



COMISSÃO EUROPEIA

Bruxelas, 22.5.2012  
COM(2012) 225 final

**COMUNICAÇÃO DA COMISSÃO**

**AO PARLAMENTO EUROPEU, AO CONSELHO, AO COMITÉ ECONÓMICO E  
SOCIAL EUROPEU E AO COMITÉ DAS REGIÕES**

**Uma Agenda do Consumidor Europeu para incentivar a confiança e o crescimento**  
{SWD(2012) 132 final}

## **1. A política dos consumidores: um contributo essencial para a estratégia «Europa 2020»**

As despesas de consumo representam 56 % do PIB da UE, sendo essenciais para a consecução dos objetivos da estratégia «Europa 2020», a saber um crescimento inteligente, inclusivo e sustentável. O incentivo da procura pode desempenhar um papel fundamental para a saída da UE da crise.

Para que tal seja possível, há que concretizar o potencial do mercado único. Os dados disponíveis revelam que, para os consumidores que compram em linha na UE, a escolha dos produtos à sua disposição é 16 vezes superior, mas 60 % dos consumidores não utilizam ainda este canal de venda a retalho. Esta relutância impede-os de beneficiar plenamente da variedade de escolha e das diferenças de preços no mercado único. Melhorar a confiança dos consumidores nas compras além-fronteiras em linha através da adoção de medidas políticas adequadas pode constituir uma importante incentivo para o crescimento económico da Europa. Consumidores confiantes e no pleno uso dos seus direitos podem dinamizar a economia europeia.

Se as políticas relativas aos consumidores forem bem concebidas, aplicadas adequadamente e tiverem uma dimensão europeia, permitirão aos consumidores tomar decisões com conhecimento de causa que recompensem a concorrência. Além disso, apoiarão o objetivo de crescimento sustentável baseado numa utilização eficiente dos recursos e, simultaneamente, terão em conta as necessidades de todos os consumidores.

A presente Agenda do Consumidor Europeu identifica as principais medidas que presentemente são necessárias para conferir aos consumidores o pleno uso dos seus direitos e reforçar a sua confiança. Estabelece medidas para colocar os consumidores no cerne de todas as políticas da União Europeia, o que permitirá atingir os objetivos da estratégia Europa 2020<sup>1</sup>. Prossegue e completa outras iniciativas, como o relatório sobre a cidadania da União, o Ato para o Mercado Único, a Agenda Digital para a Europa, a comunicação relativa ao comércio eletrónico e o roteiro para uma Europa eficiente na utilização dos recursos<sup>2</sup>. No domínio da investigação e da inovação, baseia-se em iniciativas do programa Horizonte 2020 para aprofundar o conhecimento científico do comportamento dos consumidores e os aspetos relativos à saúde, à segurança e à sustentabilidade das suas escolhas<sup>3</sup>.

Capacitar os consumidores significa fornecer um quadro sólido de princípios e instrumentos que lhes permita dinamizar uma economia inteligente, inclusiva e sustentável. Consumidores capacitados que disponham de um quadro sólido que lhes garanta a segurança, a informação, a educação, os direitos, os meios de ação e a aplicação da lei, poderão participar ativamente no mercado de trabalho e dele beneficiarem, exercendo o seu poder de escolha e exigindo uma aplicação correta dos seus direitos.

---

<sup>1</sup> «Consumidores confiantes ajudam a criar mercados prósperos. Tendo por base o trabalho realizado no Outono, o próximo programa de trabalho anunciará medidas para reforçar os direitos dos consumidores, nomeadamente no que se refere às transações além-fronteiras e em linha, bem como ao tratamento eficaz das questões de segurança e de saúde, a fim de melhorar a segurança dos cidadãos, reforçando simultaneamente a procura no mercado único.» Ver carta, de setembro de 2011, do Presidente da Comissão, Durão Barroso, ao Presidente Buzek.

<sup>2</sup> Relatório sobre a cidadania da União, COM (2010) 603 final; Ato para o Mercado Único, COM(2011)206 final. Uma Agenda Digital para a Europa - COM(2010) 245 final/2. Comunicação relativa ao comércio eletrónico COM (2011) 942; Roteiro para uma Europa Eficiente na Utilização dos recursos, COM(2011) 571 final

<sup>3</sup> Proposta de Regulamento que estabelece o Horizonte 2020 – Programa-Quadro de Investigação e Inovação (COM(2011) 809 final).

Em conformidade com o Tratado (artigo 12.º do TFUE) e a Carta dos Direitos Fundamentais (artigo 38.º), a Agenda desenvolve uma abordagem sistemática para a integração dos interesses dos consumidores em todas as políticas pertinentes e confere uma ênfase especial na luta contra os problemas com que se deparam os consumidores de hoje nos setores da alimentação, da energia, dos transportes, dos produtos e serviços digitais e dos serviços financeiros<sup>4</sup>. Consolida o elevado nível de proteção dos consumidores já alcançado e os progressos realizados na criação de um espaço europeu de justiça<sup>5</sup>, potenciando o papel que os juízes, os profissionais da justiça e as autoridades responsáveis pela aplicação da lei podem desempenhar, nomeadamente além-fronteiras.

## **2. Alicerçar normas europeias fortes em matéria de proteção dos consumidores**

Nos últimos 50 anos, a União Europeia adotou um sólido conjunto de políticas e de normas, a fim de proporcionar um elevado nível de proteção aos consumidores da UE e de lhes permitir que beneficiem do progresso económico e social alcançados pela Europa e pelo seu mercado interno. Inclui *políticas e legislação sobre a segurança dos produtos* de carácter geral com a finalidade de impedir que produtos não seguros cheguem às mãos dos consumidores e promove a elevada qualidade das exportações europeias. Um *direito dos consumidores* sólido permite estabelecer um quadro à escala da UE para combater as práticas comerciais desleais, a publicidade enganosa e as cláusulas contratuais abusivas, tanto em situações nacionais como além-fronteiras, garantindo aos consumidores, simultaneamente, o direito de rescindir os contratos e de obter a reparação adequada. A *diretiva sobre os direitos dos consumidores* recentemente adotada reforçou substancialmente os direitos dos consumidores, em especial através da harmonização de uma série de regras que regem os contratos em linha. É essencial a aplicação e o cumprimento atempados e eficazes destas novas normas. A *diretiva serviços* garante que os consumidores não podem ser discriminados pelos comerciantes por motivos apenas de nacionalidade ou de residência. As normas em matéria de concorrência são cruciais para que a UE possa tomar medidas enérgicas contra os abusos de posição dominante, os cartéis e as práticas concertadas em detrimento dos consumidores. Em determinados setores de especial interesse para os consumidores, a UE desenvolveu igualmente uma vasta gama de direitos fundamentais. Por exemplo, os *direitos dos passageiros na UE* em vigor permitem que os viajantes beneficiem de serviços de qualidade nas suas deslocações aéreas, ferroviárias, rodoviárias e marítimas no interior da UE. A UE impôs limites em matéria de itinerância que diminuíram os custos abusivos para os consumidores em mais de 70 % e um pacote das telecomunicações que permite aos consumidores mudarem facilmente de operadores de telefonia móvel ou fixa. A legislação relativa à *informação sobre os géneros alimentícios* prestada aos consumidores e o regulamento relativo a *alegações nutricionais e de saúde* nos alimentos proporcionam um elevado nível de proteção aos consumidores e permitem-lhes fazer escolhas informadas.

As iniciativas recentes incluem o «*Pacote Qualidade*»<sup>6</sup>, adotado pela Comissão em 2010, que visa melhorar a informação dos consumidores sobre a qualidade dos géneros alimentícios, através de uma política global em matéria de sistemas de certificação, menções que realçam as qualidades dos produtos agrícolas e normas que lhes são aplicáveis. Em julho de 2011, foi

---

<sup>4</sup> Estes setores foram considerados como dos mais problemáticos para os consumidores, segundo o painel de avaliação dos mercados de consumo.

<sup>5</sup> Ver «Realização de um espaço de liberdade, de segurança e de justiça para os cidadãos europeus - Plano de Ação de aplicação do Programa de Estocolmo» COM(2010) 171.

<sup>6</sup> Proposta de regulamento relativo aos sistemas de qualidade dos produtos agrícolas (COM (2010) 733 final), proposta de regulamento no que respeita às normas de comercialização (COM(2010) 738 final) orientações sobre os regimes de certificação e sobre a rotulagem dos alimentos.

apresentado um novo *regulamento em matéria de itinerância*<sup>7</sup>, que permite aos consumidores mudarem facilmente de fornecedores de serviços de itinerância; introduz igualmente um novo limite máximo de preços de venda a retalho, a par dos já em vigor, em matéria de itinerância de dados. Em outubro de 2011, a Comissão propôs um *direito europeu comum da compra e venda*<sup>8</sup>, a fim de superar os obstáculos resultantes de diferentes legislações relativas aos contratos: um conjunto de normas único e exaustivo para os contratos de compra e venda, bem como para os contratos que regem os conteúdos digitais, de aplicação voluntária tanto pelas empresas como pelos consumidores. Os consumidores, ao aplicarem essas normas sentir-se-ão mais seguros acerca dos seus direitos, por exemplo, quando compram através da Internet. Além disso, poderão aceder a uma vasta gama de produtos e de conteúdos digitais a preços mais baixos noutros países. Em novembro de 2011 foram apresentadas propostas sobre a *resolução alternativa de litígios (RAL)*, e a *resolução de litígios linha (ODR)*<sup>9</sup>, a fim de facultar a todos os consumidores esta via mais rápida e pouco onerosa de resolver litígios com comerciantes. A plataforma europeia dedicada à resolução de litígios em linha teria como objetivo melhorar a confiança dos consumidores no comércio eletrónico além-fronteiras. O pacote de reformas proposto em matéria de proteção de dados<sup>10</sup>, adotado pela Comissão em janeiro de 2012, reforçará o quadro de proteção de dados da UE atualmente em vigor, através do fortalecimento dos direitos relativos à proteção de dados conferidos aos consumidores, a fim de aumentar a sua confiança no mercado único digital e nos serviços além-fronteiras.

A subsequente revisão da diretiva relativa aos sistemas de garantia de depósitos, em julho de 2010, reforçou o financiamento destes sistemas e introduziu várias disposições favoráveis ao consumidor. Em Julho de 2010, a Comissão também propôs a revisão da *diretiva relativa aos sistemas de indemnização dos investidores* com o objetivo de reforçar o último mecanismo de proteção oferecida aos investidores quando, muitas vezes devido a fraude, os agentes não podem reembolsar os ativos.

Por último, mas digno de menção, as propostas da Comissão sobre a revisão da *diretiva relativa aos mercados de instrumentos financeiros*, a partir de outubro de 2011, preveem a proteção dos consumidores-investidores, impondo exigências às instituições financeiras e reforçando as normas de conduta das empresas.

### **3. Problemas de hoje e desafios de amanhã**

Não obstante o elevado nível de proteção dos consumidores já alcançado na UE, a situação dos consumidores da UE no terreno ainda pode ser melhorada. Surgiram uma série de novos desafios, em consequência, nomeadamente, da evolução da tecnologia, de padrões de consumo insustentáveis ou da exclusão social. Estes desafios também criam novas oportunidades.

---

<sup>7</sup> Proposta de regulamento relativo à itinerância nas redes de comunicações móveis públicas da União (COM(2011) 402 final).

<sup>8</sup> Proposta de regulamento relativo a um direito europeu comum da compra e venda (COM(2011) 635 final).

<sup>9</sup> Proposta de diretiva relativa à resolução alternativa de litígios de consumo (COM(2011) 793/2), uma proposta de regulamento relativo à resolução de litígios de consumo em linha (COM(2011) 794/2).

<sup>10</sup> Proposta de regulamento relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados (COM(2012) 11 final) Proposta de diretiva relativa à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais pelas autoridades competentes para efeitos de prevenção, investigação, deteção e repressão de infrações penais ou de execução de sanções penais, e à livre circulação desses dados (COM(2012) 10 final).

### **3.1 *Desafios relativos a produtos, serviços e segurança alimentar***

Garantir a segurança dos produtos, serviços e alimentos é um objetivo fundamental de qualquer política dos consumidores. Contudo, há diferenças entre os Estados-Membros na aplicação da legislação em matéria de segurança de produtos e, num momento em que as administrações nacionais responsáveis pela fiscalização do mercado enfrentam limitações de recursos, toda a rede responsável pela aplicação da legislação tenta fazer mais com menos.

Ao mesmo tempo, continua a globalização da cadeia de produção, por exemplo, uma crescente proporção de produtos de consumo, que inclui 85 % de todos os brinquedos adquiridos na União Europeia, é agora produzida na China. Face a esta situação, a deteção de produtos perigosos representa um desafio significativo.

Devido à crise económica, os consumidores e as empresas centram-se predominantemente no preço, o que pode diminuir a importância das considerações de segurança e aumentar a margem para a contrafação de produtos. As autoridades de fiscalização do mercado devem manter-se alerta e renovar os seus esforços, através da cooperação das autoridades nacionais e das entidades responsáveis pela aplicação da lei, dentro e fora da UE.

Dada a importância cada vez maior dos serviços aos consumidores e a crescente utilização além-fronteiras de alguns destes serviços no mercado único, a questão da sua segurança deve ser abordada com maior profundidade para garantir que os consumidores beneficiem do mesmo nível elevado de segurança em todo o mercado interno e para avaliar o valor acrescentado de uma ação a nível da UE.

Embora a Europa já tenha alcançado resultados admiráveis em matéria de segurança dos alimentos, este domínio deve ser objeto de adaptações constantes à medida que surgem novos dados científicos.

### **3.2 *Alterações económicas e sociais***

- *Revolução digital*

A Internet transformou profundamente os modos de compra e a forma como as empresas anunciam e vendem bens e serviços. Criou modelos inovadores de organização, acesso, partilha e avaliação das informações, por exemplo sobre os preços, as características técnicas dos produtos e as avaliações de qualidade. Os motores de pesquisa, os sítios Web para comparação de preços e de produtos, os marcadores de confiança e as críticas dos consumidores apresentados em linha são, hoje, ferramentas amplamente utilizadas e prestes a ser integradas no comportamento dos consumidores e nos modelos comerciais. O comércio eletrónico pode permitir poupanças significativas, uma vez que os consumidores multiplicam a escolha por dois, pelo menos, ao comprarem em linha em relação às compras que não sejam efetuadas em linha. A nebulosa computacional pode, em especial, oferecer serviços mais flexíveis, independentes de aparelhos ou de plataformas. Segundo estimativas, os ganhos totais para os consumidores rondariam os 204 mil milhões de euros (1,7 % do PIB europeu) se o comércio eletrónico atingisse 15 % da venda a retalho e se os obstáculos ao mercado único fossem eliminados<sup>11</sup>.

- *Consumo sustentável*

O aumento do consumo em todo o mundo determina uma maior pressão sobre o ambiente, nomeadamente alterações climáticas, e cria uma maior concorrência ao nível dos recursos<sup>12</sup>.

---

<sup>11</sup> Documento de trabalho dos serviços da Comissão «Proporcionar aos consumidores os benefícios do comércio eletrónico», anexo 2, da comunicação relativa ao comércio eletrónico de 2012.

<sup>12</sup> Roteiro para uma Europa Eficiente na utilização de recursos COM(2011) 571.

Os consumidores estão cada vez mais conscientes do impacto dos seus hábitos de consumo no ambiente, devendo ser incentivados e apoiados por iniciativas privadas e públicas para adotarem padrões de consumo mais sustentáveis. Os consumidores devem dispor de meios de ação, ser ajudados e encorajados a fazer escolhas sustentáveis e saudáveis, que permitirão a realização de poupanças não só em relação aos próprios consumidores como ao nível da sociedade como um todo. Os consumidores têm o direito de conhecer o impacto ambiental ao longo de todo o ciclo de vida dos produtos (bens e serviços) que pretendem comprar. Devem ser ajudados para poderem identificar facilmente a verdadeira escolha. São necessários instrumentos eficazes que os protejam contra alegações enganosas e infundadas sobre a segurança ambiental e sanitária de um produto.

A procura, por parte dos consumidores, de produtos respeitadores do desenvolvimento sustentável pode constituir um motor em termos de crescimento e de concorrência, aumentando, assim, a disponibilidade desses produtos a preços acessíveis e recompensando as empresas que oferecem bens e serviços de qualidade com reduzido impacto ambiental.

- *Exclusão social, consumidores vulneráveis e acessibilidade*

Nas zonas atingidas, a crise económica e a dívida pública minaram a confiança dos consumidores, tendo alguns sofrido uma diminuição muito significativa do rendimento ou do poder de compra, o que aumentou o risco de exclusão social e o risco de estas pessoas deixarem de poder adquirir bens e serviços essenciais.

Estes riscos foram ampliados pelo envelhecimento da população, pela complexidade crescente dos mercados e pelo facto de algumas pessoas poderem não ter a possibilidade ou a capacidade para lidar com o ambiente digital. A questão da acessibilidade é fundamental para tirar proveito da mudança digital na sua aceção física, digital e económica. A conjuntura atual pode igualmente agravar a situação desfavorável dos consumidores vulneráveis, como as pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, com dificuldades para compreender e aceder à informação e para encontrarem no mercado os produtos e serviços de que necessitam.

### ***3.3 Sobrecarga de informação — défice de conhecimentos***

No mundo de hoje em rápida mutação, os consumidores, apesar de muitas vezes estarem sobrecarregados com informação, nem sempre a informação de que necessitam.

Face à complexidade crescente das opções e da informação, os consumidores confiam cada vez mais em rótulos ou recorrem a intermediários e filtros, como sítios Web de comparação. A sua fiabilidade e precisão não é, contudo, totalmente isenta de críticas.

Para melhorar a informação e os conhecimentos dos consumidores, as organizações de consumidores desempenham um papel essencial, mas a sua situação varia significativamente de um Estado-Membro para outro. As organizações que operam a nível nacional, nomeadamente, sofrem frequentemente de falta recursos e de conhecimentos especializados, nem sempre sendo devidamente reconhecido o seu papel para canalizar e seleccionar as preocupações dos consumidores.

O inquérito sobre a capacitação dos consumidores, publicado em 2011<sup>13</sup>, revela que um em quatro consumidores europeus afirma sentir falta de confiança e mais do que um em três considera-se mal informado. Apenas 2 % poderia responder corretamente a perguntas sobre os seus direitos de rescisão, as garantias e a proteção de que dispõem contra as práticas comerciais desleais. Esta falta de informação prejudica a capacidade dos consumidores defenderem os seus direitos.

---

<sup>13</sup> Inquérito sobre a Capacitação dos Consumidores; Eurobarómetro n.º 342, 2010

### **3.4 *Direitos que, na prática, não são plenamente respeitados***

Em 2010, mais de um em cinco cidadãos europeus teve problemas com um produto ou serviço, o que considerou justificar a apresentação de uma queixa. Segundo foi estimado, o total dos prejuízos sofridos pelos consumidores europeus ascendeu a cerca de 0,4 % do PIB da UE<sup>14</sup>.

Apesar de um nível de proteção dos consumidores globalmente elevado garantido pela legislação da UE, os problemas encontrados pelos consumidores ficam muitas vezes por resolver. O inquérito Eurobarómetro sobre os retalhistas de 2011 revela que apenas 26 % dos retalhistas conhecem o prazo exato em que o consumidor tem o direito de devolver um produto defeituoso.

Muitos dos problemas que opõem os consumidores aos comerciantes ficam por resolver pelo simples facto de o consumidor não ter qualquer iniciativa. O inquérito sobre a capacitação dos consumidores demonstra que dos consumidores que tiveram problemas, apenas 16 % recorreu a organizações de consumidores ou a autoridades públicas para a sua resolução. Na maior parte dos casos, os consumidores não consideram a possibilidade de utilizar as vias judiciais se for infrutífero o contacto inicial com o comerciante, em especial se forem baixos os montantes em causa.

Além disso, as autoridades responsáveis pela aplicação da lei têm de enfrentar novos desafios de ordem prática, como limitações de recursos, que prejudicam a sua eficácia<sup>15</sup>, designadamente em situações além-fronteiras. A Cooperação no Domínio da Defesa do Consumidor, rede criada em dezembro de 2006 para tratar dos problemas suscitados pelas compras além-fronteiras, ainda não alcançou o seu pleno potencial.

Há que prosseguir o trabalho com vista a melhorar os mecanismos de ação e de aplicação da lei. O reforço da confiança e a garantia de que práticas comerciais desleais não conduzem a um vantagem competitiva permitirão um impacto positivo em termos de crescimento.

### **3.5 *Desafios específicos em setores-chave***

Alguns setores revestem especial importância em tempos de crise económica, uma vez que afetam os interesses básicos de todos os consumidores em relação a bens e serviços essenciais, como a alimentação, a energia, os transportes, as comunicações eletrónicas e os serviços financeiros. Há que ter em conta a incidência das alterações económicas e sociais referidas supra sobre esses setores.

A UE deve prestar particular atenção ao modo como atualmente os consumidores compreendem e escolhem os serviços financeiros. A tecnologia, como o telebanco, facilita a vida de muitos consumidores, mas a complexidade e os riscos acrescidos de certos produtos e serviços financeiros (incluindo a poupança-reforma) exige um nível mais elevado de transparência e de literacia financeira. As taxas pagas pelos serviços financeiros de base são geralmente opacas e os consumidores continuam a ser dissuadidos de mudar de banco dado recearem (muitas vezes justificadamente) que esta será uma solução mais onerosa.

Muito frequentemente, os consumidores não tiram pleno proveito da liberalização das indústrias de rede, como a energia, os transportes e as comunicações eletrónicas, não só no que diz respeito aos preços como aos níveis da qualidade do serviço.

Em especial, a liberalização do setor dos transportes estimulou concorrência, beneficiando o número cada vez maior de cidadãos que viaja por toda a Europa. Mas é necessário melhorar a aplicação da legislação em matéria de direitos dos passageiros na UE para lutar eficazmente

---

<sup>14</sup> Idem.

<sup>15</sup> COM(2009) 330 final.

contra as práticas desleais e contra as violações do direito da UE. O impacto decisivo da revolução digital no setor das viagens aponta para a importância de uma maior adequação entre os direitos dos consumidores e a finalidade para que são exercidos.

Os mercados retalhistas da eletricidade e do gás foram recentemente liberalizados, mas muitos consumidores continuam a considerar difíceis as comparações devido a procedimentos complicados e/ou condições de mercado opacas<sup>16</sup>.

No que respeita à poupança de energia, foi calculado que os agregados familiares da UE poderiam poupar até 1 000 euros por ano, em média, através de medidas simples de eficiência energética, como o isolamento das casas, instalação de termóstatos e painéis solares para aquecimento da água, montagem de vidros duplos nas janelas e substituição de sistemas de aquecimento antigos<sup>17</sup>. Por conseguinte, os agregados familiares dispõem de um potencial significativo de poupança energética em condições economicamente rentáveis e de melhoria da eficiência no consumo final de energia. Este potencial está longe de ser plenamente explorado, principalmente devido ao facto de os utilizadores não conhecerem o seu próprio consumo real nem disporem de dados claros e facilmente acessíveis no que diz respeito à contagem e à faturação.

Embora os mercados das comunicações eletrónicas tenham provado a sua resistência à crise económica, os consumidores não estão a tirar pleno partido da concorrência, devido à falta de transparência das tarifas, à baixa qualidade dos serviços e aos obstáculos que se opõem à mudança de fornecedor.

Pensa-se que no futuro haverá um aumento da pressão ambiental global decorrente do consumo alimentar, devido, por exemplo, a alterações dos hábitos alimentares e ao acréscimo dos resíduos alimentares; prevê-se que este acréscimo afetará a Europa nos próximos anos<sup>18</sup> e que se traduzirá por um desperdício de recursos e de dinheiro.

#### **4. Quatro objetivos fundamentais para 2020 e primeiros passos para a sua concretização**

Os desafios descritos supra justificam uma estratégia a longo prazo, bem como uma panóplia de medidas a curto prazo para responder às principais preocupações dos cidadãos, promover a confiança e o crescimento e apoiar a estratégia Europa 2020. As ações previstas nos pontos seguintes serão naturalmente sujeitas ao controlo de uma regulação inteligente e às prioridades de políticas gerais da Comissão para garantir, nomeadamente, a análise rigorosa de eventuais encargos para as pequenas e médias empresas.

##### ***4.1. MELHORAR A SEGURANÇA DOS CONSUMIDORES***

Garantir a segurança dos produtos, serviços e alimentos é um objetivo fundamental da política dos consumidores.

Uma verdadeira política de segurança dos produtos visa a criação de uma rede de segurança sem falhas desde o momento em que foram produzidos até ao momento em que são

---

<sup>16</sup> Outras informações no estudo «The functioning of the retail electricity markets for consumers in the EU» [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_research/market\\_studies/docs/retail\\_electricity\\_full\\_study\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/market_studies/docs/retail_electricity_full_study_en.pdf).

<sup>17</sup> Comunicação da Comissão «Eficiência Energética: atingir o objetivo dos 20 %».

<sup>18</sup> Na UE, o montante total dos resíduos alimentares é de cerca de 90 milhões de toneladas, ou seja, 180 kg por habitante e por ano, prevendo-se que haja um aumento de 40 % até 2020. Ver o estudo preparatório financiado pela UE sobre resíduos alimentares na UE 27 «Preparatory study on food waste across EU 27», Bio Intelligence Service, de dezembro de 2009 a outubro de 2010.



consumidos. Se melhorar o sistema de gestão da segurança dos produtos, a UE estará em melhores condições para enfrentar os desafios das cadeias de aprovisionamento mundiais, comunicar de forma eficaz tratar com mais celeridade e eficácia os novos riscos que ameaçam a segurança dos produtos.

Como os consumidores utilizam mais frequentemente serviços além-fronteiras, a questão de saber se a sua segurança deve ser tratada a nível da UE ou através de legislação nacional mereceria uma análise mais aprofundada.

O sistema de controlos oficiais da UE ao longo de toda a cadeia alimentar deverá ser mais eficaz, o que permitirá maximizar o seu valor acrescentado para os Estados-Membros responsáveis pela execução de tais controlos e, simultaneamente, minimizar os encargos para os operadores.

Em ordem a concretizar a realização do objetivo de reforço da segurança dos consumidores, a Comissão envidará esforços para a prossecução dos dois objetivos específicos seguintes:

- **1. Melhorar o quadro normativo sobre segurança dos produtos e dos serviços e reforçar o quadro de fiscalização do mercado;**
- **2. Reforçar a segurança na cadeia alimentar.**

Até 2014, adotará uma série de medidas concretas para que possam ser alcançados estes objetivos específicos.

A revisão do *quadro legislativo em matéria de segurança dos produtos*, prevista para 2012, procura garantir que a UE e os seus 500 milhões de consumidores podem contar com normas modernas e harmonizadas em matéria de fiscalização do mercado, conduzindo a uma melhor aplicação da lei a nível nacional e além-fronteiras, graças a uma definição mais precisa das prioridades, do planeamento, da cooperação e do intercâmbio de informações entre as autoridades dos Estados-Membros. As empresas também beneficiarão, uma vez que além de poderem contar com uma maior facilidade na aplicação das normas, os custos relativos ao seu cumprimento serão reduzidos. A revisão do quadro legislativo permitirá igualmente definir os meios para reforçar, a nível da UE, a cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da lei, criando condições de concorrência equitativas e lutando contra a concorrência desleal.

Serão levadas a cabo ações de sensibilização, especialmente vocacionadas para os países que exportam para a UE, para aprofundar conhecimentos relativos à segurança e às disposições da UE que regem a cadeia de abastecimento.

A Comissão perspetivará iniciativas em matéria de segurança dos serviços em setores selecionados, nomeadamente aqueles que são importantes para certas categorias de consumidores vulneráveis. Prevê-se que, em 2012, seja lançado o debate de um *Livro Verde sobre a segurança de certos serviços prestados ao consumidor* e, em 2013, incluída na ordem de trabalhos a revisão de uma *recomendação sobre a segurança dos hotéis contra os riscos de incêndio*, de modo a ser tida em consideração a nova abordagem proposta por este setor para avaliação e gestão de riscos.

O *regulamento relativo aos controlos oficiais realizados ao longo da cadeia alimentar* será revisto em 2012 com vista à sua simplificação e de modo a garantir a disponibilidade de financiamento suficiente e sustentável para a realização de controlos mais frequentes. Além

disso, a Comissão deverá reforçar e atualizar o *quadro normativo em matéria de saúde animal, fitossanidade, materiais reprodutivos das plantas e o regulamento relativo à higiene dos géneros alimentícios*, nomeadamente através de uma maior coerência e da clarificação das responsabilidades dos operadores económicos. Tal permitirá melhorar a segurança dos consumidores no que se refere aos géneros alimentícios.

Com base nas *orientações para os controlos à importação no domínio da segurança e da conformidade dos produtos*<sup>19</sup>, as autoridades aduaneiras e de fiscalização do mercado, irão cooperar para melhorar, medir e avaliar os resultados dos controlos de importações efetuadas até 2014.

#### **4.2. MELHORAR A INFORMAÇÃO**

Para poderem estar cientes dos direitos de que são titulares, os consumidores devem dispor de informações claras, fiáveis e comparáveis, bem como dos instrumentos necessários para os compreender.

Os consumidores e os comerciantes deveriam igualmente conhecer melhor os seus direitos e obrigações previstos pelo direito da UE, a fim de reforçar a confiança mútua e facilitar as soluções de eventuais problemas. Por conseguinte, a Comissão trabalhará com os intermediários e os operadores para os incentivar a ultrapassarem o simples cumprimento da legislação e a desenvolverem as suas próprias medidas, bem como iniciativas relativas à responsabilidade social das empresas, conferindo, assim, especial atenção à prestação de serviços aos clientes como um elemento de competitividade fundamental.

É particularmente importante melhorar os conhecimentos dos consumidores dos serviços financeiros, devendo as entidades como bancos, bancos centrais, autoridades de supervisão do mercado financeiro, e as disposições de proteção de depósitos e dos investidores desempenhar um papel ativo no desenvolvimento da literacia financeira, nomeadamente para aqueles que permanecem fora do sistema bancário e financeiro (ou seja, as camadas da população não cobertas ou cobertas insuficientemente pelo sistema bancário).

As campanhas de sensibilização serão organizadas conjuntamente com os Estados-Membros e as partes interessadas sobre as principais questões que afetam os consumidores. É também essencial que as autoridades nacionais e organizações do setor privado promovam atividades pedagógicas destinadas aos consumidores, desde muito jovens, em toda a UE.

As organizações de consumidores assumem um papel relevante, não só no que diz respeito à informação e sensibilização dos consumidores, mas ainda para os defender e representar eficazmente.

A Comissão prosseguirá os dois objetivos específicos seguintes:

- **3. Melhorar a informação e sensibilização dos consumidores e comerciantes no que se refere aos direitos e aos interesses dos consumidores;**
- **4. Melhorar o conhecimento dos consumidores e a sua capacidade de participarem mais eficazmente no mercado.**

---

<sup>19</sup>[http://ec.europa.eu/taxation\\_customs/resources/documents/common/publications/info\\_docs/customs/product\\_safety/guidelines\\_pt.pdf](http://ec.europa.eu/taxation_customs/resources/documents/common/publications/info_docs/customs/product_safety/guidelines_pt.pdf).

Até 2014 adotará uma série de medidas concretas para que possam ser alcançados estes objetivos específicos.

Em 2013, no âmbito do Ano Europeu da Cidadania, lançará uma *campanha à escala da UE* sobre os direitos e interesses dos consumidores em estreita cooperação com todos os interessados, incluindo as empresas e as associações de consumidores.

As organizações sem fins lucrativos que prestam aos consumidores aconselhamento geral em matéria financeira receberão formação específica entre o segundo trimestre de 2012 e dezembro de 2013, a fim de melhorar de forma eficaz e sustentável as suas capacidades em matéria de aconselhamento.

A Comissão procurará garantir, em colaboração com os Estados-Membros, que seja devidamente reconhecido o papel das organizações nacionais de consumidores e ajudá-las-á através do apoio que tenciona prestar às organizações europeias de consumidores para o desenvolvimento das suas capacidades.

Este trabalho será intensificado com todas as *redes* existentes a nível da UE que melhor divulguem as informações aos consumidores, comerciantes ou profissionais da justiça. A rede de dos *Centros europeus de Consumidores* será intensificada a fim de informar melhor os consumidores sobre os seus direitos no caso de aquisições além-fronteiras e de os apoiar sempre que se virem implicados em litígios além-fronteiras. Recorrer-se-á mais frequentemente à *rede europeia de empresas* (Enterprise Europe Network) para assegurar uma divulgação regular das informações sobre legislação relativa aos consumidores às empresas, incluindo as PME.

A Comissão, em colaboração com os intermediários e os comerciantes, elaborará códigos de boa conduta, boas práticas ou orientações para a comparação de preços, da qualidade e da sustentabilidade. Além disso, a Comissão melhorará continuamente a informação prestada aos consumidores e às empresas sobre os seus direitos e deveres disponível nas suas próprias páginas Web, como o portal *YourEurope*<sup>20</sup>, complementadas por instrumentos de informação especializados, como os previstos no *e-youguide*<sup>21</sup> e no *código de direitos em linha na UE*. Também trabalhará com os jornalistas e meios de comunicação especializados em questões relativas aos consumidores, a fim de promover uma difusão eficaz da informação.

A Comissão colaborará estreitamente com os Estados-Membros nas problemáticas ligadas à educação dos consumidores. Em 2012, desenvolverá uma *plataforma interativa para intercâmbio de melhores práticas e distribuição de materiais de pedagógicos destinados aos consumidores* junto dos professores e de outros profissionais que trabalhem com jovens com idades compreendidas entre os 12 e os 18 anos, nomeadamente no domínio da literacia digital, das novas tecnologias dos meios de comunicação social<sup>22</sup> e do consumo sustentável.

#### **4.3. MELHORAR A APLICAÇÃO DA LEGISLAÇÃO, REFORÇAR AS MEDIDAS DE EXECUÇÃO E GARANTIR OS MEIOS DE AÇÃO**

Se se pretende que o mercado único continue a ser um êxito, os participantes no mercado tem de sentir uma maior a confiança na aplicação eficaz e eficiente dos seus direitos e na disponibilidade de mecanismos de ação adequados.

Só é possível esperar que o comércio além-fronteiras continue a expandir-se na UE se os consumidores puderem fazer valer os seus direitos em toda a UE e se os comerciantes honestos constatarem que os comerciantes desonestos sofrem as adequadas sanções. Este

---

<sup>20</sup> <http://ec.europa.eu/youreurope>

<sup>21</sup> <http://ec.europa.eu/eyouguide>

<sup>22</sup> Tal como anunciado na Agenda Digital para a Europa.

aspecto é particularmente importante nos dias de hoje, em que a revolução digital facilita as compras além-fronteiras, mas também aumenta as oportunidades de práticas desleais para os comerciantes desonestos.

A Comissão prosseguirá os dois objetivos específicos seguintes:

➤ **5. Aplicar efetivamente a legislação relativa aos consumidores, incidindo em setores fundamentais;**

➤ **6. Oferecer aos consumidores formas eficazes de resolução de litígios.**

Até 2014 adotará uma série de medidas concretas para que possam ser alcançados estes objetivos específicos.

De 2012 a 2014, continuarão a ser levadas a cabo ações de execução coordenadas anuais («sweeps») através da *rede CPC*. A Comissão continuará empenhada em facilitar, apoiar e assistir a rede na aplicação da legislação. Se necessário, intensificará os *processos por infração* para se opor a qualquer aplicação incorreta do direito da UE. A Comissão efetua uma análise aprofundada do âmbito de aplicação, da eficácia e dos mecanismos de funcionamento do *regulamento relativo à cooperação no domínio da defesa do consumidor*. Apresentará um relatório até ao final de 2014 sobre o modo como a aplicação além-fronteiras poderia ser reforçada e, se necessário, proporá a alteração das normas.

Para melhorar a aplicação das normas da UE com impacto sobre os consumidores, proceder-se-á a uma melhor utilização da rede judiciária europeia<sup>23</sup> para facilitar o acesso à justiça, assegurar a boa tramitação dos processos com uma dimensão além-fronteiras e facilitar os pedidos de cooperação judiciária entre os Estados-Membros.

Prosseguirá o trabalho que visa garantir que os materiais essenciais para a transposição e aplicação da legislação relativa aos consumidores em toda a UE são postos à disposição de todos os juízes interessados e dos profissionais do direito, bem como dos cidadãos e das empresas. Para tal, em 2013, será desenvolvida uma base de dados sobre o direito dos consumidores, que passará a integrar o portal de justiça eletrónica<sup>24</sup>.

A experiência adquirida com a aplicação da *diretiva relativa às práticas comerciais desleais*<sup>25</sup> revelou que a Comissão deve desempenhar um papel mais importante no controlo e na coordenação da aplicação da diretiva pelos Estados-Membros, nomeadamente no que se refere a questões recorrentes e a práticas comerciais novas, como a utilização de comparadores de preços em linha ou de instrumentos que reúnam as críticas dos clientes. Para esse efeito, a Comissão reforçará a coordenação das ações de controlo da aplicação da legislação relativa às práticas comerciais desleais e atualizará o documento de orientação sobre a aplicação da diretiva;

Deve ser assegurada uma aplicação correta nos setores essenciais.

Para garantir uma aplicação coerente das exigências dos consumidores relativamente ao espaço digital, a Comissão desenvolverá, até 2014, orientações a fim de ajudar as autoridades competentes a aplicar corretamente as normas da UE e a diretiva relativa aos direitos dos consumidores, adotada recentemente. A Comissão e as autoridades nacionais levarão a cabo uma ação concertada destinada a combater as práticas desleais no setor, como a publicidade enganosa relativa ao débito das conexões internet de banda larga

<sup>23</sup> JO L 174 de 27.6.2001, p. 25 e JO L 168 de 30.6.2009, p. 35.

<sup>24</sup> <https://e-justice.europa.eu>

<sup>25</sup> Diretiva 2005/29/CE.

No setor da energia, é necessário assegurar a plena aplicação do *terceiro pacote energético e das suas regras de execução em matéria de direitos dos consumidores*. É igualmente importante aproveitar ao máximo o fórum dos cidadãos para a energia.

No setor dos serviços financeiros, na sequência da sua recomendação de 2011<sup>26</sup>, a Comissão acompanhará de perto as respostas dos Estados-Membros para fazer face ao problema da recusa aos cidadãos do acesso às contas bancárias. Este é um problema real, não só para os consumidores desfavorecidos afetados pela exclusão social e financeira, mas também para muitos cidadãos que viajam para o estrangeiro, para aí viver trabalhar ou estudar.

Para proteger os consumidores contra *alegações ambientais enganosas e infundadas*, as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da lei necessitam de mais apoio para aplicar corretamente as exigências impostas pela diretiva relativa às práticas comerciais desleais<sup>27</sup>. Por este motivo, a Comissão irá rever as *orientações em matéria de alegações ambientais enganosas*.

Serão redigidas *orientações destinadas a facilitar e melhorar a aplicação dos diferentes regulamentos relativos aos direitos dos passageiros* para todos os meios de *transporte*.

Além disso, a Comissão publicará orientações sobre a aplicação do n.º 2 do artigo 20.º da diretiva relativa aos serviços, o que ajudará a reduzir o número de casos em que, por causa da residência, é recusada injustificadamente a prestação de um serviço aos consumidores ou estes forem objeto de um tratamento diferente quando tentam comprar serviços além-fronteiras em linha.

Nos seus esforços para assegurar uma melhor aplicação da legislação da UE, a UE trabalhará com os principais parceiros comerciais para promover a conformidade com os princípios de base de proteção do consumidor. No que respeita à segurança, o aumento da cooperação internacional (nomeadamente com a China), permitirá desenvolver o conceito de «segurança na origem» e contribuir para limitar as importações de produtos não seguros. A multiplicação dos comerciantes desonestos que operam fora da UE a fim de escapar aos controlos apela a uma maior vigilância a nível mundial. Por conseguinte, a Comissão coordenará a sua ação com os países terceiros mais afetados e com as principais organizações internacionais (por exemplo, a OCDE, a ONU e a OMC). A necessidade de reforçar a cooperação internacional é especialmente sentida no âmbito do espaço digital e na luta contra as comunicações comerciais não solicitadas («spam»).

Em relação ao direito de ação, a Comissão centrar-se-á a curto e médio prazo em garantir a adoção e a aplicação das suas recentes propostas sobre *modos alternativos de resolução de litígios (RAL)*, e de *resolução de litígios em linha (ODR)*, de modo a permitir o mais rapidamente possível a todos os consumidores da UE o acesso a processos simples e céleres para defenderem os seus direitos. Ao mesmo tempo assegurará a correta transposição e utilização da *diretiva relativa à mediação*, que outorga a todos juízes da UE o direito de convidar as partes a resolver os seus litígios através de um acordo amigável. A diretiva é aplicável aos litígios além-fronteiras, mas os Estados-Membros são encorajados a utilizar a mediação também ao nível nacional. Os consumidores poderão aceder mais facilmente ao *procedimento europeu para as ações de pequeno montante*, que simplifica, acelera e reduz os custos dos processos judiciais em casos além-fronteiras para os pedidos de indemnização até um montante de 2 000 euros. Para este fim, em 2012, será publicado um guia de conselhos práticos destinado aos consumidores e aos profissionais da justiça. Durante o ano de 2013, a Comissão pretende colocar em linha os formulários relativo às ações de pequeno montante e

---

<sup>26</sup> 2011/442/UE: Recomendação da Comissão, de 18 de julho de 2011, relativa ao acesso a uma conta bancária de base.

<sup>27</sup> Diretiva 2005/29/CE.

informar sobre a tramitação do procedimento no seu conjunto, nomeadamente no que respeita à eventual revisão do limiar.

Por último, com base nos resultados da consulta pública lançada em 2011 e na sequência da Resolução do Parlamento Europeu de 2 de fevereiro de 2012<sup>28</sup>, a Comissão refletirá sobre uma iniciativa de acompanhamento de um quadro da UE sobre ação coletiva.

#### **4.4. ALINHAR DIREITOS E POLÍTICAS FUNDAMENTAIS PARA A EVOLUÇÃO ECONÓMICA E SOCIETAL**

Tendo em conta as alterações que o mercado conhece atualmente, é imperativo garantir a confiança dos consumidores nas aquisições em linha tanto dos bens e serviços tangíveis e tradicionais como dos digitais. A legislação relativa aos consumidores deve, por conseguinte, ser atualizada para satisfazer as necessidades dos mercados em mutação e para ter em conta as novas perspetivas das ciências comportamentais sobre o modo como os consumidores atuam na prática.

Além disso, devem ser suprimidos os obstáculos que atualmente impedem os consumidores de adquirir facilmente, legalmente e de forma acessível, em qualquer parte da UE, os produtos e serviços digitais que desejem.

Como primeiras medidas, as recentes propostas sobre o *direito europeu comum da compra e venda* e o *pacote de reformas da proteção de dados* deverão resolver muitos dos problemas que os consumidores quando compram em linha, nomeadamente reforçando a sua confiança no mercado único digital e nos serviços além-fronteiras.

As propostas sobre a *resolução alternativa de litígios (RAL)*, e a *resolução de litígios em linha (ODR)* deverão contribuir igualmente para melhorar o acesso dos consumidores aos mecanismos de reparação.

Em 2012, a Comissão apoiará o Parlamento Europeu e o Conselho na procura de um acordo sobre todas estas propostas, a fim de assegurar uma rápida adoção e aplicação.

Mais do que nunca, é essencial assegurar a coerência e as sinergias entre as políticas da UE para potenciar o seu impacto positivo sobre as despesas dos consumidores, nomeadamente nos setores fundamentais da alimentação, da energia, dos transportes e dos serviços financeiros, ao mesmo tempo que são promovidos padrões de consumo mais sustentáveis.

Uma recente sondagem realizada pela Comissão Europeia sobre as 20 principais preocupações dos cidadãos e das empresas no mercado único mostra que os consumidores continuam descontentes com a fatura da energia, sentem dificuldades em defender os seus direitos como passageiros e consideram complexos os caminhos do setor bancário e dos mercados de serviços financeiros<sup>29</sup>.

Para o tratamento destas questões económicas e sociais, a Comissão irá trabalhar para a prossecução dos dois seguintes objetivos específicos:

- **7. Adaptar o direito dos consumidores à era digital;**
- **8. Promover o crescimento sustentável e apoiar os interesses dos consumidores nos setores-chave.**

<sup>28</sup> Resolução do Parlamento Europeu de 2 de fevereiro de 2012, «Rumo a uma abordagem europeia coerente sobre a ação coletiva» — P7\_TA (2012) 0021.

<sup>29</sup> SEC(2011) 1003 final.

Até 2014, será adotada uma série de medidas concretas para que estes objetivos específicos sejam alcançados.

- Setor digital

Será estudado um conjunto de medidas que permita fazer face aos principais problemas com que se deparam os utilizadores em linha e para garantir a sua adequada proteção quando utilizam e compram conteúdos digitais. Essas medidas poderão incluir não só a normalização da informação-chave prestada aos consumidores para facilitar as comparações como iniciativas destinadas a avaliar a necessidade de assegurar as soluções apropriadas a nível de toda a UE sempre que os conteúdos digitais adquiridos forem defeituosos e, se necessário, a harmonização das marcas de confiança digital.

A Comissão analisará os obstáculos persistentes ligados à gestão territorial dos direitos de autor e o complexo regime vigente de taxas aplicáveis às cópias privadas, o que determina um eventual impacto negativo sobre a disponibilidade de conteúdos digitais em toda a UE e desencoraja o desenvolvimento de modelos empresariais inovadores em linha. A Comissão apresentará uma *proposta legislativa sobre a gestão dos direitos coletivos* em 2012 e, sob a responsabilidade de um mediador, lançou um debate entre as partes interessadas sobre as taxas aplicáveis às cópia privada e à reprografia. Os resultados deste debate serão utilizados para fazer recomendações para eventual ação legislativa a nível da UE. A Comissão debruçar-se-á igualmente sobre problemas específicos relativos aos direitos de autor e à disponibilidade de conteúdos audiovisuais e de serviços de radiodifusão, tendo em conta a evolução da tecnologia, nomeadamente para estimular os serviços além-fronteiras.

Em 2012, a Comissão, como parte do seu trabalho de informação sobre o funcionamento da diretiva relativa às práticas comerciais desleais, avaliará a eventual necessidade de melhorar as normas atualmente vigentes para proteger as crianças da publicidade enganosa, designadamente no contexto do ambiente digital. Continuará a centrar-se na situação específica dos menores que compram ou utilizam conteúdos digitais em linha.

A Comissão pretende aumentar a fiabilidade das relações comerciais, tanto para os consumidores como para os comerciantes, propondo, em 2012, um *quadro normativo relativo à identificação, autenticação e assinatura eletrónicas*. Imporá exigências mínimas para as informações sobre a localização de sítios Web e sobre o estatuto legal do seu proprietário, a fim de garantir a autenticidade do sítio Web. Além disso, terá plenamente em conta os interesses dos consumidores no âmbito das suas futuras propostas políticas em matéria de nebulosa computacional.

Com base nas respostas à sua consulta pública de janeiro de 2012 relativa ao *Livro Verde sobre os pagamentos através de cartão, da Internet e de telemóveis*, a Comissão tenciona apresentar propostas concretas durante o primeiro trimestre de 2013. Prepara também um Livro Verde sobre a distribuição de encomendas, cuja adoção está prevista para o último trimestre de 2012.

Em 2012, será apresentada uma *comunicação sobre os jogos de azar e apostas em linha*, destinada, nomeadamente, a melhorar a proteção dos consumidores e dos cidadãos, especialmente os grupos vulneráveis e os menores.

- Serviços financeiros

Em 2012, a Comissão, no âmbito do seu trabalho de informação sobre o funcionamento da diretiva relativa às práticas comerciais desleais, avaliará a necessidade de reforçar as normas em vigor para lutar contra as práticas abusivas no setor dos serviços financeiros ou melhorar a sua aplicação no que respeita, por exemplo, os consumidores vulneráveis.

A Comissão prevê adotar *propostas legislativas relativas a pacotes de produtos de investimento de retalho*, a fim de garantir que é facultado aos investidores de retalho um documento breve, claro e compreensível, contendo informação essencial que os ajude a tomar decisões de investimento esclarecidas. Também procederá à revisão da *diretiva relativa à mediação de seguros*, que rege os processos de venda de produtos em matéria de seguros.

Avaliará a aplicação da *diretiva relativa ao crédito ao consumo* para apurar se funciona corretamente para os consumidores e se se impõe a revisão de questões, como, por exemplo, os pequenos empréstimos, o débito diferido ou o empréstimo responsável, cuja apreciação tem sido deixada a cargo dos Estados-Membros. Estes aspetos assumem particular importância para os consumidores vulneráveis.

Neste contexto, o *sobre-endividamento das famílias* também é preocupante. No início de 2012, será lançado um estudo específico que permitirá ter uma ideia da situação e enumerará as melhores práticas em vigor para atenuar o seu impacto.

Se se pretende que a concorrência constitua uma realidade no setor bancário de retalho, os consumidores devem estar conscientes do que pagam pelos serviços bancários de base e devem poder mudar facilmente de banco. Para esse efeito, em 2012, a Comissão elaborará uma iniciativa legislativa sobre as questões relativas às contas bancárias, que representam necessidades fundamentais dos consumidores na gestão das suas finanças.

- Setor dos alimentos

Na sequência da adoção do *regulamento relativo à informação sobre os géneros alimentícios prestada aos consumidores*<sup>30</sup>, a Comissão irá promover a aplicação das novas normas e analisar a necessidade de novas iniciativas. Isto é especialmente relevante para a indicação da origem dos géneros alimentícios e a origem das bebidas alcoólicas.

A aplicação em curso do *Regulamento sobre as alegações nutricionais e de saúde sobre os alimentos*<sup>31</sup> garantirá que todas as alegações relativas a efeitos benéficos nutricionais ou de saúde dos alimentos tenham uma base científica e não induzam em erro os consumidores. Além disso, assegurará a livre circulação dos géneros alimentícios cujas alegações nutricionais e de saúde dos alimentos sejam conformes com o referido regulamento.

A Comissão examinará a questão dos alimentos sustentáveis, nomeadamente o problema dos resíduos alimentares. Será incluída uma ação dirigida aos consumidores para evitar os resíduos alimentares domésticos que, para ser eficaz, terá de ser complementada por ações dirigidas outros elos da cadeia alimentar (agricultores, retalhistas, produtores de alimentos, etc.).

- Setor da energia

A Comissão tomará novas medidas para melhorar a concorrência e sobretudo a transparência dos preços da eletricidade e do gás, o que tornará as propostas apresentadas pelas empresas de energia mais compreensíveis para os consumidores. A aplicação a breve trecho da nova *diretiva relativa à eficiência energética* reforçará os direitos de informação dos consumidores através de normas mais transparentes que impõem uma medição precisa, uma faturação clara e em tempo útil com base no consumo individual efetivo de todas as fontes de energia e que inclui aquecimento central, ar condicionado e água quente para consumo doméstico.

Além disso, a Comissão pretende melhorar a informação dos consumidores para que estes possam gerir melhor o seu consumo de energia no mercado interno e incentivá-los a tirar

---

<sup>30</sup> Regulamento (UE) n.º 1169/2011.

<sup>31</sup> Regulamento (CE) n.º 1924/2006.



proveito tanto as tecnologias existentes (como a faturação através do telefone móvel baseada no consumo real) como as emergentes (como os contadores inteligentes). Para o efeito, serão desenvolvidas, em coordenação com as autoridades de regulação e as partes interessadas, *orientações sobre a transparência dos preços no mercado de retalho da energia*.

O grupo de trabalhos sobre as redes inteligentes liderado pela Comissão levará a cabo outras ações específicas sobre a utilização pelos consumidores de contadores e tecnologias inteligentes.

Em 2014, será revista também a *diretiva sobre a rotulagem energética*. Entretanto, a Comissão proporá a aplicação do seu alargamento em linha para que o seu impacto seja significativamente ampliado<sup>32</sup>.

- *Viagens e transportes*

No início de 2013, a Comissão irá propor uma atualização da *diretiva relativa às viagens organizadas*, tendo em conta a evolução recente do mercado das viagens. A reforma terá, nomeadamente, em conta a tendência crescente dos viajantes para adquirirem em linha os designados «pacotes dinâmicos», em vez dos tradicionais pacotes de viagens previamente organizados<sup>33</sup>. Além disso, em 2013, serão atualizadas as normas atualmente em vigor sobre os direitos dos passageiros dos transportes aéreos, que protegem os passageiros em caso de recusa de embarque, de atraso considerável ou de cancelamento.

No que respeita à mobilidade urbana, a Comissão encetará um diálogo com as partes interessadas, a fim de identificar as melhores práticas e condições, a nível da UE, para reforçar os direitos dos passageiros dos transportes públicos<sup>34</sup>; até 2014, apresentará igualmente medidas específicas destinadas, nomeadamente, a sensibilizar os consumidores para a existência de soluções alternativas relativamente à utilização de veículos particulares.

Em 2013, a Comissão elaborará uma proposta que visa reexaminar as regras de rotulagem das emissões de CO<sub>2</sub> dos veículos automóveis para que a informação dos consumidores seja atualizada. Além disso, tomará as medidas necessárias para desenvolver uma estratégia relativa a um combustível alternativo, de modo a apoiar a escolha de combustíveis mais limpos<sup>35</sup> pelos consumidores e a melhorar a informação destes sobre os novos combustíveis para os transportes<sup>36</sup>.

- *Produtos sustentáveis*

Para alcançar um crescimento sustentável assente num consumo sustentável, a Comissão analisará a possibilidade de tomar medidas para que os bens de consumo sejam mais duradouros, nomeadamente através de apoio aos serviços de reparação e de manutenção. Estudará de que forma regimes de incentivos adequados ou medidas voluntárias poderão melhorar a oferta de produtos mais sustentáveis a preços razoáveis.

---

<sup>32</sup> Consumer 2020 [http://ec.europa.eu/information\\_society/newsroom/cf/itemdetail.cfm?item\\_id=6782](http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/itemdetail.cfm?item_id=6782).

<sup>33</sup> Entende-se por pacote dinâmico um produto que conjuga numa só viagem, pelo menos, dois serviços diferentes (transporte, alojamento e/ou outros serviços turísticos) para uma única viagem, oferecidos ou vendidos simultaneamente pelo mesmo fornecedor ou por fornecedores comercialmente ligados e em que o comprador pode combinar e personalizar o conteúdo do pacote de acordo com as suas preferências.

<sup>34</sup> Plano de Ação para a Mobilidade Urbana; (COM(2011) 144) Livro Branco. «Roteiro do espaço único europeu dos transportes – Rumo a um sistema de transportes competitivo e económico em recursos».

<sup>35</sup> Livro Branco da Comissão - «Roteiro do espaço único europeu dos transportes – Rumo a um sistema de transportes competitivo e económico em recursos» (COM(2011) 144).

<sup>36</sup> Com base nas necessidades identificadas no contexto do processo CARS 21.

A Comissão desenvolverá metodologias harmonizadas para avaliar o desempenho ambiental do ciclo de vida dos produtos e das empresas como base para prestar informações fiáveis aos consumidores.

Além disso, a *Diretiva relativa à conceção ecológica*, que impõe as exigências mínimas de carácter ambiental que os produtos deverão respeitar, passará gradualmente a abranger um número crescente de produtos no âmbito do segundo plano de trabalho em matéria de conceção ecológica e, se for caso disso, rege o consumo de energia bem como outros efeitos ambientais significativos dos produtos.

## **5. Conclusões**

A presente Agenda do Consumidor Europeu estabelece um quadro político global para que no cerne do Mercado Único estejam os consumidores, elemento fundamental para o crescimento da UE. Prevê as medidas que a Comissão durante o seu mandato tenciona tomar em benefício dos consumidores.

Todas as medidas têm em conta as alterações nos padrões de consumo observadas no terreno, o progresso tecnológico, a rápida evolução dos mercados, a necessidade de reforçar os poderes dos consumidores e assegurar que estes os possam efetivamente exercer.

Para que os principais objetivos desta Agenda possam ser cumpridos mais eficazmente e para minimizar os encargos administrativos, qualquer ação política deve ancorar-se em elementos de prova sólidos sobre a forma como os mercados funcionam na prática e sobre o comportamento que os consumidores adotam. As propostas de revisão das disposições da UE vigentes terão por fundamento a avaliação da legislação atualmente aplicável e a análise rigorosa dos impactos esperados.

As medidas anunciadas na presente Agenda serão igualmente apoiadas por uma atualização permanente das fontes de informação-chave, como o Painel de Avaliação dos Mercados de Consumo, as classificações dos mercados de consumo e os Painéis de Avaliação das Condições de Consumo, que permitem a análise comparativa do consumo nos Estados-Membros e o acompanhamento da evolução da integração dos mercados de retalho. Estes elementos serão completados por estudos de mercado que analisam as razões subjacentes aos problemas de funcionamento do mercado e os comportamentos dos consumidores. A investigação financiada ao abrigo dos programas de 2020 também se debruçará prioritariamente sobre os consumidores.

Serão envidados esforços para garantir que as ações políticas propostas sejam previamente testadas tendo em conta os oito objetivos específicos da presente Agenda, de modo a garantir um maior impacto e uma melhor utilização pelos consumidores, evitando simultaneamente encargos desnecessários para as empresas.

As tendências que serão observadas nos próximos anos irão ajudar a determinar eventuais medidas adicionais que devam ser adotadas após 2014. Os progressos realizados na consecução dos objetivos definidos na presente Agenda serão acompanhados pelo relatório da Comissão sobre a integração dos interesses dos consumidores nas políticas da UE.

Esta Agenda pretende responder aos desafios de um crescimento sem entraves e restabelecer a confiança na economia europeia através do reforço dos poderes dos consumidores e da criação de sinergias políticas. Para obter resultados duradouros, é necessário um compromisso firme de todos os intervenientes da cadeia na execução desta Agenda do Consumidor, a nível da UE, nacional e internacional. Só a procura inteligente e sustentável dos consumidores conjugada com uma oferta equitativa, poderá contribuir para direcionar a UE rumo ao crescimento.