NOTA INFORMATIVA



Os Centros Europeus do Consumidor 2005-2015: 10 anos ao serviço dos Consumidores Europeus.

2015 é o ano de comemoração dos 10 anos da rede de Centros Europeus do Consumidor (a Rede CEC / ECC-Net), presente nos 28 Estados-Membros da União Europeia (UE), Islândia e Noruega e cofinanciada pelo Programa Consumidores da UE. Ao longo destes últimos 10 anos, os CEC receberam mais de 650.000 contactos de consumidores para informação sobre os seus direitos na UE (quase 30% entre 2012 e 2014) e ajudaram 300.000 consumidores a resolver reclamações relacionadas com compras transfronteiriças (quase 16% também entre 2012 e 2014). Mais de dois terços destas reclamações tiveram um resultado positivo, alcançado por entendimento amigável entre consumidores e comerciantes.

A Rede CEC / ECC-Net promove o conhecimento sobre os direitos dos consumidores na UE e presta assistência na resolução de reclamações relacionadas com as compras de produtos e serviços efetuadas noutro país da rede. Durante a última década, com o progressivo desenvolvimento do turismo e do comércio eletrónico, a Rede CEC / ECC-Net tornou-se indispensável na assistência aos consumidores e empresas de modo a retirarem o máximo benefício do Mercado Único. Os 3,5 milhões de visitas aos sítios eletrónicos dos CEC, registados em 2014, são representativos do interesse pela procura de informação na área em que atuam.

No Parlamento Europeu, em Bruxelas, está patente uma exposição que destaca os resultados alcançados pela Rede CEC / ECC-Net no período 2005-2015, promovida com o apoio da Comissão "IMCO" (Mercado Interno e Consumidores). Durante a inauguração desta exposição, que teve lugar no início de junho, foi também divulgado o relatório sobre a atividade da Rede durante os últimos 10 anos, incluindo destaques sobre cada um dos 30 centros que integram a Rede CEC / ECC-Net. Em entrevista sobre esta ocasião especial para a Rede CEC / ECC-Net, a Comissária Věra Jourová, responsável pela área da Justiça, Consumidores e Igualdade de Género, afirmou: "*Pretendo que os consumidores tenham condições para realizarem escolhas informadas, seguras e responsáveis, tanto no seu país de residência como no estrangeiro, independentemente do canal de compra utilizado:*

em linha, por telefone ou na loja. Os Centros Europeus do Consumidor são um exemplo claro dos meios que existem para a concretização deste objetivo. A confiança dos consumidores ao realizarem compras transfronteiriças será maior se souberem que podem contar com um serviço apto a ajudá-los a reclamar os direitos que a legislação da UE lhes confere".

Mais de dois terços das reclamações recebidas atualmente pela Rede CEC / ECC-Net estão relacionados com o comércio eletrónico transfronteiriço, refletindo o interesse dos consumidores num correto funcionamento do Mercado Único Digital. As estimativas sugerem que os consumidores poderão obter poupanças consideráveis – cerca de 12 biliões de euros por ano – beneficiando de uma vasta variedade de produtos e serviços acessíveis em linha na UE. Por isso, a Rede CEC / ECC-Net é um elemento importante para promover e informar sobre os progressos da Estratégia para o Mercado Único Digital da UE, em particular naquilo que se relaciona com o comércio de retalho em linha.

Em Portugal, o Centro Europeu do Consumidor junta já mais 5 anos de existência e de experiência aos 10 anos agora celebrados pela atual Rede CEC/ECC-Net, uma vez que iniciou a sua atividade no ano 2000. Desde então, o CEC Portugal já prestou informação e assistência a mais de 10.000 consumidores e o seu sítio eletrónico regista uma procura crescente, que em 2014 duplicou o número de visitas, ultrapassando as 30.000. Entre as principais áreas de reclamação envolvendo Portugal, sempre se destacou o transporte aéreo de passageiros e bagagens, os bens comprados em linha, nomeadamente o equipamento fotográfico, informático e de comunicação, e os serviços de restauração, hotelaria e alojamento – representam quase 80% do total. As compras em linha transfronteiriças de bens e serviços têm sido transversais a todas as áreas reclamadas e, por isso, o comércio eletrónico assume um peso crescente nas reclamações – superior a 70%, atualmente. A existência do CEC Portugal constitui um contributo valioso para reforçar a perceção de confiança tanto por parte de consumidores nacionais como estrangeiros, nomeadamente em relação ao setor do turismo e do mercado transfronteiriço do comércio de retalho em linha.

Informação detalhada sobre os 10 anos da Rede CEC/ECC-Net e o CEC Portugal pode ser consultada nos documentos seguintes:

- Relatório sobre os 10 anos da Rede CEC/ECC-Net
- Infografia sobre a Rede CEC/ECC-Net
- Folha informativa sobre o CEC Portugal

Mais informação sobre a Rede CEC está também disponível em:
http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index_en.htm

Contacto:
Maria do Céu Costa
Diretora CEC Portugal
ceu.costa@dg.consumidor.pt
Tel.: + 351 21 356 4750