

# Em busca da consciência global

Nadja Sampaio

Na véspera do Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, especialistas ressaltam a importância da educação

Educação. Em qualquer país do mundo, a consciência na luta pelos direitos do consumidor passa, inexoravelmente, pela educação.

Esta é a opinião de todos os especialistas em defesa do consumidor — de Brasil, Portugal, Chile e Estados Unidos — entrevistados para que fosse traçado um perfil global às vésperas do aniversário de 45 anos do Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, comemorado amanhã.

Marilena Lazzarini, a primeira brasileira a ser presidente mundial da Consumers International (CI) — uma federação que reúne 230 organizações de consumidores de 113 países — diz que uma avaliação mundial passa por vários fatores que se relacionam: — A cultura de se lutar pelos direitos de consumidor está diretamente ligada a um ambiente que propicie condições de igualdade política, de abertura democrática. Os direitos são mais respeitados onde o povo aprende a cobrar de seus governantes, das agências reguladoras, onde a sociedade é participante.

Lazzarini diz que nas sociedades mais desenvolvidas as organizações de defesa do consumidor possuem mais associados e, portanto, possuem uma voz mais forte. A maior organização ligada à Consumers International está nos Estados Unidos e reúne cinco milhões de consumidores; na Inglaterra há um milhão de associados e na Holanda, 600 mil. No Brasil, o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), ligado à CI, possui 60 mil associados.

— No contraponto aos países desenvolvidos temos, por exemplo, a África, que reúne déficit educacional, de democracia e de trabalho, e é onde os consumidores lutam com mais dificuldade.

Na América Latina, os direitos do consumidor começaram a ser questionados nos anos 80, pelo menos 30 anos depois dos EUA. Além disso, a América Latina herdou uma visão ibero-hispânica, na qual o Estado é o salvador. Hoje é o povo quem tem que cobrar as políticas públicas, exigir uma postura correta do Estado — afirma Marilena.

Para a especialista, educação é a palavrachave: — A educação para o consumo precisa abranger várias áreas: é preciso desperdiçar menos, incorporar o consumo ambiental na prática diária, mudar modelos de produção. O consumidor precisa aprender que tem direitos, mas também tem deveres.

**AMÉRICA LATINA:** Juan Trimboli, da oficina da Consumers Internacional de Santiago (Chile), afirma que o nível de consciência dos consumidores latino-americanos muda consideravelmente de país para país e isto depende, em grande medida, da existência de leis e normas que regulem este tema e de órgãos de governo encarregados dos consumidores. Ele avalia que nos últimos anos houve um considerável aumento da consciência dos consumidores, mas, ressalta, à medida que o modelo produtivo capitalista de livre mercado vai adquirindo maior espaço nos países da região também aumentam os problemas dos consumidores.

Trimboli observa que o trabalho de melhorar consciência dos consumidores requer um compromisso ativo das autoridades, das organizações da sociedade civil e dos fornecedores de bens e serviços.

Nesse sentido, assinala, o trabalho que vem sendo realizado pelas organizações de consumidores tem sido fundamental na América Latina. Para avançar, é preciso educação e tomada de consciência dos diversos níveis da sociedade, desde crianças jovens a empregados e profissionais.

**EUROPA:** Pedro Moreira, diretor da DecoPro Teste, associação portuguesa que reúne 320 mil associados, explica que em pesquisas feitas na Europa foi constatado que os europeus dizem que não conhecem seus direitos de consumidores. No entanto, existe uma tradição de se reclamar oralmente, principalmente quando os problemas se referem à aquisição de produtos e serviços em geral.

Moreira diz que hoje, em Portugal, as áreas com mais problemas são as de seguro saúde e financeira. Nesses setores, diz, os consumidores sabem pouco sobre seus direitos. Para incentivar a formalização da reclamação, foram criados livros, com páginas numeradas, onde as pessoas escrevem seus problemas.

Esses livros são enviados às entidades reguladoras para que tomem as atitudes necessárias.

Também estão sendo criados os “gabinetes de consumidores”, que recebem as queixas e tentam conciliar soluções práticas para os consumidores. As áreas com mais reclamações são turismo e financeiro. E para melhorar o exercício do direito, Moreira veio ao Rio, esta semana, para aprender mais sobre os juizados especiais cíveis. A fim de aumentar o nível de consciência, Moreira diz que já está sendo feito um trabalho de educação para as crianças, e a Deco colabora há 15 anos com o Ministério da Educação.

**ESTADOS UNIDOS:** Gene Kimmelman, vice-presidente sênior da Consumers Union, afirma que o consumidor americano sabe que tem direito de reclamar e que existem as agências reguladoras que o protegem. No entanto, eles não sabem seus direitos de forma específica.

Para melhorar o nível de consciência dos seus direitos, Kimmelman acredita que a melhor forma é o consumidor usar a internet, a forma mais rápida e prática para aprender a cuidar de seus problemas. A Consumers Union, que tem cinco milhões de associados, estimula que os consumidores recorram aos sites das agências reguladoras e aos das organizações que defendem os consumidores.