

1 Que desfecho têm as reclamações dos madeirenses? Seguem mesmo em frente – sobretudo nos casos em que a burocracia é mais exigente?

2 Era importante que reclamassem mais, pelas vias próprias (para além de, por exemplo, expressarem a insatisfação pelas redes sociais)?

GRAÇA MONIZ - DIRECTORA DO SERVIÇO DE DEFESA DO CONSUMIDOR



1 No Serviço de Defesa do Consumidor (SDC) o tratamento das reclamações é feito através da mediação dos conflitos, pois entendemos que é através da mediação (uma forma de resolução juridicamente enquadrada) que é possível restabelecer a comunicação entre as partes e gerir conflitos. Assim, podemos afirmar que as reclamações dos madeirenses seguem mesmo em frente, salvo quando o agente económico não aceita submeter-se a esse procedimento, o que felizmente acontece raramente. Os números do SDC confirmam esta afirmação, pois a nossa taxa de

sucesso na mediação anda à volta dos 90%. Nas situações em que não se alcança um acordo, as reclamações são encaminhadas para os demais organismos de resolução de litígios. Todos ganham quando se entendem os limites possíveis de cada parte e o exercício dos acordos estabelecidos, obtendo-se, assim, a verdadeira solução do conflito.

2 O Serviço de Defesa do Consumidor regista uma crescente procura por parte dos madeirenses, resultado da pedagogia que temos desenvolvido, e de uma consciência cívica e cidadania activa dos consumidores. Naturalmente que em todas as sociedades há quem se automarginalize dos sistemas instituídos, (o que lamentamos) e se fique pela crítica inconsequente. Importa ter presente que uma das obrigações do consumidor é o dever de agir, o que não é mais do que o reverso do direito de reclamar que lhe assiste quando tem razões para tal.