», revela.

Júlio Reis, vice-presidente do Instituto do Consumidor, diz que, «hoje, as pessoas têm mais consciência dos seus direitos, são mais pró-activas». Só no ano passado, o portal do Instituto (www.ic.pt) recebeu perto de 800 mil visitas e foram descarregados mais de 350 mil documentos — um recorde absoluto.

O peso deste novo meio de divulgação de informação há muito que se faz sentir no dia-a-dia daquela instituição: só no ano passado, mais de 55 por cento dos portugueses que quiseram esclarecer dúvidas ou colocar questões utilizaram o «e-mail». «Temos cada vez mais pessoas a denunciar casos, a dar-nos conhecimento de alguma situação que não está bem. E isso é muito importante», esclarece Júlio Reis.

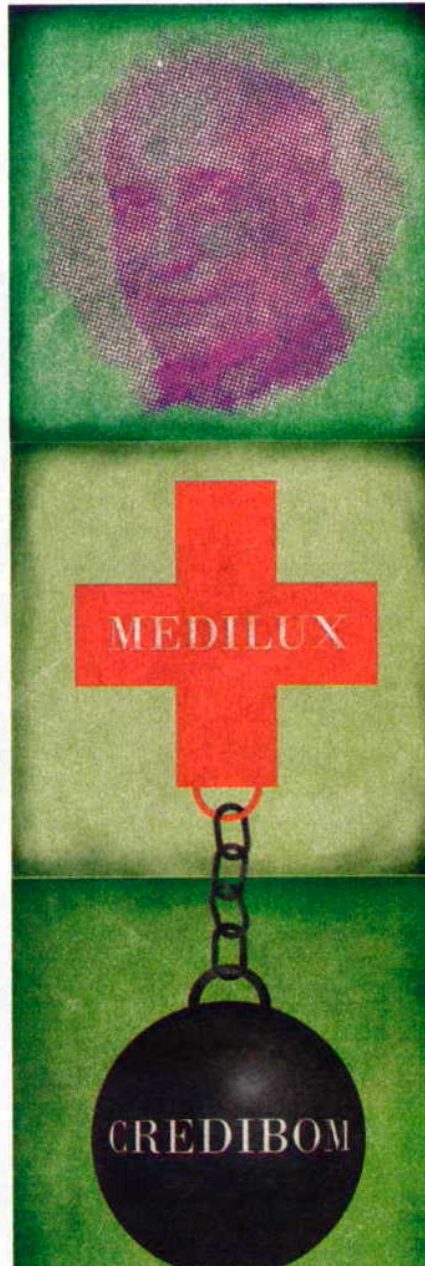
Uma opinião partilhada pelo professor auxiliar da Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra José Manuel Mendes, para quem pegar no telefone ou mandar um «e-mail» para fazer uma denúncia é um acto de cidadania. «Não comungo da ideia de que os portugueses não se queixam. Há muito protestos locais que contam com o apoio de toda a

Nomes: Manuela Valentim e Daniel Carvalhal

Idades: 51 e 54 anos

Profissões: empregada de escritório e encarregado de armazém

Caso: subscrição de um seguro de saúde



população, e que se baseiam em reivindicações de direitos básicos». Quando o lesado é um cidadão anónimo, e sem formação na área jurídica, o caso complica-se. «Se estamos sozinhos, coibimo-nos mais. Além disso, as pessoas também não estão instruídas. Temos uma loja do cidadão mas o que nos faz falta é uma loja de cidadania», sugere o sociólogo. Esta apatia histórica explica o facto de os portugueses serem apontados no European Social Survey como os consumidores da UE que menos reclamam.

Natural da ilha Terceira, José Manuel não se considera um justiceiro, mas em nome da injustiça já travou algumas batalhas. Quando ainda vivia nos Açores, começou a enervá-lo o facto de nunca conseguir adivinhar o preço do seu semanário de eleição. «Oscilava todas as semanas», recorda José Manuel, investigador permanente do Centro de Estudos Sociais. A culpa era dos transportes, dizia-lhe o vendedor.

Já instalado no continente, e a pagar menos pelo jornal, não conseguia deixar de pensar na injustiça daquela situação. Agiu. «Fiz queixa à Inspeção Geral das Actividades Económicas. Só tive de entregar a factura do semanário e prestar algumas declarações», resume. O processo foi correndo lentamente, ao ritmo da Justiça em Portugal.

Julgando o caso arquivado, a decisão judicial apanha-o de surpresa, e dá-lhe uma nova alma. «Começou com uma recomendação de um juiz, e um ano depois o governo de António Guterres toma a decisão de introduzir o preço único nas ilhas», realça o sociólogo.

Desde então, e também por força da sua formação académica, tem investigado os protestos e as mobilizações colectivas em Portugal, o que lhe permite decifrar a lógica da sociedade de consumo. «Portugal sofreu uma transformação rápida. Hoje, tudo se compra e tudo se vende, e sentimo-nos cada vez mais clientes», declara.

REPORTAGEM

Queixas do consumidor

Uns encolhem os ombros quando se sentem lesados. Outros não desistem até verem satisfeitas as suas reclamações. Histórias de quem abraça batalhas em nome da justiça



