

REPÚBLICA DE CABO VERDE



REFLEXÕES SOBRE O DIA MUNDIAL DOS DIREITOS DOS CONSUMIDORES:

PRÁTICAS REGULATÓRIAS E PRINCIPAIS DESAFIOS

Praia, 15 de Março de 2010

João Renato Lima

Breve referência histórica

A preocupação com a protecção dos direitos dos consumidores tem raízes mergulhadas em tempo bastante remoto, existindo registos históricos que apontam para a presença de regras e sanções para os casos de adulteração de alimentos nos célebres códigos Hamurabi – Babilónia - do século XVIII a.C.

Em finais do século XIX o movimento da defesa do consumidor ganha força nos Estados Unidos da América, tendo sido criada em 1891, em Nova Iorque, a Liga dos Consumidores, a actual União dos Consumidores, "Consumers Union", que se espalharia mais tarde, ao longo do século XX, um pouco por todo o mundo.

Contudo, foi na sequência da mensagem dirigida pelo Presidente americano John Kennedy ao Congresso, no dia 15 de Março de 1962, reconhecendo alguns direitos dos consumidores (segurança, informação, direito a escolha e audição) que se institucionalizou o Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, em sua homenagem.

Mais tarde, em 1985, as Nações Unidas adoptaram uma resolução (39-248), que estabeleceu Directrizes para a Protecção do Consumidor, valorizando assim a participação dos governos na materialização de políticas de defesa do consumidor.

Na década de 90, a rápida circulação de factores e de informação permitida pela evolução tecnológica fez com que surgissem organizações não – governamentais com fortes campanhas no sentido da defesa dos valores da cidadania. Os ventos da mudança chegaram a Cabo Verde, com a criação da ADECO em 1998.

Em Cabo Verde

Os Direitos dos consumidores estão consagrados na Constituição da República, existindo, sobre o assunto, algumas leis importantes, das quais destacaríamos:

- O Regime Jurídico de Protecção e Defesa dos Consumidores – Lei nº 88/V/98, de 31 de Dezembro;
- A Lei nº 88/VI/2006, de 9 de Janeiro, que estabelece as regras a que deve obedecer a prestação de alguns serviços públicos essenciais.

ARE

Ora, tendo a Agência de Regulação Económica importantes **atribuições nesta área**, nomeadamente:

- Proteger os direitos e interesses dos consumidores, designadamente em matéria de preços, tarifas e qualidade do serviço prestado;
- Assegurar a objectividade das regras de regulação e a transparência das relações comerciais entre os operadores dos sectores regulados e entre estes e os consumidores;
- Contribuir para a progressiva melhoria das condições económicas dos sectores regulados, estimulando nomeadamente, a adopção de práticas que promovam a utilização eficiente dos bens;

- Promover a informação e o esclarecimento dos consumidores, em coordenação com outras entidades competentes.

Não podíamos deixar de assinalar a efeméride, numa altura em que a Agência procura dar um novo e decisivo impulso na sua relação com os diversos intervenientes nos sectores regulados, particularmente com os consumidores.

Como é do domínio público, a concorrência em contextos de mercados simétricos, (aqueles em que os produtores e os consumidores não conseguem influenciar de forma individual os níveis de preço) é, normalmente, geradora de bem-estar social. Contudo, ela pode potenciar práticas oportunistas, sobretudo quando a intensidade competitiva for muito grande.

Por outro lado, a competição deixa de ser desejável nas situações de monopólio natural em que os avultados custos fixos associados aos investimentos desencorajem a entrada de novos operadores, dada a elevada escala de produção susceptível de rentabilizar as empresas.

A Regulação pode, de uma forma genérica, ser definida como actividade que visa alterar comportamentos individuais ou institucionais (empresariais), protegendo direitos e impondo restrições (uso compulsivo de cintos de segurança)

Não será demais recordar que a regulação em Cabo Verde (excepção feita ao sector financeiro) está associada ao processo de privatização iniciado em 1996, no sector das telecomunicações, seguindo-se o sector dos Transportes Colectivo Urbano em 1999; Electricidade e Água em 2000 e o Transporte Marítimo em 2005.

Aprovado o Regime Jurídico das Agências Reguladoras (Lei n.º 20/VII/2003 de 21 de Abril) e criada a Agência de Regulação Económica (DL n.º26/III/2003, de 25 de Agosto, temos hoje um quadro constituído pelas seguintes Agências:

- Agência de Aviação Civil
- Agência de Segurança Alimentar
- Agência de Regulação e Supervisão dos Produtos Farmacêuticos e Alimentares
- Agência Nacional da Comunicações;
- Agência de Regulação Económica

Desafios da ARE

A Regulação está longe de ser uma “overnight process”.

- Nos Estados Unidos, com todos os recursos de que dispõem e onde nasceu a primeira Entidade Reguladora Independente em 1887, o decisivo impulso da regulação surge apenas nos anos 70 do século passado;

- No reino Unido, após 13 anos de experiência, foi criada em 1997, uma instituição designada de “Better Regulation Task Force” que procura Medir e impulsionar a melhoria da qualidade da regulação e sua capacidade de aplicar as normas, criando um contexto favorável para o diálogo entre stakeholders, com base nos seguintes princípios:

- **Proporcionalidade** nas acções face aos problemas

Dizem os ingleses:

“Don't use a sledgehammer to crack a nut”, ou seja não se deve usar um martelo de forja para partir uma noz e, sempre que possível, acções educativas/informativas devem anteceder à aplicação de sanções

- Responsabilidade

Os reguladores devem ser responsabilizados pelos seus actos perante o parlamento e o próprio público;

- Consistência

A consistência das decisões aumenta com a busca de sinergias com instituições do género ou afins:

Work together in a joined-up way”

- Transparência

- Objectividade (targeting)

A ARE tem vindo a fazer o seu percurso com os meios possíveis, criando instrumentos e condições internas que lhe permitem aplicar e respeitar os princípios acima referenciados, evitando, na sua acção os chamados “Knee - Jerk reactions”, ou seja respostas reactivas/súbitas/impulsivas às pressões e críticas, algumas vezes normais, outras vezes um pouco exacerbadas.

Entendemos perfeitamente o traço cultural cabo-verdiano, muito propenso ao imediatismo e o querer ver as coisas a funcionar na plenitude no mais curto espaço de tempo possível. Perdemos 500 anos de progresso e temos que andar mais depressa, mas sem perder a noção da realidade.

No dizer do professor Vital Moreira, não existe um modelo canónico em regulação, ou seja aplicável a todas as realidades e, acrescentamos nós, qualquer que seja o paradigma, os efeitos positivos não surgirão, na sua plenitude, da noite para o dia!

O Edifício regulatório em Cabo Verde encontra-se em vias de reconstituição, nomeadamente com a criação de uma Autoridade para a Concorrência; algumas fusões entre agências e reformulação das competências de outras.

Esperemos que o resultado venha a ser o aumento dos níveis de confiança dos consumidores e dos investidores, com reflexos positivos na coesão social e no crescimento da competitividade no país.