

## PARECERES

## COMITÉ DAS REGIÕES

98.<sup>a</sup> REUNIÃO PLENÁRIA DE 29 E 30 DE NOVEMBRO DE 2012**Parecer do Comité das Regiões — Uma Agenda do Consumidor Europeu para incentivar a confiança e o crescimento**

(2013/C 17/03)

## O COMITÉ DAS REGIÕES

— está convencido de que a política dos consumidores ajudará a UE a superar a crise: consumidores conscienciosos são essenciais para assegurar a produção de bens e serviços fiáveis, de qualidade e competitivos, contribuindo assim para uma retoma sustentável da economia;

e apela à Comissão Europeia para

— dotar os órgãos de poder local e regional dos instrumentos adequados para assegurar a defesa do consumidor, no âmbito das suas competências;

— cooperar estreitamente com as autoridades nacionais, regionais e locais. Mais concretamente, embora as ações da Agenda, dada a sua natureza, sejam executadas principalmente pelas instâncias europeias e nacionais, o papel das autarquias é fundamental, uma vez que elas representam as comunidades locais e podem contribuir eficazmente para a aplicação das medidas;

— ter em mente que as autarquias e as regiões são elas próprias consumidoras de bens e de serviços e precisam, por conseguinte, como elas próprias reclamam, de um quadro seguro que garanta o respeito dos seus interesses e dos das comunidades locais que representam, e que muitas vezes contribuem para os seus orçamentos;

— reconhecer que a autonomização do consumidor passa igualmente pela sua educação e que é importante envolver os órgãos de poder local e regional e a sociedade civil nas campanhas de informação dos consumidores;

— melhorar, através da disponibilização dos recursos e conhecimentos adequados, os mecanismos de controlo nas regiões com desvantagens geográficas ou demográficas permanentes.

<b>Relator</b>	Spyros SPYRIDON (EL-PPE), Membro do Conselho Regional da Ática
<b>Texto de referência</b>	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 –  COM(2012) 225 final

## I. RECOMENDAÇÕES POLÍTICAS

### O COMITÉ DAS REGIÕES

#### Introdução

1. acolhe favoravelmente a comunicação detalhada da Comissão Europeia, que abarca um leque alargado de questões ligadas à defesa do consumidor;

2. regozija-se pelo facto de a Agenda representar um instrumento coerente e integrado para promover as ações no âmbito da política de defesa do consumidor. Importa reconhecer a extensão do desafio que representa tornar o consumidor mais autónomo e reforçar o mercado único. Consumidores informados e responsáveis serão a chave para a realização da Estratégia Europa 2020;

3. manifesta-se preocupado com o facto de a agenda, apesar do seu vasto âmbito de aplicação, não abarcar os serviços de saúde, que são um aspeto importante da política dos consumidores. Os serviços de saúde são fornecidos contra remuneração e asseguram em grande medida uma missão de interesse geral. A política de saúde deve, portanto, ser incluída na agenda enquanto política importante para o consumidor;

4. concorda com os quatro grandes objetivos temáticos escolhidos pela Comissão Europeia sobre os quais deve concentrar-se a política de defesa do consumidor, a saber: i) melhorar a segurança dos consumidores, ii) reforçar a informação, iii) melhorar a aplicação da legislação e iv) alinhar os direitos e as políticas principais pela evolução económica e social. O Comité exorta ao reforço da transparência e à prestação ao consumidor de informações comparáveis e de melhor qualidade, a fim de lhes dar a possibilidade de fazerem escolhas mais racionais;

#### Aplicação dos princípios básicos da União Europeia

5. insiste na necessidade de respeitar, na elaboração das medidas, o princípio da proporcionalidade das medidas a tomar, e em particular de efetuar uma análise aprofundada da relação entre custos e benefícios;

6. salienta a importância de assegurar a eficácia e a adequação das medidas a tomar, especialmente nos domínios da saúde e da segurança. As disposições deverão ser suficientemente flexíveis para terem em conta as especificidades regionais, as

necessidades dos grupos vulneráveis e a evolução rápida dos mercados, com vista à defesa do consumidor;

7. quanto à execução das medidas, recomenda que haja igualmente, para além das medidas setoriais acima referidas, uma perspetiva horizontal, no quadro das competências existentes, a fim de ter em conta os direitos do consumidor em todas as políticas europeias;

8. constata a falta de ênfase no objetivo da coesão territorial, introduzido pelo Tratado de Lisboa. Chama, em particular, a atenção para a necessidade de proteger os grupos vulneráveis de consumidores, os quais se veem confrontados quer com a dificuldade de acesso aos mercados quer com problemas de afirmação dos seus direitos. Nesta categoria encontram-se os consumidores das regiões ultraperiféricas, das regiões escassamente povoadas e das regiões insulares ou de montanha, onde o funcionamento dos mercados é insuficiente;

9. insiste, a esse respeito, na importância cada vez maior da Internet para estes grupos de consumidores, no que toca ao acesso aos mercados, à obtenção de informação, à comparação de produtos e serviços e à defesa dos seus direitos em caso de litígio;

10. destaca a necessidade de melhorar, graças aos recursos e aos conhecimentos adequados, os mecanismos de controlo nas regiões com desvantagens geográficas ou demográficas permanentes;

11. adverte a Comissão Europeia e as instituições legislativas nacionais para a necessidade de assegurar que as medidas adotadas sejam adequadas às possibilidades dos produtores das regiões desfavorecidas. Para esses produtores, os custos e o tempo necessários podem ser sensivelmente superiores aos das outras regiões europeias;

#### Aproveitamento das possibilidades da Internet, controlo e atualização

12. aproveita esta ocasião para destacar a importância de concretizar a Agenda Digital no âmbito da Estratégia Europa 2020, atendendo a que o papel da Internet é particularmente importante para todas as categorias de consumidores. Os diferentes níveis de poder, tanto europeu como nacional, mas também regional, devem contribuir ativamente para estes esforços, a fim de melhorar a qualidade de vida dos cidadãos europeus;

13. insiste na influência da Internet sobre os mais jovens, que são presumivelmente mais vulneráveis às novas tecnologias do que os adultos na medida em que as utilizam em maior escala;

14. observa que a utilização da Internet é menos corrente entre os grupos vulneráveis da população, como as pessoas idosas, as pessoas com deficiência e as socialmente desfavorecidas. O Comité destaca, em particular, que as regiões com desvantagens geográficas são mais duramente afetadas pelo problema do envelhecimento demográfico do que as restantes. Estes grupos populacionais têm em geral menos oportunidades de beneficiarem das possibilidades proporcionadas pelo mercado único e de defenderem os seus direitos. Há que envidar esforços especiais, em colaboração com os órgãos de poder local e regional, para promover, através de medidas orientadas, uma prosperidade que abranja igualmente os cidadãos desses grupos;

15. tendo em conta as dificuldades dos municípios e das regiões em termos de acesso à Internet, particularmente nas regiões rurais, de montanha e insulares, bem como nas regiões remotas e ultraperiféricas, apoia as recentes propostas da Comissão de revisão das regras em matéria de auxílios estatais. A Comissão propõe nomeadamente que a isenção da obrigação de notificação das ajudas destinadas ao fornecimento de serviços de banda larga passe a ser compatível com o mercado interno;

16. exorta a Comissão Europeia a cooperar com os Estados-Membros na tomada de iniciativas que visem melhorar as competências eletrónicas dos consumidores, assegurando ao mesmo tempo que todos esses grupos de cidadãos tenham acesso ao mercado único digital e possam usufruir plenamente dos seus benefícios;

17. salienta que o desenvolvimento rápido do comércio eletrónico é essencial para os consumidores, na medida em que alarga as suas possibilidades de escolha, com destaque para os cidadãos que vivem em regiões pouco acessíveis, ultraperiféricas ou remotas, mas também para as pessoas com mobilidade reduzida, que de outro modo não teriam acesso a um amplo leque de opções;

18. recorda vivamente que a segurança da Internet é um problema particularmente premente, cujo alcance ultrapassa o da Agenda do Consumidor. É necessário tomar todas as medidas adequadas para que este importante instrumento seja utilizado para bem dos cidadãos europeus quer enquanto consumidores quer para fins comerciais, e para evitar toda e qualquer prática criminosa ou desleal, como sejam a obtenção abusiva de dados pessoais ou a violação dos direitos de propriedade;

19. acolhe favoravelmente a iniciativa da Comissão de apresentar propostas legislativas relativas à resolução de litígios em

linha (ODR) e à resolução alternativa de litígios (RAL), uma vez que estes são elementos importantes da coesão territorial. Concorda com a Comissão que a aplicação da legislação relativa aos consumidores deve ser facilitada através da resolução de litígios extrajudicial. Considera, no entanto, necessário limitar o âmbito de aplicação das diretivas ao quadro de competências da UE e, mais concretamente, às situações transfronteiras;

### **Papel dos órgãos de poder local e regional**

20. considera indispensável dotar os órgãos de poder local e regional dos instrumentos adequados para assegurar a defesa do consumidor, no âmbito das suas competências. Neste contexto, e uma vez que nos encontramos numa altura propícia, dado que o quadro financeiro plurianual para 2014-2020 está justamente em fase de discussão, o Comité propõe que sejam utilizadas não apenas as dotações dos fundos estruturais, mas também as previsões dos Programas Nacionais de Reformas, para a concretização da Agenda;

21. no que diz respeito mais especificamente aos fundos estruturais, propõe a adoção de medidas para que o financiamento das empresas passe a estar sujeito igualmente a critérios baseados nas suas obrigações e na sua atitude global para com os consumidores (p. ex., produção sustentável), em vez de depender apenas de critérios associados essencialmente à sustentabilidade económica;

22. salienta a necessidade de uma cooperação estreita entre as autoridades europeias, nacionais, regionais e locais para a adoção das medidas. Realça em especial que, embora as ações da Agenda, dada a sua natureza, devam ser executadas principalmente pelas instâncias europeias e nacionais, o papel das autarquias é fundamental, uma vez que elas representam as comunidades locais e podem contribuir eficazmente para a aplicação das medidas;

23. salienta igualmente que não se deve esquecer que as autarquias e as regiões são elas próprias consumidoras de bens e de serviços e precisam, por conseguinte, como elas próprias reclamam, de um quadro seguro que garanta o respeito dos seus interesses e dos das comunidades locais que representam, e que muitas vezes contribuem para os seus orçamentos;

24. salienta que os esforços para implementar de modo eficaz a Agenda do Consumidor não podem ser considerados um luxo no atual período de crise económica. Pelo contrário, o CR está convencido de que a política dos consumidores ajudará a UE a superar a crise: consumidores conscienciosos são essenciais para assegurar a produção de bens e serviços fiáveis, de qualidade e competitivos, contribuindo assim para uma retoma sustentável da economia;

## A dimensão social da Agenda

25. faz notar que a crise financeira atual alterará profundamente os hábitos de consumo dos cidadãos, uma vez que, por um lado, agravará as desigualdades sociais e, por outro, reduzirá os rendimentos disponíveis para o consumo. Em consequência, os consumidores voltar-se-ão para novas formas de consumo, nas quais o consumidor desejará controlar mais diretamente as suas transações, dispor de informações mais completas e acessíveis e ter a possibilidade de comparar, de alterar a sua decisão e de defender os seus direitos em caso de litígio. A Comissão deve ter em conta as novas condições que têm vindo a implantar-se e aproveitar a Agenda para criar o melhor quadro possível para a promoção do bem-estar dos cidadãos, como previsto, de resto, no Tratado de Lisboa;

26. insiste em que são necessárias mais amplas informações e garantias sobre a rastreabilidade dos produtos para que o consumidor possa ficar com uma ideia clara acerca da relação entre preço e qualidade;

27. observa que há igualmente um risco cada vez maior de o consumidor passar a basear as suas opções no preço dos bens, em detrimento da qualidade. No que toca mais especificamente às trocas nas fronteiras da UE, o CR destaca o perigo de um aumento dos casos de contrabando;

28. saúda a intenção da Comissão de efetuar um estudo sobre o impacto do sobre-endividamento das famílias. Recomenda que esse estudo não se limite a examinar as formas de resolver esse problema (o qual, com a crise, assumiu proporções descontroladas) mas analise igualmente as suas causas e proponha medidas como, por exemplo, a garantia do empréstimo responsável e simultaneamente a execução de ações específicas destinadas a atenuar o impacto do sobre-endividamento;

29. frisa a necessidade de adotar regulamentação em matéria de segurança dos produtos e dos serviços médicos, que tem sido objeto de interesse na comunicação social;

30. nota com preocupação que, de acordo com a comunicação, só 2 % dos consumidores responderam corretamente a questões sobre os seus direitos. Esta percentagem é particularmente baixa, pelo que o Comité exorta a Comissão e os Estados-Membros a redobrar de esforços no sentido de divulgar melhor os direitos dos consumidores. A intenção anunciada de lançar uma campanha de informação a nível europeu contribuirá para esse objetivo. Os órgãos de poder local e regional podem dar o seu contributo, em colaboração com as partes interessadas empenhadas na assistência aos consumidores;

31. concorda com a conclusão da Comissão de que as instâncias encarregadas de aplicar a legislação devem fazer mais com menos recursos. Isso requer uma planificação rigorosa e

um exame permanente da eficácia das disposições adotadas, com vista a assegurar os melhores resultados;

32. sublinha que a autonomização do consumidor passa igualmente pela sua educação e destaca, a esse propósito, a importância da participação dos órgãos de poder local e regional e da sociedade civil nas campanhas de informação dos consumidores, que deverá ser possível adaptar às especificidades regionais. Propõe que a tónica seja colocada nos programas educativos das escolas e das universidades, com vista a preparar as novas gerações a tornarem-se consumidores conscientes. Além disso, não se deve negligenciar o papel das instituições de educação de adultos;

33. acolhe favoravelmente a tentativa de resolver os problemas pela raiz através de medidas que incentivam as empresas a adaptar-se. No entanto, esta solução deve ter em conta a especificidade dos produtores em cada país e região, mas também no resto do mundo onde quer que haja fornecedores. As medidas de estímulo devem ser suficientes para compensar os custos de adaptação à nova regulamentação a adotar, e haverá que ter em conta a capacidade das empresas para fazê-lo;

34. salienta que, na aplicação da política dos consumidores, a Comissão Europeia deve respeitar o ordenamento jurídico dos Estados-Membros e o princípio da subsidiariedade. Da mesma forma, os Estados-Membros deverão zelar, na transposição da legislação da UE para o direito nacional, por que não sejam impostos requisitos adicionais aos necessários para esse efeito. Isso não impede que os Estados-Membros possam prever, em certos casos, um nível mais elevado de defesa do consumidor;

35. entende que, para permitir que os consumidores tirem o máximo partido da legislação, haverá que informá-los das alterações introduzidas. Destaca igualmente a importância de as autarquias e as regiões poderem participar nas iniciativas de informação dos consumidores sobre os seus direitos e as alterações efetuadas na legislação em seu benefício;

36. regozija-se pelo facto de a Agenda do Consumidor fazer referência a ações coletivas e insta a Comissão a propor um quadro específico para a sua concretização. As propostas da Comissão para a aplicação de mecanismos de reparação coletivos devem limitar-se a um enquadramento legislativo que contenha, no máximo, disposições relativas às normas mínimas a cumprir a nível nacional e, de resto, deixe ao critério de cada Estado-Membro os pormenores sobre o modo de aplicação dos mecanismos de reparação coletivos, respeitando a respetiva tradição jurídica nacional. Caso a UE reclame uma competência para regulamentar outros mecanismos jurídicos coletivos, estes terão de ser ajustados aos ordenamentos jurídicos e sistemas de recurso de cada Estado-Membro;

37. está convicto de que a promoção de uma estratégia integrada para os consumidores requer uma representação elevada destes nos órgãos de decisão. A esse respeito, o Comité destaca o papel das organizações de consumidores, que têm uma visão mais completa dos problemas que estes enfrentam na sua vida quotidiana e estão, por isso, mais bem colocadas para encontrar soluções quando consultadas. Ao mesmo tempo, essas organizações são canais de comunicação entre os cidadãos e a administração, permitindo a difusão da informação do topo para a base. O Comité reconhece que é possível melhorar a relação entre os órgãos de poder local e regional e as organizações de consumidores (tanto as organizações locais como as suas associações nacionais) e, ao mesmo tempo, insta os Estados-Membros a apoiar essas organizações em função das suas necessidades, criando eventualmente um quadro para o seu funcionamento;

#### **Para uma aplicação mais eficaz da Agenda**

38. parte do princípio de que os cidadãos devem poder confiar nas autoridades responsáveis pela aplicação da legislação, e esse objetivo pode ser alcançado quer aplicando corretamente a regulamentação quer dando aos cidadãos a possibilidade de recorrerem a essas autoridades em caso de litígio;

39. salienta que haverá que convencer as empresas ao longo de toda a cadeia de produção de que é preferível respeitar os requisitos legislativos do que não o fazer. É importante referir que a informação sobre questões ligadas à legislação em matéria de consumidores não deve destinar-se apenas a estes últimos, mas também às empresas;

40. concorda que o papel dos intermediários é cada vez mais importante, sobretudo para os serviços em linha. Assim, é fundamental assegurar a transparência e a confiança, mas também garantir que a justiça seja feita e que sejam impostas sanções aos intermediários insolventes. Isso implica a criação de estruturas de controlo e de monitorização, tanto nos Estados-Membros como ao nível da UE;

41. recomenda, no que se prende mais especificamente com a intenção da Comissão de colaborar com os intermediários e os profissionais para melhorar as disposições que regem os acordos comerciais, que sejam adotadas igualmente regras vinculativas para as garantias comerciais, o que colmataria uma lacuna importante na defesa do consumidor;

42. exorta a Comissão a assegurar que os Estados-Membros apliquem atempadamente e na íntegra a legislação relativa ao aprofundamento do mercado único;

43. expressa a sua decepção pelo facto de o orçamento previsto para as ações da Agenda ser tão limitado, uma vez que corresponde a cerca de 0,05 € por cidadão europeu por ano, e chama a atenção da Comissão para a necessidade de usar de prudência na elaboração e execução das ações, a fim de garantir os melhores resultados possíveis;

44. manter-se-á vigilante quanto à aplicação rápida e eficaz da Agenda do Consumidor Europeu, com vista a uma melhor qualidade de vida dos cidadãos europeus.

Bruxelas, 29 de novembro de 2012

*O Presidente  
do Comité das Regiões*  
Ramón Luis VALCÁRCEL SISO