

Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social e ao Comité das Regiões

Estratégia da Política dos Consumidores para 2002-2006

[COM(2002) 208 final]

(2002/C 137/02)

(Texto relevante para efeitos do EEE)

## 1. INTRODUÇÃO

### 1.1. Conteúdo

A presente comunicação define a estratégia da Comissão em matéria de política dos consumidores a nível europeu para os **próximos cinco anos** (2002-2006). Em 2001, a Comissão apresentou um relatório intercalar <sup>(1)</sup> sobre os progressos conseguidos no âmbito do plano de acção anterior (1999-2001), a fim de preparar a nova estratégia. Esta estabelece **três objectivos a médio prazo**, implementados por meio de **acções incluídas num programa evolutivo a curto prazo**, que será reexaminado regularmente através de um documento de trabalho dos serviços da Comissão. Os três objectivos são:

- um elevado nível comum de defesa do consumidor,
- a aplicação efectiva das regras de defesa do consumidor,
- a participação das organizações de consumidores nas políticas da UE.

Pretende-se, com estes objectivos, contribuir para a integração das preocupações dos consumidores em todas as outras políticas da UE, maximizar as vantagens do mercado único para os consumidores e preparar o alargamento.

No âmbito do primeiro objectivo, «um elevado nível comum de defesa do consumidor», as principais acções são iniciativas respeitantes ao acompanhamento das questões de práticas comerciais abordadas no Livro Verde sobre a defesa do consumidor na UE <sup>(2)</sup> e iniciativas respeitantes à segurança dos serviços. As acções prioritárias no âmbito do segundo objectivo, «aplicação efectiva das regras de defesa do consumidor», são o desenvolvimento de um quadro de cooperação administrativa entre os Estados-Membros e de mecanismos de reparação para os consumidores. Tendo em vista a consecução do terceiro objectivo, «participação das organizações de consumidores nas políticas da UE», as principais acções consistem na revisão dos mecanismos para a participação das organizações de consumidores no processo de definição de políticas na UE e na criação de projectos de formação e de reforço de capacidades.

Uma política europeia dos consumidores é um elemento central de um dos objectivos estratégicos da Comissão — contribuir para uma melhor qualidade de vida para todos <sup>(3)</sup>. Constitui igualmente um elemento fundamental do objectivo estratégico da Comissão de criar um novo dinamismo económico e

modernizar a economia europeia. A criação de uma Direcção-Geral «Saúde e Defesa do Consumidor», em 1999, e a reorganização das actividades científicas e de regulamentação por forma a assegurar a independência, transparência e uma melhor protecção dos interesses dos consumidores, comprovam a crescente importância atribuída à política dos consumidores.

A presente comunicação convida o Parlamento Europeu, o Conselho, o Comité Económico e Social, o Comité das Regiões e todas as partes interessadas a apoiar a abordagem global e, em especial, os três objectivos definidos. A Comissão convida também as referidas instâncias a promover a adopção das medidas fundamentais propostas e apoiar a sua aplicação.

### 1.2. Âmbito

A noção de política dos consumidores, na presente comunicação, abrange as questões de segurança, económicas e jurídicas pertinentes para os consumidores no mercado, a informação e educação dos consumidores, a promoção das organizações de consumidores e da sua participação, em conjunto com outros interessados, na definição da política dos consumidores. A estratégia apresentada não abrange as questões de segurança dos alimentos. As questões alimentares são agora abordadas separadamente, com uma agenda legislativa própria. O Livro Branco sobre a Segurança dos Alimentos, adoptado em Janeiro de 2000 <sup>(4)</sup>, inclui propostas para um importante programa de reforma legislativa neste domínio.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO DA NOVA ESTRATÉGIA DE POLÍTICA DOS CONSUMIDORES

O desenvolvimento da política dos consumidores ao nível da UE é o corolário indispensável do estabelecimento progressivo do mercado interno. A livre circulação de bens e serviços tornou necessária a adopção de regras comuns, ou pelo menos convergentes, para assegurar simultaneamente uma protecção suficiente dos interesses dos consumidores e a eliminação dos obstáculos regulamentares e das distorções da concorrência.

As medidas adoptadas têm frequentemente como objectivo fornecer aos consumidores os meios necessários para defenderem os seus interesses, mediante a possibilidade de fazerem escolhas autónomas e com conhecimento de causa. Isto permite assegurar que os consumidores disponham de informações correctas e suficientes antes de efectuarem uma transacção e garante-lhes determinados direitos jurídicos no caso de não obterem os resultados esperados dessa transacção. Estas medidas procuram corrigir os desequilíbrios estruturais entre os consumidores individuais e as empresas, decorrentes das limitações dos primeiros em termos de acesso às informações e ao aconselhamento jurídico, bem como em termos de recursos económicos.

<sup>(1)</sup> COM(2001) 486 final.

<sup>(2)</sup> COM(2001) 531 final, de 2 de Outubro de 2001.

<sup>(3)</sup> Comunicação da Comissão COM(2000) 154 final, de 9 de Fevereiro de 2000; Objectivos estratégicos 2000-2005 «Configurar uma nova Europa».

<sup>(4)</sup> COM(1999) 719 final.

No entanto, em certas situações, fornecer uma base para a escolha com conhecimento de causa e para a reparação judicial foi considerado insuficiente, especialmente no que respeita à protecção da saúde e segurança física. Em tais situações, são consideradas necessárias regras harmonizadas a fim de garantir um nível adequado de defesa de todos os consumidores, independentemente da sua capacidade de se protegerem a si próprios mediante a escolha com conhecimento de causa. A decisão de adoptar uma medida dessa natureza depende, em grande parte, de uma avaliação política da importância dos interesses que devem ser protegidos e da viabilidade de os consumidores se protegerem a si próprios, na prática, ao efectuarem escolhas com conhecimento de causa.

## 2.1. Âmbito da política dos consumidores da UE

A política comunitária dos consumidores deve estabelecer **exigências fundamentais de saúde e segurança** e proteger os interesses económicos, a fim de garantir um **nível elevado de defesa** e responder às expectativas dos cidadãos em toda a União Europeia. Os produtos e os serviços colocados no mercado devem ser seguros e os consumidores devem receber as informações pertinentes para poderem fazer escolhas adequadas. Devem também ser protegidos contra práticas abusivas. Grande parte do trabalho neste domínio refere-se a medidas legislativas e outras medidas com impacto directo no comportamento do mercado, como a normalização, os códigos de conduta ou as boas práticas.

A política comunitária dos consumidores deve igualmente **dar aos consumidores a capacidade** de compreenderem as políticas que os afectam e contribuirem para a sua definição. Os consumidores devem **dispor de meios** que lhes permitam promover os seus interesses, para estarem em pé de igualdade com os outros intervenientes da sociedade civil representados ao nível da UE.

É também importante que os consumidores disponham de oportunidades comparáveis para beneficiarem plenamente das potencialidades do mercado interno em termos de maior escolha, preços mais baixos, acessibilidade económica e disponibilidade dos serviços essenciais. Assim, importa ultrapassar os obstáculos ao comércio transfronteiriço, para que a dimensão «consumidores» do mercado interno se possa desenvolver paralelamente à dimensão «empresas». A política comunitária dos consumidores tem, pois, como objectivo estabelecer um **ambiente coerente e comum que permita aos consumidores efectuar compras além-fronteiras no território da UE com toda a confiança**.

Além das regras específicas para a sua defesa, os consumidores são igualmente afectados por outras políticas comunitárias importantes: mercado interno, ambiente e desenvolvimento sustentável, transportes, serviços financeiros, concorrência, agricultura, comércio externo, etc. A política dos consumidores enquanto tal não pode ser definida isoladamente, sem ter em conta outros domínios que têm repercussões para os consumidores. **É fundamental integrar sistematicamente os interesses dos consumidores em todos os domínios das políticas comunitárias.** Nos últimos anos registaram-se progressos significativos nesse sentido. O objectivo para o futuro deve consistir em desenvolver os resultados conseguidos, a fim de tornar mais sistemática a integração dos interesses dos consumidores nas outras políticas.

Do mesmo modo, a política dos consumidores deve ter em conta os interesses de outros domínios, a fim de garantir uma abordagem coerente da política comunitária em geral.

As escolhas feitas pelos consumidores são também muito importantes para os outros domínios políticos como, por exemplo, o desenvolvimento sustentável nas suas dimensões social, ambiental e económica.

A política dos consumidores é um domínio em que a UE pode trazer valor acrescentado. Trata-se de uma **responsabilidade partilhada** entre a UE e as autoridades públicas nacionais. As regras comunitárias são aplicadas a nível nacional. A integração dos interesses dos consumidores em todas as políticas só será efectiva se for adoptada uma abordagem idêntica a nível nacional. Isto significa que a política dos consumidores é um **esforço colectivo** de todos os sectores políticos da União Europeia e a todos os níveis — regional, nacional e europeu.

Os princípios acima enunciados estão inscritos nos artigos 153.º e 95.º do Tratado que institui a Comunidade Europeia.

## 2.2. O processo da nova estratégia

### 2.2.1. Avaliação do impacto

O êxito de uma estratégia de política dos consumidores apenas pode ser medido através do **impacto** que terá sobre os consumidores europeus. Por conseguinte, é essencial definir previamente com clareza a fundamentação da estratégia, assegurar o **acompanhamento periódico** da sua evolução e **avaliar** claramente o êxito das diferentes acções, retirando as devidas ilações para o futuro. Isto permitirá extrair conclusões e propor as adaptações eventualmente necessárias.

### 2.2.2. Uma política baseada no conhecimento

A política dos consumidores deve ser sustentada por informações e dados pertinentes, tendo em vista adaptar as políticas e definir prioridades da melhor forma. É necessário um esforço mais abrangente, sistemático e contínuo para criar uma base de conhecimentos adequada, que constituirá um instrumento essencial para os decisores políticos. São igualmente necessárias informações e dados para o grande público, principalmente desde a introdução da moeda única, que aumenta a transparência dos preços em toda a zona euro. Os consumidores necessitam igualmente de dados exactos sobre a segurança dos produtos e serviços para poderem tomar decisões com conhecimento de causa, e muitos consumidores gostariam de dispor de informações sobre outros aspectos dos produtos, como os seus efeitos ambientais, por exemplo. A Comissão continuará a fornecer informações pormenorizadas sobre as questões que se revestem de interesse para os consumidores, através das publicações e do website «Diálogo com os cidadãos» (<http://europa.eu.int/citizens>).

Em razão da diversidade das questões, para serem abrangentes as informações relacionadas com os consumidores devem incluir dados quantitativos gerais (por exemplo sobre o consumo, as condições de vida e outros aspectos socioeconómicos), bem como dados relacionados com as actividades dos consumidores (como a participação em associações de consumidores) e com os interesses económicos dos consumidores (preços, por exemplo). Os decisores políticos devem complementar os dados quantitativos disponíveis com dados qualitativos, que podem ser obtidos através de inquéritos de opinião sobre as atitudes, os conhecimentos e a satisfação dos consumidores. O acompanhamento e o tratamento dado às queixas dos consumidores constituem igualmente questões centrais para uma melhor informação sobre os interesses dos consumidores e as respostas do mercado.

A Comissão continuará a desenvolver a sua «**base de conhecimentos**» com informações e dados relativos aos consumidores e ao mercado. Pretende continuar a publicar «*Consumers in Europe — facts and figures*» e a realizar inquéritos sobre os preços no consumidor, inquéritos Eurobarómetro e inquéritos a grupos-alvo específicos sobre os serviços de interesse geral. A Comissão realizará também inquéritos Eurobarómetro sobre os problemas de consumo transfronteiriço e a informação e representação dos consumidores. Pretende igualmente elaborar indicadores sobre a satisfação dos consumidores e tirará partido da iniciativa de elaboração interactiva de políticas, que utiliza mecanismos da internet para obter *feedback* e realizar consultas. A Comissão recorrerá igualmente à investigação científica, sempre que necessário, designadamente através dos programas-quadro de investigação e desenvolvimento tecnológico.

### 2.3. Principais factores subjacentes à nova estratégia

Na elaboração desta nova estratégia foram tomados em conta cinco factores principais.

#### 2.3.1. O euro

A chegada do euro, aguardada desde há muito, aos bolsos dos consumidores começa a alterar radicalmente as atitudes das empresas e dos consumidores. A introdução do euro contribuiu para a supressão de uma importante barreira psicológica à compra noutros Estados-Membros pelos consumidores e tornou mais fácil a comparação dos preços. As possibilidades transfronteiriças deveriam, assim, tornar-se mais evidentes para os consumidores.

#### 2.3.2. Transformações sociais, económicas e tecnológicas

A utilização da internet e as respectivas taxas de penetração nos agregados familiares estão a aumentar. Em Novembro de 2001, quase 50 % da população (com mais de 15 anos) utilizava a internet em casa, no trabalho, na escola, em locais de acesso público ou em deslocação. A penetração da internet nos agregados familiares da UE passou de 18 % em Março de 2000 para 38 % em Dezembro de 2001 <sup>(7)</sup>. Estas tendências vão sensibilizar um número crescente de consumidores para as possibilidades do comércio electrónico.

O comércio electrónico e a sociedade da informação tornam a distância menos importante no domínio da publicidade, *marketing* e venda a retalho de muitos produtos, mas principalmente dos serviços.

Os padrões de consumo estão também a mudar. O sector dos serviços está em expansão, tendo atingido na UE pelo menos o dobro do sector da indústria transformadora em termos de PIB, ou o triplo, se se incluírem os serviços sociais e públicos <sup>(8)</sup>. Isto significa que os serviços, incluindo no que

respeita aos aspectos de segurança, devem ser cada vez mais tomados em conta na política comunitária dos consumidores.

#### 2.3.3. Tirar o máximo partido do mercado interno

Em resultado destas mudanças, o comércio transfronteiriço representa agora uma proposta mais realista. No entanto, continuam a existir obstáculos à plena concretização das potencialidades do mercado interno do comércio retalhista.

Os estudos mostram que, para muitos bens de consumo e serviços, existem ainda grandes diferenças de preços na UE, e os consumidores poderiam tirar partido dessas diferenças se as compras além-fronteiras lhes merecessem maior confiança. Além disso, os preços poderiam baixar se as empresas pudessem vender os seus produtos além-fronteiras sem terem de estabelecer modalidades específicas para os diferentes países.

#### Grandes divergências nos preços

O último relatório da Comissão <sup>(7)</sup> relativo ao funcionamento dos mercados de produtos e de capitais mostra que os preços a retalho dos produtos alimentares e dos bens de consumo continuam a apresentar grandes diferenças entre os Estados-Membros e que a redução dessas variações abrandou consideravelmente nos últimos anos. De um modo geral, os preços variam três a cinco vezes mais na UE do que dentro do mesmo país. O relatório conclui que a convergência de preços na Comunidade é provavelmente entravada pela conjugação de vários factores, como a existência de regulamentação nacional diferente, o comportamento das empresas e os problemas de concorrência.

As regras em matéria de defesa do consumidor são diferentes consoante o Estado-Membro. Uma vez que não sabem ao certo de que protecção poderão ou não beneficiar quando efectuam compras no estrangeiro, os consumidores restringem a sua escolha aos produtos e serviços disponíveis no seu Estado-Membro.

#### Falta de confiança dos consumidores nas compras além-fronteiras

Na UE, os consumidores têm muito menos confiança nas compras efectuadas fora das fronteiras nacionais do que nas realizadas no seu próprio país — apenas 31 % dos consumidores consideram que seriam bem protegidos em caso de litígio com um fornecedor de outro país, contra uma média de 56 % que se sentiriam bem protegidos em caso de litígio idêntico dentro do seu próprio país <sup>(8)</sup>.

<sup>(7)</sup> Relatório de avaliação do desempenho da iniciativa eEurope, 5 de Fevereiro de 2002, COM(2002) 62 final.

<sup>(8)</sup> Fonte: Eurostat.

<sup>(7)</sup> COM(2001) 736.

<sup>(8)</sup> EOS Gallup Europe «Consumers survey», Janeiro de 2002. O relatório do inquérito está disponível no endereço:  
[http://europa.eu.int/comm/dgs/health\\_consumer/events/event42\\_en.html](http://europa.eu.int/comm/dgs/health_consumer/events/event42_en.html)

Da mesma forma, é frequente as empresas não saberem que práticas devem seguir quando vendem os seus produtos a consumidores noutros Estados-Membros. Por conseguinte, é essencial para a União Europeia assegurar que as regras e práticas do mercado interno incentivem a **confiança dos consumidores nas transacções transfronteiriças**. Isto pressupõe a existência de regras mais simples e mais uniformes, um nível de aplicação idêntico em toda a UE, melhor acesso à informação e educação dos consumidores e mecanismos de reparação eficazes.

As compras transfronteiriças não substituirão as compras habituais, excepto no caso das pessoas que vivem perto de fronteiras. No entanto, o simples facto de **tornar as compras transfronteiriças uma possibilidade realista** pode ter grandes **repercussões em termos de concorrência** nos mercados locais. Mesmo que apenas uma pequena percentagem de consumidores efectue compras no estrangeiro, isso terá um efeito sobre os preços nos mercados nacionais dos Estados-Membros. Este impacto está já patente, por exemplo, no sector automóvel no Reino Unido <sup>(9)</sup>.

#### 2.3.4. Implementar a reforma da governança

O Conselho Europeu de Lisboa, o Livro Branco sobre a Governança, adoptado em Julho de 2001 <sup>(10)</sup>, e o plano de acção para uma melhor regulamentação, a apresentar brevemente pela Comissão, representam, no seu conjunto, uma expressão dinâmica da vontade política de reforma. Estas iniciativas abriram um debate importante com vista à melhoria da qualidade, eficácia e simplicidade dos actos regulamentares e a uma melhor consulta e participação da sociedade civil no processo de decisão da UE.

Os consumidores têm expectativas elevadas em relação à União Europeia e à capacidade desta de garantir a sua segurança, defender os seus interesses e permitir-lhes usufruir directamente de alguns dos benefícios da integração europeia. Paralelamente, no entanto, os cidadãos sentem também um afastamento crescente em relação à UE e aos seus procedimentos e instituições. Consequentemente, a futura política da UE em matéria de defesa dos consumidores deverá trazer benefícios concretos para os cidadãos na sua vida diária e fazer participar os consumidores na elaboração e na execução dessa política. Os cinco princípios da boa governança — abertura, participação, responsabilidade, eficácia e coerência — são directamente pertinentes para a política dos consumidores e deveriam constituir parte integrante da futura estratégia.

#### 2.3.5. Preparar o alargamento

A adesão dos países candidatos à UE terá um impacto importante no funcionamento do mercado interno, em especial no domínio da defesa do consumidor, no qual os cidadãos, enquanto consumidores, sentirão directamente os efeitos de um mercado alargado. A UE deverá fazer face a **novas estruturas de regulamentação e execução** e, de um modo mais geral, a novas atitudes em relação à defesa do consumidor.

Muitas das regras de defesa do consumidor decorrem actualmente do direito nacional, e não da legislação europeia. No

entanto, embora estas disposições divirjam entre os actuais Estados-Membros quanto a aspectos de pormenor, de um modo geral as suas características fundamentais são idênticas. Em contrapartida, com a adesão dos actuais Estados candidatos, a heterogeneidade das disposições nacionais irá aumentar consideravelmente. As estruturas de aplicação nos países candidatos nem sempre são tão sólidas e a experiência e expectativas dos consumidores são também muito diferentes. Há ainda um longo caminho a percorrer até que a acção associativa dos consumidores nos países candidatos possa desempenhar plenamente o seu papel em matéria de informação e representação dos consumidores e vigilância do mercado.

O desafio consistirá em conseguir responder às expectativas legítimas dos novos membros e simultaneamente manter e melhorar o actual nível de defesa dos consumidores, tanto em termos de segurança como dos seus direitos jurídicos e económicos. As questões relacionadas com o alargamento são, pois, permanentemente tomadas em consideração na presente estratégia e a Comissão continuará a fazer tudo o que for possível para ajudar os consumidores, os seus representantes e as autoridades nacionais dos países candidatos a preparar a adesão.

#### 2.4. Estrutura da nova estratégia da política dos consumidores

A presente comunicação define a estratégia da Comissão para a política dos consumidores a nível europeu durante os **próximos cinco anos** (2002-2006). Estabelece **três objectivos a médio prazo**, implementados através de **acções incluídas num programa evolutivo a curto prazo**, que será reexaminado regularmente. A actualização regular do programa será efectuada mediante um documento de trabalho dos serviços da Comissão. A estratégia a médio prazo fornecerá uma orientação coerente, enquanto o plano a curto prazo permitirá uma adaptação mais rápida à evolução das circunstâncias.

A Comissão pretende igualmente integrar melhor a preparação da estratégia no instrumento financeiro para as acções de defesa do consumidor <sup>(11)</sup>, que actualmente obedece a um calendário diferente.

#### 3. OBJECTIVOS DA NOVA ESTRATÉGIA DA POLÍTICA DOS CONSUMIDORES

Os factores-chave anteriormente expostos conduziram à identificação de **três objectivos a médio prazo**:

**Objectivo 1:** «Um elevado nível comum de defesa do consumidor». Devemos prosseguir os nossos esforços no sentido de permitir aos consumidores e às empresas concretizar os benefícios do mercado interno. Um elemento central para esse fim é o estabelecimento de regras e práticas comuns de defesa dos consumidores em toda a Europa. Isto implica passar da actual situação, caracterizada pela existência de diferentes quadros normativos em cada Estado-Membro, para um ambiente mais coerente para a defesa do consumidor em toda a UE.

<sup>(9)</sup> Ver [http://europa.eu.int/comm/competition/car\\_sector/price\\_diffs](http://europa.eu.int/comm/competition/car_sector/price_diffs)

<sup>(10)</sup> COM(2001) 428 final.

<sup>(11)</sup> Decisão n.º 283/1999/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Janeiro de 1999, que estabelece um quadro geral de actividades comunitárias a favor dos consumidores (JO L 34 de 9.2.1999, p. 1).

**Objectivo 2:** «Aplicação efectiva das regras de defesa do consumidor». Nenhuma lei é boa se não for devidamente aplicada. À medida que o nível de integração económica no mercado interno aumenta progressivamente, abrindo novas oportunidades para os consumidores, deve ser-lhes garantida, na prática, a mesma protecção em todo o território da UE, e sobretudo numa UE alargada. Uma aplicação mais uniforme das regras é também do interesse das empresas. As autoridades públicas devem dispor de meios de cooperação práticos e eficazes para esse fim.

**Objectivo 3:** «Participação das organizações de consumidores nas políticas da UE». O contributo das organizações de consumidores para a definição das políticas é fundamental, tanto em termos de conteúdo como de procedimentos.

Estes objectivos reforçam-se mutuamente. A aplicação das políticas da UE é mais fácil se se atingir um nível comum elevado de defesa do consumidor; em contrapartida, a existência de regras europeias comuns que não sejam aplicadas de modo uniforme dará origem a incertezas que limitarão as vantagens para os consumidores. Não será possível tirar pleno partido de um nível comum de protecção se as organizações de consumidores não forem suficientemente fortes para poderem desempenhar o seu papel: apoiar os decisores políticos na definição das políticas, fornecendo informações sobre os problemas existentes, e contribuir para a aplicação das regras através da vigilância do mercado.

No âmbito da estratégia, foi dada prioridade a acções que se complementam e que, no seu conjunto, constituem uma massa crítica, o que reforça o seu efeito impulsionador. Estas acções prioritárias referem-se principalmente a questões transfronteiriças. Foram escolhidas com vista a maximizar o impacto ao nível da UE. Algumas dessas acções propõem uma conjugação dos recursos escassos, ao nível da UE ou nacional, e frequentemente visam atingir mais de um objectivo. É dado particular relevo a acções que promovem a integração dos interesses do consumidor nas outras políticas, bem como a acções que preparam o alargamento.

### 3.1. Objectivo 1 a médio prazo: «Um elevado nível comum de defesa do consumidor em toda a UE»

Este objectivo não implica uma regulamentação pormenorizada a nível europeu de todos os aspectos da defesa do consumidor. Isso não seria prático nem desejável. Implica, sim, uma harmonização, utilizando os meios mais adequados (directiva-quadro, normas, boas práticas), não só da segurança dos bens e serviços mas também dos aspectos dos interesses económicos dos consumidores que dão a estes últimos a confiança necessária para efectuarem transacções em qualquer ponto do mercado interno. Poderá implicar o estabelecimento de um conjunto comum de regras e exigências de segurança claras e simples ao nível da UE, relativas às práticas comerciais e aos direitos contratuais do consumidor. Poderá também pressupor o colmatar das lacunas entre as regras comunitárias existentes, o que exigirá uma revisão das directivas em vigor. Em conformidade com a iniciativa relativa à governança, implicará o reforço da

responsabilidade das empresas e dos consumidores, mediante uma melhor utilização de formas de regulação alternativas, como a auto-regulação, a co-regulação e a normalização. Um nível comum elevado de defesa do consumidor pressupõe igualmente a aplicação do princípio da integração, assegurando que as restantes políticas da UE — mercado interno, serviços financeiros, transportes, energia, ambiente, concorrência, agricultura, comércio externo e outras — tenham em conta, especificamente e de modo sistemático, os interesses dos consumidores. As disposições que são fundamentais para os consumidores e que asseguram um nível elevado de protecção em toda a UE deveriam ser plenamente tomadas em conta na definição de todas as políticas comunitárias. Da mesma forma, as iniciativas de política dos consumidores deveriam também ter em conta as suas repercussões nas empresas e outras partes interessadas. A Comissão está igualmente a desenvolver uma abordagem integrada da avaliação do impacto das iniciativas em todas as políticas e grupos sobre os quais incidem.

É necessário assegurar um nível elevado de defesa do consumidor. Este objectivo será plenamente tomado em consideração na definição das outras políticas.

Para o efeito, importa realizar acções nos seguintes domínios políticos:

#### 3.1.1. Segurança dos bens de consumo e dos serviços

A acção da Comunidade com vista a assegurar a livre circulação dos produtos de consumo na UE tem sido coroada de êxito, e está a ser aplicada uma estratégia que visa atingir resultados idênticos no caso dos serviços. No entanto, é ainda necessário reforçar a acção comunitária destinada a assegurar um nível de protecção elevado e coerente em toda a UE em relação aos bens de consumo. No âmbito dos serviços, as iniciativas comunitárias relativas à segurança do consumidor limitaram-se, até agora, a alguns domínios, designadamente os transportes. É, pois, necessário, examinar a necessidade de novas acções comunitárias nesta matéria e lançar as iniciativas adequadas.

As prioridades neste domínio político incluem a **aplicação da directiva revista relativa à segurança geral dos produtos** <sup>(12)</sup> (em especial o desenvolvimento de **normas** no âmbito desta nova directiva), as iniciativas adequadas no domínio da **segurança dos serviços** prestados aos consumidores e a abordagem de **problemas de segurança específicos** assim que se manifestarem. A elaboração de nova legislação em matéria de **substâncias químicas** assegurará a adopção de medidas de redução dos riscos e permitirá aumentar o nível de segurança do consumidor.

<sup>(12)</sup> Directiva 2001/95/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 3 de Dezembro de 2001, relativa à segurança geral dos produtos (JO L 11 de 15.1.2002, p. 4).

### 3.1.2. Legislação sobre os interesses económicos do consumidor

#### 3.1.2.1. Práticas comerciais

O Livro Verde sobre a defesa do consumidor<sup>(13)</sup> apresenta opções para uma maior harmonização das regras em matéria de práticas comerciais, quer caso a caso, quer completando-as através de legislação-quadro. Refere igualmente a necessidade de rever e reformular as directivas comunitárias em vigor em matéria de defesa do consumidor, a fim de as actualizar e adaptar progressivamente para passar da harmonização mínima a medidas de «plena harmonização». O Livro Verde e a Estratégia da Comissão para os serviços<sup>(14)</sup> deixam claro que a simples aplicação do reconhecimento mútuo, sem harmonização, não é adequada para estas questões de defesa do consumidor. No entanto, se for atingido um grau de harmonização suficiente, a abordagem baseada no princípio do país de origem poderia ser aplicado às restantes questões.

Em **2002** a Comissão apresentará uma comunicação de seguimento do **Livro Verde sobre a defesa do consumidor**, na qual indicará com maior clareza as suas intenções em relação às iniciativas actuais e futuras em matéria de práticas comerciais e lançará uma nova consulta.

#### 3.1.2.2. Revisão da legislação comunitária em vigor em matéria de protecção dos consumidores

Os relatórios da Comissão<sup>(15)</sup> sobre a directiva relativa à utilização a tempo parcial de bens imóveis<sup>(16)</sup> e a directiva relativa às viagens organizadas<sup>(17)</sup> indicam uma série de deficiências, tendo surgido também novos indícios, sob a forma de queixas ao Parlamento Europeu e à Comissão. Estas duas directivas combinam modalidades de recurso no âmbito do direito dos contratos e normas em matéria de práticas comerciais (técnicas de venda, por exemplo). A reforma da segunda directiva poderia ser parcialmente efectuada no âmbito de qualquer iniciativa subsequente ao Livro Verde sobre a defesa do consumidor na UE. Relativamente a estas directivas, uma das principais prioridades da Comissão seria propor a plena harmonização, a fim de minimizar as divergências entre as regras de protecção dos consumidores na UE, que provocam uma fragmentação do mercado interno em detrimento dos consumidores e das empresas.

Além do mais, a Comissão elaborará relatórios sobre a aplicação de diversas directivas existentes que assim o exigem. Estes relatórios podem, se for o caso, incluir propostas de alteração.

A Comissão irá rever as directivas em vigor em matéria de **utilização de bens imóveis a tempo parcial (timeshare), viagens organizadas e indicação dos preços**.

<sup>(13)</sup> COM(2001) 531 final.

<sup>(14)</sup> COM(2000) 888.

<sup>(15)</sup> SEC(1999) 1795 final e SEC(1999) 1800 final.

<sup>(16)</sup> Directiva 94/47/CE do Parlamento Europeu e do Conselho (JO L 280 de 29.10.1994, p. 83).

<sup>(17)</sup> Directiva 90/314/CEE do Conselho, de 13 de Junho de 1990, relativa às viagens organizadas, férias organizadas e circuitos organizados (JO L 158 de 23.6.1990).

#### 3.1.2.3. Direito que rege os contratos celebrados com os consumidores

Em 2001, a Comissão adoptou uma comunicação sobre o direito europeu dos contratos<sup>(18)</sup>, que lançou um processo de consulta sobre os problemas potenciais para o mercado interno e a aplicação uniforme da legislação comunitária decorrentes da diversidade dos direitos nacionais dos contratos. O direito dos contratos do consumidor representa uma parte importante do direito europeu dos contratos. O Conselho convidou a Comissão a comunicar-lhe os resultados da consulta e as suas observações e recomendações, se necessário, sob a forma de um livro verde ou livro branco no final de 2002. O Parlamento Europeu instou a Comissão e elaborar um plano de acção.

O seguimento da comunicação dará resposta aos pedidos expressos pelo Conselho e pelo Parlamento Europeu. Poderá incluir uma combinação de medidas reguladoras e não reguladoras. Entre as medidas não reguladoras, a Comissão poderá propor a coordenação das actividades de investigação, as quais poderão conduzir à elaboração de um quadro geral de referência, que estabeleça princípios e uma terminologia comuns. Além disso, poderão ser definidas as iniciativas a tomar para assegurar a coerência do acervo existente e futuro, tendo em conta o quadro geral de referência. Neste contexto, poder-se-ia prever uma **revisão do direito dos contratos do consumidor em vigor**, a fim de eliminar as incoerências existentes, preencher as lacunas e simplificar as disposições. A **harmonização dos períodos de reflexão** previstos em várias directivas<sup>(19)</sup> faria também parte dessa revisão.

#### 3.1.3. Serviços Financeiros

O plano de acção para os serviços financeiros<sup>(20)</sup> estabelece um programa de iniciativas destinadas a complementar o mercado interno no domínio dos serviços financeiros de pequenos montantes. Foram já tomadas diversas medidas, como o regulamento relativo aos pagamentos transfronteiros em euros<sup>(21)</sup>, que trará grandes vantagens para os consumidores e contribuirá para reforçar o comércio transfronteiriço ao alinhar os encargos bancários das transacções transfronteiriças e nacionais. No entanto, tal como indicado no plano de acção, são necessárias medidas suplementares. Trata-se, por exemplo, de acções que visem facilitar a prestação de serviços financeiros transfronteiriços, bem como medidas destinadas a garantir uma protecção adequada dos consumidores, onde quer que se encontrem na UE, e a aumentar a sua confiança nas transacções transfronteiriças. A Comissão reforçará uma abordagem reguladora no domínio dos serviços financeiros, baseada numa consulta precoce, ampla e sistemática de todos os interessados, incluindo os consumidores e os utilizadores finais.

<sup>(18)</sup> COM(2001) 398 final.

<sup>(19)</sup> Directiva 94/47/CE do Parlamento Europeu e do Conselho relativa à protecção dos adquirentes quanto a certos aspectos dos contratos de aquisição de um direito de utilização a tempo parcial de bens imóveis (JO L 280 de 29.10.1994, p. 83), Directiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho relativa à protecção dos consumidores em matéria de contratos à distância (JO L 144 de 4.6.1997, p. 19), Directiva 85/577/CEE do Conselho, de 20 de Dezembro de 1985, relativa à protecção dos consumidores no caso de contratos negociados fora dos estabelecimentos comerciais (JO L 372 de 31.12.1985, p. 31).

<sup>(20)</sup> COM(1999) 232 final.

<sup>(21)</sup> Regulamento (CE) n.º 2560/2001, de 19 de Dezembro de 2001 (JO L 344 de 28.12.2001, p. 13).

Para o efeito, a Comissão proporá uma revisão e actualização da **directiva relativa ao crédito ao consumo** <sup>(22)</sup>.

A Comissão irá apresentar uma **proposta de quadro jurídico geral para os pagamentos no mercado interno**. As formas da moeda e dos pagamentos evoluem rapidamente (moeda de plástico, moeda electrónica) e a introdução do euro veio acelerar este processo. A existência de instrumentos e redes de pagamento eficientes e seguros é indispensável para o bom funcionamento do mercado interno. O legislador deverá examinar a evolução em matéria de preços, prazos e relação entre o emitente e o detentor destas novas formas de pagamento. Será igualmente necessário reexaminar a legislação em vigor.

No domínio dos valores mobiliários, a Comissão adoptou propostas de directivas relativas a abusos de mercado <sup>(23)</sup> e prospectos <sup>(24)</sup>, que asseguram um nível elevado de protecção dos consumidores. A revisão da directiva sobre os serviços de investimento conduzirá à harmonização das normas de conduta. A Comissão tenciona apresentar igualmente uma proposta relativa às obrigações de transparência das sociedades cotadas. Todas estas propostas beneficiariam os consumidores ao criarem um mercado interno dos serviços financeiros mais equitativo e mais transparente.

#### 3.1.4. Comércio electrónico

Os consumidores sentem ainda desconfiança em relação ao comércio em linha, e as vendas em linha representam menos de 2 % das vendas a retalho. No contexto do Plano de Acção eEurope, adoptado em 2000 <sup>(25)</sup>, a Comissão definiu uma estratégia com vista a reforçar a confiança dos consumidores no comércio electrónico em linha, constituída por quatro elementos: códigos de elevada qualidade para o comércio electrónico, mecanismos alternativos de resolução de litígios (ADR) de elevada qualidade, disposições legislativas claras e coerentes e aplicação efectiva.

Embora existam muitos códigos, marcas de confiança e outros sistemas, o seu número e diversidade tornam difícil para o consumidor decidir se pode ou não confiar num determinado site. A iniciativa «e-Confidence» da Comissão, lançada em Maio de 2000, reuniu um vasto conjunto de intervenientes, incluindo representantes dos consumidores e das empresas, numa tentativa de chegar a acordo sobre exigências comuns de boas práticas. Em Dezembro de 2001, as partes interessadas apresentaram um acordo global à Comissão, propondo exigências relativas a marcas de confiança europeias e uma estrutura destinada a supervisionar a sua aplicação na prática.

<sup>(22)</sup> Directiva 87/102/CEE do Conselho, de 22 Dezembro 1986, relativa à aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros relativas ao crédito ao consumo, alterada pela Directiva 90/88/CEE do Conselho, de 22 de Fevereiro de 1990, e pela Directiva 98/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de Fevereiro de 1998 (JO L 42 de 12.2.1987, JO L 61 de 10.3.1990, JO L 101 de 1.4.1998).

<sup>(23)</sup> COM(2001) 281 final.

<sup>(24)</sup> COM(2001) 280 final.

<sup>(25)</sup> [http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/action\\_plan/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/action_plan/index_en.htm).

Com base nesse acordo, a Comissão pretende adoptar uma **Recomendação sobre a confiança do consumidor no comércio electrónico** e colaborará com as partes interessadas na supervisão da aplicação do acordo.

A segurança das redes e do acesso e a protecção da privacidade constituem igualmente elementos fundamentais para reforçar a confiança dos consumidores no comércio electrónico. O relatório de avaliação do desempenho da iniciativa eEurope <sup>(26)</sup> de 2002 indica que os progressos para melhorar a protecção contra ameaças à segurança são ainda lentos, apesar das diversas iniciativas lançadas pelos sectores público e privado, como a adopção da directiva relativa às assinaturas electrónicas <sup>(27)</sup>. Nos últimos dois anos registou-se um aumento das ameaças e problemas de segurança, como os ataques de vírus, por exemplo. Neste contexto, o plano de acção eEurope evoluiu no sentido de uma abordagem mais abrangente no que diz respeito à segurança das redes e da informação.

A Comissão e os Estados-Membros adoptarão uma série de **medidas com vista à melhoria da segurança do comércio electrónico**, englobando a sensibilização, o apoio tecnológico, a regulamentação e a coordenação internacional <sup>(28)</sup>.

#### 3.1.5. Serviços de interesse geral (SIG)

A comunicação da Comissão relativa aos «Serviços de interesse geral na Europa» <sup>(29)</sup> define os serviços de interesse geral como os serviços considerados de interesse geral pelas autoridades públicas e que estão sujeitos a obrigações específicas de serviço público. Abrangem domínios como os **transportes, a energia (electricidade, gás), as telecomunicações** <sup>(30)</sup> e os **serviços postais** <sup>(31)</sup>. As necessidades básicas para os consumidores são a garantia de **acesso universal, de elevada qualidade e de preço acessível** dos serviços, bem como outras obrigações, destinadas a acompanhar o processo de liberalização. O relatório da Comissão ao Conselho Europeu de Laeken sobre os serviços de interesse geral <sup>(32)</sup> anunciava a intenção da Comissão de elaborar periodicamente relatórios de acompanhamento do desempenho do mercado neste domínio. O primeiro destes relatórios foi já elaborado, tendo identificado a **qualidade** dos serviços como um importante desafio para o futuro.

<sup>(26)</sup> Relatório de avaliação do desempenho da iniciativa eEurope, 5 de Fevereiro de 2002, COM(2002) 62 final.

<sup>(27)</sup> Directiva 1999/93/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de Dezembro de 1999, relativa a um quadro legal comunitário para as assinaturas electrónicas (JO L 13 de 19.1.2000, p. 12), que entrou em vigor em 19.7.2001.

<sup>(28)</sup> Comunicação da Comissão, COM(2001) 298 final, de 6 de Junho de 2001; Resolução do Conselho 14378/01, de 6 de Dezembro de 2001.

<sup>(29)</sup> COM(2000) 580, de 20 de Setembro de 2000.

<sup>(30)</sup> Directiva 2002/22/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 2 de Março de 2002, «directiva serviço universal» (JO L 108 de 24.4.2002, p. 51).

<sup>(31)</sup> No entanto, nem todas as actividades destes sectores estão sujeitas a obrigações de serviço público e algumas realizam-se nas condições normais de mercado, por exemplo nos sectores dos transportes e energia, embora nestes sectores se apliquem certas disposições de defesa do consumidor.

<sup>(32)</sup> COM(2001) 598, de 17 de Outubro de 2001.

Não existem actualmente indicadores de qualidade suficientemente desenvolvidos para efectuar uma avaliação destes serviços. A Comissão tenciona apresentar uma **comunicação que definirá uma metodologia para a realização de avaliações horizontais dos serviços de interesse geral**. Esta metodologia terá particularmente em conta as opiniões dos consumidores sobre o desempenho destes serviços.

#### 3.1.5.1. SIG — Transportes

No domínio dos **transportes**, alguns serviços são alvo de grande insatisfação por parte dos consumidores, como ficou demonstrado num inquérito Eurobarómetro <sup>(33)</sup> e em inquéritos qualitativos a grupos-alvo específicos. Registam-se progressos consideráveis no que respeita aos direitos dos passageiros nos transportes aéreos. Importa, no entanto, alargar estes progressos a outros meios de transporte.

No seu livro branco «A política Europeia de transportes no horizonte 2010: a hora das opções» <sup>(34)</sup>, a Comissão afirma a sua intenção de, até 2004 e na medida do possível, **tornar as medidas de protecção dos consumidores aplicáveis aos transportes aéreos extensivas aos outros modos de transporte**, nomeadamente os transportes ferroviários e marítimos e, tanto quanto possível, os serviços de transportes urbanos.

#### 3.1.5.2. SIG — Energia

No sector da **energia**, a Comissão apresentou propostas <sup>(35)</sup> com vista a uma maior abertura à concorrência dos mercados da **electricidade** e do **gás**. Estas propostas prevêem que todos os consumidores possam escolher livremente o seu fornecedor até 1 de Janeiro de 2005.

As propostas incluem um conjunto pormenorizado de **direitos fundamentais dos consumidores**, incluindo, no caso da electricidade, o direito a um serviço universal. Prevêem igualmente um conjunto mínimo de condições aplicáveis aos contratos, a transparência da informação sobre os preços e tarifas aplicáveis, medidas de protecção dos clientes vulneráveis e a disponibilidade de mecanismos transparentes e pouco onerosos de tratamento de queixas e resolução de litígios.

A Comissão continuará a acompanhar a aplicação das regras do mercado interno da electricidade e do gás, designadamente no que respeita aos seus efeitos sobre os consumidores, e prosseguirá o trabalho de investigação sobre um vasto conjunto de opções para o futuro no domínio da energia.

<sup>(33)</sup> Eurobarómetro sobre os SIG, Setembro de 2000, disponível no seguinte endereço internet:

[http://europa.eu.int/comm/dgs/health\\_consumer/library/surveys/facts\\_euro53\\_en.pdf](http://europa.eu.int/comm/dgs/health_consumer/library/surveys/facts_euro53_en.pdf)

<sup>(34)</sup> COM(2001) 370, de 12 de Setembro de 2001.

<sup>(35)</sup> Proposta de directiva que altera as Directivas 96/92/CE e 98/30/CE relativas às regras comuns para os mercados internos da electricidade e do gás natural — Comunicação da Comissão COM(2001) 125 de 13 de Março de 2001.

#### 3.1.6. Comércio internacional, normalização e rotulagem

O sistema comercial internacional é regido pelos acordos da Organização Mundial do Comércio. Além da liberalização do comércio propriamente dita, diversos aspectos destes acordos são importantes para os consumidores.

Em Novembro de 2001 foi lançada em Doha uma nova ronda de negociações da OMC, que engloba tanto o prosseguimento da liberalização do comércio como a adopção de nova regulamentação. Muitos aspectos destas negociações são importantes para os consumidores. Refira-se, por exemplo, as negociações da OMC sobre os serviços, incluindo os serviços financeiros, os debates sobre a rotulagem, a segurança dos produtos e as práticas enganosas no contexto do acordo TBT <sup>(36)</sup>, a aplicação do princípio de precaução e as questões de propriedade intelectual.

Além dos acordos no quadro da OMC, a CE negociou ou está a negociar acordos comerciais com diversos países e regiões, que são também pertinentes no que respeita aos interesses dos consumidores.

As normas internacionais, especialmente as estabelecidas pela ISO <sup>(37)</sup>, assumem particular importância no âmbito do acordo TBT e podem ter repercussões em termos da segurança ou dos interesses dos consumidores europeus. É, pois, importante, assegurar a transparência e uma representação adequada dos interesses dos consumidores no processo de normalização internacional.

As medidas tomadas no âmbito das políticas públicas podem ser completadas por sistemas privados, por exemplo códigos de conduta, orientações e rótulos privados voluntários, que visem informar os consumidores sobre a origem, produção e impacto potencial do produto em questão, a fim de promover o desenvolvimento sustentável.

A Comissão irá **promover e defender os interesses dos consumidores** no âmbito da OMC, bem como no contexto das relações comerciais bilaterais e junto de outras instâncias, e para esse efeito manterá um diálogo com as organizações de consumidores. Promoverá igualmente a participação dos consumidores na normalização internacional.

#### 3.2. Objectivo 2 a médio prazo: Aplicação efectiva das regras de defesa do consumidor

Uma colaboração efectiva na aplicação das regras de defesa do consumidor constitui o segundo objectivo da presente estratégia. Existem actualmente obstáculos jurídicos e práticos a essa colaboração, que devem ser ultrapassados para que os princípios de defesa do consumidor possam ser aplicados na prática com eficácia. Embora a UE desempenhe um papel de coordenação, a aplicação continua a ser essencialmente uma competência nacional, regional ou local. Para atingir este objectivo a médio prazo, devem ser realizadas acções nos seguintes domínios:

<sup>(36)</sup> Acordo da OMC sobre os obstáculos técnicos ao comércio.

<sup>(37)</sup> Organização Internacional de Normalização.

### 3.2.1. Colaboração entre os Estados-Membros em matéria de aplicação

A colaboração entre as autoridades públicas responsáveis pela aplicação das regras relativas a práticas comerciais e à segurança dos produtos é fundamental para o funcionamento do mercado interno. A possibilidade de os comerciantes sem escrúpulos actuarem livremente além-fronteiras teria um efeito prejudicial na confiança dos consumidores e das empresas. O Livro Verde sobre a defesa do consumidor na UE <sup>(38)</sup> defendeu a criação de um instrumento jurídico, idêntico ao existente noutras políticas da UE, para formalizar esta colaboração. Esse instrumento jurídico poderia igualmente constituir a base para acordos de colaboração com países terceiros. As ideias defendidas no livro verde sobre estas questões foram objecto de um vasto consenso.

Na directiva revista sobre a segurança geral dos produtos estão já previstas estruturas reforçadas para a colaboração em matéria de aplicação das disposições relativas à segurança dos produtos, como a Rede Europeia de Segurança dos Produtos, por exemplo.

A Comissão tenciona propor um **quadro legislativo para a colaboração entre os Estados-Membros na aplicação das regras** em matéria de defesa do consumidor, que incluirá a criação de um comité de representantes dos organismos nacionais competentes.

Os instrumentos de colaboração *ad hoc* e informais já existentes, como a RICC ou o CLAB, foram precursores desta forma de colaboração e continuarão a desempenhar um papel importante.

#### 3.2.1.1. Rede Internacional de Controlo da Comercialização (RICC)

A RICC é uma organização constituída por autoridades responsáveis pela aplicação da legislação de 29 países. Em princípio, estas autoridades são membros da Organização de Cooperação e de Desenvolvimento Económicos (OCDE). A Rede tem como atribuições o intercâmbio de informações sobre actividades comerciais transfronteiriças que possam afectar os interesses dos consumidores e o incentivo da colaboração internacional entre as autoridades encarregadas da aplicação da legislação. A Comissão Europeia participa, na qualidade de observador, nas conferências semestrais da RICC. O subgrupo europeu «Rede Internacional de Controlo da Comercialização — Europa» (RICC-Europa) é uma rede de autoridades governamentais dos países do Espaço Económico Europeu que participam na aplicação da legislação em matéria de lealdade das práticas comerciais e noutras actividades de defesa do consumidor.

A fim de assegurar um intercâmbio permanente e sistemático de informações entre os membros da RICC-Europa, a Comissão pretende desenvolver o seu **website** existente destinado ao intercâmbio de informações, e a **base de dados**, que regista informações relativas à aplicação da legislação.

#### 3.2.1.2. Base de dados CLAB <sup>(39)</sup> — «cláusulas contratuais abusivas»

A directiva relativa a cláusulas contratuais abusivas <sup>(40)</sup> foi adoptada com o objectivo de suprimir as cláusulas abusivas em contratos celebrados entre profissionais e consumidores. A Comissão lançou a base de dados CLAB a fim de criar um instrumento de acompanhamento da aplicação prática da directiva, sob a forma de uma base de dados que reúne a «jurisprudência nacional» relativa a cláusulas abusivas. Por «jurisprudência», no âmbito da CLAB, entende-se não só os acórdãos dos tribunais, mas também as decisões de órgãos administrativos, acordos voluntários, a resolução extrajudicial de litígios e as decisões arbitrais.

A Comissão pretende **completar e melhorar a base de dados CLAB** ao longo dos próximos anos.

#### 3.2.2. Informações e dados sobre a segurança dos bens e serviços

Importa acompanhar atentamente a eficácia dos sistemas existentes na UE para garantir um nível elevado de protecção da saúde e segurança dos consumidores, a fim de identificar eventuais insuficiências, determinar as prioridades relativamente ao reforço ou complementação das disposições de segurança aplicáveis, intervir rapidamente em caso de emergência e assistir os decisores na definição de novas orientações políticas. Isto pressupõe, em especial, uma recolha e avaliação de informações e dados sobre os produtos de consumo perigosos, os riscos decorrentes de certos serviços e os acidentes relacionados com os serviços e produtos de consumo.

A recolha e o intercâmbio dessas informações ao nível da UE são também importantes com vista a contribuir para a garantia de uma aplicação coerente das disposições comunitárias relativas à segurança dos produtos e serviços.

O «**sistema de alerta rápido**» (RAPEX) e os programas de recolha e intercâmbio de dados sobre lesões relacionadas com os produtos devem ser aperfeiçoados. O **reforço do RAPEX** será levado a cabo no âmbito da aplicação da directiva revista sobre a segurança geral dos produtos <sup>(41)</sup>. A possibilidade de **elaborar um sistema de recolha, avaliação e intercâmbio de dados e informações sobre a segurança dos serviços** e os acidentes em determinados sectores de serviços poderá ser examinada no âmbito da iniciativa relativa à segurança dos serviços. Além do mais, o actual sistema de recolha e análise de dados sobre lesões relacionadas com produtos, integrado no Programa de Prevenção de Lesões <sup>(42)</sup>, será prosseguido no quadro do novo Programa de Saúde e reforçado, se necessário, por iniciativas específicas adequadas.

<sup>(39)</sup> A sigla CLAB refere-se ao termo francês «clauses abusives» (cláusulas abusivas).

<sup>(40)</sup> Directiva 93/13/CEE (JO L 95 de 21.4.1993).

<sup>(41)</sup> Directiva 2001/95/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 3 de Dezembro de 2001, relativa à segurança geral dos produtos (JO L 11 de 15.1.2002, p. 4).

<sup>(42)</sup> [http://europa.eu.int/comm/health/ph/programmes/injury/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/health/ph/programmes/injury/index_en.htm)

<sup>(38)</sup> COM(2001) 531 final.

O alargamento acarretará o desafio de integrar no sistema comunitário mecanismos de aplicação mais fracos. A fim de facilitar essa integração, a Comissão presta assistência aos países candidatos na difícil tarefa de **criar progressivamente estruturas administrativas adequadas e poderes de execução**, com vista à implementação e acompanhamento do acervo comunitário em matéria de defesa do consumidor.

Os países candidatos serão associados à aplicação da directiva revista relativa à segurança geral dos produtos, em particular mediante a sua **participação no «sistema de alerta rápido» (RAPEX) reforçado**.

### 3.2.3. Reparação

Se se pretende que os consumidores tenham confiança suficiente para efectuarem aquisições num Estado diferente do seu próprio Estado-Membro, tirando proveito do mercado interno, é necessário que lhes seja assegurada a obtenção de reparação no caso de existirem problemas. Importa, assim, melhorar e facilitar o acesso às instâncias judiciais e a mecanismos extrajudiciais de resolução de litígios transfronteiriços, a fim de permitir um acesso mais eficaz dos consumidores à justiça.

#### 3.2.3.1. Sistemas alternativos de resolução de litígios

Quando surgem litígios transfronteiriços, nem sempre é prático nem rentável para os consumidores e para as empresas utilizar as vias de recurso tradicionais. Assim, a Comissão lançou diversas iniciativas destinadas a promover meios simples, pouco onerosos e eficazes para solucionar litígios transfronteiriços, como os sistemas alternativos de resolução de litígios (ADR) <sup>(43)</sup>.

Para coordenar os procedimentos de resolução extrajudicial em toda a Europa foi lançada, em Outubro de 2001, a Rede Europeia Extrajudicial (EEJ-Net). A EEJ-Net proporciona uma estrutura de comunicação e apoio através dos pontos de contacto nacionais (ou «Centros de coordenação») criados por cada Estado-Membro. Os centros de coordenação prestam informações e assistência aos consumidores na apresentação de queixas junto de organismos adequados de resolução extrajudicial de litígios. A EEJ-Net é completada pela FIN-NET, a rede extraju-

dicial europeia para as queixas transfronteiriças relacionadas com os serviços financeiros, lançada em Fevereiro de 2001.

A Comissão desenvolverá a **EEJ-Net**, em colaboração com os Estados-Membros. Assegurará garantias mínimas para os **sistemas alternativos de resolução de litígios** ao incentivar a aplicação dos princípios estabelecidos nas recomendações da Comissão de 1998 e 2001. Garantirá o desenvolvimento e a melhoria da FIN-NET e promoverá o desenvolvimento de **sistemas alternativos de resolução de litígios à escala europeia, em particular sistemas em linha**. A Comissão adoptou também um livro verde sobre os modos alternativos de resolução de litígios <sup>(44)</sup>, para fazer o ponto da situação com vista a definir prioridades para o futuro, e irá propor uma comunicação sobre a resolução de litígios em linha.

#### 3.2.3.2. Centros Europeus do Consumidor (Euroguichets)

A rede de Centros Europeus do Consumidor (rede CEC) actua como um interface entre a Comissão e os consumidores europeus, a fim de contribuir para uma melhor utilização do mercado interno e dar *feedback* à Comissão sobre os problemas do mercado. Os CEC fornecem informação sobre legislação e jurisprudência, tanto a nível europeu como ao nível dos Estados-Membros. Prestam igualmente assistência e aconselhamento em matéria de mediação, fornecem informações sobre os procedimentos, prestam um primeiro apoio jurídico e orientam os interessados para outras autoridades. Os CEC colaboram estreitamente dentro da rede e com outras redes europeias, como a EEJ-Net e a FIN-NET. A Comissão gostaria que fosse criado um Centro europeu do Consumidor em cada Estado-Membro e, assim que for possível, também nos países candidatos.

A Comissão continuará a **desenvolver a rede de CEC** nos Estados-Membros da UE e nos países candidatos. Para ajudar a Comissão a identificar melhor as necessidades dos consumidores, os CEC participarão na iniciativa **«Elaboração interactiva de políticas»** da Comissão, que constitui um novo mecanismo de *feedback* destinado a obter informações valiosas do mercado.

#### 3.2.3.3. Cooperação judiciária em matéria civil

O principal objectivo da colaboração no domínio do direito civil é assegurar uma melhor colaboração entre os Estados-Membros com vista a incentivar a livre circulação dos cidadãos. O Conselho europeu de Tampere (15 e 16 de Outubro de 1999) estabeleceu um plano para a aplicação efectiva das disposições de colaboração em matéria de direito civil, entre outras, introduzidas pelo Tratado de Amesterdão. As três prioridades neste domínio são um melhor acesso à justiça, o reconhecimento mútuo das decisões judiciais e uma maior convergência em matéria processual.

<sup>(43)</sup> A Comissão adoptou duas recomendações nesta matéria: a Recomendação 98/257/CE relativa aos princípios aplicáveis aos organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios de consumo (JO L 115 de 17.4.1998, p. 31) e a Recomendação 2001/310/CE relativa aos princípios aplicáveis aos organismos extrajudiciais envolvidos na resolução consensual de litígios do consumidor (JO L 109 de 19.4.2001, p. 56).

<sup>(44)</sup> COM(2002) 196 final.

A Comissão envidará esforços no sentido de atingir os objectivos fixados com vista à **aplicação efectiva das disposições de cooperação em matéria civil introduzidas pelo Tratado de Amesterdão e desenvolvidas nas conclusões do Conselho Europeu de Tampere**. A Comissão continuará a actualizar regularmente o «Painel de avaliação», a fim de acompanhar os progressos realizados na adopção e aplicação das medidas necessárias para concretizar esses objectivos.

Um regulamento comunitário relativo à competência judiciária, ao reconhecimento e à execução de decisões em matéria civil e comercial <sup>(45)</sup>, que entrou em vigor em 1 de Março de 2002, estabelece um novo conjunto de regras directamente pertinentes para os consumidores. Serão também brevemente adoptadas novas disposições sobre a lei aplicável às obrigações contratuais e extracontratuais <sup>(46)</sup>.

A Comissão terá em conta os interesses do consumidor ao estabelecer **regras comunitárias no domínio do direito privado internacional**.

#### 3.2.4. Apoio às associações de consumidores

As associações de consumidores podem fornecer um contributo importante para a aplicação adequada das medidas previstas no âmbito da política dos consumidores, tanto pelo recurso a acções inibitórias como através da sua função geral de vigilância do mercado. Estas associações podem identificar produtos de consumo e serviços que, por exemplo, não são seguros ou são de qualidade inaceitável. Complementam, desta forma, a acção das autoridades públicas em matéria de aplicação e vigilância do mercado. Esta acção exige muitos recursos e também, frequentemente, um nível elevado de conhecimentos.

Muitas das acções previstas no âmbito do objectivo 3, como o programa de formação para profissionais das associações de consumidores ou a plataforma educativa em linha, servirão para reforçar a capacidade das associações de consumidores e dos próprios consumidores de contribuir para a vigilância do mercado. A Comissão lançará ainda certas iniciativas especializadas relacionadas com a segurança geral dos produtos.

Em 2003, a Comissão organizará um **curso especial de formação para as associações de consumidores, relacionado com a vigilância do mercado**, no contexto da directiva revista sobre a segurança geral dos produtos. Explorará igualmente a possibilidade de lançar outras iniciativas coordenadas com os Estados-Membros quando a directiva entrar em vigor.

<sup>(45)</sup> Regulamento (CE) n.º 44/2001, de 22 de Dezembro de 2000, relativo à competência judiciária, ao reconhecimento e à execução de decisões em matéria civil e comercial (JO L 12 de 16.1.2001, p. 1).

<sup>(46)</sup> Revisão da Convenção de Roma de 1980 sobre a lei aplicável às obrigações contratuais («Roma I») e complementação da mesma com um novo instrumento em matéria de conflitos de leis para os aspectos extracontratuais das transacções comerciais. («Roma II»).

### 3.3. Objectivo 3 a médio prazo: Participação adequada das organizações de consumidores nas políticas da UE

Para garantir a eficácia das políticas de defesa do consumidor, deverá ser dada aos próprios consumidores a oportunidade de contribuir para a definição das políticas que lhes dizem respeito. Este processo ultrapassa o quadro imediato da política dos consumidores enquanto tal e é fundamental para garantir a integração das exigências de defesa do consumidor em todas as outras políticas da UE. A título de exemplo, a diversidade dos serviços públicos e de outros serviços de interesse geral que são prestados através de estruturas de mercado aumenta constantemente e os interesses dos consumidores deveriam ser tomados em conta nesses domínios. A participação das organizações de consumidores é igualmente valiosa, uma vez que constitui um «confronto com a realidade» das medidas propostas. Importa realizar acções específicas nos seguintes domínios:

#### 3.3.1. Exame dos mecanismos de participação das organizações de consumidores na definição de políticas ao nível da UE

##### 3.3.1.1. Exigências de consulta

Para aumentar a eficácia e transparência da legislação ao nível da UE, o Livro Branco sobre a Governança <sup>(47)</sup> propõe que o processo de consulta, no seu conjunto, se baseie em normas adoptadas de comum acordo. O livro branco reconhece também o impacto que este processo terá sobre os recursos da sociedade civil e indica que isto deverá ser tomado em conta, no futuro, por todas as autoridades públicas interessadas.

As organizações de consumidores dispõem de um fórum, o Comité dos Consumidores, que lhes permite participar na definição da política dos consumidores. O Comité dos Consumidores é um órgão consultivo composto por representantes dos consumidores de todos os Estados-Membros e de organizações europeias. O desafio actual para as organizações de consumidores é o de disporem da possibilidade e capacidade de participarem em iniciativas comunitárias mais vastas, que se revisitam de uma dimensão «consumidores», em todas as etapas do processo de decisão comunitário.

Será brevemente apresentada à Comissão uma comunicação que estabelecerá **exigências mínimas** para a realização dos processos de consulta desta instituição.

##### 3.3.1.2. Participação em organismos consultivos e grupos de trabalho

A participação dos consumidores nos organismos consultivos e grupos de trabalho contribuirá também para assegurar a integração das preocupações dos consumidores em todas as políticas da UE. A maior parte destes organismos actua no domínio da agricultura, mas foram igualmente criados novos organismos consultivos em domínios como os transportes, a energia, as telecomunicações ou a pesca. Ao longo dos anos, a representação dos consumidores nestes organismos aumentou de forma anárquica, sem uma abordagem geral coordenada.

<sup>(47)</sup> COM(2001) 428 final.

A Comissão está a envidar esforços no sentido de assegurar maior transparência no que respeita às actividades dos **diferentes organismos consultivos**. Neste contexto, a Comissão examinará se as organizações de consumidores estão devidamente representadas em todos os domínios políticos que as afectam.

#### 3.3.1.3. Normalização

As normas voluntárias, estabelecidas pelos organismos europeus de normalização, desempenham um papel importante na aplicação concreta de muitas medidas comunitárias relacionadas com a defesa dos consumidores. A utilização de normas para atingir objectivos das políticas públicas adquire legitimidade através da transparência do processo de normalização e da participação plena e efectiva de todos os interessados, incluindo os consumidores. A participação dos consumidores na normalização europeia é ainda insuficiente e não permite contrabalançar a posição dominante dos produtores e de outros interesses económicos.

A Comissão examinará de que forma poderá assegurar uma **melhor participação dos consumidores** no trabalho dos organismos de normalização. A normalização europeia implica actividades tanto ao nível da UE como ao nível dos comités nacionais de normalização. Por conseguinte, a Comissão e os Estados-Membros deveriam colaborar com vista a garantir que as actividades ao nível da UE sejam devidamente coordenadas e que os representantes dos consumidores sejam associados às actividades nacionais.

#### 3.3.1.4. Participação dos consumidores nas actividades das outras instituições da UE

A participação adequada das organizações de consumidores nas políticas da UE diz respeito a todas as instituições comunitárias. No Parlamento e no Conselho já se procede à consulta das organizações de consumidores europeias e nacionais. O Tratado de Nice inclui expressamente os «consumidores» na lista de representantes da sociedade civil no Comité Económico e Social<sup>(48)</sup>. A participação dos consumidores, poderia, no entanto, ser mais sistemática.

A Comissão **insta as outras instituições da UE** a examinar de que modo poderão melhorar a participação dos consumidores na elaboração das políticas.

#### 3.3.2. Informação e educação dos consumidores

Em conformidade com o princípio da subsidiariedade, a responsabilidade em matéria de informação e educação dos consumidores incumbe, em grande parte, às autoridades nacionais, regionais e locais.

<sup>(48)</sup> Artigo 257.º do TCE.

#### 3.3.2.1. Informação

As crescentes expectativas dos cidadãos de disporem de pleno e fácil acesso a informações sobre os assuntos europeus exigem uma política de informação moderna, eficiente e fiável, que tenha em conta as evoluções mais recentes em matéria de investigação e de conhecimentos. Trata-se de um desafio permanente para a Comissão e as outras instituições da UE, que estão empenhadas numa política de abertura e responsabilidade. Isto aplica-se, em particular, aos consumidores, uma vez que as políticas e actividades da UE em matéria de defesa do consumidor têm repercussões directas na sua vida. Ao longo dos últimos anos, a Comissão desenvolveu diversos instrumentos de informação, dirigidos ao grande público, aos consumidores ou a grupos-alvo específicos. Entre esses instrumentos são de referir o seu *website*, o boletim «Consumer Voice» e as campanhas de informação. A rede de Centros Europeus do Consumidor (Euroguichets) desempenha um papel importante na informação directa dos consumidores sobre as iniciativas da UE.

A Comissão prosseguirá os seus esforços com vista à melhoria da sua **política de informação** dos consumidores. As acções futuras incluirão campanhas de informação sobre a prevenção do tabagismo dirigidas aos jovens.

#### 3.3.2.2. Educação

Nos últimos anos, particularmente no contexto do mercado único, tornou-se cada vez mais evidente a necessidade de dedicar maior atenção à educação dos consumidores, de modo a que estes possam fazer as suas compras com toda a confiança e inteiramente conscientes dos seus direitos. A acção ao nível da UE deve abordar os problemas específicos relacionados com as transacções transfronteiriças, a dimensão europeia dos direitos dos consumidores e o intercâmbio de experiências e boas práticas entre os Estados-Membros. O alargamento torna mais premente a necessidade deste tipo de acções.

A Comissão elaborará **instrumentos educativos interactivos em linha**, que possam ser utilizados pelas associações de consumidores para a formação contínua do seu pessoal sobre aspectos específicos das transacções transfronteiriças, por exemplo os serviços financeiros, e dos direitos dos consumidores da UE no mercado interno. Para esse efeito, a Comissão utilizará plenamente as boas práticas desenvolvidas pelos Estados-Membros e pelas organizações de consumidores.

#### 3.3.3. Apoio e reforço das capacidades das organizações de consumidores

##### 3.3.3.1. Programa de formação do pessoal das organizações de consumidores

A acção associativa dos consumidores apresenta diferenças significativas dentro da UE, tanto em termos de influência como de estrutura e de capacidade. A Comissão concentrará os seus esforços no reforço das capacidades (gestão, *lobbying*, direito do consumo) e encorajará os Estados-Membros a proceder do mesmo modo.

**Foi lançado um ambicioso programa de formação para profissionais no domínio do consumo, que será desenvolvido ao longo dos próximos anos.** Este programa deverá ajudar os profissionais das organizações de consumidores a contribuir de forma eficaz para a elaboração das políticas da UE nos principais domínios de interesse para os consumidores. Este esforço será combinado com medidas de apoio às organizações de consumidores já existentes.

3.3.3.2. Exame dos instrumentos jurídicos que definem um quadro geral para as actividades comunitárias a favor dos consumidores

Ao nível da UE, a Decisão do Parlamento Europeu e do Conselho que estabelece um quadro geral de actividades comunitárias a favor dos consumidores <sup>(49)</sup> fornece a base jurídica para o financiamento de iniciativas destinadas a apoiar e reforçar as organizações de consumidores. Esta decisão chegará ao seu termo no final de 2003. O novo quadro geral irá reflectir e apoiar os objectivos definidos na presente estratégia.

A Comissão pretende adoptar uma **proposta que estabelecerá um novo quadro geral de actividades comunitárias a favor dos consumidores** em 2002. Essa proposta dará aos países candidatos a possibilidade de participarem nestas actividades, em conformidade com as regras gerais de participação dos países candidatos nos programas comunitários.

#### 4. CONCLUSÕES

A política comunitária dos consumidores encontra-se numa fase crítica. Nos próximos anos, os consumidores deveriam retirar benefícios reais do mercado único e do euro. Deveriam também ver os resultados concretos da integração dos seus interesses em todas as políticas da UE. Além disso, todos os consumidores de uma União Europeia alargada com 470 milhões de cidadãos deveriam beneficiar do mesmo nível elevado de protecção.

A presente estratégia da Comissão para a política dos consumidores ao nível da UE fornecerá uma orientação coerente para os próximos cinco anos. Os objectivos reforçam-se mutuamente e serão concretizados através de um programa evolutivo a curto prazo, que será reexaminado periodicamente. No âmbito desse exame, as acções realizadas serão avaliadas com base em novos dados e em indicadores de progresso, tendo em vista adaptar as acções em curso, se for o caso, e identificar novas acções.

A Comissão convida o Parlamento Europeu, o Conselho, o Comité Económico e Social, o Comité das Regiões e todas as partes interessadas a apoiar a abordagem global e, em especial, os três objectivos definidos. A Comissão convida também as referidas instâncias a promover a adopção das medidas propostas e apoiar a sua aplicação.

<sup>(49)</sup> Decisão n.º 283/1999/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Janeiro de 1999, que estabelece um quadro geral de actividades comunitárias a favor dos consumidores (JO L 34 de 9.2.1999, p. 1).

## ANEXO

## PROGRAMA EVOLUTIVO PARA A POLÍTICA DOS CONSUMIDORES (2002-2006)

## LISTA INDICATIVA DE ACÇÕES

## OBJECTIVO 1: «UM ELEVADO NÍVEL COMUM DE DEFESA DO CONSUMIDOR»

| Acção                                                                                                                                                                                           | Descrição                                                                                                                                                                                                                 | Calendário            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| <b>Segurança dos produtos de consumo e dos serviços</b>                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                           |                       |
| Comunicação da Comissão sobre a segurança dos serviços                                                                                                                                          | Identificar as necessidades, possibilidades e prioridades da acção comunitária no domínio da segurança dos serviços e elaborar um relatório sobre esta questão                                                            | 4.º trimestre de 2002 |
| Propostas da Comissão sobre a segurança dos serviços                                                                                                                                            | Concluir as propostas adequadas relativas à acção comunitária no domínio da segurança dos serviços                                                                                                                        | 4.º trimestre de 2003 |
| Orientações destinadas a assegurar a coordenação entre a nova directiva relativa à segurança geral dos produtos (DSGP) e a legislação comunitária vertical em matéria de segurança dos produtos | Concluir um documento de orientação sobre a relação entre a DSGP e a legislação comunitária vertical em matéria de segurança dos produtos                                                                                 | 2.º trimestre de 2003 |
| Orientações para a notificação de produtos perigosos pelos produtores e distribuidores                                                                                                          | Preparar um guia sobre o conteúdo, os critérios e os formulários relativos à informação sobre produtos perigosos que os produtores e distribuidores devem fornecer às autoridades competentes, em conformidade com a DSGP | 2.º trimestre de 2003 |
| Decisão de lançar a avaliação de certas normas de segurança dos produtos                                                                                                                        | Identificar as prioridades para a publicação de normas de segurança dos produtos, nos termos da nova DSGP                                                                                                                 | 4.º trimestre de 2002 |
| Decisão de publicar as referências de certas normas de segurança dos produtos e de lançar novos mandatos de normalização                                                                        | Publicar as referências de certas normas de segurança existentes e lançar novos mandatos de normalização no quadro da nova DSGP                                                                                           | 4.º trimestre de 2003 |
| Seminário sobre as substâncias químicas nos produtos/artigos                                                                                                                                    | Identificar problemas de segurança e questões susceptíveis de serem colocadas aos comités científicos no que respeita à libertação de substâncias químicas dos produtos e artigos                                         | 2.º trimestre de 2002 |
| Revisão da directiva relativa aos brinquedos                                                                                                                                                    | Concluir uma proposta de revisão da directiva relativa aos brinquedos                                                                                                                                                     | 2003                  |
| Revisão da directiva «baixa tensão»                                                                                                                                                             | Concluir uma proposta de revisão da directiva «baixa tensão» que regula a segurança dos produtos eléctricos                                                                                                               | 2003                  |
| Revisão da directiva relativa aos cosméticos                                                                                                                                                    | Concluir uma proposta de revisão da directiva que regula a segurança dos produtos cosméticos                                                                                                                              | 2003                  |
| Proposta revista de directiva sobre os ftalatos nos brinquedos                                                                                                                                  | Assegurar uma solução permanente para prevenir os riscos para a saúde das crianças decorrentes da presença de ftalatos nos brinquedos                                                                                     | 2002                  |
| Proposta de revisão da recomendação do Conselho relativa à segurança dos hotéis contra os riscos de incêndio                                                                                    | Concluir uma proposta que visa actualizar e reforçar a recomendação do Conselho relativa à segurança dos hotéis contra os riscos de incêndio                                                                              | 3.º trimestre de 2003 |
| <b>Legislação sobre os interesses económicos dos consumidores</b>                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                           |                       |
| <b>Práticas comerciais</b>                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                           |                       |
| Propostas no seguimento do Livro Verde da Comissão relativo à defesa do consumidor na UE                                                                                                        | Comunicação de seguimento do livro verde e acções conexas<br><br>Novos trabalhos de investigação sobre os comportamentos dos consumidores e das empresas em relação ao mercado interno                                    | 2.º trimestre de 2002 |

| Acção                                                                                                                                        | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Calendário                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <b>Revisão da legislação em vigor</b>                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                  |
| Alteração da directiva relativa à utilização a tempo parcial de bens imóveis ( <i>timeshare</i> )                                            | Apresentar uma proposta de alteração da directiva relativa à utilização a tempo parcial de bens imóveis, tendo em vista a sua actualização e a defesa do consumidor contra os novos aspectos que surgiram no mercado de <i>timeshare</i> após a adopção da directiva                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 2003                                             |
| Alteração da directiva relativa às viagens organizadas                                                                                       | Apresentar uma proposta de alteração da directiva relativa às viagens organizadas tendo em vista a sua actualização e o reforço da defesa do consumidor neste domínio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 2003-2004                                        |
| Relatório sobre a directiva relativa à indicação dos preços                                                                                  | Elaborar um relatório sobre a aplicação da directiva relativa à indicação dos preços (98/6/CE), acompanhado de uma proposta, como exigido pela directiva                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 1.º trimestre de 2003                            |
| Relatório sobre a directiva relativa às acções inibitórias                                                                                   | Elaborar um relatório sobre a directiva relativa às acções inibitórias em matéria de protecção dos interesses dos consumidores (98/27/CE) e propor as alterações consideradas necessárias                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 3.º trimestre de 2003                            |
| Relatório sobre a directiva relativa às vendas à distância                                                                                   | Elaborar um relatório sobre a directiva relativa à protecção dos consumidores em matéria de contratos à distância (97/7/CE) e propor as alterações consideradas necessárias                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 2.º trimestre de 2001                            |
| Relatório sobre a directiva relativa a certos aspectos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas                           | — Elaborar um relatório sobre a directiva relativa a certos aspectos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas (1999/44/CE), em particular no que respeita à utilização feita pelos Estados-Membros da obrigação de os consumidores comunicarem uma falta de conformidade dentro de determinados prazos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 1.º trimestre de 2003 (obrigação de notificação) |
|                                                                                                                                              | — Elaborar um relatório sobre a aplicação desta directiva, examinando em especial a eventual introdução da responsabilidade directa do produtor, acompanhado, se necessário, por uma proposta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 3.º trimestre de 2006                            |
| <b>Direito que rege os contratos celebrados com os consumidores</b>                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                  |
| Seguimento da comunicação sobre o direito europeu dos contratos                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>— Identificar domínios em que a diversidade da legislação nacional na área do direito dos contratos pode prejudicar o bom funcionamento do mercado interno e a aplicação uniforme do direito comunitário</li> <li>— Descrever mais pormenorizadamente a opção, ou opções, no domínio do direito dos contratos escolhida(s) no seguimento da consulta. A melhoria da legislação comunitária existente será prosseguida neste contexto</li> <li>— Desenvolver um plano de acção com vista a calendarizar a aplicação das conclusões da Comissão</li> <li>— Propor a coordenação de actividades de investigação. Estas actividades poderiam conduzir à elaboração de um quadro geral de referência que estabeleça princípios e uma terminologia comuns</li> </ul> | 4.º trimestre de 2002                            |
| Exame do direito dos contratos celebrados com os consumidores                                                                                | Examinar o direito dos contratos em vigor de modo a detectar incoerências e lacunas, a fim de simplificar e completar o acervo nesta matéria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 2004-2006                                        |
| <b>Serviços Financeiros</b>                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                  |
| Aplicação das medidas definidas no plano de acção para os serviços financeiros e no documento de orientação («Rumo a seguir»)                | Muitas das propostas legislativas incluem, ou incluirão, disposições de defesa do consumidor. Isto implicará uma ampla consulta de todas as partes interessadas, incluindo os consumidores                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 2002-2006                                        |
| Plano de acção sobre os pagamentos de pequenos montantes e a prevenção da fraude no que respeita aos meios de pagamento que não em numerário | Estudar, em especial, os aspectos de segurança dos pagamentos de pequenos montantes e a utilização de novos meios de pagamento. Os aspectos de segurança jurídica e técnica são abordados no plano de acção para prevenção da fraude nos meios de pagamento que não em numerário e na revisão de alguns diplomas legislativos. Pretende-se criar uma linha telefónica única na UE para bloquear os cartões (em caso de perda ou roubo). Propõe-se igualmente incluir diversos projectos de sensibilização e educação dos consumidores                                                                                                                                                                                                                                                                 | 2002-2006                                        |

| Acção                                                                                                                                                   | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Calendário            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Substituir a directiva relativa ao crédito ao consumo (87/102) e as duas directivas que a alteram por uma nova directiva, consideravelmente actualizada | Alterar a directiva existente a fim de tornar o seu campo de aplicação extensivo a todas as formas de crédito ao consumo e a todos os mutuantes; conseguir um melhor equilíbrio de direitos e obrigações entre o consumidor e o mutuante e aumentar o grau de harmonização                                  | 2.º semestre de 2002  |
| Proposta de quadro legislativo geral para os pagamentos no mercado interno (incluindo disposições em matéria de reembolso)                              | Transformar a Recomendação 97/489/CE relativa a instrumentos de pagamento electrónicos num diploma vinculativo; actualizar a Directiva 97/5/CE relativa às transferências transfronteiras, a fim de introduzir aspectos jurídicos suplementares para os pagamentos de pequenos montantes no mercado interno | 2.º trimestre de 2002 |
| Criação de um fórum para os utilizadores de serviços financeiros (FINUSE)                                                                               | Obter informações, por parte dos consumidores e de outros utilizadores dos serviços financeiros, sobre as iniciativas da UE                                                                                                                                                                                 | 4.º trimestre de 2002 |

### Comércio Electrónico

|                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Recomendação da Comissão sobre a confiança dos consumidores no comércio electrónico | Contribuir para o estabelecimento de directrizes comunitárias em matéria de boas práticas do comércio em linha e contribuir para o reforço da confiança dos consumidores no comércio electrónico, por meio de uma recomendação que estabeleça princípios de boas práticas para o comércio em linha e disposições para a sua aplicação efectiva | 2.º trimestre de 2002 |
| Medidas com vista à melhoria da segurança do comércio electrónico                   | Adoptar uma série de medidas, abrangendo a sensibilização, o apoio tecnológico, a regulamentação e a coordenação internacional                                                                                                                                                                                                                 | 2002                  |

### Serviços de interesse geral (SIG)

|                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Associar os representantes dos consumidores à elaboração de políticas, avaliação e acompanhamento no domínio dos SIG                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>— Criar mecanismos, ao nível da UE, que permitam associar os representantes dos consumidores à elaboração de políticas para os SIG e garantir a sua participação no acompanhamento e na avaliação dos resultados dessas políticas para os consumidores</li> <li>— Promover, em colaboração com os Estados-Membros e grupos de consumidores, a criação de organismos que representem os interesses dos consumidores em cada sector dos SIG</li> </ul> | 2002-2006 |
| Melhorar a elaboração de relatórios sectoriais e reforçar a importância atribuída aos consumidores                                       | Trabalhar em colaboração com as DG sectoriais e os grupos de consumidores a fim de pôr em relevo as questões de consumo nos relatórios sectoriais                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 2002-2006 |
| Comunicação sobre uma metodologia para a realização de avaliações horizontais e relatório anual da Comissão sobre a avaliação horizontal | Estabelecer uma metodologia coerente e sistemática para a avaliação do desempenho nos sectores dos SIG, incluindo a avaliação da qualidade dos serviços e da satisfação dos consumidores, e elaborar um relatório anual nesta matéria                                                                                                                                                                                                                                                       | 2002-2006 |
| Desenvolver um sistema de avaliação comparativa de resultados em certos domínios dos serviços de interesse geral                         | Cooperar com os Estados-Membros e outras autoridades públicas num sistema de avaliação comparativa de resultados em áreas dos SIG não cobertas pelos relatórios sectoriais nem pela avaliação horizontal regular                                                                                                                                                                                                                                                                            | 2002-2006 |
| Avaliação da satisfação dos consumidores no domínio dos serviços de interesse geral                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>— Prosseguir os inquéritos Eurobarómetro periódicos e os inquéritos qualitativos a grupos-alvo específicos, a fim de avaliar os níveis de satisfação dos consumidores nos SIG</li> <li>— Estabelecer indicadores mais rigorosos para medir a satisfação dos consumidores em relação aos SIG</li> </ul>                                                                                                                                               | 2002-2006 |

### SIG — Transportes

|                                                                                                                       |                                                                                     |      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Proposta de regulamento relativo a exigências em matéria de contratos de transporte aéreo, a apresentar pela Comissão | Clarificar os contratos de transporte aéreo e reforçar os direitos dos consumidores | 2003 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------|

| Acção                                                                                                                                          | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Calendário                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| Elaboração de relatórios, destinados aos consumidores, sobre a qualidade dos serviços aéreos                                                   | Centrar a atenção em indicadores da qualidade dos serviços, incluindo designadamente a pontualidade dos voos, a anulação de voos, a recusa de embarque devido a sobrerreservas, a perda ou dano de bagagens e as queixas apresentadas pelos passageiros                                                                                                                                                                                                                                                                                | 2002-2006                            |
| Propostas da Comissão que tornem extensivas as medidas comunitárias de defesa dos direitos dos passageiros aéreos a outros meios de transporte | Tornar as medidas comunitárias de defesa dos direitos dos passageiros dos transportes aéreos tanto quanto possível extensivas a outros meios de transporte, designadamente os transportes ferroviários, os transportes marítimos e, na medida do possível, os serviços de transporte urbano. Isto diz respeito, em especial, a aspectos como a qualidade dos serviços e o estabelecimento de indicadores de qualidade, as condições contratuais, a transparência da informação e os mecanismos extrajudiciais de resolução de litígios | 2002-2004                            |
| Proposta de regulamento relativo aos direitos dos passageiros dos transportes ferroviários internacionais, a apresentar pela Comissão          | Incluir disposições sobre a lealdade dos contratos, a consulta dos consumidores, mecanismos de tratamento de queixas e resolução de litígios, bem como indemnização em caso de atrasos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Até final de 2002, princípio de 2003 |
| Promoção das organizações de utentes dos transportes ferroviários                                                                              | Promover a criação de uma plataforma europeia de organizações de passageiros dos transportes ferroviários, para efeitos de negociação e consulta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 2002-2004                            |
| Promoção de acções voluntárias das empresas ferroviárias tendo em vista a melhoria da qualidade dos serviços e da informação                   | Incentivar os operadores ferroviários a estabelecer uma carta voluntária sobre a qualidade dos serviços, abrangendo questões como a pontualidade, a prestação de informação sob forma electrónica, a acessibilidade para grupos com necessidades especiais, como as pessoas de mobilidade reduzida ou as que viajam com a sua bicicleta, e a protecção dos não fumadores                                                                                                                                                               | 2002-2003                            |

**SIG — Energia**

|                                                                                |                                                                                                                                                                   |          |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Acompanhar a aplicação das regras do mercado interno do gás e da electricidade | Continuar a acompanhar a aplicação das regras do mercado interno da electricidade e do gás, designadamente no que respeita aos seus efeitos sobre os consumidores | Em curso |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|

**SIG — Telecomunicações**

|                                                                   |                                                                                                                                                      |          |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Acompanhar a aplicação das regras do mercado das telecomunicações | Continuar a acompanhar a aplicação das regras do mercado das telecomunicações, designadamente no que respeita aos seus efeitos sobre os consumidores | Em curso |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|

**Concorrência**

|                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                  |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Estudos sobre a eficácia e o funcionamento dos mercados                                                                     | Identificar os mercados «menos eficientes», tendo em vista a aplicação de acções correctivas no interesse dos consumidores                                                       | 2002-2003 |
| Acções destinadas a informar os consumidores sobre a política de concorrência e as repercussões da mesma para eles próprios | Permitir que os consumidores identifiquem as actividades anticoncorrenciais, para que possam chamar a atenção da Comissão para essas actividades                                 | 2002-2003 |
| Organização do «Dia Europeu da Concorrência» semestral                                                                      | Organização, em colaboração com a Presidência, do «Dia Europeu da Concorrência», evento semestral que foca temas ilustrativos das vantagens da concorrência para os consumidores | 2002-2006 |

**Ambiente**

|                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |      |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Comunicação sobre o ambiente e a saúde                              | Esta comunicação estabelecerá uma estratégia baseada numa abordagem global que integrará as questões de saúde nas diversas políticas ambientais, com o objectivo de limitar o impacto dos riscos ambientais na saúde humana, prestando particular atenção às crianças                                                                                                                                                                                                          | 2002 |
| Livro Branco sobre a política integrada relativa aos produtos (IPP) | Este documento terá por objectivo estabelecer uma estratégia para a implementação da IPP ao nível da UE. Tomando como ponto de partida os problemas ambientais causados pelos produtos ao longo do seu ciclo de vida, a estratégia visará a redução do respectivo impacto ambiental. Serão associados a este processo todos os intervenientes que desempenham um papel a este nível: conceptores, fabricantes, distribuidores, retalhistas, consumidores e peritos em resíduos | 2002 |

| Acção                                                                                                                                                                | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Calendário            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Desenvolvimento e divulgação do rótulo ecológico europeu                                                                                                             | O rótulo ecológico europeu oferece aos consumidores a garantia de que, onde quer que se encontrem na UE, todos os produtos que compram e que apresentam este rótulo cumprem as normas ambientais europeias mais rigorosas. Serão estabelecidos critérios para novos grupos de produtos. As actividades de divulgação serão intensificadas, a fim de aumentar a visibilidade do rótulo ecológico                                                                                                                                                                                                                 | 2002                  |
| Proposta da Comissão sobre as substâncias químicas                                                                                                                   | Será elaborada nova legislação relativa às substâncias químicas, visto que a maior parte destas substâncias está no mercado desde há muitos anos sem que se disponha de conhecimentos suficientes sobre os seus riscos. A nova legislação instituirá medidas adequadas de redução dos riscos e permitirá aumentar o nível de protecção da saúde humana e do ambiente. Todas as partes interessadas, incluindo os consumidores, terão melhor acesso a informações sobre as substâncias químicas, a fim de poderem escolher com conhecimento de causa as substâncias químicas que utilizam e a que estão expostos | 4.º trimestre de 2002 |
| Iniciativas da Comissão em matéria de consumo sustentável                                                                                                            | No seguimento do 6.º Programa de acção em matéria de ambiente, tomar as iniciativas adequadas para uma acção comunitária relativa à promoção de uma produção e padrões de consumo sustentáveis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 4.º trimestre de 2004 |
| Proposta de directiva destinada a uma maior redução das emissões de compostos orgânicos voláteis (COV) durante a utilização dos produtos                             | Uma <i>eventual</i> proposta de directiva destinada a uma maior redução das emissões de compostos orgânicos voláteis (COV) durante a utilização dos produtos. O seu âmbito de aplicação poderia abranger produtos de consumo, como as tintas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 3.º trimestre de 2002 |
| Recomendações da Comissão relativas à informação dos consumidores sobre a economia de combustível e as emissões de CO <sub>2</sub> dos veículos de passageiros novos | Nos termos da directiva ( <sup>1</sup> ), a Comissão deve tomar medidas com vista a permitir que as disposições relativas à literatura promocional sejam aplicadas ao material não impresso. Esse material pode incluir a comercialização na internet, e a publicidade na rádio e televisão                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 2003                  |

#### Comércio internacional

|                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Promoção dos interesses dos consumidores no quadro das posições da CE durante a próxima ronda de negociações da OMC, bem como no contexto das negociações bilaterais e no âmbito do processo de normalização | Promover e defender os interesses dos consumidores no âmbito da OMC em geral e, em particular, no quadro da actual ronda de negociações da OMC lançada em Doha, bem como no contexto das relações comerciais bilaterais. Manter um diálogo com as organizações de consumidores para esse efeito. Promover a participação dos consumidores na normalização internacional     | Em curso  |
| Exame dos sistemas de rótulos privados                                                                                                                                                                       | Examinar os regimes privados de rotulagem existentes, como os rótulos biológicos, e as medidas relativas ao comércio equitativo e à responsabilidade social das empresas, a fim de avaliar a sua eficácia e a necessidade de novas medidas para a realização dos objectivos de transparência e informação dos consumidores, numa perspectiva de desenvolvimento sustentável | 2002-2003 |

(<sup>1</sup>) Directiva 1999/94/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de Dezembro de 1999, relativa às informações sobre a economia de combustível e as emissões de CO<sub>2</sub> disponíveis para o consumidor na comercialização de automóveis novos de passageiros (JO L 12 de 18.1.2001, p. 16).

#### OBJECTIVO 2: APLICAÇÃO EFECTIVA DAS REGRAS DE DEFESA DO CONSUMIDOR

| Acção                                                                                                                             | Descrição                                                                                                  | Calendário            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| <b>Colaboração entre os Estados-Membros em matéria de aplicação</b>                                                               |                                                                                                            |                       |
| Proposta da Comissão com vista ao estabelecimento de uma base jurídica para a colaboração administrativa entre os Estados-Membros | Pretende-se que esta proposta inclua a criação de um comité de representantes das administrações nacionais | 4.º trimestre de 2002 |

| Acção                                                                                                                                    | Descrição                                                                                                                                                                    | Calendário                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| Estabelecimento de um <i>website</i> e uma base de dados para a «Rede Internacional de Controlo da Comercialização-Europa» (RICC-Europa) | Um <i>website</i> para efeitos de troca de informações e uma base de dados que registará informações relativas à aplicação da legislação                                     | Fase-piloto: 4.º trimestre de 2002, primeiro exame: 4.º trimestre de 2003 |
| Actualização da base de dados CLAB (cláusulas contratuais abusivas)                                                                      | Actualizar a base de dados europeia de jurisprudência em matéria de cláusulas contratuais abusivas, criada com vista a acompanhar a aplicação prática da Directiva 93/13/CEE | Concurso para 2000-2005                                                   |

#### Aplicação das disposições em matéria de segurança dos produtos e serviços

|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                      |                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Quadro europeu para a recolha e avaliação de dados sobre as lesões relacionadas com os produtos                                                  | Concluir as iniciativas adequadas a fim de assegurar uma recolha e avaliação sistemáticas de dados sobre as lesões relacionadas com os produtos                                      | 3.º trimestre de 2003 |
| Directrizes para garantir o funcionamento eficaz do sistema de alerta rápido (RAPEX) da directiva relativa à segurança geral dos produtos (DSGP) | Concluir e aplicar directrizes sobre o funcionamento de um sistema RAPEX reforçado                                                                                                   | 4.º trimestre de 2002 |
| Criação da Rede para a segurança dos produtos, no âmbito da DSGP                                                                                 | Lançar actividades de cooperação administrativa entre as autoridades de aplicação e de vigilância do mercado, a fim de facilitar a aplicação coerente da nova DSGP                   | 1.º trimestre de 2003 |
| Reforço da aplicação das regras de segurança dos produtos nos países candidatos                                                                  | Implementação da directiva revista sobre a segurança geral dos produtos, em particular mediante a participação dos países candidatos no «sistema de alerta rápido» (RAPEX) reforçado | 2.º trimestre de 2003 |

#### Reparação

##### Sistemas alternativos de resolução de litígios (ADR)

|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Apoio e desenvolvimento da EEJ-Net                                                                                                                | Na primeira fase, concluir a fase-piloto de 1 ano e elaborar o relatório sobre a sua eficácia. Na segunda fase, continuar a melhorar a cooperação e o serviço que a EEJ-Net prestará aos utilizadores                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 2002                  |
| Apoio e desenvolvimento da FIN-NET                                                                                                                | A FIN-NET, rede comunitária de registo de queixas relacionadas com os serviços financeiros, foi criada em 2001 com o objectivo de facilitar o acesso dos consumidores a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios transfronteiriços, quando o consumidor e o prestador do serviço financeiro são de Estados-Membros diferentes                                                                                                                                                                                                                                                                           | Em curso              |
| Promoção dos princípios estabelecidos pelas recomendações da Comissão de 1998 e 2001 relativas aos sistemas alternativos de resolução de litígios | Será efectuada uma actualização da base de dados de organismos extrajudiciais existente, criada em aplicação da recomendação de 1998 (1). Além disso, os Estados-Membros foram convidados a notificar à Comissão informações pormenorizadas sobre os respectivos sistemas nacionais de resolução extrajudicial de litígios que aplicam os princípios da recomendação de 2001, a fim de criar uma segunda base de dados e acompanhar a eficácia da aplicação pelos Estados-Membros das duas recomendações relativas a esta matéria. As duas bases de dados estarão acessíveis ao público no <i>website</i> Europa | Em curso              |
| Comunicação sobre a promoção de serviços em linha de resolução de litígios (ODR) na sociedade global da informação                                | No quadro da iniciativa eEurope, a Comissão adoptará uma Comunicação com vista a promover a confiança nos serviços em linha de resolução de litígios transfronteiriços na sociedade da informação. A Comissão procurará incentivar um consenso com as partes interessadas a nível mundial sobre os critérios e orientações aplicáveis aos sistemas de certificação dos serviços de resolução de litígios em linha                                                                                                                                                                                                | 2002-2003             |
| Criação de um sistema ADR em linha, à escala europeia, designado «Ecodir»                                                                         | O Ecodir prestará aos consumidores um serviço de mediação em linha pan-europeu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 4.º trimestre de 2002 |

| Acção                                                                                                                                                                                                                                                                         | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Calendário                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| <b>Centros Europeus dos Consumidores (Euroguichets) CEC</b>                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                            |
| Desenvolvimento da rede                                                                                                                                                                                                                                                       | — Criar um centro em cada Estado-Membro e estender a rede aos países candidatos. Os países do EEE podem participar, se o desejarem                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 2.º trimestre de 2004                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                               | — Desenvolver o sistema de registo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 4.º trimestre de 2002                                      |
| Elaboração interactiva de políticas — «A sua voz na Europa»                                                                                                                                                                                                                   | A Iniciativa de Elaboração Interactiva de Políticas inclui a criação de dois mecanismos na internet com vista a permitir à Comissão avaliar o impacto das políticas comunitárias no terreno. Trata-se, por um lado, de um mecanismo de <i>feedback</i> que contribui para recolher as reacções espontâneas no mercado, e, por outro lado, de um mecanismo de consulta destinado a receber as opiniões dos interessados sobre as novas propostas legislativas ou outras iniciativas políticas. Os Centros Europeus do Consumidor tornar-se-ão um parceiro activo na Iniciativa de Elaboração de Políticas, mediante a codificação dos problemas que os consumidores enfrentam no mercado interno | 2002-2006                                                  |
| <b>Resolução eficaz de problemas no mercado interno — Solvit</b>                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                            |
| Um sistema eficaz de resolução de problemas no mercado interno — Solvit                                                                                                                                                                                                       | A rede Solvit, que deverá estar plenamente operacional em Junho de 2002, reúne centros de coordenação e pontos de contacto nos Estados-Membros, contando com a participação de funcionários responsáveis pela gestão prática e quotidiana do mercado interno. Contribuirá para a resolução, no interesse dos cidadãos e das empresas, de problemas transfronteiriços decorrentes da aplicação incorrecta das regras do mercado interno. Esta rede tem como elementos centrais uma base de dados e a utilização de comunicações electrónicas para interligar as administrações dos Estados-Membros                                                                                               | 2002-2006                                                  |
| <b>Cooperação judiciária em matéria civil</b>                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                            |
| Proposta de directiva do Conselho, apresentada pela Comissão, relativa à melhoria do acesso à justiça nos processos transfronteiras, através do estabelecimento de regras mínimas comuns relativas à assistência judiciária e a outros aspectos financeiros das acções cíveis | A proposta tem por objectivo: <ul style="list-style-type: none"> <li>— melhorar o acesso à justiça nos processos transfronteiras, através do estabelecimento de regras mínimas comuns relativas à assistência judiciária,</li> <li>— garantir um nível adequado de assistência judiciária, sob certas condições, às pessoas cuja situação financeira não lhes permita fazer face aos custos do processo,</li> <li>— promover a compatibilidade dos direitos nacionais nesta matéria e estabelecer mecanismos de cooperação entre as autoridades dos Estados-Membros</li> </ul>                                                                                                                  | Proposta adoptada em 18 de Janeiro de 2002 <sup>(2)</sup>  |
| Livro Verde relativo a medidas destinadas a criar um procedimento de injunção europeu uniforme e medidas com vista a simplificar e acelerar a resolução de litígios transfronteiriços sobre créditos de reduzido valor                                                        | Examinar os sistemas existentes nos Estados-Membros, tendo em vista realizar uma consulta sobre eventuais medidas ao nível da UE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 4.º trimestre de 2002                                      |
| Livro Verde sobre sistemas alternativos de resolução de litígios                                                                                                                                                                                                              | Fazer o ponto da situação e realizar uma ampla consulta com vista a definir as prioridades futuras neste domínio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Livro Verde adoptado em 19 de Abril de 2002 <sup>(3)</sup> |
| <b>Apoio às associações de consumidores</b>                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                            |
| Organização de um curso de formação para as associações de consumidores                                                                                                                                                                                                       | Organizar um curso de formação especial para as associações de consumidores relativo à vigilância do mercado no contexto da DGSP revista. A Comissão explorará igualmente a possibilidade de lançar outras iniciativas coordenadas com os Estados-Membros quando a directiva entrar em vigor                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 2003                                                       |

<sup>(1)</sup> A Comissão adoptou duas recomendações nesta matéria: a Recomendação 98/257/CE relativa aos princípios aplicáveis aos organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios de consumo (JO L 115 de 17.4.1998, p. 31) e a Recomendação 2001/310/CE relativa aos princípios aplicáveis aos organismos extrajudiciais envolvidos na resolução consensual de litígios do consumidor (JO L 109 de 19.4.2001, p. 56).

<sup>(2)</sup> COM(2002) 13 final.

<sup>(3)</sup> COM(2002) 196 final.

## OBJECTIVO 3: PARTICIPAÇÃO ADEQUADA DAS ORGANIZAÇÕES DE CONSUMIDORES NAS POLÍTICAS DA UE

| Acção                                                                                                                  | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Calendário                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| <b>Revisão dos mecanismos de participação das organizações de consumidores na definição das políticas comunitárias</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                           |
| <b>Exigências de consulta</b>                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                           |
| Proposta da Comissão relativa a normas mínimas aplicáveis ao processo de consulta                                      | No quadro do Livro Branco sobre a governança e do plano de acção para uma melhor regulamentação, a Comissão pretende estabelecer normas mínimas para a realização do processo de consulta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 2.º trimestre de 2002                                     |
| <b>Participação em organismos consultivos e grupos de trabalho</b>                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                           |
| Avaliação da participação dos consumidores nos comités consultivos comunitários                                        | O Grupo Interserviços «Política dos consumidores» avaliará e coordenará a participação dos consumidores nos comités consultivos comunitários, a fim de determinar se, e em que domínios, a contribuição dos consumidores é insuficiente, e se poderá ser melhorada e desenvolvida                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 2.º trimestre de 2002                                     |
| <b>Normalização</b>                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                           |
| Lançamento de um projecto de cooperação com vista a promover a participação dos consumidores na normalização           | Lançar uma acção coordenada a nível comunitário e nacional, a fim de assegurar a participação efectiva dos representantes dos consumidores no trabalho de normalização e no processo de decisão dos organismos de normalização europeus                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 2003                                                      |
| <b>Reforçar a cooperação entre as Direcções-Gerais da Comissão</b>                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                           |
| Organização de reuniões regulares do Grupo Interserviços «Política dos consumidores»                                   | Reforçar a colaboração entre as Direcções-Gerais da Comissão em matéria de política dos consumidores, a fim de melhorar a integração dos interesses dos consumidores nos outros domínios das políticas da UE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 2002-2006                                                 |
| <b>Informação e educação dos consumidores</b>                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                           |
| <b>Informação</b>                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                           |
| Desenvolvimento de instrumentos de política de informação destinados aos consumidores                                  | A Comissão prosseguirá os seus esforços com vista à melhoria da sua política de informação dos consumidores. As suas futuras campanhas de informação centrar-se-ão na prevenção do tabagismo entre os jovens                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 2002-2006                                                 |
| <b>Educação</b>                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                           |
| Desenvolvimento de instrumentos educativos interactivos em linha                                                       | A Comissão irá elaborar <b>instrumentos educativos interactivos em linha</b> , que possam ser utilizados pelas associações de consumidores para a formação contínua do seu pessoal sobre aspectos específicos das transacções transfronteiriças e dos direitos dos consumidores da UE no mercado interno. A Comissão elaborará também instrumentos específicos para certos sectores relativos aos produtos de consumo mais susceptíveis de serem comercializados, como os serviços transfronteiras e, em particular, os serviços financeiros. A Comissão estudará com os Estados-Membros a forma de tirar partido de trabalho similar efectuado pelos Estados-Membros ou por organizações de consumidores, para que possam ser desenvolvidos instrumentos de intercâmbio de boas práticas | 2002                                                      |
| <b>Apoio e reforço das capacidades das organizações de consumidores</b>                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                           |
| <b>Formação</b>                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                           |
| Programa de formação do pessoal das organizações de consumidores                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>— Durante a primeira fase (2002), o contratante elaborará material de formação, seleccionará os formadores e procederá à sua formação em três domínios diferentes: gestão, relações públicas e lobbying, direito comunitário do consumo</li> <li>— Na segunda fase (desde o início de 2003 até ao final de 2004), os formadores saídos da primeira fase irão formar o pessoal das organizações de consumidores nestes três domínios</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 2002-2004<br><br>Desde o início de 2003 até final de 2004 |

| Acção | Descrição | Calendário |
|-------|-----------|------------|
|-------|-----------|------------|

**Revisão dos instrumentos jurídicos que definem um quadro geral para as actividades comunitárias a favor dos consumidores**

|                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Proposta da Comissão que estabelece um novo quadro geral de actividades comunitárias a favor dos consumidores | Proposta de um quadro geral, que reflectirá e apoiará os objectivos e acções definidos na presente estratégia, com base no qual possam ser adoptados projectos específicos que beneficiarão de apoio comunitário. Este quadro incluirá disposições com vista a permitir a participação dos países candidatos | 3.º trimestre de 2002 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|

**ACÇÕES DESTINADAS A MELHORAR A QUALIDADE DAS POLÍTICAS A FAVOR DOS CONSUMIDORES**

| Acção | Descrição | Calendário |
|-------|-----------|------------|
|-------|-----------|------------|

**Avaliação do impacto**

|                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Comunicação da Comissão que estabelecerá um mecanismo abrangente de avaliação do impacto | Para cumprir o disposto no n.º 2 do artigo 153.º do Tratado, é fundamental garantir que o impacto ao nível dos interesses económicos dos consumidores (em termos de preços, escolha, qualidade, acessibilidade económica, acesso, transparência do mercado e equidade) seja devidamente tomado em conta nas iniciativas legislativas e políticas. A elaboração de um mecanismo abrangente para a avaliação do impacto, previsto no Livro Branco sobre a governança <sup>(1)</sup> e na Comunicação da Comissão relativa à melhoria do ambiente regulador <sup>(2)</sup> , é, assim, essencial | 2.º trimestre de 2002 |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|

**Desenvolvimento de uma política baseada no conhecimento**

|                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Organização, com a autoridade dinamarquesa dos consumidores, de uma conferência sobre estatísticas relativas à política dos consumidores       | Pretende-se com esta conferência fazer o ponto da situação e chamar a atenção para este domínio específico das estatísticas (associando dados quantitativos e qualitativos), com especial relevo para os estudos sobre os prejuízos económicos causados aos consumidores                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 3.º trimestre de 2002 |
| Prosseguimento da publicação <i>Consumers in Europe</i> , com o Eurostat                                                                       | A partir da primeira edição (2001), desenvolver a publicação como um elemento central da base de conhecimentos utilizada para a definição de políticas a favor dos consumidores                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 2002-2006             |
| Realização de um inquérito Eurobarómetro sobre a informação e representação dos consumidores                                                   | Realizar um inquérito Eurobarómetro, que será publicado no «Dia do Consumidor» (15 de Março de 2002), e outros inquéritos do mesmo tipo nos anos seguintes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 2002-2006             |
| Inquéritos de preços com base em dados obtidos por leitura óptica para os produtos de supermercado                                             | Prosseguir o trabalho realizado durante a fase-piloto (dados de 1999-2000) para obter dados que permitam comparar os preços dos produtos de supermercado em toda a Europa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 2002-2006             |
| Inquéritos sobre as atitudes das empresas e dos consumidores em relação ao comércio transfronteiriço                                           | Dois inquéritos analisarão as atitudes das empresas e dos consumidores em relação às actividades comerciais e compras além-fronteiras no mercado interno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 3.º trimestre de 2003 |
| Inquérito sobre o preço dos serviços, em complemento dos inquéritos periódicos coordenados pelo Eurostat                                       | Se necessário, realizar inquéritos complementares sobre o preço dos serviços                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 2002-2006             |
| Desenvolvimento de sistemas de informação e dados mais abrangentes sobre a segurança dos bens e serviços, baseados nos sistemas Rapex e Ehlass | <ul style="list-style-type: none"> <li>— Prosseguir e reforçar a recolha e avaliação de dados sobre as lesões relacionadas com os produtos e examinar a possibilidade de abranger também as lesões relacionadas com os serviços</li> <li>— Reforçar o funcionamento do sistema Rapex mediante a introdução de novas directrizes operacionais e uma estrutura de intercâmbio pela internet</li> <li>— Completar o sistema Rapex com uma estrutura para o intercâmbio directo de informações entre as autoridades de vigilância do mercado, no contexto do estabelecimento da rede para a segurança dos produtos prevista na directiva relativa à segurança geral dos produtos</li> </ul> | 2002-2006             |

<sup>(1)</sup> COM(2001) 428 final.

<sup>(2)</sup> Comunicação da Comissão «Simplificar e melhorar o ambiente regulador», 5 de Dezembro de 2001, COM(2001) 726 final.