

# PUBLIREPORTAGEM



## AGÊNCIA DE RE

### 1. Direitos dos consumidores

Em Cabo Verde, os direitos dos consumidores estão consagrados na **Constituição da República**, na Lei de defesa do consumidor, **Lei nº 88/V/98, de 31 de Dezembro**, que aprova o regime jurídico de protecção e defesa dos consumidores e na **Lei nº 88/VI/2006, de 9 de Janeiro**, que consagra as regras a que deve obedecer a prestação dos serviços públicos essenciais em ordem à protecção do utente, sendo de destacar aqui os serviços de fornecimento de água e energia eléctrica.

Uma primeira referência terá que ser feita, necessariamente, à cobertura constitucional dada aos consumidores. Nestes termos, temos que de acordo com o artigo 81º, nº 1 da Constituição, “*os consumidores têm direito à qualidade dos bens e serviços consumidos, à adequada informação, à protecção da saúde, da segurança e dos seus interesses económicos, bem como à reparação dos danos sofridos pela violação de tais direitos*”.

O nº 2 desse preceito constitucional acrescenta que “*os poderes públicos fomentam e apoiam as associações de consumidores, devendo a lei proteger os consumidores e garantir a defesa dos seus interesses*”.

Nesta senda, vem a **Lei nº 88/V/98, de 31 de Dezembro**, estabelecer que, entre outros, os consumidores têm os seguintes direitos:

- a) **Qualidade dos bens e serviços**
- b) **Formação e Informação**
- c) **Protecção da Saúde e Segurança**
- d) **Protecção dos Interesses Económicos:**
- e) **Reparação de danos.**

#### a) **Qualidade de Serviço:**

A prestação de qualquer serviço deverá obedecer a elevados padrões de qualidade. Entende-se por qualidade de um bem ou serviço a capacidade de satisfação das necessidades e expectativas dos utentes, especialmente quando a fixação do preço varia em função desses padrões.

Assim, os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazerem os fins e as necessidades que se destinam, segundo as normas normalmente estabelecidas ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.

#### b) **Formação e informação**

No âmbito dos serviços públicos, os consumidores têm direito a receber a formação e a educação

para o consumo de forma a poderem conhecer a qualidade e as características dos bens fornecidos, dos serviços prestados e dos direitos transmitidos e estarem aptos para optarem no processo de negociação ou aquisição.

Os consumidores têm ainda direitos de ter acesso à informação geral e particular sobre todos os bens e serviços e direitos oferecidos no mercado pelos fornecedores para o consumo ou aquisição.

Os fornecedores de bens ou prestadores de serviços, por seu lado, devem tanto nas negociações como na celebração de um contrato, informar de forma clara, objectiva e adequadamente os consumidores, nomeadamente, sobre as características, composição e preço do bem ou serviço, bem como sobre o período de vigência do contrato, garantias, prazos de entrega e assistências após a conclusão do negócio jurídico.

Quando os consumidores verificarem a falta de informação, informação insuficiente, ilegível ou ambígua que comprometa a utilização adequada do bem ou do serviço, gozam do direito de retractação do contrato relativo à sua aquisição ou prestação, no prazo de 7 dias úteis a contar da data de recepção do bem ou da data de celebração do contrato prestado.

O fornecedor de bens ou prestador de serviços que viole o dever de informar responde pelos danos que causar ao consumidor, sendo solidariamente responsáveis os demais intervenientes na cadeia da produção, à distribuição que hajam violado o dever de informação.

O dever de informar não pode ser denegado ou condicionado por invocação do segredo de fabrico não tutelado na lei, nem pode prejudicar o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais ou contra legislação mais favorável para o consumidor.

#### c) **Protecção da Saúde e da Segurança Física**

A legislação nacional proíbe o fornecimento de bens ou a prestação de serviços, em condições de uso normal previsível, incluindo a duração, que impliquem riscos incompatíveis com a sua utilização, não aceitáveis de acordo com o nível elevado da protecção da saúde e da segurança física das pessoas.

Assim, os serviços de Administração Pública e as Autarquias Locais que, no exercício das suas funções, tenham conhecimento da existência de bens ou serviços proibidos devem notificar tal facto às entidades competentes para a fiscalização do mercado.

Os organismos competentes da Administração Pública devem mandar apreender e retirar do mercado e interditar as prestações de serviço que impliquem perigo para saúde ou segurança física dos consumidores, quando utilizados em condições normais ou razoavelmente previsíveis.

#### d) **Protecção dos Interesses Económicos:**

O consumidor tem o direito à protecção dos seus interesses económicos. Neste âmbito, com vista à prevenção de abusos resultantes de contratos pré-elaborados, os prestadores de serviços estão obrigados por lei à redacção clara e precisa, em caracteres facilmente legíveis, das cláusulas contratuais gerais, incluindo as inseridas em contratos singulares. Também estão obrigados à não inclusão de cláusulas em contrato que originem significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor.

#### e) **Reparação dos danos**

O consumidor a quem seja fornecida a coisa com defeito, salvo se dele tivesse sido previamente informado e esclarecido antes da celebração do contrato, pode exigir, independentemente de culpa do fornecedor do bem, a reparação da coisa, a redução do preço ou a resolução do contrato.

O consumidor deve denunciar o defeito no prazo de 30 dias, caso se trate de um bem móvel, ou de um ano, se tratar de imóvel, após o seu conhecimento dentro de prazos legais de garantia.

Os direitos conferidos ao consumidor caducam findo qualquer dos prazos sem que o consumidor tenha feito a denúncia ou decorridos sobre este 6 meses, não se contando para o efeito do tempo despendido com as reparações.

O consumidor tem direito à indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos. O produtor é responsável, independentemente de culpa, pelos danos causados por defeitos de produtos que coloque no mercado.

### 1.1 O papel da ARE na defesa dos Direitos dos Consumidores

A Agência de Regulação Económica é uma autoridade administrativa independente que tem por fim a actividade administrativa de regulação económica dos sectores de água, energia, transporte colectivos urbanos de passageiros e transportes marítimos de passageiros.

# REGULAÇÃO ECONÓMICA

A protecção dos direitos e interesses dos consumidores, designadamente em matéria de preço, tarifa e qualidade do serviço prestado, bem como a promoção da informação e do esclarecimento dos consumidores constituem atribuições que lhe são atribuídas por lei.

Assim, ao longo dos anos, a ARE tem tido um papel cada vez mais activo sob a realidade dos consumidores da sociedade cabo-verdiana nos sectores sob a sua jurisdição, apostando de forma inequívoca no desenvolvimento de acções de divulgação de informações e de sensibilização junto dos consumidores, nomeadamente, elaborando folhetos, panfletos e boletins informativos que levem a que os consumidores tenham conhecimento dos direitos que lhes assistem, dos meios ao seu dispor para que possam efectivar os seus direitos, bem como dos canais disponíveis para que possam efectuar reclamações e/ou queixas, promovendo palestras e conferências nacionais e internacionais sobre a defesa dos direitos dos consumidores, estabelecendo protocolos de cooperação com diversas entidades reguladoras internacionais em matéria de defesa do consumidor, entre outras actividades, sempre no desiderato de corresponder às expectativas e aos anseios dos consumidores.

O processo interno de gestão e tratamento de reclamações, que se baseia numa estreita articulação entre o trabalho desenvolvido pela unidade de comunicação e pelo domínio jurídico, vem ganhando uma cada vez maior dinâmica, tendo, de certa forma contribuído para isso também o alargamento da obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações para todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços, no intuito de proporcionar aos consumidores a possibilidade de reclamarem no local ou nos estabelecimentos onde o conflito ocorreu.

A utilização do livro de reclamações fez com que a ARE tivesse um papel mais actuante, na medida em que ao receber as reclamações dos consumidores, estas passaram a ter um tratamento e acompanhamento diferenciado. Ao tomar conhecimento destas queixas, a ARE procura conhecer as posições das partes envolvidas nos factos sujeitos à reclamação, evitando assim a “devolução” do problema ao consumidor sem que se tenha uma solução à vista.

De referir que para além das reclamações que advêm dos livros de reclamação, os quais deverão, por lei, ser disponibilizados pelas enti-

dades reguladas (fornecedores de serviços) aos consumidores quando estes o exigirem, sendo que um exemplar da reclamação deverá ser remetido à ARE, os consumidores podem apresentar queixas ou reclamações de forma presencial nas instalações da ARE, dispondo a mesma de um formulário próprio para o efeito que deverá ser preenchido pelo reclamante.

Os consumidores têm ainda ao seu dispor um outro canal que é o site da ARE, onde poderão efectuar as suas reclamações e queixas, que depois seguirão os trâmites internos definidos para a gestão e tratamento de reclamações.

O envio de uma nota informando ao consumidor a recepção da sua reclamação (forma encontrada de mostrar ao consumidor que a ARE teve conhecimento da sua reclamação, que a mesma está a acompanhar o caso e que irá dar o devido encaminhamento) e a preparação das respostas às reclamações tendo em conta as alegações das empresas reguladas, são decisões inovadoras, que têm vindo a melhorar e a reforçar a cada dia o desempenho da ARE no que diz respeito ao procedimento de defesa dos direitos dos consumidores e utentes no âmbito do fornecimento de bens e prestação de serviços.

A ARE, em todo o processo de gestão e tratamento de reclamações, pauta-se pelo cumprimento da lei e pela efectiva protecção dos direitos conferidos pela lei aos consumidores, tendo sempre em conta e respeitando os argumentos e alegações de todas as partes envolvidas.

No ano de 2011 a maioria das queixas e reclamações que deram entrada na ARE, foram encaminhadas pelas entidades reguladas, ou seja foram reclamações efectuadas através dos livros de reclamações disponibilizados por essas entidades, e que conforme anteriormente referido devem ser remetidas por essas entidades à ARE.

Conclui-se assim que as reclamações feitas por via dos livros de reclamações foram mais preponderantes do que as feitas através dos outros meios. A disponibilização do livro de reclamações no local onde ocorre o conflito pode ser um factor que leva o consumidor a adoptar essa via de reclamação.

A ARE tem em vista a aprovação de um Regulamento Interno sobre a padronização dos procedimentos das reclamações, que sirva de referência para que os técnicos exerçam as suas funções com mais garantias; a criação de um e-mail especificamente para os assuntos de reclamações; a criação

de um software que possibilite uma melhor gestão do sistema de reclamações, reduza o tempo de resposta ao consumidor, facilite o seguimento e conclusão dos processos e permita a elaboração de estatísticas com vista à satisfação dos interesses do consumidor, sem prejuízo dos direitos do fornecedor de serviços.

## 1.2 Como apresentar uma reclamação

Ao adquirir um bem ou serviço estabelecemos uma relação com o fornecedor do mesmo, seja ele uma entidade pública ou privada. Esta relação implica o cumprimento de determinados direitos e deveres por ambas as partes. Nas situações em que os consumidores se sintam lesados, insatisfeitos, em que o fornecedor não cumpriu as suas obrigações, têm o direito de reclamar e solicitar a resolução do problema.

Em Cabo Verde, actualmente, os meios mais utilizados para a apresentação de reclamações são o Livro de Reclamações (a efectuar no local da ocorrência), as cartas formais de reclamação, a via telefónica e os meios online disponibilizados na internet (formulários online).

É recomendável que as situações de conflito e insatisfação na relação consumidor/prestador de serviço sejam resolvidas directamente entre as partes, privilegiando-se assim o consenso. No entanto, caso não seja possível estabelecer um acordo, existem instituições como a ARE cuja actuação visa estabelecer a justiça na repartição e concretização dos direitos conferidos pela lei aos diversos intervenientes. Saliente-se aliás que nas situações em que não impera o consenso (acordo) as decisões da ARE têm sido inteiramente acatadas, tanto pelos consumidores como pelas entidades fornecedoras de serviços.

Outras instituições, como por exemplo a ADECO e a PRODECO desempenham um papel fundamental na defesa dos direitos dos consumidores, sendo que se aconselha, sempre, uma articulação positiva entre estas entidades e a ARE na luta pela efectivação dos direitos dos consumidores nos sectores regulados por esta

Por último, frise-se que as reclamações devem, sempre que possível, ser apresentadas formalmente e por escrito. Desta forma, existe um documento suporte da queixa que obriga legalmente a empresa ou entidade a quem se dirige, a dar seguimento e resposta à reclamação.