Elvira Fortunato
Investigadora da Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa

4Sae/Jorge Simão

"Quero pagar o que está dentro da embalagem, não a embalagem"

A cientista portuguesa é pioneira mundial na eletrónica de papel. Negoceia sempre o preço dos materiais que compra para o laboratório e reclama perante um mau serviço. Afinal, o consumidor tem sempre razão

DESCARREGUE JÁ
Edição digital para smartphone e tablet
Available on the iPhone App Store
Google play

O que estava a fazer há 40 anos?
ELVIRA FORTUNATO Tinha 14 anos. Estava no liceu, no oitavo ano.

De que eventos relacionados com a defesa do consumidor se lembra?
E.F. A criação da ASAE [Autoridade de Segurança Alimentar e Económica] veio obrigar-nos a ter mais cuidado com aquilo que vendemos e produzimos. O livro de reclamações é um bom instrumento para o consumidor. Se alguma coisa não está de acordo com o que pagámos, temos de reclamar.

A que tem atenção quando vai às compras?
E.F. Olho para o preço e tento, pelo menos nos alimentos, escolher os nacionais.

Procura negociar os preços?
E.F. Nos supermercados e nas lojas é impossível. Mas aqui [Faculdade de Ciências e Tecnologia] temos várias empresas, compramos muitas coisas e regateio muito o preço. Acho que até sou mais exigente no laboratório do que em casa [risos].

O consumidor tem poder de negociação?
E.F. Mesmo que não tenha, se os consumidores se unirem e não comprarem um produto, acabam por ter poder de negociação na vida desse produto. Aliás, devíamos ter o poder todo, porque compramos e estamos a prestar um serviço a quem vende. Quando vou a um restaurante, fico aborrecida se sou mal servida. Já tenho pedido o livro de reclamações.

Reage perante um mau serviço?
E.F. Sim. Se estamos a pagar, têm de nos servir bem.

O consumidor tem sempre razão?
E.F. De uma forma honesta, sim. O consumidor é o fim da cadeia, portanto, acaba por ter sempre razão. Porque paga. É assim que o vendedor o deve encarar.

Qual foi a sua pior compra?
E.F. Uma vez comprei uma embalagem de queijo fatiado que estava no prazo de validade e, passados poucos dias, já estava cheio de bolor. Fui ao supermercado e trocaram. Geralmente, os supermercados funcionam bem nesse aspeto.

Que hábitos tem que possam ser úteis para outros portugueses?
E.F. Ver a origem, a validade e o preço dos alimentos. Podemos ter um produto de marca e outro igual de marca branca a preços diferentes. Quero pagar o que está dentro da embalagem, não a embalagem. ■