

OBSERVATÓRIO CONTRA A FRAUDE

Consumo cidadão

“De freguês a consumidor. 70 anos de sociedade de consumo”, um livro a ler!



Carlos Pimenta

1. Todos nós somos consumidores e somos herdeiros de uma caminhada pela defesa dos nossos direitos, com muitas garantidas conquistadas, ilusões transportadas e conflitos insanáveis, de que nem sempre temos consciência.

Como consumidores todos nós estamos rodeados de publicidade que, utilizando os conhecimentos científicos sobre o comportamento humano, influenciam o nosso ser e ter. Apregoa-se a transparência que se torna opaca pela quantidade indigerível de informação e as manipulações terminológicas e publicitárias. Os 99 cêntimos conduzem-nos a arredondamentos errados, as promoções valem pelo desconto e não pelo preço final do produto, com a verdade nos enganam nas ilusões que gera, com os «descontos» promovem as despesas. Apregoa-se a liberdade de escolha mas a assimetria da informação metamorfoseia-nos, muitas vezes, em marionetes iludidas na nossa capacidade de decisão. Está criado um ambiente propício para o logro do consumidor, legal, alegal ou ilegal.

Somos consumidores e também cidadãos e, frequentemente, há incompatibilidade entre essas duas nossas facetas. A tentativa de a superar passa por educação e informação eficaz capazes de impedir as fraudes de que somos vítimas, e pela responsabilidade social dos consumidores.

2. É preciso que nos conheçamos como consumidores, tomemos conhecimento dos nossos dilemas e saibamos tomar decisões, colectivas e individuais, rumo a uma sociedade melhor.

Para tal recomendamos a leitura atenta de “De freguês a consumidor. 70 anos de sociedade de consumo. História da defesa do consumidor em Portugal”, da pena de Beja Santos, editado no ano transacto pela Nexo. Um livro que só poderia ser escrito por quem pensou e agiu durante décadas na defesa do consumidor, soube olhar para a realidade e interpretá-la na sua multidimensionalidade, tomando posições fundamentadas sobre as problemáticas e rasgando caminhos futuros.

Se em qualquer circunstância se trataria de uma obra importante, silenciada por quem frequentemente noticia futilidades, ainda mais se torna relevante porque, como se diz, “as medidas comunitárias visam o consumidor como um agente técnico e passam ao lado do cidadão” e “tem vindo a arrefecer o entusiasmo com a política dos consumidores”, nomeadamente no nosso país.

O consumidor tem. O cidadão é. Entre o ter e o ser há uma conflitualidade objectiva:

1. “o consumidor é hedonista e imediato; o cidadão é vigilante e mediato”;
2. o individualismo, socialmente construído, espelhado no acto de consumo pode ignorar o “respeito pelos outros”, uma responsabilidade social e uma postura ética “que concilie o consumo com o cidadão”;
3. a produção e o consumo podem contrastar com o respeito pelas condições ambientais e outros vectores fundamentais de um desenvolvimento humano e

sustentado: “com o incentivo ao «bom, bonito e barato» desencoraja-se a opção de normas de produção que integrem critérios social e ambientalmente mais responsáveis” (202/6).

Há um longo caminho a percorrer – admitamos optimisticamente possível – para a conciliação do ser com o ter.

Certamente que o leitor partilhará, de quando em vez, leituras diferentes das do autor, mas essa possibilidade só amplia a qualidade do livro.

3. Mais clarividentes sobre o consumo e o consumidor, perceberemos da complexidade da sua defesa. Os movimentos de «defesa dos consumidores» não são inevitavelmente bons e sob a capa do protesto pode haver conflitos de interesse e manipulações comerciais.



OBEGEF
Observatório de Economia
e Gestão de Fraude