

Feito e dito



A FERRAMENTA “GLOCAL” DO CONSUMIDOR EUROPEU

Numa sociedade como a actual, virada para o consumo, tornou-se cada vez mais necessário apostar na educação do consumidor. É Clara Magalhães, coordenadora em Portugal do projecto DOLCETA¹, quem o defende ao longo desta entrevista, onde destaca a importância do consumo responsável nos países da União Europeia (UE).

Entrevista de **Helena Skapinakis**
Fotografias de **Pedro Aperta**

¹ Consultar em <http://www.dolceta.eu/portugal/>

Sempre houve consumo. Por que se torna, actualmente, necessária a educação do consumidor?

Vivemos numa sociedade virada para o consumo, que exige que se consuma cada vez mais, até para ter emprego. Isto não é sustentável, nem ao nível de recursos, nem do ponto vista social. Precisamos de ter critérios de escolha, para consumir de forma racional, evitando o excesso. Daí a necessidade de educação do consumidor, um dos passos para a educação como cidadão.

A quem se dirige a educação do consumidor?

À população em geral, desde a infância. As pessoas precisam de perceber que fazem parte de um todo e que não se consome impunemente, porque passámos a ser indivíduos globais. O consumidor hoje ainda não percebeu, por exemplo, que participa na contrafacção a partir do momento em que compra uma peça a imitar uma de marca e que pode ser preso. Nem tem a consciência de que, quando faz um *download* ilegal, está a prejudicar a economia.

Existe muita informação disponível, mas isso só por si só não chega. Porquê?

A informação não chega porque, apesar de estar disponível, é difícil de seleccionar e analisar. Por outro lado, se eu não tiver conhecimentos sobre o assunto, não posso saber se a informação é fidedigna. A vantagem do DOLCETA é que temos peritos em cada uma das áreas. Assim a informação que está no sítio da Internet foi filtrada e validada.

Qual é o objectivo do DOLCETA?

Todas as outras instituições com que o consumidor tem de lidar, desde um vendedor a um serviço, têm uma organização por detrás que as protege. O DOLCETA foi criado porque o consumidor não tem quem o defenda, enquanto pessoa isolada, no seu acto de consumo. Para responder a este objectivo, a Comissão Europeia construiu uma ferramenta *online*, concebida para promover a educação do consumidor e garantir que todos os cidadãos europeus possam consumir com a mesma confiança e segurança em qualquer um dos países membros.

Como surge a ideia de um projecto europeu para a educação do consumidor?

Foi proposto pela Direcção-Geral de Saúde e Consumo da União Europeia, em associação com a European University Continuing Education Network (EUCEN). Como se partiu do princípio de que quem consumia era o adulto, pensou-se que devia ser dirigido a

adultos e que se devia colocar *online* para todos terem acesso à informação. Assim, inicialmente, o acrónimo DOLCETA significava Development of *Online* Consumer Education Tools for Adults. Na altura, alguns de nós fomos muito críticos, porque achávamos que estávamos a fazer uma ferramenta destinada a uma franja da população adulta, que era mais frágil na sua relação com consumo, mas que não estava, há sete anos, habituada a utilizar a Internet.

Mas hoje o DOLCETA não está vocacionado para adultos. Como se fez esta viragem?

Quando se constata que o DOLCETA é pouco utilizado, percebe-se que o público-alvo deve ser a população escolar e, nesta nova abordagem, temos subjacente a noção de que a educação do consumidor deve começar desde cedo. Isto foi uma grande mudança na estrutura do DOLCETA, porque a maior parte das entidades envolvidas eram associações de consumidores (a Universidade de Aveiro era das poucas universidades). A partir desse momento, o projecto passava a necessitar de integrar organismos formadores de professores.

Como se estrutura o projecto para chegar aos destinatários?

O DOLCETA está organizado por módulos, mas o nosso desafio não era só criar esses módulos, mas usar também uma linguagem acessível. Como os primeiros módulos – dos direitos do consumidor e serviços – se baseavam em legislação europeia, fizemos uma adaptação da linguagem legislativa para o cidadão comum, dividindo os temas a abordar em três níveis de complexidade.

Como são concebidos e coordenados esses módulos?

Cada módulo é coordenado por dois ou três países, sendo que a coordenadora europeia do projecto tenta diversificar a escolha para envolver efectivamente todos. O módulo da segurança foi coordenado por nós, com a colaboração de especialistas belgas e ingleses, e, simultaneamente, o módulo dos professores foi coordenado pela Áustria. O módulo da literacia financeira, pela Espanha e pela Grécia. Pessoalmente, fiquei muito emocionada quando me pediram para coordenar o módulo da segurança.

Qual o critério para a escolha dos módulos abordados?

Alguns surgem porque há necessidade, como o da literacia financeira, outros porque há directivas europeias que saíram que são extremamente importantes, associadas a legislação específica, que a UE considera importantíssimo divulgar.

**Como é que a focalização no público escolar se vai reflectir na construção dos módulos?**

Os dois primeiros módulos tinham sido criados de raiz por duas universidades e cada país adaptou-os à sua realidade social e legal. Na altura da viragem, há cinco anos, quando foi preciso criar novos módulos – o da segurança e o da educação do consumidor –, foi feita apenas uma proposta por temas, a partir da qual cada equipa pode desenvolvê-los como entender, enquadrando-os nas perspectivas de cada país.

Mas essa nova estratégia não foi a única dificuldade...

Esse foi também o momento em que se começavam discutir as “competências” na Europa e estes módulos aparecem no contexto dessa discussão... a 27 países. Decidimos, por fim, que deviam ser apresentadas, no espaço do formador,

O DOLCETA é uma ferramenta que permite ter uma visão das mentalidades dos 27 países envolvidos.

duas competências (no máximo) por cada tema. Mas aqui surgiu outro problema. Quando queríamos fazer uma proposta, tínhamos de pensar se se enquadrava nessas duas competências e acontecia termos propostas didácticas interessantíssimas, mas desenquadradas. Que lhes íamos fazer? Optámos sempre por integrá-las no DOLCETA, claro!

Recentemente, foi apresentado um novo módulo: o da literacia financeira. Por que é que surgiu este módulo neste preciso momento?

Apesar de só ter saído agora, começou a pensar-se neste módulo há três anos, em 2007. Quem fez a proposta foi a Direcção-Geral de Finanças da União Europeia. Penso que os especialistas desta área pressentiam uma mudança e recorreram ao DOLCETA, porque é um recurso da própria Comunidade Europeia, que já existia e começava a ser utilizado.

Quais os critérios que presidiram à formação da equipa portuguesa?

Trabalhamos com peritos de diversas áreas que vieram de diferentes entidades. Para o módulo Direitos do Consumidor, centrámo-nos na Direcção-Geral do Consumidor, visto que só eles nos podiam garantir peritos na área, além de termos o apoio da DECO e de outras associações de consumidores. Para o consumo sustentável, trabalhámos com pessoas ligadas a associações de defesa do consumidor. Actualmente, para o módulo da segurança alimentar, temos apoio da equipa alimentar da Universidade de Aveiro.

E como é a escolha dos professores envolvidos?

Tentei escolher professores que me davam garantias de uma perspectiva diferente de ensino. Acho que educação do consumidor tem de sair da sala de aula, porque, dentro da escola, os alunos estão protegidos e há um hiato entre o que aprendem aí e as situações de consumo com que se deparam no quotidiano. Em Portugal, tentámos ir mais longe e, nas

nossas propostas, procuramos ir além da sala de aula. Mas cada professor deve gerir as propostas, adequando-as à sua turma e à sua realidade.

Há uma avaliação do projecto?

Há uma avaliação contínua do DOLCETA. Por exemplo, uma das críticas que nos fazem nas auditorias é que remetemos para muitos sítios espanhóis, franceses, ingleses. Mas não percebem que não podemos excluí-los, porque não temos nada em português. Curiosamente, acho que esta falta de sítios em português se relaciona com o facto de o DOLCETA de Portugal ser o segundo mais visitado, depois do da Polónia. Nos países onde há muitos mecanismos de defesa do consumidor, como a Alemanha ou a Inglaterra, o DOLCETA não é tão importante. Mas Portugal precisa de uma ferramenta como esta.

O que se espera alcançar com este projecto a nível europeu?

Procura-se uma maior consciencialização dos consumidores europeus para as questões do consumo, respeitando-se as idiossincrasias nacionais. Acho que, para quem quiser um dia estudar a Europa, é uma ferramenta interessantíssima, porque é um projecto que permite ter uma visão das mentalidades destes 27 países. Gostava que o DOLCETA servisse para as pessoas prescindirem de órgãos fiscalizadores, como a ASAE, tendo o consumidor a educação que lhe permita saber a diferença entre comprar de uma ou outra maneira, ou quando e como deve reclamar. Isto não é fácil. Mas era o objectivo que gostava de alcançar.

E para concluir, por que se deve falar hoje de consumo sustentável?

Quando eu era pequena, nos anos 50, tinha a percepção de que tinha de haver um limite para o lixo que se podia deitar a um rio até este ficar poluído. Coloquei esta questão ao meu pai, que era químico, e ele respondeu-me que os rios tinham capacidade para se auto-regenerar. Obviamente que os sistemas deixaram de ter essa capacidade, a partir do momento em que a população e o consumo cresceram. As novas tecnologias deveriam permitir-nos reutilizar ou reciclar os nossos bens excedentes. Mas essa tecnologia, hoje, tem de ser amiga do ambiente, economicamente eficiente e socialmente equilibrada, porque, quando se fala de consumo sustentável, temos de colocar todas estas questões na balança. ::

PERFIL CLARA MAGALHÃES



Nunca quis ser professora, mas aceitou o desafio de uma amiga e começou a dar aulas na Escola Comercial e Industrial Alfredo da Silva, no Barreiro. Estava no 3.º ano de Química e pensou: “Por que não?” Eram só seis horas à noite e não coincidia com o horário da universidade. Licenciou-se no ramo científico, mas acabou por fazer o estágio e ser conquistada pelo ensino.

Quando surgiram as novas universidades de Aveiro e Braga, agarrou a oportunidade. Escolheu Aveiro por ser mais perto de Lisboa. Os amigos apostaram que não ia aguentar. “Mas perderam a aposta! Vivo nessa cidade há 31 anos!”

Começou pelo departamento de Cerâmica, mas, ao fim de seis meses, o departamento de Química conquistou-a definitivamente.

Como tinha prática de ensino, deram-lhe a orientação de estágios e, como era preciso um representante no Centro de Formação de Professores, nomearam-na. Acabou por ser eleita vice-presidente e, mais tarde, presidente. “Na altura acabei por perceber que se desejava pôr a formação a trabalhar como eu queria e achava que devia ser, tinha de assumir estes cargos.”

Caiu de pára-quadras no DOLCETA, depois de um convite do vice-reitor da Universidade de Aveiro, Manuel Assunção, que não lhe deu tempo para pensar, e que a levou, uma semana depois, à primeira reunião em Bruxelas. Podia ter dito que não, mas pensou: “Aqui está uma área sobre a qual não sei nada!” Assim entrou no mundo das associações de consumidores e dos juristas, cuja linguagem desconhecia.

Neste momento, desdobra-se entre a sua paixão desde nova – a docência e a investigação na área da Química – e a coordenação da equipa portuguesa do DOLCETA, com a exigência de cumprir os prazos apertados de Bruxelas e de manter a qualidade da qual se orgulha. ::