



COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS

Bruxelas, 31.01.2003
COM(2003) 42 final

RELATÓRIO DA COMISSÃO AO PARLAMENTO EUROPEU E AO CONSELHO

**relativo à execução e à avaliação das actividades comunitárias a favor dos consumidores
no período de 1999-2001 nos termos do Quadro Geral conforme estabelecido pela
Decisão n.º 283/1999/CE**

ÍNDICE

1.	Introdução	4
2.	Enquadramento Financeiro Global.....	4
3.	Acções da Comissão ao abrigo da Decisão n.º 283/1999/CE.....	5
3.1	Saúde e segurança dos consumidores.....	5
3.1.1.	Acções com vista à preparação e à elaboração de pareceres dos comités científicos.....	5
3.1.2.	Competências e inspecções relativas aos controlos no sector alimentar, veterinário e fitossanitário.....	7
3.1.3.	Competências técnicas para avaliação de riscos relativos a produtos não alimentares	8
3.1.4.	Utilização dos conhecimentos especializados do Centro Comum de Investigação	8
3.1.5.	Divulgação de informações sobre os produtos e serviços perigosos, assim como sobre os riscos potenciais.....	8
3.2.	Protecção dos interesses económicos e jurídicos dos consumidores em matéria de produtos e serviços	9
3.2.1.	Acções destinadas a intensificar a cooperação entre as instâncias que participam na vigilância do mercado.....	9
3.2.2.	Acções destinadas a assegurar o respeito dos direitos dos consumidores no fornecimento de produtos e serviços	9
3.2.2.1.	Mecanismos que facilitem a resolução de litígios em matéria de produtos e serviços, nomeadamente através de projectos-piloto, e a criação de bases de dados	11
3.2.3.	Acções destinadas a garantir regras de jogo uniformes nas transacções dos consumidores	11
3.2.3.1.	Introdução do euro	12
3.2.4.	Acções destinadas a fiscalizar as asserções ambientais.....	13
3.2.5.	Criação e apoio a medidas destinadas a facilitar o acesso à justiça e ao aperfeiçoamento dos procedimentos extrajudiciais comuns.....	13
3.2.6.	Acções destinadas a avaliar os riscos específicos e as potenciais vantagens para os consumidores na sociedade da informação.....	13
3.2.7.	Acções destinadas a incentivar a protecção dos dados e a protecção da vida privada	14
3.2.8.	Acções horizontais destinadas a proteger os interesses económicos e jurídicos dos consumidores	14
3.3.	Educação e informação dos consumidores	14
3.3.1.	Acções destinadas a melhorar as informações aos consumidores	14

3.3.1.1.	Acções destinadas a aumentar a divulgação de conhecimentos sobre segurança dos produtos	15
3.3.2.	Desenvolvimento da consciência do consumidor para a necessidade de modelos de produção e de consumo sustentáveis.....	16
3.3.3.	Acções destinadas a melhorar a informação dos consumidores sobre determinados produtos ou serviços, nomeadamente através de testes comparativos	16
3.3.4.	Acções destinadas a promover a educação dos consumidores, nomeadamente nas escolas	17
3.3.5.	Acções destinadas a desenvolver e a apoiar os Centros Europeus para o Consumidor.....	17
3.4.	Promoção e representação dos interesses dos consumidores.....	18
3.4.1.	Reforço da representação dos interesses dos consumidores.....	18
3.4.2.	Acções destinadas a apoiar as organizações de consumidores nos Estados-Membros.....	18
3.4.3.	Acções destinadas a promover e a coordenar a participação dos consumidores no processo de normalização a nível europeu	19
3.4.4.	Projectos-piloto que promovem modelos de consumo duradouro.....	19
3.5.	Outras acções por parte da Comissão	19
4.	Apoio financeiro a organizações europeias de consumidores	19
5.	Cofinanciamento de projectos específicos.....	21
6.	Observações finais.....	22
ANEXO		25

1. INTRODUÇÃO

A Decisão n.º 283/1999/CE de 25 de Janeiro de 1999 que estabelece um “quadro geral de actividades destinado a promover os interesses dos consumidores e a assegurar-lhes um nível elevado de protecção 1999-2003”¹ constitui o quadro jurídico para vários domínios de despesas no domínio da saúde e da protecção do consumidor. Antes desta decisão não existia qualquer quadro jurídico, para além do Tratado e do orçamento anual da Comunidade, que definisse as acções elegíveis para financiamento comunitário.

A Decisão n.º 283/1999/CE estabelece os objectivos, disposições de execução e domínios de actividade para as acções comunitárias a favor dos consumidores. No seu “Relatório relativo ao Plano de Acção para Política de Consumidor 1999-2001 e ao Quadro Geral de actividades comunitárias a favor dos consumidores 1999-2003” de 23 de Agosto de 2001², a Comissão apresentou uma visão geral acerca do estado de execução em 1999 e 2000 das actividades no âmbito da Decisão n.º 283/1999/CE associadas aos objectivos políticos estabelecidos no Plano de Acção para os Consumidores 1999-2001³.

O artigo 13º da Decisão estipula que a Comissão apresentará ao Parlamento Europeu e ao Conselho um relatório anual de implementação, bem como um relatório de avaliação nos três primeiros anos de execução de actividades ao abrigo do quadro geral. O presente relatório visa cumprir essa obrigação. Por conseguinte, não abrange todas as actividades incluídas no Plano de Acção para Política de Consumidor 1999-2001, mas apenas as financiadas nos termos do artigo 2º da Decisão.

As acções da Comissão que são financiadas são apresentadas no Capítulo 3 por área específica, conforme estabelecido no artigo 4º, e em cada área por actividade, conforme lista constante do Anexo da Decisão n.º 283/1999/CE. As quatro áreas específicas são:

1. Saúde e segurança dos consumidores (Capítulo 3.1)
2. Protecção dos interesses económicos e jurídicos dos consumidores (Capítulo 3.2)
3. Educação e formação dos consumidores (Capítulo 3.3)
4. Promoção e representação dos interesses dos consumidores (Capítulo 3.4.)

O Capítulo 4 aborda o financiamento do funcionamento das organizações de consumidores europeias e o Capítulo 5 trata do cofinanciamento de projectos específicos. Os comentários finais constam do Capítulo 6. O Anexo inclui o ponto da situação no que se refere à avaliação pormenorizada destas acções.

2. ENQUADRAMENTO FINANCEIRO GLOBAL

A decisão estabelece um orçamento total para o período de cinco anos no valor de € 112,5 milhões (excluindo o contributo da EFTA) e introduz três instrumentos para financiamento das actividades a favor dos consumidores:

¹ Jornal Oficial nº L 34/1 de 9.2.1999

² COM (2001) 486 final

³ COM (1998) 696 final

- a) Acções da Comissão (alínea a) do artigo 2º da Decisão);
- b) Financiamento do funcionamento das organizações europeias de consumidores, tendo como objectivo principal a protecção do consumidor e da saúde (alínea b) do artigo 2º);
- c) Cofinanciamento de projectos específicos de organizações de consumidores e outros organismos independentes de consumidores que promovam os interesses dos consumidores nos Estados-Membros (alínea c) do artigo 2º).

O total das dotações para autorizações (sem contar com o contributo dos países EFTA) ascendeu a € 22,35 milhões em 1999, € 22,5 milhões em 2000 e € 22,5 milhões em 2001. Em 1999, foram utilizados 100% das dotações para autorizações, em 2000 95% e em 2001 92%. O quadro 1 apresenta o total das autorizações de despesas em 1999-2001.

Quadro 1. Valor total das autorizações concedidas em 1999, 2000 e 2001 ao abrigo do artigo 2º da Decisão n.º 283/1999/CE em €

	1999	2000	2001
Acções da Comissão (alínea a) do art. 2º)	15.022.341	15.687.971	17.306.154
Organizações europeias (alínea b) do art. 2º) ⁴	2.778.203	1.670.185	1.545.266
Projectos específicos (alínea c) do art. 2º)	4.538.657	4.301.963	2.372.796
TOTAL	22.349.201	21.660.119	21.224.216

O **Comité Consultivo** estabelecido em conformidade com o artigo 9º da Decisão n.º 283/1999/CE deu pareceres relativamente às propostas de medidas da Comissão quanto à definição do convite à apresentação de projectos nos termos das alíneas b) e c) do artigo 2º e à selecção de beneficiários com base nesses convites. A Comissão também forneceu ao Comité Consultivo informações relativas às acções da Comissão.

Durante o período em análise, procedeu-se a uma reestruturação significativa da política de protecção da saúde e do consumidor, tendo o contexto das políticas registado as alterações correspondentes, o que dificulta a realização de comparações concretas ao longo dos anos.

3. ACÇÕES DA COMISSÃO AO ABRIGO DA DECISÃO N.º 283/1999/CE

3.1 Saúde e segurança dos consumidores

3.1.1. Acções com vista à preparação e à elaboração de pareceres dos comités científicos

Em conformidade com o princípio da elaboração de políticas fundamentada nas ciências, todo o sistema de assessoria científica foi objecto de uma reforma em Junho-Outubro de 1997 de modo a reflectir os princípios de excelência, independência e transparência. As despesas no domínio da consultoria jurídica dizem sobretudo respeito aos honorários dos Comités Científicos e aos estudos científicos preliminares.

⁴ NB: Os montantes autorizados em 1999 incluem o financiamento do funcionamento para 1999 e 2000

Os honorários são pagos aos membros do Comité Directivo Científico e aos 8 Comités Científicos estabelecidos pela Decisão n.º 97/404/CE⁵ da Comissão e pela Decisão n.º 97/579/CE⁶ da Comissão, e aos peritos externos que prestam consultoria aos membros em regime *ad hoc*. De Janeiro de 1999 até 2001⁷, foram realizadas no total 1144 reuniões (grupos de trabalho e reuniões plenárias dos Comités Científicos). Estas reuniões levaram à adopção de cerca de 200 relatórios científicos e cerca de 400 pareceres científicos por parte dos Comités Científicos da Comissão.

O pagamento destas indemnizações permite à Comissão recorrer a cientistas independentes altamente qualificados para contribuir para o trabalho dos Comités Científicos. Apesar de não se destinar à remuneração do trabalho feito, o seu objectivo é compensar os cientistas pelo tempo despendido com a participação nas reuniões e com a elaboração de relatórios e pareceres científicos. Esta despesa contribui assim para a eficiência do trabalho dos Comités Científicos e assegura que as propostas de gestão de riscos da Comissão no domínio da segurança dos alimentos e da protecção dos consumidores sejam fundamentadas em pareceres ou relatórios independentes. O montante total autorizado para pagamentos de honorários em 1999-2001 aos nove Comités Científicos ascendeu a € 4.450.000.

Os estudos científicos preparatórios são necessários para preencher as lacunas em termos dos conhecimentos existentes de modo a que os Comités Científicos possam levar a cabo a sua missão ou dar resposta em situações de crise. Os estudos efectuados são de curta duração e altamente centrados em problemas bem definidos que surgiram no trabalho dos Comités Científicos. Este sistema assegura a independência necessária à investigação de problemas que não são analisados noutras instâncias.

Os ditos estudos abrangeram nomeadamente: efeitos que as hormonas e substâncias tipo hormonas utilizadas na produção animal têm na saúde; ingredientes de coloração do cabelo e o seu risco potencial para os consumidores; avaliação quantitativa do risco residual de BSE em determinados produtos derivados de bovinos; utilização de cobre nas rações animais; harmonização da avaliação de riscos. Os Comités Científicos foram igualmente informados sobre esforços de investigação relevantes financiados ao abrigo de programas Comunitários, como o Quinto Programa-Quadro de Investigação e Desenvolvimento Tecnológico.

Em 1999 a Comissão Europeia pediu a três membros eminentes do Comité Directivo Científico para analisarem a organização da assessoria científica à luz da experiência com o novo sistema de recrutamento de peritos e procedimentos de trabalho desde 1997. O seu relatório⁸ reconheceu que a Comissão registou grandes progressos na organização da assessoria científica. A análise e as recomendações dos três cientistas eminentes contribuíram para as propostas elaboradas pela Comissão no seu Livro Branco sobre a Segurança dos Alimentos de Janeiro de 2000⁹, e para o estabelecimento de uma Autoridade Europeia para a Segurança dos Alimentos.

O total das autorizações para este relatório e para estudos científicos preparatórios e análises em 1999-2001 ascendem a cerca de € 470.000.

⁵ Jornal Oficial n.º L 169 de 27.6.1997

⁶ Jornal Oficial n.º L 237 de 28.8.1997

⁷ Os números dados referem-se ao período até 20.2.2002

⁸ The future of scientific advice in the EU - A European Food and Public Health Authority – Dezembro de 1999-Cf. Anexo, 2.3.

⁹ COM(1999) 719 final, 12 de Janeiro de 2000.

Os investimentos adicionais relativos ao trabalho dos comités científicos dizem respeito à publicação na Internet de propostas de ordem de trabalhos para os comités científicos, às actas das suas reuniões e os pareceres científicos adoptados. Além disso, os pareceres científicos foram publicados em CD-ROM e alguns relatórios e conferências científicos seleccionados foram publicados em papel. Estas publicações são essenciais para observar os requisitos de transparência relativos à assessoria científica e para informar a comunidade científica em geral. Além disso, em determinados casos são publicados pareceres prévios na Internet com vista à obtenção de comentários por parte de cientistas de todo o mundo e para assegurar que toda a informação disponível seja tomada em consideração.

3.1.2. Competências e inspecções relativas aos controlos no sector alimentar, veterinário e fitossanitário

O Serviço Alimentar e Veterinário (SAV) da Comissão realiza inspecções no local para avaliar os sistemas de controlo da segurança dos alimentos operados pelas autoridades nacionais nos Estados-Membros e países terceiros. Peritos nacionais dos Estados-Membros acompanham os inspectores¹⁰ do SAV durante muitas das suas verificações no local. Em média, 112 peritos diferentes nomeados pelos Estados-Membros participaram em 123 missões de inspecção do SAV todos os anos em 1999, 2000 e 2001.

As despesas neste domínio dizem respeito aos honorários destes peritos nacionais nas equipas de inspecção do SAV. Permitem à Comissão:

- Recorrer a competências técnicas de que poderá não dispor entre o seu quadro de inspectores;
- Melhorar a transparência das actividades do SAV;
- Aumentar a sua actividade de inspecção; e
- Facilitar um intercâmbio de ideias e conhecimentos, o que conduz a um melhor entendimento da legislação comunitária e harmonização de abordagem entre os Estados-Membros.

Os peritos nacionais também participaram em sessões preparatórias antes da realização das inspecções. A despesa total relativa a estas acções em 1999-2001 ascende a cerca de €1.065.000.

As despesas adicionais relativas a este domínio de acção incluem o desenvolvimento e a manutenção de um sistema informático para o planeamento e gestão de inspecções e a publicação na Internet de relatórios de inspecção. Estes são publicados de modo a satisfazer os requisitos de transparência, sendo os comentários das autoridades do país em que a inspecção se realizou publicados em simultâneo.

¹⁰ Ver, por exemplo, o artigo 4º da Decisão nº 98/139/CE da Comissão de 4 de Fevereiro de 1998 que fixa determinadas regras específicas relativas aos controlos no local, no domínio veterinário, realizados por peritos da Comissão nos Estados-Membros

3.1.3. Competências técnicas para avaliação de riscos relativos a produtos não alimentares

A utilização de competências técnicas para a gestão de riscos relativos a produtos não alimentares tem-se centrado na preparação da Directiva revista sobre Segurança Geral dos Produtos e no funcionamento dos sistemas de notificação para produtos perigosos. Nomeadamente, estas competências foram utilizadas para:

- * Desenvolver linhas de orientação comuns para a UE para determinar o que constitui um risco grave para a saúde e segurança dos consumidores no contexto do Sistema de Troca Rápida de Informações;
- * Ajudar a Comissão com os aspectos técnicos da revisão da Directiva sobre Segurança Geral dos Produtos;
- * Avaliar o risco de produtos específicos que tenham sido objecto de uma notificação de risco ao abrigo do sistema de alerta rápido (por exemplo, escadotes, carrinhos de bebé, cadeiras desmontáveis);

O Parlamento Europeu e o Conselho adoptaram a Directiva revista sobre Segurança Geral dos Produtos em Dezembro de 2001.

Além disso, foi efectuada uma sondagem de opinião Eurobarómetro para coligir informações sobre a percepção da aposição da marca CE aos produtos por parte dos consumidores. Veio sublinhar o facto de os consumidores nem sempre perceberem o significado da marca CE e muitas vezes equacionarem erroneamente a mesma com um selo de qualidade. A Comissão equacionará esta questão na sua próxima Comunicação sobre "Reforço da Implementação da Nova Abordagem.

As autorizações para este tipo de despesas ao longo dos três anos ascenderam a cerca de € 350.000. As competências técnicas para avaliação dos riscos relacionados são referidas em 3.1.1. e 3.1.4.

3.1.4. Utilização dos conhecimentos especializados do Centro Comum de Investigação

Os conhecimentos especializados do Centro Comum de Investigação foram utilizados para fornecer o trabalho científico de fundo para a avaliação de três testes rápidos *post-mortem* à BSE. Os resultados foram validados pelo Comité Directivo Científico. Com base nisto, a Comissão aprovou três testes *post-mortem* à BSE conforme estabelecido no Regulamento (CE) n.º 999/2001 que estabelece regras para a prevenção, o controlo e a erradicação de determinadas encefalopatias espongiformes transmissíveis¹¹. Os testes são amplamente utilizados em todos os Estados-Membros e em países terceiros. Os investimentos ascendem a cerca de € 1.280.000 em 1999-2001.

3.1.5. Divulgação de informações sobre os produtos e serviços perigosos, assim como sobre os riscos potenciais

O Sistema de Troca Rápida de Informações abrange produtos alimentares e não alimentares. Constitui o instrumento principal de troca e partilha de informações acerca dos riscos para a saúde e segurança do consumidor entre a Comissão e os Estados-Membros. O número de

¹¹ Jornal Oficial n.º L 147/1 de 31.5.2001

notificações processadas através do sistema RAPEX tem vindo a aumentar regularmente no período em análise, o que demonstra que o sistema está a satisfazer uma necessidade crescente.

No seguimento de uma avaliação interna e de visitas e discussões com os pontos de notificação do RAPEX nos Estados-Membros em 1999, foram feitos investimentos significativos para melhorar a eficácia do sistema. Foram desenvolvidos sistemas separados para notificações sobre produtos alimentares e não alimentares, antecipando também o futuro alargamento do sistema às rações para animais e aos controlos sobre as importações de produtos alimentares e rações. A notificação por fax foi substituída por um sistema de notificação electrónica. O novo Sistema de Alerta Rápido para Produtos Alimentares e Rações entrou em funcionamento em 2002. As despesas neste domínio ascenderam a cerca de € 800.000.

Outras despesas neste domínio incluem uma reunião de peritos para definir e priorizar o prosseguimento do desenvolvimento do Europhyt, um sistema electrónico para troca de informações sobre intercepção de remessas contaminadas de plantas ou produtos vegetais entre os Estados-Membros e a Comissão. A publicação da terceira edição actualizada do Vademecum sobre Encefalopatia Espongiforme Bovina, e os actos adoptados pela Conferência Internacional sobre resistência anti-microbiana e o seu risco potencial para a saúde humana também foram financiados.

3.2. Protecção dos interesses económicos e jurídicos dos consumidores em matéria de produtos e serviços

3.2.1. Acções destinadas a intensificar a cooperação entre as instâncias que participam na vigilância do mercado

Para facilitar uma cooperação mais estreita entre os membros europeus da Rede Internacional de Vigilância das Práticas Comerciais (RIVPC), a Comissão realizou investimentos no desenvolvimento de um novo instrumento electrónico para a troca rápida de informações acerca de práticas de mercado enganosas específicas e melhores práticas no domínio da vigilância do mercado. A experiência havida com o sistema vem confirmar que uma cooperação administrativa eficaz exige disposições mais formais, como um quadro legislativo, para este tipo de acção. Na sua Comunicação de seguimento ao Livro Verde sobre Protecção do Consumidor¹², a Comissão comprometeu-se a apresentar uma proposta para um instrumento jurídico desse tipo até finais de 2002.

3.2.2. Acções destinadas a assegurar o respeito dos direitos dos consumidores no fornecimento de produtos e serviços

As acções neste domínio dizem respeito à vigilância, recolha de dados, estudos sobre execução e sondagens de opinião relacionados com a actividade regulamentadora, em particular:

* Para fiscalizar a aplicação e execução dos direitos do consumidor ao abrigo da Directiva 93/13/CEE do Conselho, relativa às cláusulas abusivas nos contratos celebrados com os consumidores¹³ e tornar a jurisprudência competente em todos os Estados-Membros facilmente acessível, a Comissão criou uma base de dados sobre condições contratuais

¹² A publicar no Jornal Oficial

¹³ Jornal Oficial nº L 95, 21.4.1993

abusivas, a CLAB. As despesas neste domínio dizem respeito à recolha e análise de dados e ao apoio da TI para manutenção e melhoramento da facilidade de utilização da base de dados. Ascende a quase € 1 milhão.

A experiência CLAB necessita de ser ainda mais desenvolvida e melhorada. A utilização da base de dados, apesar de estar a aumentar, continua mesmo assim a ser limitada. Segundo as indicações disponíveis, o *input* de dados necessita de uma maior harmonização. Está prevista uma avaliação do funcionamento da CLAB para 2004¹⁴.

A informação recolhida através da base de dados CLAB foi utilizada no Relatório de 2000 ao Conselho e ao Parlamento Europeu sobre a execução da Directiva 93/13/CEE. A base de dados CLAB também constitui um possível modelo para a execução de toda a legislação comunitária sobre consumo. Segundo a Comissão, o papel das autoridades nacionais na gestão deste tipo de instrumento de acompanhamento deveria continuar a ser fortalecido, nomeadamente no quadro da cooperação para a aplicação da lei.

Houve outras despesas relacionadas com:

- * Publicação impressa das disposições oficiais da Conferência sobre termos contratuais abusivos para discutir a aplicação da Directiva 93/13/CEE.

- * Estudo sobre a execução da Directiva sobre Segurança Geral dos Produtos que foi utilizada como base para um relatório da Comissão ao Parlamento Europeu e ao Conselho¹⁵) e para a proposta da Comissão para reformulação da Directiva sobre Segurança Geral dos Produtos¹⁶).

- * Estudo preparatório sobre as necessidades e prioridades de acção relativamente à segurança dos serviços; os resultados vão ser utilizados na Comunicação que está prevista sobre a necessidade de acção relativamente à segurança dos serviços.

- * Estudo sobre reclamações contra produtos alimentares e produtos para a saúde com vista a uma possível revisão da Directiva sobre Publicidade Enganosa¹⁷; esta revisão foi adiada uma vez que a questão está a ser analisada no contexto do Livro Verde sobre o futuro da protecção do consumidor e do seu seguimento.

- * Sondagem de opinião Eurobarómetro sobre “Os Europeus e os Serviços de Interesse Geral¹⁸) em 2000; a sondagem visava medir a satisfação dos consumidores relativamente ao acesso, preço, qualidade, informação disponível, termos e condições de contratos e processamento de reclamações para uma série de serviços, incluindo a telefonia móvel e fixa, fornecimento de electricidade, gás e água, serviços postais, serviços de transportes urbanos e serviços ferroviários interurbanos. Em 2001, um estudo de um grupo em foco permitiu uma visão mais aprofundada sobre estas questões. As despesas ascenderam a quase € 300.000.

Os resultados foram utilizados para a Comunicação sobre Serviços de Interesse Geral na Europa¹⁹), que a Comissão adoptou em Setembro de 2000, e no relatório anual de 2001 da Comissão sobre a avaliação dos serviços de interesse geral que faz parte do Relatório de

¹⁴ Cf. Anexo, 5.6.

¹⁵ Relatório da Comissão ao Parlamento Europeu e ao Conselho sobre a experiência adquirida com a aplicação da Directiva 92/59/CEE relativa à segurança geral dos produtos [COM(2000)140 final]
¹⁶ COM(2000)139 final de 29.3.2000

¹⁷ Directiva 84/450/CEE, Jornal Oficial L 250, 19.9.1984.

¹⁸ Eurobarómetro n° 53 - Outubro 2000

¹⁹ Comunicação da Comissão ‘Serviços de Interesse Geral na Europa’:20.9.2000; COM(2000) 580

Cardiff sobre o funcionamento dos mercados comunitários de produtos e capitais. Servem igualmente de base para *input* adicional à política e acção comunitárias neste domínio.

* Estudo para analisar o impacto da Política Agrícola Comum (PAC) nos consumidores e nos preços ao consumidor; os resultados do estudo serviram de base ao *input* de políticas para a reforma da PAC e para uma publicação destinada a organizações de consumidores.

A Comissão contribuiu igualmente para uma conferência organizada pela Presidência finlandesa sobre serviços de interesse geral e consumidores.

3.2.2.1. Mecanismos que facilitem a resolução de litígios em matéria de produtos e serviços, nomeadamente através de projectos-piloto, e a criação de bases de dados

Em 2001, foram investidos mais de € 1 milhão na criação da Rede Extrajudicial Europeia (EEJ-Net). A fase piloto desta rede destinada à resolução extrajudicial de litígios de consumo, de que a Noruega e a Islândia também fazem parte, foi lançada em Outubro de 2001. Em cada país existe um ponto de contacto central, ou “centro de arbitragem de conflitos” que oferece aos consumidores informação e assistência no acesso a sistemas alternativos existentes de resolução extrajudicial de litígios (RAD). Providenciam apoio aos consumidores que procuram reparação por danos em conflitos com fornecedores de outro país da UE.

Prevê-se que a rede fique plenamente operacional no final de 2002. Pretende-se com a criação da rede a obtenção da máxima sinergia com a rede existente de Centros Europeus de Informação ao Consumidor. Está prevista uma primeira revisão desta acção em conjunto com os Estados-Membros no final da fase piloto em 2003²⁰.

3.2.3. Acções destinadas a garantir regras de jogo uniformes nas transacções dos consumidores

Em 1999 e 2000 foram realizadas sondagens de opinião Eurobarómetro para avaliar a confiança dos consumidores nos serviços financeiros e nas entidades que prestam os mesmos. Os resultados demonstraram um nível reduzido de confiança e de satisfação e forneceram a informação de base necessária para reorientar a política e legislação da UE no sentido do melhoramento dos direitos de defesa do consumidor nos serviços financeiros. Os estudos abrangeram os serviços bancários, os seguros, o crédito e as hipotecas.

Um diálogo entre representantes dos consumidores e o sector da banca relativamente ao **crédito hipotecário** resultou num acordo relativamente a um código sobre informação pré-contratual em empréstimos para a compra de habitação. Este acordo foi assinado em 5 de Março de 2001. Em 1 de Março de 2001, a Comissão adoptou uma Recomendação de apoio ao Código e em que convidava o sector do crédito hipotecário a cumprir as disposições contidas na mesma.²¹⁾

Foi realizado um debate sobre “**Sobre-endividamento**” no Conselho dos Consumidores em Abril de 2000. Como seguimento, a Comissão compilou dados estatísticos sobre a extensão do sobre-endividamento transfronteiriço. Os resultados forneceram dados para o trabalho da Comissão relativamente ao combate à exclusão social. A modificação proposta à Directiva

²⁰ Cf. Anexo, 5.5.

²¹ Recomendação da Comissão relativa às informações a prestar pelos credores aos utilizadores antes da celebração de contratos de empréstimo à habitação, C(2001) 477 final

sobre Crédito ao Consumo²² irá igualmente contribuir para práticas mais informadas e prudentes em matéria de concessão de empréstimos.

As despesas com acções relacionadas com os serviços financeiros ascende a cerca de €1milhão.

3.2.3.1. Introdução do euro

A Comissão Europeia, nomeadamente a Direcção Geral Saúde e Protecção do Consumidor, tem vindo a trabalhar desde 1996 com vista a identificar as necessidades dos consumidores e as melhores formas de dar resposta às mesmas no contexto da mudança para o euro. O objectivo principal era facilitar a transição para o euro para os consumidores, proteger os seus interesses e, deste modo, fomentar a confiança e o apoio aos consumidores. Apesar de os Estados-Membros serem os principais responsáveis por assegurar uma transição harmoniosa para o euro, a Comissão também deu um contributo significativo. As actividades neste domínio fizeram parte de um programa mais alargado de consulta, coordenação e fiscalização de todos os aspectos relacionados com a mudança dos consumidores para o euro. Incluem: *

Acções “O euro é fácil” para a criação de materiais de informação e de formação destinados a pessoas que iriam provavelmente ter dificuldades em adaptar-se à nova moeda (por exemplo, os invisuais, os surdos, os idosos, as pessoas com deficiência mental) e criar uma rede para formar formadores na utilização destes materiais. Estes materiais foram criados com base nas necessidades identificadas por grupos-piloto pertencentes à população destinatária. Os materiais resultantes foram testados através de sondagens e estudos qualitativos. Os quadros das associações de consumidores e outras organizações não governamentais que trabalham com estes grupos vulneráveis receberam formação para utilizarem os materiais no ensinamento das populações-alvo acerca do euro. Os Estados-Membros utilizaram e reproduziram os materiais “O euro é fácil” nas suas campanhas de informação para grupos vulneráveis;

* Estudos anuais de grupos em foco e sondagens de opinião para fazer o seguimento do desenvolvimento das atitudes dos consumidores e as dificuldades potenciais constatadas relativamente à mudança;

* Acções para incentivar e acompanhar a execução de boas práticas relativamente ao euro, abrangendo a dupla afixação de preços, encargos bancários e informação ao consumidor. Estas acções incluíram o acompanhamento do acordo entre associações de consumidores e empresariais relativamente aos compromissos em matéria do Eurologo para reforçar a confiança dos consumidores.

Está em curso uma avaliação de todas as actividades da Comissão Europeia relativamente à introdução do euro²³. Entretanto, as sondagens de opinião²⁴ Eurobarómetro já deram alguma indicação relativamente ao impacto que estas acções tiveram. Quase 40% dos cidadãos da UE disseram que tinham ouvido falar acerca das acções “O euro é fácil” destinadas a grupos vulneráveis específicos. Outros 12% disseram que beneficiaram directamente dessas mesmas acções. Quase 50% viram o Eurologo nas lojas e mais de 20% declararam que o logótipo lhes deu mais confiança na loja em que o mesmo era exibido.

²² COM(2002) 443 final de 11.9.2002

²³ Cf. Anexo, 5.2.

²⁴ Os dados citados são do Eurobarómetro 57.1 – Primavera 2002

Os custos destas acções em 1999-2001 ascendem a quase € 7 milhões. Associações de consumidores e outras ONG, consultores, empresas de produção e de distribuição participaram nestas acções.

3.2.4. Acções destinadas a fiscalizar as asserções ambientais

Como seguimento de um estudo sobre asserções ambientais realizado em 1998, foram criadas linhas de orientação para um sistema europeu de verificação e certificação das asserções ambientais. Este trabalho visava contribuir para as acções no domínio legislativo no âmbito da revisão prevista da Directiva sobre Publicidade Enganosa. A revisão desta Directiva foi adiada e as questões abrangidas foram abordadas no Livro Verde sobre o futuro da protecção dos consumidores.

3.2.5. Criação e apoio a medidas destinadas a facilitar o acesso à justiça e ao aperfeiçoamento dos procedimentos extrajudiciais comuns

As acções financiadas para facilitar o acesso à justiça incidiram na promoção e avaliação do impresso europeu de reclamação de consumo para litígios de consumo. As despesas ascenderam a mais de € 500.000. O objectivo do formulário de reclamação consiste em promover uma melhor comunicação entre consumidores que procuram reparação por danos e para as empresas. Um estudo de opinião Eurobarómetro²⁵ realizado em 1999 indicou que 7% dos cidadãos da UE tinham visto ou ouvido falar do formulário. Um projecto-piloto foi levado a cabo em 1999 e em 2000 em dez Estados-Membros a fim de encorajar a utilização do formulário de reclamação, ajudar os consumidores a utilizarem o mesmo e fazer o acompanhamento de um número específico de casos através da utilização do formulário. A avaliação do projecto-piloto demonstrou que o formulário pode ser um instrumento útil de comunicação e de resolução de reclamações de consumidores dado que conduziu a um acordo em quase metade dos casos.

3.2.6. Acções destinadas a avaliar os riscos específicos e as potenciais vantagens para os consumidores na sociedade da informação

Com base em discussões com partes interessadas, foram levadas a cabo acções destinadas a facilitar o diálogo entre as partes interessadas e o acordo relativamente aos códigos de prática e sistemas associados de “marca de confiança” como forma de aumentar a confiança dos consumidores no comércio electrónico. As discussões centraram-se na viabilidade da criação de um quadro claro e sólido de acreditação e verificação independente. Em Dezembro de 2001, a acção resultou num acordo inovador entre representantes dos consumidores e das empresas em matéria de boas práticas comerciais para a venda *online* aos consumidores. O acordo veio abrir o caminho à aplicação de princípios básicos de âmbito comunitário que deverão permitir aos consumidores e às empresas tirarem pleno partido do comércio electrónico e fazerem uma melhor utilização do mercado interno.

A Comissão também contribuiu para uma conferência organizada pela Presidência alemã subordinada ao tema ‘consumidores’ e ‘comércio electrónico’.

²⁵ Eurobarómetro 52.1, realizado em Nov/Dez 1999

3.2.7. Acções destinadas a incentivar a protecção dos dados e a protecção da vida privada

Neste domínio, a DG Saúde e Defesa do Consumidor contribuiu para o desenvolvimento, por parte de outros serviços da Comissão, das políticas e da legislação Comunitária. Não se revelou necessária qualquer despesa adicional.

3.2.8. Acções horizontais destinadas a proteger os interesses económicos e jurídicos dos consumidores

Foi organizado um seminário que congregou os peritos judiciais na utilização de “leis não vinculativas” (*soft law*) com o objectivo de apoiar o trabalho de identificação das melhores práticas na utilização do *soft law* e analisar de que modo as melhores práticas neste domínio poderão ser postas ao serviço dos consumidores da União Europeia.

Realizaram-se dois seminários (em Portugal e na Suécia) e foi levado a cabo um estudo sobre a viabilidade de um quadro legislativo geral sobre Lealdade das Transacções Comerciais no âmbito do trabalho preparatório da Comissão para o Livro Verde sobre Protecção dos Consumidores. O estudo comparou a legislação nacional sobre consumidores na UE e nos EUA e identificou possibilidades de reforma da legislação da UE.

As despesas com os estudos sobre índice de preços, para a recolha de dados estatísticos, para comparações intra-UE dos preços dos bens de consumo e para a publicação "Consumidores na Europa - Factos e Números"²⁶, que colige dados sobre a política de consumo, ascenderam a cerca de € 500 000. As despesas adicionais dizem respeito a uma compilação de direito nacional e comunitário relativo à política dos consumidores, assistência técnica ao desenvolvimento de metodologias de avaliação do impacto da política da UE nos consumidores, uma conferência da Presidência belga sobre Questões relativas aos Consumidores e reuniões com autoridades australianas e japonesas com vista ao desenvolvimento da cooperação bilateral em matéria de questões relativas aos consumidores.

3.3. Educação e informação dos consumidores

3.3.1. Acções destinadas a melhorar as informações aos consumidores

O *website* DG Saúde e Defesa do Consumidor desempenhou um papel chave na informação dos consumidores e de outras partes interessadas no desenvolvimento político. Entre estas últimas contam-se decisores, cientistas, líderes de opinião e imprensa, e organizações de consumidores e outras organizações da UE e doutros pontos do globo que actuem como multiplicadores. Em Julho de 2000, foi lançado um novo *website* sobre protecção dos consumidores e da respectiva saúde que inclui três áreas temáticas. Este *site* foi actualizado diariamente, com uma média de 200 páginas por semana. A construção do *site* sobre segurança dos produtos alimentares e saúde animal ficou concluída no fim de 2001. Foram iniciados os trabalhos preparatórios para a reestruturação das áreas temáticas existentes sobre questões relativas aos consumidores e à saúde pública. Serviços como a notificação diária “O que há de novo?” para assinantes e a caixa postal foram melhorados.

Uma indicação da procura que é satisfeita pelo *website* é o aumento constante de visitas mensais, que passou de cerca de 100 000 em 1999 para 360 000 em Julho de 2000, e mais de 1 000 000 em Dezembro de 2001. As assinaturas do serviço de correio electrónico “O que há

²⁶ Eurostat, 2001.

de novo?” lançado em 1999 ascendiam a 11 400 em Dezembro de 2001. Inquéritos aos visitantes em 1999, 2000 e 2001 revelam um elevado nível de satisfação com o serviço prestado²⁷, e comentários úteis para melhoramentos.

As despesas totais para a produção do *website* e outros desenvolvimentos TI ascendem a cerca de € 1,3 milhões. Desde 2001, passaram a incluir também os custos do desenvolvimento TI e outro tipo de apoio para a versão electrónica do Boletim Informativo Voz do Consumidor.

A Voz do Consumidor foi iniciada em meados de 1998 como uma revista sobre política do consumidor, tendo posteriormente alargado o seu âmbito a questões sobre segurança dos produtos alimentares. Era enviada a cerca de 15.000 assinantes. A revista impressa a várias cores, com o seu extenso programa de produção e distribuição, revelou ser um instrumento inadequado de informação da audiência multilingue sobre os desenvolvimentos políticos em mudança rápida que iam ocorrendo no domínio da segurança dos produtos alimentares. Na sequência de uma revisão interna em 2000, a publicação impressa da revista A Voz do Consumidor foi suspensa a partir de 2001. Para assegurar a informação atempada das partes interessadas, responsáveis pela formação de opiniões e outros veículos de transmissão, foi decidido publicar um boletim informativo mensal por via electrónica em sua substituição. O boletim informativo dá uma visão rápida dos desenvolvimentos recentes, com *links* ao *website* para a obtenção de informação mais aprofundada.

A mudança para uma publicação de periodicidade mais frequente e publicada e distribuída por via electrónica demonstrou ser mais rentável e mais adequada à satisfação das necessidades de transparência na elaboração das políticas. O total das autorizações para a revista A Voz do Consumidor ascende a cerca de € 700 000. O boletim informativo é elaborado com o apoio técnico do pessoal de TI que executa o trabalho relativo ao *website*.

3.3.1.1. Acções destinadas a aumentar a divulgação de conhecimentos sobre segurança dos produtos

Em anos recentes, a segurança dos produtos alimentares tem sido uma preocupação importante dos consumidores. Um estudo Eurobarómetro, realizado em 1997, constatou que quase 68% dos cidadãos europeus se preocupavam com a segurança dos produtos alimentares e exigiam uma melhor informação sobre esta questão. Num esforço para restabelecer a confiança dos consumidores, a Comissão, para além da sua agenda em matéria legislativa conforme estipulado no Livro Branco sobre Segurança dos Produtos Alimentares, lançou **campanhas de informação e de educação sobre a segurança dos produtos alimentares**.

Estas campanhas foram realizadas de forma descentralizada, tendo sido desenvolvidas e executadas a âmbito nacional de modo a facilitar a adaptação das mensagens e a escolha de instrumentos ao contexto nacional. Em 1998-1999, foram abordadas as questões da rotulagem dos alimentos, a rastreabilidade dos produtos alimentares e dos produtos geneticamente modificados. Em 2000-2001, a tónica mudou para uma campanha de índole mais educativa sobre higiene alimentar dirigida a grupos-alvo específicos.

Foi feita uma avaliação da execução das campanhas sobre segurança dos produtos alimentares nos primeiros dois anos, 1998 e 1999²⁸. As conclusões foram geralmente positivas, tendo contudo registado igualmente uma diversidade considerável na eficácia das diferentes

²⁷ Resultados disponíveis em http://europa.eu.int/comm/dgs/health_consumer/feedback/feedback04r_en.html
²⁸ Cf. Anexo, 2.2.

campanhas nacionais. As conclusões foram utilizadas na decisão de passar de campanhas de informação para campanhas educativas, reduzir o número dos grupos-alvo e continuar a descentralizar a conceitualização e a execução.

De um modo geral, o esforço sustentado de campanhas nacionais ao longo de vários anos revelaram vantagens nítidas. As competências na criação de ferramentas de comunicação sobre segurança dos produtos alimentares foram reforçadas. A utilização dos aspectos práticos da higiene alimentar doméstica nas campanhas de familiarização dos consumidores com o conceito de segurança dos produtos alimentares parece ter resultado bem. As campanhas foram de modo geral bem sucedidas na congregação dos diferentes parceiros (peritos de comunicação, organizações de consumidores, autoridades nacionais e organismos públicos, operadores da cadeia alimentar) em torno de acções conjuntas subordinadas ao tema da segurança dos produtos alimentares.

A medida efectiva em que as campanhas contribuíram para o restabelecimento da confiança dos consumidores na segurança dos produtos alimentares é difícil de avaliar. Há muitos factores em jogo, e variam de país para país. Existem diferenças importantes entre os países em que os consumidores geralmente confiam nas suas autoridades nacionais de controlo dos alimentos, e países em que a competência das autoridades é questionada, ou em que as responsabilidades na cadeia alimentar são objecto de debate intenso. A incidência das crises alimentares ao nível nacional constitui igualmente um factor importante. As autoridades nacionais parecem estar assim mais bem colocadas do que a Comissão para decidirem sobre a orientação futura e seguimento a dar a estas campanhas, tirando partido das parcerias existentes. O montante autorizado para as campanhas sobre segurança dos alimentos em 1999-2001 é de cerca de € 12,6 milhões.

Dado que o Dia Europeu do Consumidor em 2001 se centrou na segurança alimentar e na qualidade dos alimentos, as acções destinadas a atrair a atenção dos meios de comunicação para este evento nos Estados-Membros foram integradas nas campanhas sobre segurança alimentar em curso. Foram organizados eventos em 13 países e as despesas ascenderam a € 230 897. O impacto destes eventos nacionais, do evento da Presidência e da conferência realizada em Bruxelas nos meios de comunicação foi satisfatório.

3.3.2. Desenvolvimento da consciência do consumidor para a necessidade de modelos de produção e de consumo sustentáveis

O Plano de Acção para a Política dos Consumidores 1999-2001 não previa qualquer desenvolvimento político ou prioridade para este tipo de actividade²⁹. As acções levadas a cabo neste domínio limitaram-se a apoio aos instrumentos da política do Ambiente com vista ao desenvolvimento de actividades de sensibilização, como a rotulagem ecológica para os produtos de consumo. Assim, não houve qualquer despesa neste domínio.

3.3.3. Acções destinadas a melhorar a informação dos consumidores sobre determinados produtos ou serviços, nomeadamente através de testes comparativos

Em 1999, foi realizada uma sondagem Eurobarómetro sobre rotulagem com vista à obtenção de informações acerca das necessidades e atitudes dos consumidores relativamente à rotulagem dos alimentos. Os resultados foram tomados em consideração na revisão da

²⁹ Cf. Anexo, 4.1.

legislação existente sobre rotulagem de alimentos, e na proposta relativa à rotulagem e rastreabilidade de alimentos geneticamente modificados apresentada em Julho de 2001.

O papel dos Centros Europeus de Consumidores (ver 3.3.5.) na realização de testes e estudos comparativos sobre aquisições transfronteiras foi fortalecido.

3.3.4. Acções destinadas a promover a educação dos consumidores, nomeadamente nas escolas

Ao longo dos anos, a Comissão tem financiado projectos-piloto de promoção da introdução da formação dos consumidores nos currículos escolares nacionais. Em 1999, foram gastos cerca de € 400 000 para iniciar um projecto desse tipo no Reino Unido, seguindo projectos semelhantes na Grécia, Portugal e Espanha. Uma análise dos resultados demonstrou que o impacto desses projectos-piloto se restringia normalmente ao contexto nacional. A tónica dos projectos incidia sobretudo na conjuntura nacional de consumo e não nas realizações ao nível da UE e nas vantagens do Mercado Único. Assim, chegou-se à conclusão de que o papel da Comissão Europeia no estímulo da integração da formação dos consumidores nos currículos escolares através de projectos-piloto tinha atingido os seus limites úteis.

O "**Concurso do Jovem Consumidor**" tem sido ao longo dos anos uma acção-chave de promoção da formação sobre consumo nas escolas. As despesas incorridas com este concurso ascenderam a quase € 2,5 milhões em 1999-2001. Uma revisão interna realizada em 2002³⁰ conclui que o Concurso, da forma como foi levado a cabo nos últimos anos, não é rentável, mas que o conceito tem um bom potencial. Se a estrutura organizativa for melhorada, poderá ser conseguida uma melhor cobertura com uma verba inferior. Esta reorganização está actualmente em curso.

3.3.5. Acções destinadas a desenvolver e a apoiar os Centros Europeus para o Consumidor

No seguimento de uma avaliação do funcionamento da rede de projectos-piloto 'Euroguichets' de informação transfronteiriça dos consumidores, em 1997³¹, a Comissão redefiniu a missão dos Euroguichets, na sua qualidade de rede de Centros Europeus para o Consumidor. Existem actualmente 14 centros em funcionamento em 12 Estados-Membros³². As suas principais tarefas são:

- * disseminação da informação sobre desenvolvimentos em matéria de questões de consumo ao nível da UE;

- * realização de testes e estudos comparativos sobre aquisições transfronteiras;

- * apoio aos consumidores com dificuldades na realização de transacções.

Como resultado da mudança de ênfase, os Centros passaram a assumir uma atitude mais pró-activa e constituem uma rede europeia genuína que facilita a cooperação estreita entre Centros nos diferentes países. A introdução de uma maior variedade de instrumentos de informação veio reforçar o seu alcance. O número de contactos com consumidores também

³⁰ Cf. Anexo, 3.1.

³¹ Cf. Anexo, 4.3.

³² Irlanda, Reino Unido, França, Portugal, Espanha (2), Luxemburgo, Alemanha (2), Finlândia e Áustria, Suécia, Bélgica, Itália

demonstrou uma tendência ascendente em todos os países. Em muitos países, os centros encontram-se também envolvidos na Rede Europeia Extrajudicial e funcionam como centros de arbitragem de conflitos.

O apoio financeiro concedido aos Centros ascende a quase € 6 milhões, cobrindo 50% dos custos. O melhoramento da cooperação com os Estados-Membros na criação e financiamento dos Centros permitiu progressos consideráveis. Este acordo de cofinanciamento com os Estados-Membros necessita de ser colocado sob um quadro jurídico mais formal e seguro.

3.4. Promoção e representação dos interesses dos consumidores

3.4.1. Reforço da representação dos interesses dos consumidores

O principal instrumento financeiro neste domínio é o apoio às actividades das organizações europeias de consumidores, conforme definido na alínea b) do artigo 2º da Decisão (ver Capítulo 4.).

3.4.2. Acções destinadas a apoiar as organizações de consumidores nos Estados-Membros

A principal acção de apoio às organizações de consumidores nos Estados-Membros incidiu na formação do pessoal das associações de consumidores. O convite à apresentação de projectos específicos de 1999 incidia sobre a formação para a divulgação de competências sobre segurança dos alimentos, segurança dos produtos, serviços financeiros e outros domínios prioritários da política comunitária, em particular às organizações de consumidores.

Em 2001, como seguimento e reforço deste apoio à formação, a Comissão decidiu lançar igualmente as suas próprias acções de formação do pessoal das organizações de consumidores. Cerca de € 850.000 foram autorizados em 2001 para a primeira fase de um projecto trienal. Esta primeira fase está a ser executada em 2002 e visa a criação de material de formação, a selecção de formadores e a formação destes em matéria de gestão, relações públicas e direito do consumidor. Numa segunda fase (2003/2004), serão organizados cursos no local para permitir a estes formadores dar formação ao pessoal das organizações de consumidores.

Outra forma de apoio de determinadas actividades das organizações de consumidores nos Estados-Membros, na medida em que coincidam com as prioridades definidas anualmente, é o cofinanciamento de projectos específicos de promoção dos interesses dos consumidores nos Estados-Membros. As organizações nacionais de consumidores foram as beneficiárias de uma parcela considerável de subvenções para projectos específicos aprovados anualmente (vd. Capítulo 5.)

Determinados Estados-Membros e organizações de consumidores consideram normalmente o cofinanciamento fundamentado em projectos como um substituto *implícito* para o apoio financeiro directo às organizações nacionais de consumidores mais fracas, de menor dimensão ou mais pobres. Na prática, o cofinanciamento de projectos específicos tem funcionado sobretudo em benefício das organizações mais fortes e bem financiadas. Seria assim útil dissociar de forma clara o cofinanciamento de projectos específicos do apoio às organizações nacionais de consumidores. O financiamento de projectos demonstrou não ser um instrumento adequado para este efeito.

3.4.3. Acções destinadas a promover e a coordenar a participação dos consumidores no processo de normalização a nível europeu

O principal instrumento financeiro neste domínio é o apoio às actividades das organizações europeias de consumidores, conforme definido na alínea b) do artigo 2º da Decisão (ver Capítulo 4).

3.4.4. Projectos-piloto que promovem modelos de consumo duradouro

Uma avaliação intercalar dos projectos relacionados com o consumo duradouro cofinanciado de 1995 a 1998 concluiu em 2000 que a maioria das iniciativas não tinham sido muito eficazes e que tinham tido um impacto limitado³³. Assim, este tipo de financiamento de projectos não foi continuado.

3.5. Outras acções por parte da Comissão

As despesas com as avaliações realizadas por empresas especializadas sobre as acções a favor dos consumidores ascenderam a mais de € 500.000 ao longo dos três anos (vd. Anexo).

4. APOIO FINANCEIRO A ORGANIZAÇÕES EUROPEIAS DE CONSUMIDORES

A alínea b) do artigo 2º da Decisão n.º 283/1999/CE prevê o apoio financeiro de organizações europeias de consumidores sob determinadas condições. Nas últimas décadas, a Comissão Europeia concedeu subsídios de funcionamento a organizações europeias de consumidores como reconhecimento do desequilíbrio entre os recursos humanos, técnicos e financeiros da indústria e da representação dos consumidores ao nível da UE. Ao criar critérios de elegibilidade para a concessão deste apoio financeiro às organizações europeias de consumidores, a actual Decisão visava concentrar os recursos nas organizações cuja actividade principal seja a defesa dos interesses dos consumidores ao nível europeu. Além disso, essas organizações deverão estar mandatadas para representarem os interesses dos consumidores ao nível europeu por parte das organizações nacionais de, pelo menos, metade dos Estados-Membros da Comunidade. As actividades destas organizações deverão inserir-se numa ou várias das quatro áreas mencionadas no artigo 4º da Decisão.

Com vista a permitir uma base sólida de avaliação da eficácia do apoio financeiro às organizações europeias de consumidores, em 2000 foi feita uma avaliação dos financiamentos disponibilizados às organizações europeias de consumidores que abrangeu seis organizações que tinham recebido subsídios de funcionamento durante o período 1995-1999³⁴. Esta avaliação foi concluída em Dezembro de 2001 e demonstrou que o trabalho da Associação Europeia para a Coordenação da Representação dos Consumidores na Normalização (ANEC) e o Gabinete Europeu das Uniões de Consumidores (BEUC) é da maior importância e é a que mais contribui para a protecção dos consumidores. O BEUC em especial foi considerado como a organização que melhor representa os interesses dos consumidores ao nível europeu. O BEUC recebe um contributo da Comissão equivalente a 35% do seu orçamento total. As organizações nacionais de consumidores contribuem para a maior parte do orçamento restante através de quotizações, tendo assim uma forte influência na definição da agenda do BEUC.

³³ Cf. Anexo, 4.1.

³⁴ Cf. Anexo, 2.1.

No que diz respeito à EUROCOOP (Comunidade Europeia das Cooperativas de Consumo), COFACE (Confederação das Organizações Familiares da C.E.), ETUC (Confederação Europeia dos Sindicatos) e IEIC (Instituto Europeu Inter-regional do Consumo) as conclusões foram significativamente menos positivas. Os seus contributos para a política dos consumidores e protecção dos consumidores revelaram-se limitados, não fazendo as questões de protecção de consumidores parte da sua actividade principal. Em 2001, a Comissão decidiu interromper os subsídios de funcionamento concedidos à EUROCOOP e à COFACE, dado que os seus relatórios de actividade demonstraram que a representação dos interesses dos consumidores não é a sua actividade principal conforme exigido pelo nº 1 do artigo 5º³⁵.

Uma nova organização, a Associação Europeia dos Consumidores (AEC) fundada na Primavera de 2000, recebeu financiamento do funcionamento para uma fase de arranque. Com base nos relatórios da AEC sobre os seus três primeiros anos de actividade, deverá ser feita uma avaliação para ver se a organização conseguiu estabelecer-se como uma organização viável para representação dos interesses dos consumidores ao nível europeu.

Para apoiar a participação dos consumidores na normalização ao nível europeu, a Comissão providencia apoio financeiro à ANEC. A ANEC foi criada em 1995 na sequência de um acordo entre o Comité Consultivo da Associação Europeia de Comércio Livre e a Comissão Europeia. ANEC representa os interesses dos consumidores europeus junto dos organismos europeus de normalização e, *inter alia*, elabora normas para a segurança dos produtos contemplados pelas Directivas Nova Abordagem. Estas directivas estabelecem requisitos essenciais em matéria de segurança dos produtos. Subsequentemente, e com base nos termos de referência definidos pela Comissão, os organismos europeus de normalização elaboram normas pormenorizadas relativas à segurança dos produtos.

Inicialmente, a Comissão fornecia 100% do financiamento da ANEC para a participação dos representantes dos consumidores nos grupos de normalização europeia CEN. As organizações nacionais de consumidores providenciam gratuitamente uma parte considerável dos conhecimentos altamente especializados utilizados para este trabalho. Para além de um contributo de 5% da EFTA, a ANEC não conseguiu ainda encontrar fontes de financiamento alternativas.

Como resultado, o financiamento do funcionamento disponibilizado à ANEC para representar os interesses dos consumidores no desenvolvimento de normas de segurança para os produtos de consumo tem sido de cerca de 95% das suas despesas de funcionamento nos últimos três anos. Os representantes dos Estados-Membros no Comité Consultivo concordaram neste nível elevado de financiamento, ao mesmo tempo que discutem opções de financiamento alternativas. Enquanto não forem encontradas essas alternativas, a continuidade do *input* por parte dos consumidores para o processo de normalização continuará a depender deste nível elevado de financiamento.

O apoio financeiro concedido às despesas de funcionamento das organizações europeias de consumidores ascenderam a cerca de € 4,5 milhões (ver Quadro 2).

³⁵

O financiamento dos custos de funcionamento das actividades do ETUC de representação dos consumidores já havia sido descontinuado em 1997. A partir de 1999, as actividades de IEIC não eram elegíveis para este tipo de financiamento, uma vez que a organização não satisfazia o critério de elegibilidade relativo à representação de organizações de consumidores em metade dos Estados-Membros.

Quadro 2. Subsídios anuais de funcionamento atribuídos às Organizações Europeias de Consumidores

Organização	1999	2000	2001
BEUC	450.000	525.000	600.000
ANEC	803.203	830.000	830.000
EUROCOOP	100.000	90.000	-
COFACE	70.000	70.000	-
AEC	-	80.185	42.308
Total ³⁶	1.423.203	1.595.185	1.472.308

5. COFINANCIAMENTO DE PROJECTOS ESPECÍFICOS

Ao providenciar critérios pormenorizados para a concessão de apoio financeiro a projectos específicos que promovam os interesses dos consumidores nos Estados-Membros, a presente Decisão pretendeu racionalizar o financiamento dos projectos. Conforme previsto na Decisão, foram publicados anualmente³⁷ convites à apresentação de projectos. Foram tomadas decisões relativamente às dotações com base nos critérios definidos nos artigos de execução e com o apoio do Comité Consultivo.

Quadro 3. Visão Geral sobre as Candidaturas, Subvenções e Despesas relativamente a Projectos Específicos

Ano	Candidaturas	Aprovados	Retirados	Cofinanciados	Total €
1999	205	49	8	41	4.538.657
2000	167	36	1	35	4.301.963
2001	97	23	2	21	2.372.796

Registou-se um declínio gradual do número de candidaturas submetidas na sequência do convite da Comissão à apresentação de propostas (ver Quadro 3). Tal facto fica a dever-se em grande medida a uma definição mais rigorosa dos projectos elegíveis nos convites à apresentação de projectos. Outra razão poderá ser a exigência de um contributo de pelo menos 50% das despesas totais do projecto. Os principais beneficiários deste tipo de cofinanciamento têm sido as organizações nacionais de consumidores e outras ONG

³⁶ NB: Estes montantes não correspondem aos montantes anuais totais de autorizações do Quadro 1 dado que uma parte importante das autorizações foi feita no ano anterior.

³⁷ Jornal Oficial n.º C289/14 de 17.9.98 para 1999, C191/15 de 8.7.1999 para 2000, C116/7 de 26.4.2000 para 2001.

nacionais, europeias e internacionais com actividade na promoção dos interesses dos consumidores.

Com vista ao melhoramento do impacto global do cofinanciamento de projectos específicos, a Comissão tem geralmente procurado concentrar os financiamentos disponíveis num número mais reduzido de projectos, incentivando ao mesmo tempo as organizações de consumidores a combinarem esforços em projectos de interesse comum. Na prática, foram apresentados e financiados muito poucos projectos inovadores ou de elevada pertinência relativamente à política europeia dos consumidores. A dimensão média dos projectos continua a ser modesta (entre € 200 000 e 250 000 em 2001) mas aumentou comparativamente a anos anteriores.

As normas processuais pormenorizadas e os critérios de elegibilidade estabelecidos na Decisão conseguiram fazer com que o processo de concessão de subsídios aos projectos se tornasse mais transparente, mas com um custo administrativo elevado. Este custo elevado não é correspondido pela mais valia ao nível da UE dos projectos cofinanciados. Além disso, os custos de desenvolvimento dos projectos e de satisfação dos requisitos de apresentação de um projecto são elevados para os candidatos, em especial organizações de consumidores e outras ONG. O ciclo anual de convites à apresentação de projectos e de definição de domínios prioritários também se traduz numa dificuldade em conseguir resultados duradouros. Em 2003 estará disponível uma avaliação externa do financiamento de projectos específicos.³⁸

O cofinanciamento de projectos específicos ascendeu a cerca de € 4,5 milhões em 1999, 4,3 milhões em 2000 e 2,4 milhões em 2001 (ver Quadro 1).

6. OBSERVAÇÕES FINAIS

A Decisão n.º 283/1999/CE foi adoptada para satisfazer a necessidade imediata de um quadro jurídico para as despesas a favor dos consumidores na sequência de um acórdão do Tribunal de Justiça Europeu em 1998 (C106/96). O impacto geral da Decisão foi no sentido do reforço de uma tendência existente para um melhor planeamento orçamental e menos tomadas de decisões *ad hoc*. Antes de 1999, os parâmetros-chave para essas decisões eram definidos anualmente pela autoridade orçamental no comentário às rubricas orçamentais para o ano seguinte. A Decisão 283/1999/CE fixou um programa multi-anual de despesas, definiu procedimentos claros, critérios de elegibilidade e de atribuição para o apoio financeiro e definiu domínios possíveis de acção para um período de 5 anos, o que permitiu obter progressos substanciais em termos de planeamento prévio, um nível elevado de execução orçamental assim como o aumento da transparência dos procedimentos.

A circunstância histórica de a Decisão ter precedido a adopção do Plano de Acção para os Consumidores 1999-2001 e o Livro Branco sobre Segurança dos Alimentos de Janeiro de 2000³⁹ espoletou uma decisão deliberada de manter o seu âmbito relativamente alargado e os seus objectivos muito gerais. Esta flexibilidade revelou-se útil, mas não facilita a avaliação global do grau de realização dos objectivos. Por outro lado, a Decisão foi altamente pormenorizada no que se refere a normas processuais relativamente ao cofinanciamento de

³⁸ Cf. Anexo, 5.1.

³⁹ O Livro Branco sobre a Segurança dos Alimentos previa uma proposta legislativa que servisse de “base jurídica universal para assegurar um apoio financeiro adequado por parte da Comunidade às acções necessárias para melhorar a segurança dos alimentos” para Dezembro de 2000 (Acção 79, p. 51, 52), mas esta proposta foi entretanto cancelada.

projectos específicos, o que resultou numa maior transparência no processo de candidatura e de concessão.

As acções da Comissão (conforme estabelecido na alínea a) do artigo 2º da Decisão) em favor dos consumidores absorveram a maior parte das despesas para os próximos três anos, quase 75% do total das autorizações. De entre as acções financiadas mais importantes citem-se os Comitês Científicos, os estudos científicos e o apoio técnico a actividades legislativas (por exemplo, validação dos testes da BSE) e melhoramentos aos sistemas de alerta rápido. Outras acções importantes incluem sondagens de opinião sobre atitudes dos consumidores, informação sobre segurança dos alimentos e campanhas educativas, acções relacionadas com a introdução do euro e acções destinadas a fiscalizar a execução dos direitos dos consumidores. Foram realizadas acções, em cooperação com os Estados-Membros, com vista a facilitar o acesso à justiça e a resolução extrajudicial e a constituição e o apoio à rede dos Centros Europeus de Informação ao Consumidor. A relevância destas acções em termos das políticas foi elevada, o mesmo se podendo dizer de forma geral relativamente à sua eficácia.

Quase 10% do total das autorizações foram destinados ao apoio financeiro às organizações europeias de consumidores, de acordo com o disposto na alínea b) do artigo 2º da Decisão. A relevância política e a eficácia destas despesas melhoraram nos últimos anos. Os critérios de elegibilidade para este tipo de apoio financeiro, conforme definidos na Decisão, revelaram-se eficazes na concentração dos recursos nas organizações cuja actividade principal é defender os interesses dos consumidores ao nível europeu. Ao mesmo tempo, também incentivaram novas iniciativas neste domínio. A experiência prática indica que poderá ser útil uma maior clarificação dos critérios relativamente à independência e ao papel dessas organizações na representação dos interesses dos consumidores.

A terceira categoria de despesas foi o cofinanciamento de projectos específicos em favor dos interesses dos consumidores nos Estados-Membros, o que se revelou como sendo o instrumento menos eficaz nos últimos três anos. Cerca de 17% do total das autorizações foram utilizados para cofinanciar projectos específicos. O processo de avaliação e de concessão, e a fiscalização da execução desses projectos exigiu um investimento em termos administrativos que se revelou exagerado relativamente à importância política e impacto dos projectos financiados.

A experiência com a execução dos instrumentos previstos na Decisão, nomeadamente o cofinanciamento de projectos específicos, também chamou a atenção para a questão da utilização eficaz dos fundos da UE para reforçar as organizações nacionais de consumidores. O papel do orçamento da UE no apoio às organizações nacionais de consumidores necessita de modo geral de ser clarificado. As organizações de consumidores em determinados países são fracas em termos políticos e financeiros devido a fragmentação, a uma base reduzida de associados e/ou pouco ou nenhum apoio financeiro dos seus governos nacionais. Mais de uma década de apoio indirecto da UE a essas organizações, sobretudo através do cofinanciamento de projectos revelou-se, como era de prever, insuficiente para compensar essas deficiências. Um maior apoio directo às organizações nacionais, através de financiamento do funcionamento iria contudo contrariar o princípio da subsidiariedade. Além disso, seria impraticável, sobretudo porque iria exigir uma definição comum de organização nacional de consumidores em toda a UE. O apoio financeiro às despesas de funcionamento das organizações deverá assim continuar a ser uma responsabilidade de cada país.

Pela sua parte, a Comissão pode dar um contributo complementar através das suas acções directas, como o programa de formação para os quadros de organizações de consumidores que está actualmente em curso. Pode igualmente incentivar os Estados-Membros a darem a devida

atenção às necessidades das organizações nacionais de consumidores facilitando o intercâmbio de melhores práticas. A criação de um quadro formal para a cooperação administrativa, que é uma das prioridades da nova Estratégia de Política dos Consumidores da Comissão⁴⁰, poderia igualmente abrir a possibilidade de iniciativas financiadas em conjunto para apoiar as organizações de consumidores.

O futuro quadro jurídico relativo às despesas em favor dos consumidores deverá observar um maior alinhamento dos quadros de políticas e orçamentais. Mudanças importantes no contexto das políticas, como o alargamento e a nova governação, e a adopção da Estratégia de Política dos Consumidores 2002-2006 também requerem alguns ajustamentos. Com base na Estratégia, a Comissão pode agora definir com mais eficácia os instrumentos e acções necessários à realização dos seus objectivos em termos de política.

⁴⁰ Jornal Oficial n° C137 de 8.6.2002

ANEXO

Sinopse global da avaliação das acções empreendidas ao abrigo da Decisão n.º 283/1999/CE

1. Introdução: dispositivos de avaliação das acções no âmbito da política dos consumidores

Em 1999, a Direcção-Geral "Saúde e defesa do consumidor" começou a prosseguir a sua função de avaliação; porém, nesta fase inicial, dispunha de escassos recursos orçamentais e humanos. Em Setembro de 2000, foi criada uma nova unidade "Auditoria e avaliação", incumbida prioritariamente das capacidades de auditoria e da reorganização dos circuitos financeiros. Em 2001, a função de avaliação foi reformulada a fim de reforçar a inclusão da avaliação enquanto instrumento de gestão plenamente integrado para a execução de actividades específicas.

Dada a diversidade das acções cobertas pela Decisão n.º 283/1999/CE e o carácter muito geral dos seus objectivos, considerou-se inadequado proceder a uma única avaliação global de todas as acções empreendidas entre 1999 e 2001. Por conseguinte, decidiu-se avaliar as acções-chave plurianuais ou as acções individuais, nomeadamente em domínios em que os resultados seriam susceptíveis de permitir uma orientação das despesas, das necessidades e das prioridades. Desta forma, seria viável uma análise exaustiva destas acções.

Do total dos fundos atribuídos ao abrigo da Decisão n.º 283/1999/CE, cerca de € 500 000 foram autorizados para a avaliação de acções por empresas externas especializadas durante o período de 1999-2001. Outras acções foram objecto de avaliações efectuadas a nível interno. A avaliação das acções constitui um processo contínuo que deverá estar concluído em 2005 ou 2006⁴¹. O presente anexo visa dar uma visão global da evolução deste processo de avaliação.

2. Avaliações externas das acções empreendidas ao abrigo da Decisão 283/1999/CE:

2.1. Subvenções de funcionamento concedidas às organizações europeias de consumidores 1996-1999

A avaliação⁴² visa efectuar uma análise exaustiva do ambiente da política dos consumidores, no qual funcionam as organizações europeias de consumidores, e avaliar a sua eficácia e a sua pertinência. A abordagem metodológica fundamental previa uma análise estratégica de seis organizações, uma análise histórica das subvenções em termos de efeitos desejados, relatórios fornecidos, âmbito dos serviços e grupos de alvos, bem como comparações.

Esta avaliação refere-se a um período no decurso do qual as subvenções de funcionamento foram atribuídas ao GEUC⁴³, ao ANEC⁴⁴ e ao COFACE⁴⁵, à EUROCOOP⁴⁶, ao IEIC⁴⁷ e ao

⁴¹ As avaliações são lançadas quando uma série de acções (plurianuais) se encontra concluída, após a recepção, a análise e a aprovação dos relatórios finais. Os procedimentos de atribuição de contratos e a execução das acções ao abrigo da Decisão 283/1999/CE foram iniciados em Janeiro de 1999. Em meados de 2002, várias acções encontravam-se concluídas, enquanto que outras estavam em curso. As avaliações externas estão disponíveis para as acções lançadas desde Janeiro de 1999 e concluídas o mais tardar até ao início de 2001. As avaliações internas incluem as acções lançadas desde Janeiro de 1999 e terminadas até ao final de 2001 ou no início de 2002.

⁴² Avaliação realizada por "The evaluation Partnership". Relatório final: *"Evaluation of Subventions 1996-1999 - European Consumer Organisations"*, Dezembro de 2001.

⁴³ Bureau Européen des Unions de Consommateurs

⁴⁴ European Association for the Coordination of Consumer Representation in Standardisation

ETUC⁴⁸, para representarem os interesses dos consumidores à escala europeia. A partir de 1996-1998, estas subvenções foram concedidas com base no comentário que figura no orçamento anual da Comunidade. A partir de 1999, foram-no em função dos critérios de elegibilidade e das regras processuais estabelecidas na decisão.

Os principais resultados obtidos pelos avaliadores sublinharam claramente a utilidade e a pertinência das actividades do GEUC e do ANEC, colocando todavia seriamente em causa as subvenções de funcionamento concedidas às actividades das quatro organizações restantes. Esta avaliação recomendou, além disso, à Comissão que ponderasse eventuais soluções para o seguinte:

a) aumento do financiamento destinado a reforçar a influência dos consumidores em domínios vitais da política comunitária, nomeadamente fornecimento pelos Estados-Membros de um financiamento equivalente;

b) definição mais operacional e mais abrangente de organização europeia de consumidores;

c) mais apoio comunitário a fim de reforçar a representação dos consumidores nos países candidatos, promover o desenvolvimento das boas práticas, a formação e as iniciativas que visam favorecer a constituição em rede e os esforços em matéria de investigação;

d) aumento do financiamento destinado à assistência de peritos europeus para questões de consumo, em domínios em que as capacidades já são exploradas ao máximo;

e) recurso à rede dos centros europeus de consumidores e aos inquéritos Eurobarómetro para coligir os pareceres de grupos alvo de consumidores sobre as organizações europeias de consumidores.

A avaliação destacou nomeadamente a pertinência e a utilidade das actividades das organizações examinadas. Por conseguinte, contribuiu para a nossa decisão de centrar este tipo de financiamento nas organizações cuja representação dos consumidores constitui a principal actividade. O financiamento dos custos operacionais das actividades de representação dos consumidores do ETUC foi descontinuado em 1997. Em 1999, as actividades do IEIC não eram passíveis de financiamento ao abrigo deste tipo de subvenção, porque esta organização não satisfazia o critério de elegibilidade relativo à representação de organizações de consumidores em pelo menos metade dos Estados-Membros. Após a obtenção dos resultados da avaliação, o financiamento dos custos operacionais de EUROCOOP e COFACE foram igualmente suspensos em 2001.

A viabilidade da aplicação de recomendações suplementares propostas pelo avaliador foi estudada e tomada em consideração aquando da preparação da revisão da Decisão 283/1999/CE e das discussões com as partes interessadas. A estratégia para a política dos consumidores 2002-2006⁴⁹ inclui, entre os seus três principais objectivos, a promoção da participação das organizações de consumidores nas políticas comunitárias. A proposta de decisão destinada a substituir a Decisão 283/1999/CE introduz novos instrumentos específicos que visam reforçar a influência dos consumidores a nível comunitário. Os Estados-Membros

⁴⁵ Confédération des Organisations Familiales de la C.E.

⁴⁶ European Community of Consumer Cooperatives.

⁴⁷ Institut Européen Interregional de la Consommation

⁴⁸ European Trade Union Confederation

⁴⁹ COM(2002)208 final de 8.6.2002.

não parecem, contudo, prontos para conceder um financiamento idêntico às subvenções comunitárias para cobrir os custos operacionais das organizações europeias de consumidores.

A proposta de decisão que substitui a Decisão 283/1999/CE contém uma nova definição de organização europeia de consumidores. Visa acentuar a eficácia da representação dos consumidores a nível comunitário e orientar mais os recursos para as organizações independentes do mundo do comércio e da indústria cuja actividade principal consiste na representação dos consumidores. A proposta inclui igualmente disposições para promover as acções que visam reforçar as organizações de consumidores nos países candidatos. As acções relativas à prestação de assistência, à formação e ao intercâmbio de boas práticas estão em curso e serão prosseguidas e continuadas a partir de 2004.

Por outro lado, não foi reputado necessário consagrar mais recursos à recolha de pareceres sobre as organizações europeias de consumidores, já que resulta de forma consistente dos inquéritos Eurobarómetros que os consumidores depositam larga confiança nas organizações de consumidores.

2.2. Campanhas de informações sobre a segurança alimentar, 1998-1999

Esta avaliação⁵⁰ incide sobre os dois primeiros anos das campanhas de informação sobre a segurança alimentar. O seu objectivo é verificar os efeitos, a metodologia, a selecção eficaz e o alcance das diferentes campanhas nacionais, a fim de avaliar o valor acrescentado e estudar métodos possíveis para reforçar o efeito destas campanhas. A abordagem adoptada comportava um estudo teórico sobre os documentos que tinham por objecto a política e as campanhas, bem como entrevistas com responsáveis da CE, coordenadores das campanhas nacionais e a equipa do coordenador externo. Os avaliadores efectuaram igualmente um inquérito telefónico com base numa amostra aleatória de 150 inquiridos em 13 países, e um inquérito escrito junto de uma selecção de professores e alunos pertencentes a 100 estabelecimentos repartidos em 10 países.

Em geral, os resultados obtidos eram positivos e preconizavam uma abordagem plurianual das acções de informação. Cerca de três quartos do conjunto das exigências e dos objectivos foram contemplados no desenrolar das campanhas. A eficácia global das diferentes campanhas nacionais revelou-se moderada. Além disso, os avaliadores notaram variações consideráveis na eficácia das diferentes campanhas nacionais. Algumas obtiveram resultados claramente superiores à média, enquanto outros constituíram uma decepção. Os pareceres eram díspares relativamente ao papel do coordenador externo: alguns gestores de campanha consideraram-no como um valor acrescentado, enquanto que para outros não representava qualquer interesse.

As principais recomendações gerais eram no sentido de clarificar a abordagem descentralizada da realização das campanhas e de limitar os objectivos e os grupos alvos. Os avaliadores formularam também várias recomendações práticas para a execução das futuras campanhas. As recomendações chave da avaliação foram exploradas a curto prazo, na medida do possível, aquando da campanha 2001/2002, lançada em Abril 2001. Estas recomendações serão melhor utilizadas aquando de futuras campanhas de informação.

⁵⁰ Avaliação efectuada por "Research voor Beleid International", Leiden. Relatório final: *"Evaluation of the European Food Safety Campaign"* - Março de 2001.

2.3. *Estudo do sistema de pareceres científicos, 1997-1999*

No que diz respeito às despesas consagradas ao funcionamento dos Comités científicos, o **relatório de três peritos do Comité científico director** ⁵¹ de 1999 passou em revista o sistema existente de transmissão de pareceres científicos à Comissão e apresentou recomendações para a sua futura organização.

De acordo com este relatório, a Comissão realizou progressos consideráveis na organização dos pareceres científicos. A transferência, em 1997, do sistema de consulta científico para a Direcção-Geral "Saúde e defesa do consumidor" levou à criação de Comités científicos independentes, cuja missão é clara: proteger a saúde do consumidor. No entanto, os autores deste documento consideram que isto não bastou para restabelecer plenamente a confiança do público na segurança alimentar. Por conseguinte, os cientistas propuseram aprofundar a reforma do sistema de pareceres científicos, nomeadamente estabelecendo uma organização inteiramente independente para a elaboração destes pareceres, com a participação das entidades competentes e a mobilização de recursos mais importantes para a notificação dos riscos. A análise e as recomendações formuladas por estes três cientistas contribuíram para a elaboração das propostas apresentadas pela Comissão no seu Livro Branco sobre a segurança alimentar, em Janeiro de 2000⁵² e para a criação de uma autoridade europeia de segurança alimentar.

3. *Avaliações internas das acções empreendidas ao abrigo da decisão 283/1999/CE:*

3.1. *O "Concurso do jovem consumidor", 1999-2001*

Em 2002, o "Concurso do jovem consumidor" foi objecto de uma avaliação intercalar a nível interno. Esta acção, tal como tem vindo a ser prosseguida desde 1993, destina-se a encorajar os jovens a tornarem-se consumidores avisados. Esta manifestação constitui actualmente uma das principais iniciativas comunitárias no domínio da educação dos consumidores, no prolongamento da Resolução do Conselho de 1986, relativa à educação do consumidor⁵³.

Tendo em conta a progressão relativamente lenta da participação global e a diminuição do número de estabelecimentos participantes em 2002, em contraste com o aumento contínuo dos custos, procedeu-se a uma avaliação interna⁵⁴ na Primavera de 2002. O seu principal objectivo consistia em avaliar a eficácia do concurso europeu do jovem consumidor, nomeadamente para informar os estabelecimentos de ensino e incitá-los a participar neste concurso. Procurou-se determinar se o concurso deveria ser prosseguido e, se fosse caso disso, de que forma. Visava igualmente identificar soluções possíveis para melhorar a rentabilidade.

A avaliação baseou-se sobretudo numa análise dos concursos organizados em 1999 e 2000, nomeadamente nos relatórios dos contratantes, num inquérito informal efectuado junto de organizações de consumidores em 1998 e numa entrevista telefónica ao principal contratante incumbido da realização do concurso em dez Estados-Membros. Os principais resultados mostram que o número de participantes continuou a ser limitado - cerca de 2.000 estabelecimentos - e que a taxa de participação não aumentou com a rapidez suficiente para

⁵¹ "The future of scientific advice in the EU - A European Food and Public Health Authority" - Dezembro de 1999.

⁵² COM (1999) 719 final, 12 de Janeiro de 2000.

⁵³ Cf Documento 86/C184/07, JO C 184 de 23.6.1986.

⁵⁴ Avaliação interna do Concurso europeu do jovem consumidor, 13 de Junho de 2002.

ter um impacto real em termos de integração das questões relativas ao consumo nos programas escolares. O relatório que incide sobre a rentabilidade global não foi positivo, verificando-se porém discrepâncias consideráveis entre os países. A organização do concurso por contratantes privados que, na maior parte dos casos, não pertencem às estruturas nacionais competentes em matéria de educação ou ao mundo do consumo pode explicar parcialmente este fenómeno.

Resulta da conclusão global da avaliação que o conceito de base do concurso é bom, mas que a estratégia adoptada para a sua realização deve ser melhorada. Recomenda-se nomeadamente que se confie a organização do concurso a uma rede de ministérios da educação, com qual a Direcção-Geral "Educação e cultura" coopera igualmente. Assim, aumentar-se-ia a participação e a rentabilidade.

Decidiu-se, pois, prosseguir a acção segundo estes (novos) termos em 2003, a título experimental, e avaliar os seus resultados em 2004.

4. Avaliações externas das acções empreendidas à margem do quadro da Decisão 283/1999/CE

As avaliações efectuadas em 1999 e previamente incidiram sobre acções financiadas em anos precedentes, fora do quadro jurídico actual. Duas destas avaliações redundaram na interrupção das acções em causa, enquanto que a terceira se refere a uma acção que se mantém em curso e deverá ser prosseguida.

4.1. Acções e projectos relativos ao consumo sustentável, 1995-1998

Por instigação do Parlamento Europeu em especial, a Comissão apoiou, entre 1995 e 1998, quase 50 projectos relacionados com o consumo sustentável. A avaliação⁵⁵ foi lançada a fim de determinar a sua utilidade e decidir se acções deste tipo devem ser prosseguidas no futuro e que melhorias há a introduzir. Este exercício foi efectuado com base em projectos individuais, a partir do exame dos processos dos projectos e de algumas visitas no terreno. A metodologia adoptada consiste numa técnica de quadro lógico.

A avaliação das actividades prosseguidas em matéria de consumo sustentável apontou nomeadamente para a necessidade de adoptar uma decisão política relativa ao contributo da Direcção-Geral "Saúde e defesa do consumidor", tendo em conta suas principais competências e recursos humanos limitados. Recomendava a interrupção das acções de financiamento de projectos e das acções de assistência técnica relacionadas com o consumo sustentável até à adopção de um documento de orientação oficial definindo objectivos e um plano de acção.

Estes resultados contribuíram para identificar o consumo sustentável como um domínio de prioridade negativa no quadro da política dos consumidores. Decidiu-se que a Direcção-Geral "Saúde e defesa do consumidor" se confinaria às suas principais actividades relacionadas com o consumo. Além disso, os instrumentos de política ambiental são mais adequados para a consecução dos objectivos em matéria de consumo sustentável.

⁵⁵ Avaliação efectuada por "Economisti Associati", Bolonha. Relatório final: Novembro de 2001.

4.2. Acção "Consumerland", 1995-1999

Em 1999 foi lançada uma avaliação externa intercalar da acção "Consumerland", na óptica da adopção de uma proposta que visa conceder um financiamento mais substancial a esta actividade. Esta acção foi iniciada em 1995. Consistia numa tentativa para transmitir informações ligadas ao consumo graças a instrumentos informáticos. "Consumerland" cria um mundo virtual no qual um grupo alvo composto de crianças, consumidores adultos e organizações de consumidores se vê confrontado com as características europeias da defesa do consumidor. O objectivo é aumentar a confiança do consumidor, capitalizando as vantagens do mercado único. No âmbito deste projecto reproduziu-se um ambiente urbano virtual e três módulos (a loja de brinquedos, a loja de produtos alimentares e a agência de viagens).

Antes de desenvolver outros módulos, a Comissão procedeu a uma avaliação interna. Decidiu em seguida proceder a uma avaliação externa⁵⁶ sobre a pertinência, a eficácia, os efeitos e o valor acrescentado da iniciativa à escala europeia, incluindo um estudo sobre a adequação técnica do projecto, uma análise do parecer dos utilizadores sobre o produto e uma revisão operacional de "Consumerland" como um todo. A avaliação externa centrou-se na utilização do produto pelos três grupos alvo. Foi consagrada especial atenção à qualidade do "software", à sua convivialidade e à sua rapidez de utilização, em CD-ROM e na Internet.

As conclusões do avaliador confirmaram que o projecto apenas não foi eficaz em termos de objectivos visados. Foram formuladas várias recomendações com vista a um novo lançamento eventual. À luz dos resultados das avaliações, interna e externa, a Comissão decidiu descontinuar o projecto.

4.3. Projectos-piloto de informação transfronteiriça dos consumidores ("Eurogabinets")

Esta avaliação⁵⁷ abrangeu 17 projectos-piloto no total relativos à informação transfronteiriça dos consumidores, cofinanciados desde 1991 graças ao abrigo do orçamento consagrado à política dos consumidores. Incidiu sobre a rentabilidade das actividades de cada projecto-piloto e a sua eficácia no contexto nacional. Estabeleceu igualmente uma classificação dos mesmos em função destes factores e estudou o seu impacto global junto dos consumidores na UE.

Segundo os resultados, a rentabilidade em geral do programa de projectos-piloto é bastante satisfatória. A maioria dos projectos-piloto cofinanciados foi integral ou parcialmente coroada de sucesso; alguns, contudo não atingiram os seus objectivos. A avaliação propôs a intensificação dos esforços comunitários em prol da informação dos consumidores europeus, a ampliação do âmbito de actividades para além das regiões transfronteiriças e a instauração de uma rede europeia de informação dos consumidores, com um centro em cada Estado-Membro.

Estas recomendações foram implementadas progressivamente, em cooperação com os Estados-Membros, desde 1998. Os projectos-piloto foram reorganizados numa rede de centros europeus dos consumidores. As acções consistem em prestar serviços de informação e

⁵⁶ Avaliação realizada por *Evaluation Partnership*, relatório final: "*Evaluation of Consumerland informatics project*", Dezembro de 2000.

⁵⁷ Avaliação efectuada por *Wilhelm Consulting*, relatório final: "*Evaluation of transborder consumer information pilot projects*", Junho de 1997.

aconselhamento a um público nacional mais vasto. Foram acrescentadas outras funções, como a realização de estudos e comparações de preços.

5. Avaliações externas lançadas/previstas

5.1. Cofinanciamento de projectos específicos, 1999-2001

A presente avaliação tem por objecto a implementação da abordagem do financiamento de projectos definida na Decisão 283/1999/CE. O cofinanciamento de projectos e os critérios pormenorizados estabelecidos na decisão para a concessão de subvenções aos projectos, revelaram-se insatisfatórios em termos de rendimento e eficácia administrativa. Estes problemas foram identificados pela Comissão aquando de um exame interno, pelos Estados-Membros representados no Comité consultivo, bem como pelas organizações de consumidores representadas no Comité dos consumidores. A avaliação externa permitirá, designadamente, analisar as razões para este descontentamento e contribuirá para a adopção de soluções destinadas a reorientar o financiamento dos projectos.

Foi publicado um concurso público. Os trabalhos deverão estar concluídos em 2003 e serão tidos em conta aquando da elaboração da proposta da decisão que substituirá a Decisão 283/1999/CE.

5.2. Programa de informação: "O euro: uma moeda para a Europa", 1996-2002"

Esta avaliação externa determinará em que medida as acções de comunicação levadas a efeito pela Comissão facilitaram o lançamento do euro. Analisará em especial as repercussões deste programa sobre as campanhas de comunicação nacionais ou locais, públicas ou privadas e, por conseguinte, sobre a preparação e a confiança dos consumidores e das empresas aquando da transição para o euro. Esta avaliação contemplará além disso as acções financiadas ao abrigo do orçamento consagrado à saúde e defesa do consumidor, em complemento do programa Prince.

Em Agosto de 2002 foi publicado um concurso público no Jornal Oficial tendo em vista esta avaliação e respectivo contrato foi adjudicado. Os trabalhos serão iniciados no início de 2003.

5.3. Implementação do plano de acção para a política dos consumidores, 1999-2001

O principal objectivo desta avaliação é analisar a experiência adquirida com a aplicação do plano de acção para a política dos consumidores, com excepção das acções ligadas à segurança alimentar. Deverá incluir a pertinência dos objectivos do plano à luz do Tratado, bem como a consentaneidade das acções seleccionadas com os objectivos visados. Deverá também verificar se as acções foram levadas a cabo como previsto e fornecer uma análise qualitativa global do seu impacto.

Em Junho de 2002 foi lançado um concurso limitado com vista a esta avaliação externa *ex post*.

5.4. Rede dos Centros europeus de consumidores, 1998-2002

Em 2003, o desenvolvimento e o funcionamento da rede dos centros europeus dos consumidores sobre o período 1998-2002 deverá ser objecto de uma avaliação externa. Esta rede encontra-se estabelecida em 12 Estados-Membros e a preparação para instaurar novos centros em dois outros Estados-Membros encontra-se avançada. Os países candidatos manifestaram o seu interesse em participar na rede a partir de 2004. A avaliação incidirá,

designadamente, sobre a aplicação das recomendações formuladas na avaliação realizada em 1997 e sobre a evolução das tarefas cometidas aos centros.

5.5. *Estudo da fase piloto da rede europeia extrajudicial, 2001-2003*

Desde Outubro de 2001, o arranque e a fase piloto da rede EEJ permitiram a criação de centros nacionais de informação e de assistência que participam na rede nos 15 Estados-Membros, na Noruega e na Islândia. A fim de consolidar esta iniciativa, a fase piloto foi prolongada até ao final de Março de 2003. Na Primavera de 2003 está prevista uma conferência congregando os vários intervenientes e os Estados-Membros para estudar o funcionamento de esta rede. A Comissão apresentará subsequentemente um relatório completo ao Parlamento Europeu e ao Conselho, sublinhando os resultados e a futura estratégia a aplicar para desenvolver a rede.

5.6. *Base de dados CLAB, 1996-2002*

A fim de controlar a aplicação e o respeito dos direitos dos consumidores ao abrigo da Directiva 93/13/CEE do Conselho relativa às cláusulas abusivas nos contratos celebrados com os consumidores⁵⁸, e de permitir a todos aceder facilmente à jurisprudência relevante no conjunto dos Estados-Membros, a Comissão instaurou em 1996 uma base de dados sobre as cláusulas abusivas, a CLAB. A avaliação do funcionamento da CLAB está prevista para 2004. Deverá igualmente contribuir para o futuro desenvolvimento de um instrumento que permita controlar a aplicação e o respeito de toda a legislação comunitária relativa à defesa do consumidor.

6. *Avaliação ex-ante do impacto da estratégia para a política dos consumidores 2002-2006*

Os objectivos e prioridades definidos na estratégia para a política dos consumidores foram objecto de uma avaliação *ex-ante* do impacto⁵⁹. O relatório analisa a política dos consumidores no fim do ano 2001, a fim de estabelecer uma posição básica. Examina seguidamente a lógica de intervenção da estratégia e os principais domínios nos quais se espera um impacto.

As conclusões validam largamente os objectivos e as prioridades da estratégia. A avaliação identifica uma lógica clara nas intervenções propostas, tanto no que diz respeito à maneira como as acções apoiam os objectivos políticos como em termos de domínios de impacto.

Os avaliadores insistem igualmente no facto de a Comunidade dever intervir a fim de secundar os objectivos políticos. Concluem que é pouco provável que as subvenções comunitárias sejam concedidas a acções passíveis de serem realizadas pelos próprios Estados-Membros e consideram que as acções deverão revestir um valor acrescentado interessante à escala europeia. Contudo, exprimem a sua preocupação relativamente ao carácter suficiente das acções propostas. Os futuros programas de trabalho anuais deverão, por conseguinte, ser centrados nas acções que apresentam o melhor rácio impacto/recursos.

⁵⁸ Jornal Oficial n° L 95 de 21.4.1993.

⁵⁹ Avaliação *ex ante* do impacto da nova estratégia para a política dos consumidores, realizada por *Evaluation Partnership*, relatório final, Janeiro de 2002.