COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS

Bruxelas, 27.11.2008
COM(2008) 794 final

LIVRO VERDE

sobre a tutela colectiva dos consumidores

(apresentado pela Comissão)

LIVRO VERDE

sobre a tutela colectiva dos consumidores

1. INTRODUÇÃO

1. Numa economia cada vez mais digitalizada, globalizada e orientada para o consumidor, um mercado único que responda eficazmente às necessidades dos consumidores contribui também para a criação de uma economia inovadora e competitiva. Incentivar a participação activa dos cidadãos no bom funcionamento dos mercados ajuda a manter condições de concorrência saudáveis. Em particular, a possibilidade de os consumidores poderem obter reparação quando os seus direitos são violados por comerciantes, promove a confiança dos consumidores nos mercados e melhora o seu funcionamento.

2. A estratégia comunitária em matéria de política dos consumidores da Comissão[1] fixa como objectivo promover o mercado interno do comércio retalhista, conseguindo que, até 2013, os consumidores e os retalhistas tenham a mesma confiança nas compras transfronteiras do que nas que são efectuadas nos seus países. Contudo, este objectivo só pode ser alcançado se os consumidores souberem que, se tiverem um problema, poderão fazer valer os seus direitos e obter reparação adequada. Para 76% dos consumidores pouco confiantes nas compras transfronteiras, o facto de os respectivos tribunais nacionais se poderem pronunciar sobre litígios transfronteiras nos termos da sua legislação nacional constituiria um elemento de grande ou de razoável importância para diminuir a referida desconfiança[2]. Tal situação aponta para a falta de confiança noutros sistemas jurídicos tanto no que diz respeito aos direitos substantivos como em relação a meios de reparação satisfatórios. A proposta de directiva relativa aos direitos de consumidores[3] incidirá sobre a questão da segurança jurídica no âmbito dos direitos substantivos. Todavia, a eficácia da reparação transfronteiras deve ser considerada de maneira independente.

3. Na sua estratégia, a Comissão sublinhou a importância de os consumidores disporem de mecanismos de reparação eficazes e anunciou a intenção de tomar medidas no âmbito da tutela colectiva dos consumidores. O Parlamento Europeu, o Conselho e o Comité Económico e Social Europeu acolheram positivamente a intenção que manifestou a Comissão em melhorar a reparação dos consumidores, especialmente no âmbito da tutela colectiva dos consumidores[4]. A OCDE, na sua recomendação

---

1 COM(2007) 99 final.

2 Flash Eurobarómetro (EB) 57.2 -Primavera de 2002.

3 COM(2008) 614 final.

4 Nas suas resoluções sobre a estratégia de política dos consumidores, o PE solicitou à Comissão, após cuidadosa reflexão sobre a problemática relativa à reparação dos consumidores nos Estados-Membros «*... que apresente, oportunamente, uma solução coerente a nível europeu, conferindo a todos os consumidores o acesso a mecanismos jurídicos formais para a resolução de queixas transfronteiriças*» (A6-0155/2008); o Conselho convidou à Comissão para que «*... analise cuidadosamente os mecanismos colectivos de recurso e apresente os resultados dos estudos pertinentes em curso, tendo em vista eventuais propostas ou acções*», JO C 166 de 20.7.2007, p.1 a 3. O pedido do PE foi reiterado na resolução referente ao Livro Verde sobre os serviços financeiros de retalho (A6-0187/2008). A comissão de inquérito do PE sobre a *Equitable Life Assurance Society* solicitou igualmente à Comissão «*… que pondere na criação de um quadro jurídico que contemple obrigações uniformes em matéria de processo civil para as acções colectivas europeias transfronteiriças…* » (A6-0203/2007). O CESE, no

sobre a resolução dos litígios de consumo e sua reparação[5], animou os seus países membros a disponibilizarem aos consumidores o acesso a diferentes meios de reparação, incluindo mecanismos de tutela colectiva.

4. É objectivo do presente Livro Verde avaliar o desenvolvimento actual dos mecanismos de reparação, nomeadamente quando a mesma infracção legal possa afectar vários consumidores, e propor eventuais soluções para ultrapassar as dificuldades que impeçam a obtenção de reparação eficaz neste tipo de situações. Tendo em conta que, por causa da integração económica do mercado retalhista, os consumidores destes mercados participam cada vez mais em transacções transfronteiras sendo, por conseguinte, afectados pelas mesmas práticas que os compradores nacionais, não pareceu útil distinguir os mecanismos transfronteiras no contexto dos litígios de massa dos mecanismos puramente nacionais. Outra questão consiste em saber se os instrumentos a considerar deveriam ser aplicados apenas ao nível dos litígios transfronteiras ou também a litígios nacionais.

5. O presente Livro Verde não aborda a tutela colectiva das vítimas de infracções à legislação comunitária no domínio *antitrust*, devido à natureza específica do direito da concorrência e da noção mais ampla do conceito de vítimas, que inclui igualmente as PME. A este respeito, a Comissão sugeriu, no seu Livro Branco[6], um conjunto de medidas específicas para garantir que tanto os consumidores como as empresas dos Estados-Membros da UE possam obter uma compensação efectiva pelos danos que possam sofrer em consequência da violação de legislação comunitária no domínio *antitrust*. Estas medidas incluem dois mecanismos de reparação colectiva concebidos para superar as dificuldades especificas das vítimas das infracções *antitrust*: os processos «*opt-in*», nos quais os consumidores têm a faculdade de intervir quando tenham decidido de forma expressa combinar as respectivas pretensões individuais numa única acção judicial e as acções representativas, que podem ser instauradas por entidades competentes, como organizações de consumidores ou entidades públicas, em nome de um grupo de vítimas.

2. APRESENTAÇÃO DO PROBLEMA

6. Dada a expansão da dimensão dos mercados de consumo de massa, que estão, inclusive, a adquirir características transfronteiras, um vasto número de consumidores pode ser lesado pela mesma prática ou por uma prática semelhante de um comerciante. Os efeitos de uma prática abusiva podem ser tão generalizados que podem distorcer os mercados. Por exemplo, alguns bancos britânicos estão a ser investigados por imporem sistematicamente encargos excessivos a centenas de milhares de consumidores cujas contas se tornaram deficitárias[7]. Uma acção comunitária sobre a aplicação da legislação, levada a cabo em toda a União Europeia,

---

parecer de iniciativa que emitiu em 14 de Fevereiro de 2008 INT-348 – CESE 258/2008, avançou algumas propostas relativas a normas jurídicas sobre mecanismos de acção colectiva.

5 http://www.oecd.org/dataoecd/43/50/38960101.pdf

6 Livro branco sobre acções de indemnização por incumprimento das regras comunitárias no domínio *antitrust*, COM (2008) 165 final, http://ec.europa.eu/comm/competition/antitrust/actionsdamages/documents.html

7 http://www.oft.gov.uk/advice_and_resources/resource_base/market-studies/current/personal/personal-test-case

revelou haver, no mercado dos toques de telemóveis[8], uma situação de abuso generalizado. Em cerca de 60% dos sítios Web controlados, a informação pré-contratual obrigatória tinha sido apresentada, mas de forma dissimulada através de pequenos caracteres. Apesar de os toques de telemóveis serem anunciados como «gratuitos», se se aceitasse a oferta, tal implicava um pagamento e, por vezes, mesmo a vinculação a um contrato.

7. Dado as infracções em matéria de direitos dos consumidores que afectam um número muito grande de pessoas poderem provocar distorções dos mercados, o Livro Verde debruça-se sobre a resolução dos litígios de massa, tendo por objectivo apresentar meios eficazes de reparação colectiva para os cidadãos da UE. Através destes mecanismos, um vasto grupo de consumidores afectados pela prática de um único comerciante poderá obter reparação eficaz, independentemente do local onde o comerciante esteja situado na UE.

8. Actualmente, os consumidores afectados por uma prática abusiva, que pretendam agir judicialmente, enfrentam obstáculos[9] em termos de acesso, de eficácia e de disponibilidade, sobretudo no âmbito de litígios onde estejam em causa pequenos montantes. Os sectores em que os consumidores consideram mais difícil obter reparação no âmbito dos litígios de massa são os dos serviços financeiros (39% dos casos documentados), das telecomunicações (12%), dos transportes (8%), assim como o das viagens organizadas e do turismo (7%)[10]. Estes são sectores em que os consumidores participam cada vez mais em actividades transfronteiras.

9. Os consumidores têm sempre a possibilidade de solicitar judicialmente reparação individual. Assim, os litígios de massa poderiam, regra geral, ser resolvidos se um grande número das acções individuais fosse intentado. Mas alguns obstáculos impedem *de facto* os consumidores europeus de obterem reparação efectiva, nomeadamente, custas judiciais elevadas, processos judiciais complexos e morosos. Um em cada cinco consumidores europeus não agirá judicialmente se estiverem em causa montantes inferiores a 1000 euros. Para a metade dos inquiridos, o recurso a mecanismos judiciais só se justifica para quantias superiores a 200 euros[11]. As **custas judiciais elevadas** e o **risco que pressupõe a litigação** determinam que não seja rentável para o consumidor pagar despesas relativas a tribunais, advogados e peritos que sejam superiores à eventual compensação que possa receber. **Os processos são tão complexos e morosos** que os consumidores podem sentir-se enleados numa teia, sem conseguir perceber de forma clara quando (ou se) o seu litígio poderá ser resolvido de maneira satisfatória. Apenas 30% dos consumidores pensa que é fácil resolver os seus litígios judicialmente[12].

---

8 http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/08/1169&format=HTML&aged=0&language=EN

9 Cf. estudo sobre os problemas enfrentados pelos consumidores na obtenção de reparação por violação da legislação em matéria de defesa do consumidor e sobre as consequências económicas de tais problemas (estudo de problema), p. 42, http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/collective_redress_en.htm

10 Estudo de problema, p. 21.

11 Eurobarómetro especialmente dedicado ao acesso à justiça, Outubro de 2004, p. 29. Estes dados referem-se apenas à UE- 15.

12 Inquérito realizado pelo Eurobarómetro sobre a protecção do consumidor no mercado interno, Setembro de 2008.

10. Em alguns casos, mas não em todos, os consumidores podem ter acesso a mecanismos de resolução alternativa de litígios individuais. O desenvolvimento destes mecanismos conhece contornos muitos diferentes em toda a UE. O acesso aos mecanismos de resolução alternativa de litígios difere em função dos Estados-Membros, podendo apresentar variações num mesmo Estado-Membro e mesmo consoante o sector, por exemplo, estar disponível apenas para sectores específicos. Só 39% dos consumidores consideram os mecanismos de resolução alternativa de litígios como um instrumento que facilita a resolução dos litígios com os comerciantes[13].

11. Além disso, os consumidores não estão suficientemente sensibilizados para os diferentes instrumentos de aplicação da legislação e de reparação disponíveis, nomeadamente quando efectuam transacções transfronteiras, quer por venda directa quer através do comércio electrónico. Por outro lado, parece reinar a desconfiança nos sistemas vigentes, o que desencoraja as queixas e impede os consumidores de obterem reparação. 51% dos consumidores que apresentaram queixa a um comerciante e manifestaram o seu descontentamento relativamente à forma como a sua queixa foi tratada, acabaram por não tomar nenhuma outra medida[14]. Um estudo do *Office of Fair Trading* britânico sobre danos dos consumidores mostra que, no Reino Unido, apenas uma média de 62% dos consumidores lesados apresentou queixa, percentagem que diminui para 54% no caso de aquisições de montante inferior a 10 libras esterlinas [15]. Quando questionados sobre os problemas que poderiam encontrar no âmbito das compras transfronteiras, os consumidores mencionaram em primeiro lugar a existência de grandes dificuldades para resolverem os problemas (33%)[16].

12. Actualmente, 13 Estados-Membros dispõem de mecanismos de tutela colectiva. Estes mecanismos são muito diferentes em função dos países e apresentam resultados diversos. O estudo lançado pela Comissão[17] e as consultas efectuadas[18] mostram que na vasta maioria dos mecanismos de tutela colectiva existentes, tendencialmente, alguns elementos funcionam ao passo que outros não. Embora quase todos os mecanismos de tutela colectiva apresentem algum valor acrescentado em comparação com os mecanismos judiciais individuais de reparação e com os mecanismos de resolução alternativa de litígios [19], a sua eficácia poderia ser

---

13 Contudo, a situação difere consoante os países. Os Países Baixos apresentam a percentagem mais elevada de consumidores que confiam nos mecanismos de resolução alternativa de litígios (57%), seguindo-se os países nórdicos (Dinamarca e Finlândia 47%, e Suécia 45%). Por outro lado, a percentagem da Bulgária é a mais baixa (12%), seguindo-se a da Eslováquia (17%) e de Portugal (19%). Ver nota de rodapé n.º 12.

14 Ver nota de rodapé n.º 12.

15 Ver: http://www.oft.gov.uk/advice_and_resources/publications/reports/consumer-protection/

16 Ver nota de rodapé n.º 12.

17 Estudo sobre a avaliação da eficácia e eficiência dos mecanismos de tutela colectiva na União Europeia (Estudo de Avaliação), p.47 e parte II (relatórios do país); http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/collective_redress_en.htm

18 A Comissão organizou uma sessão de trabalho em Lovaina em Junho de 2007 e outras três sessões de trabalho com consumidores, empresas interessadas e profissionais do direito em Maio e Junho de 2008. Na conferência da presidência portuguesa sobre tutela colectiva, que decorreu em Lisboa em Novembro de 2007, foi lançada uma consulta sobre projectos de requisitos relativos a um sistema de tutela colectiva eficaz, http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/collective_redress_en.htm

19 Estudo de avaliação, p. 93.

melhorada. Os mecanismos têm sido aplicados em relativamente poucos casos[20]. A Alemanha é o pais onde se regista o número mais baixo de consumidores que utilizam um mecanismo de tutela colectiva, em média, por ano, apenas quatro milhões em dez milhões de pessoas solicitaram reparação no âmbito da tutela colectiva[21]. Portugal foi o país onde os mecanismos de tutela colectiva beneficiaram um maior número de participantes através de um único processo, tendo uma acção instaurada contra uma empresa de telecomunicações permitido que cerca de 3 milhões de consumidores afectados pela mesma sobrefacturação obtivessem reparação. A compensação destes consumidores foi concedida principalmente em espécie e não teve carácter monetário. O benefício médio dos consumidores que utilizaram mecanismos de tutela colectiva situa-se entre 32 euros em Portugal e 332 euros em Espanha[22].

13. Entre os elementos que podem contribuir para a eficácia de um mecanismo de tutela colectiva, refira-se o apoio político e financeiro dos governos, uma vasta cobertura dos meios de comunicação social (que pode funcionar como um incentivo para que os comerciantes cheguem a acordo e para encontrar empresas financiadoras; de um modo geral pode produzir um efeito dissuasivo relativamente aos infractores), a inexistência ou o valor diminuto de custas judiciais para os consumidores, a inexistência ou o valor diminuto de custas judiciais para os representantes, soluções flexíveis em relação aos honorários dos advogados e o contornar das formalidades dos processos civis tradicionais.

14. Por outro lado, a eficácia de um mecanismo de tutela colectiva pode ser precludido por vários factores, nomeadamente, o financiamento insuficiente, a falta de experiência e de recursos das organizações de consumidores, o facto de as organizações de consumidores poderem ter de suportar custas judiciais elevadas, a complexidade dos mecanismos de tutela colectiva, os requisitos muito rigorosos em matéria de admissibilidade e de legitimidade processual (dissuasores do acesso aos mecanismos), a morosidade dos processos e a frequente utilização de manobras dilatórias pelos demandados, a falta de cobertura pelos meios de comunicação social, a impossibilidade de se distribuir equitativamente os montantes obtidos em reparação, o facto de os mecanismos de resolução alternativa de litígios dependerem da vontade do comerciante em cooperar e a utilização de um só mecanismo de tutela colectiva para todas as pretensões sem que este mecanismo seja adaptado ao montante, às necessidades e às especificidades de cada pedido individual.

15. As deficiências do actual quadro comunitário em matéria de reparação e de aplicação da legislação não permitiram a reparação de uma percentagem significativa de consumidores lesados. Nos litígios de massa, que afectam um número muito grande de consumidores, por vezes, embora os danos possam ser pouco elevados para o consumidor individual, podem ser elevados ao nível do mercado. Como estes mercados, cada vez mais, têm uma natureza transfronteiras, é imprescindível um acesso eficaz a mecanismos de reparação transfronteiras. Actualmente, cerca de 10%

---

20 Foram documentados 326 casos. Não é possível avaliar correctamente alguns mecanismos (acções conjuntas búlgaras, dinamarquesas e finlandesas e processo-modelo grego) por terem sido introduzidos há muito pouco tempo. O mecanismo italiano está a ser revisto.

21 Estudo de avaliação, p. 116.

22 Estudo de avaliação, p. 116. Estes dados excluem os resultados relativos aos Países Baixos que são distorcidos pelo facto de alguns processos envolverem empresas de grandes dimensões e montantes significativos.

das pretensões no âmbito da tutela colectiva integram um elemento transfronteiras[23]. Por exemplo, recentemente, uma empresa britânica distribuiu bilhetes de lotaria instantânea em jornais irlandeses com a oferta de férias gratuitas, que, na realidade, representavam um custo mínimo de 130 euros por consumidor[24]. Uma maior integração dos mercados poderá multiplicar a supramencionada percentagem.

3. INSTRUMENTOS EUROPEUS VIGENTES

16. Já existem alguns instrumentos a nível europeu especificamente concebidos para que os consumidores possam obter reparação. Duas recomendações da Comissão[25] visam simplificar a resolução alternativa de litígios através de processos simples e pouco onerosos. Ambas as recomendações estabelecem princípios para o bom funcionamento dos mecanismos de resolução extrajudicial. A directiva relativa às acções inibitórias[26] estabelece um procedimento que permite às associações de consumidores e às autoridades públicas fazer cessar infracções cometidas no estrangeiro. A aplicação destes diplomas foi recentemente reforçada pelo regulamento relativo à cooperação no domínio da defesa do consumidor[27] nos termos do qual determinadas autoridades nacionais podem solicitar a intervenção de autoridades de outro Estado-Membro em caso de infracção. Nem a directiva relativa às acções inibitórias nem o regulamento relativo à cooperação no domínio da defesa do consumidor prevêem a possibilidade de compensação dos consumidores.

17. O desempenho global dos instrumentos comunitários vigentes no âmbito da reparação dos consumidores e da aplicação da legislação não é satisfatório. O regulamento relativo à cooperação no domínio da defesa do consumidor é relativamente recente, mas indica que a aplicação da legislação num contexto transfronteiras ainda não é satisfatória. Os mecanismos de resolução alternativa de litígios não estão disponíveis para os consumidores em todos os Estados-Membros nem em todos os sectores. Por exemplo, em quase nenhum Estado-Membro estão previstos sistemas de resolução alternativa de litígios para o sector dos transportes aéreos. Desde que a directiva relativa às acções inibitórias entrou em vigor, em 1998[28], só foram instaurados dois processos transfronteiras, o que se justifica principalmente pelos riscos financeiros que estas acções implicam para as entidades que intentam a acção judicial, bem como pela complexidade e diversidade das acções inibitórias nacionais.

18. Dado estar provado que as práticas comerciais abusivas que afectam vários consumidores, frequentemente, não são objecto de qualquer tipo de iniciativa para obtenção de reparação, e dado que, sempre que esteja prevista, a tutela colectiva pode

---

23 Estudo de avaliação, p. 44.

24 Estudo de problema, anexo 3.

25 Recomendação 98/257/CE da Comissão, relativa aos princípios aplicáveis aos organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios de consumo , JO L 115 de 17.4.1998, p. 31 e Recomendação 2001/310/CE da Comissão relativa aos princípios aplicáveis aos organismos extrajudiciais envolvidos na resolução consensual de litígios do consumidor, JO L 109 de 19.4.2001, p. 56.

26 Directiva 98/27/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 19 de Maio de 1998, relativa às acções inibitórias em matéria de protecção dos interesses dos consumidores, JO L 166, de 11.6.1998, p. 51.

27 Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento e do Conselho, de 27 de Outubro de 2004, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor, JO L 364 de 9.12.2004, p. 1.

28 Relatório da Comissão sobre a aplicação da directiva relativa às acções inibitórias, http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/injunctions_en.htm

constituir um meio complementar útil para reduzir os danos dos consumidores, o presente Livro Verde centra-se sobre a tutela colectiva como um instrumento que poderia ajudar a resolver os problemas que os consumidores enfrentam para obter reparação no âmbito da litigância de massa, tanto ao nível nacional como ao nível transfronteiras. 76% dos consumidores afirmam que estariam mais dispostos a recorrer aos tribunais para defender os seus direitos se pudessem associar-se a outros consumidores[29]. As empresas poderiam evitar prejuízos ligados à concorrência desleal, beneficiar de maior segurança jurídica e reduzir algumas das suas despesas de contencioso se pudessem associar as acções deduzidas contra eles[30]. Paralelamente, devem ser tomadas as necessárias precauções para não sobrecarregar as empresas com pretensões improcedentes, indemnizações punitivas ou custos excessivos.

4. OPÇÕES

19. A actual situação na UE no que diz respeito à reparação dos consumidores não é satisfatória e não permite que um grande número de consumidores afectado por uma única infracção possa obter reparação e a correspondente indemnização. A Comissão considerou algumas soluções para este problema, cuja resolução é fundamental para a protecção de mercados retalhistas saudáveis e integrados na UE. O objectivo é ter mecanismos que funcionem tanto para consumidores como para comerciantes. As opções que a seguir se apresentam estão ordenadas em função de uma participação comunitária crescente. Tanto as opções apresentadas como os diferentes elementos que as integram podem ser combinados.

Opção 1 – Inacção da CE

20. Esta opção não prevê nenhuma nova acção ao nível comunitário e baseia-se em medidas, nacionais e comunitárias, que tenham por objectivo a reparação adequada dos consumidores. No contexto dos litígios de massa, está prevista a reparação dos consumidores através dos processos judiciais nacionais, quer individuais quer colectivos, associados a mecanismos de resolução alternativa de litígios e a sistemas de tratamento de queixas geridos por comerciantes ou prestadores dos serviços. A eficácia destes mecanismos varia em função dos diferentes sistemas vigentes.

21. Ao nível comunitário, terão de ser aplicados, ou produzir efeitos em breve, instrumentos jurídicos capazes de contribuir para resolver os litígios de massa transfronteiras. A directiva relativa à mediação[31] deve ser aplicada até 2011 e a Comissão deverá prestar informações sobre essa aplicação em 2016. O regulamento comunitário relativo a acções de pequeno montante[32] aplicar-se-á a partir de 1 de Janeiro de 2009 e a Comissão informará sobre a sua aplicação em 2014. Contudo, ambos os instrumentos têm uma aplicação limitada no âmbito da litigância de massa. A directiva relativa à mediação só abrange os casos em que as partes aceitam

---

29 Regista-se mesmo um ligeiro aumento desta percentagem em comparação com os dados do anterior Eurobarómetro relativos a 2006 (74%). Ver nota de rodapé n.º 12.

30 Estudo de problema, p. 96.

31 Directiva 2008/52/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Maio de 2008, relativa a certos aspectos da mediação em matéria civil e comercial, JO L 136 de 24.5.2008, p. 3.

32 Regulamento (CE) N.º 861/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho de 11 de Julho de 2007 que estabelece um processo europeu para acções de pequeno montante, JO L 199 de 31.7.2007, p.1.

submeter-se à mediação. O regulamento relativo a acções de pequeno montante só abrange os litígios transfronteiras que não excedam 2 000 euros, pelo que a sua aplicação no contexto da tutela colectiva dependerá das regras processuais nacionais. Estas regras podem permitir, por exemplo, a associação de várias pretensões individuais contra o mesmo comerciante, se cada uma das pretensões não exceder o limiar previsto pelo regulamento. Pode ser oportuno esperar pela avaliação do impacto destas medidas comunitárias no âmbito da litigância de massa.

22. A opção 1 consistiria em esperar por mais informações[33] sobre os efeitos das medidas nacionais e comunitárias em vigor ou prestes a serem aplicadas. Tem a vantagem de não impor quaisquer custos de aplicação adicionais ao nível dos Estados-Membros ou das empresas. Mas apresenta o inconveniente de admitir que os consumidores possam recorrer a diferentes mecanismos de reparação em função do seu domicílio ou do Estado-Membro da transacção ou da ocorrência do dano. Esta situação fragmentada poderia implicar distorções da concorrência e diferentes níveis de reparação dos consumidores na UE. Esta opção provavelmente não permitiria uma reparação satisfatória para alguns dos consumidores afectados nem fazer face aos obstáculos ao mercado único.

Opção 2 - Cooperação entre Estados-Membros

23. Esta opção implica o desenvolvimento da cooperação entre os Estados-Membros a fim de assegurar que os consumidores na UE possam ter acesso aos mecanismos de reparação no âmbito da tutela colectiva disponíveis nos diferentes Estados-Membros. Nos termos da opção em apreço, os Estados-Membros que dispõem de mecanismos de reparação no âmbito da tutela colectiva admitem a participação dos consumidores de outros Estados-Membros e os Estados-Membros em que não está consagrado nenhum destes mecanismos deverão proceder à sua criação. Este objectivo poderia ser alcançado através de uma recomendação ou de uma directiva. Em paralelo, uma recomendação poderia estabelecer um conjunto de requisitos que todos os sistemas dos Estados-Membros deveriam satisfazer.

24. 13 Estados-Membros possuem alguns mecanismos de tutela colectiva (acções representativas, acções conjuntas ou processos-modelo). Estas acções podem ser intentadas por organizações de consumidores, por pessoas singulares a título individual ou por entidades públicas. Por exemplo, se num Estado-Membro em que a acção representativa estivesse prevista, um comerciante violasse a legislação de defesa do consumidor, caberia a esse Estado-Membro assegurar aos consumidores de outros Estados-Membros a sua representação através da entidade nacional competente ou garantir que entidades de outros Estados-Membros pudessem intentar uma acção representativa nos seus tribunais. No caso de acções conjuntas, o Estado-Membro em causa deveria permitir que consumidores de outros Estados-Membros se associassem às acções intentadas pelos consumidores deste Estado ou que consumidores de outros Estados-Membros pudessem intentar acções nos seus tribunais. Por fim, o Estado-Membro que admitisse o processo-modelo, deveria permitir que este pudesse ser instaurado por consumidores de outros Estados-

[33] A fim de recolher provas sobre o funcionamento dos diferentes sistemas de reparação, o painel de avaliação dos mercados de consumo será utilizado para apresentar os dados recolhidos sobre a matéria em apreço.

Membros, garantindo que os efeitos produzidos por este tipo de processo pudesse beneficiar todos os consumidores lesados, independentemente da sua nacionalidade ou residência.

25. A abertura dos mecanismos nacionais de tutela colectiva poderia ser simplificada pela criação de uma rede de cooperação em que participassem as entidades com legitimidade processual no âmbito da tutela colectiva nos Estados-Membros que possuem os referidos mecanismos, nomeadamente entidades públicas e organizações de consumidores.

26. No que diz respeito às acções representativas, a cooperação poderia permitir que entidades competentes do Estado-Membro do comerciante intentassem uma acção representativa em nome de consumidores de outros Estados-Membros, a pedido de entidades homólogas destes Estados-Membros, ou apoiassem estas entidades homólogas no âmbito de acções em nome próprio. Quanto às acções conjuntas e aos processos-modelo, os membros da rede do Estado-Membro em causa poderiam cooperar, prestando assistência aos consumidores lesados que pretendessem instaurar as correspondentes acções judiciais, ou a elas se associarem, nos tribunais do Estado-Membro do comerciante.

27. A assistência prestada poderia incluir o lançamento de campanhas de informação sobre as acções pendentes no âmbito da tutela colectiva, a recolha de pretensões, o apoio na tradução de documentos, a explicação de processos judiciais nacionais e o auxílio para encontrar advogados e juristas nacionais.

28. Os Estados-Membros nos quais estão previstos mecanismos de tutela colectiva poderiam hesitar em dotar as suas entidades nacionais de recursos que lhes permitissem accionar mecanismos de tutela colectiva nos seus tribunais em nome de consumidores de outros Estados-Membros ou prestar-lhes assistência se as entidades dos Estados-Membros sem mecanismos de tutela colectiva não estivessem sujeitas à mesma obrigação. Das consultas informais com organizações de consumidores nestes Estados-Membros parece decorrer que estes não estão dispostos a desenvolver as referidas actividades devido à falta de recursos. Assim, deveria ser introduzido um mecanismo equitativo para a assumpção das custas judiciais. Com esta finalidade, deveria incentivar-se os Estados-Membros a disponibilizarem recursos suficientes às suas entidades competentes.

29. A tarefa da rede de cooperação poderia ser simplificada se fosse tirado partido da Rede dos Centros Europeus do Consumidor (ECC-NET), que tem a vantagem de já estar a funcionar em toda a UE. Contudo, dado que a ECC-NET se ocupa essencialmente de acções transfronteiras individuais de natureza extrajudicial, seria necessário desenvolver competências diferentes, bem como multiplicar os recursos[34].

30. Uma outra possibilidade seria criar uma nova rede, especificamente para a tutela colectiva. O financiamento seria proporcional ao seu volume de trabalho, que, por sua vez, dependeria do número de entidades que fizessem parte da rede, das suas competências e especialização, das tarefas a seu cargo e do número de casos transfronteiras apresentados.

31. As questões referentes à jurisdição e ao direito aplicável às obrigações contratuais e extracontratuais (ver n.os 58 a 60), também seriam consideradas nesta opção.

---

[34] O que pode levar a eventuais custos adicionais, cuja determinação deve ser feita com o acordo dos Estados-Membros.

Opção 3 : Combinação de instrumentos

32. A opção 3 propõe uma combinação de instrumentos não vinculativos e vinculativos que, articulados, possam reforçar eficazmente as possibilidades de reparação dos consumidores, respondendo aos principais obstáculos mencionados antes, ou seja, custas judiciais elevadas, processos judiciais complexos e morosos e falta de informação dos consumidores sobre os meios de reparação disponíveis. Inclui os seguintes elementos: aperfeiçoar os mecanismos de resolução alternativa de litígios, alargar as acções de pequeno montante à litigância de massa, estender o âmbito de aplicação do regulamento relativo à cooperação no domínio da defesa do consumidor, incentivar as empresas a melhorarem os respectivos instrumentos de tratamento das queixas e tomar medidas de sensibilização dos consumidores quanto aos meios de reparação existentes.

33. Para a decisão de os consumidores agirem judicialmente ou não, o montante em causa no litígio desempenha um papel fundamental . Regra geral, quando o montante é inferior a um certo limiar, os consumidores preferem não o fazer. A eficácia dos mecanismos de resolução alternativa de litígios, das acções de pequeno montante ou da cooperação entre as autoridades públicas nacionais de aplicação da legislação varia em função do montante do litígio em causa.

34. Quando ambas as partes são suficientemente encorajadas a recorrer aos mecanismos de resolução alternativa de litígios[35], estes representaram uma solução eficaz de substituição dos processos judiciais em que estejam em causa litígios de pequeno e médio montante, dado serem mais céleres, menos onerosos e mais flexíveis. Os mecanismos de resolução alternativa de litígios podem revelar-se menos adequados quando estão em causa acções de montante elevado, que frequentemente incidem sobre factos complexos e impõem a produção das correspondentes provas. Quando o montante em causa no litígio é muito baixo, os consumidores, habitualmente, não tentam obter qualquer reparação, dado o prejuízo de cada um ser inferior às custas judiciais.

35. As acções de pequeno montante correspondem a processos judiciais simplificados em que as custas judiciais são pouco elevadas e que permitem um tratamento relativamente célere dos litígios. Por estas razões constituem um instrumento útil para dirimir os litígios individuais, em que estão em causa montantes pouco elevados ou médios, quando as partes recusam a negociação.

36. As acções das autoridades públicas nacionais responsáveis pela aplicação da legislação, como as participantes na rede de cooperação no domínio da defesa do consumidor, poderiam permitir obter reparação eficaz, sempre que tal não fosse possível através dos mecanismos de resolução alternativa de litígios e das acções de pequeno montante, nomeadamente quando os consumidores não tivessem interesse em tomar qualquer iniciativa pelo facto de os montantes em causa serem muito baixos.

37. Os mecanismos de **resolução alternativa de litígios existentes** variam consideravelmente, tanto no próprio Estado-Membro como entre os diferentes Estados-Membros. Podem ser financiados a nível público ou privado, estar a cargo

---

[35] Por exemplo, a atenção dos meios de comunicação social ou a disponibilidade de reparação judicial eficaz.

de entidades públicas ou privadas, colectivas ou individuais, ter âmbito nacional, regional ou local, ser aplicáveis a todos os litígios em matéria de consumo ou apenas a determinados sectores, conduzir a decisões de carácter vinculativo ou não vinculativo ou dar lugar a acordos entre as partes. Há igualmente diferenças significativas na cobertura, tanto sectorial como geográfica, dos mecanismos de resolução alternativa de litígios. Assim, nem todas os litígios dos consumidores podem ser dirimidos através de mecanismos de resolução alternativa de litígios. A maior parte dos mecanismos de resolução alternativa de litígios é utilizada no âmbito dos litígios individuais. Alguns Estados-Membros alteraram[36] ou poderiam adaptar[37] a respectiva legislação, de modo a reconhecerem expressamente os mecanismos de resolução alternativa de litígios para dirimir litígios de massa.

38. O quadro comunitário em vigor não exclui os mecanismos de resolução alternativa de litígios no âmbito da litigância de massa. Apesar de as duas recomendações sobre os referidos mecanismos não terem sido pensados para solucionar os litígios de massa em matéria de consumo, os seus princípios também podem ser aplicados aos mecanismos de resolução alternativa de litígios no âmbito da tutela colectiva. Estas recomendações poderiam ser completadas para responder à problemática específica deste tipo de litígios.

39. A UE poderia incentivar os Estados-Membros a estabelecerem mecanismos de resolução alternativa de litígios de massa no domínio do consumo, garantindo a sua existência em todo o espaço comunitário e a possibilidade de a eles poderem aceder todos os consumidores, ainda que a partir de outros Estados-Membros. Os Estados-Membros deveriam poder decidir sobre o modo de estabelecer os mecanismos de resolução alternativa de litígios de massa, quer optando pela adaptação dos mecanismos vigentes quer criando um ou mais mecanismos de resolução alternativa de litígios especialmente vocacionados para dirimir os litígios de massa . As redes europeias existentes, como a ECC-NET ou FIN-NET, que já prestam assistência aos consumidores que, a título individual, pretendem aceder a mecanismos de resolução alternativa de litígios de outro país, poderiam, além disso, auxiliar os consumidores, partes em litígios semelhantes, a aceder a mecanismos de resolução alternativa de litígios vocacionados para a litigância de massa de outro Estado-Membro. Esta situação poderia implicar custos operacionais adicionais para estas redes. A decisão relativa a quaisquer custos adicionais deve contar com o acordo dos Estados-Membros que co-financiam a ECC-NET.

40. Este objectivo poderia ser alcançado por uma recomendação ou por uma directiva. Uma recomendação que previsse um processo de acompanhamento orientado para os resultados ofereceria flexibilidade na sua aplicação e representaria um primeiro passo. Através de uma directiva comunitária poderia igualmente exigir-se que os Estados-Membros estabelecessem mecanismos de resolução alternativa de litígios no âmbito da tutela colectiva dos consumidores. Qualquer um destes instrumentos deveria ser suficientemente circunstanciado e apresentar os principais elementos de um sistema de resolução alternativa de litígios no âmbito da tutela colectiva (por exemplo a composição do sistema e procedimentos).

41. Em paralelo, a Comissão poderia reunir as partes interessadas para que fosse desenvolvido um modelo de mecanismo de resolução alternativa dos litígios de

---

[36] Suécia, Finlândia.

[37] Eslovénia.

massa, de fácil utilização, nomeadamente num contexto transfronteiras. Este modelo integraria os elementos principais de um mecanismo de resolução alternativa de litígios, podendo ser utilizado pelas partes interessadas que pretendessem criar o referido mecanismo. Esta seria uma etapa voluntária para a convergência dos mecanismos de resolução alternativa dos litígios de massa.

42. Outra medida que poderia ajudar a melhorar os mecanismos de reparação existentes seria que os Estados-Membros alargassem as respectivas **acções de pequeno montante** aos litígios de massa, que passariam, deste modo, a ser eficazmente dirimidos tanto no contexto nacional como no contexto transfronteiras. Por exemplo, quando diversos indivíduos tivessem a mesma queixa contra o mesmo comerciante relativamente ao mesmo dano, todos os litígios poderiam ser associados, idealmente pelo tribunal, e apreciados no âmbito de processos simplificados previstos para acções individuais de pequeno montante. Uma recomendação que estabelecesse um processo de acompanhamento poderia constituir o instrumento adequado.

43. O **regulamento relativo à cooperação no domínio da defesa do consumidor** institui uma rede ao nível da UE de entidades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação. Estas entidades podem solicitar o apoio de outros membros da rede para a investigação de eventuais violações da legislação no domínio da defesa dos consumidores e para a adopção de medidas contra os comerciantes infractores. Para a sua aplicação, o regulamento relativo à cooperação no domínio da defesa do consumidor prevê um conjunto não exaustivo de poderes de investigação e de aplicação que só podem ser exercidos quando suspeitas razoáveis indiciem a existência de uma infracção intracomunitária; neste instrumento legal estão também consagrados poderes que permitem exigir a cessação ou proibição de qualquer infracção intracomunitária.

44. O regulamento relativo à cooperação no domínio da defesa do consumidor poderia ser alterado, passando a dotar uma autoridade competente de poderes que lhe permitissem, após ter constatado uma infracção intracomunitária, exigir que o comerciante compensasse os consumidores lesados[38]. Os pormenores relativos ao funcionamento deste mecanismo deveriam ser estabelecidos pelos Estados-Membros, nomeadamente: modalidades de financiamento, como e através de que entidade os consumidores lesados poderiam ser localizados e informados, que tipos de prova deveriam ser produzidos pelos consumidores, quais as medidas a tomar caso o comerciante não respeitasse a decisão que impõe a compensação e eventuais recursos. Uma outra hipótese seria regular estas questões ao nível comunitário, através de uma recomendação ou de uma directiva. Sobre o financiamento, o n.º 7 do artigo 4,º do regulamento relativo à cooperação no domínio da defesa do consumidor determina que «Os Estados-Membros devem garantir que as autoridades competentes disponham dos recursos necessários para assegurar a aplicação do presente regulamento».

45. Seria útil que, no âmbito de aplicação do regulamento em apreço, a noção de «infracções intracomunitárias» incluísse não só os actos que lesam o interesse

---

[38] Das consultas informais realizadas pela Comissão à rede de cooperação no domínio da defesa do consumidor (*CPC network*), decorre que, na grande maioria dos Estados-Membros, as autoridades públicas responsáveis pela aplicação da legislação não podem impor a compensação dos consumidores aos comerciantes que cometeram uma infracção intracomunitária; só alguns Estados-Membros admitem que as referidas autoridades possam processar judicialmente os infractores em nome dos consumidores lesados.

colectivo dos consumidores mas também os actos que lesam os interesses individuais de vários consumidores. Haveria todo o interesse em fixar um número mínimo de consumidores envolvidos. A compensação imposta por decisão de um tribunal ou de uma autoridade pública teria de ser equitativamente repartida pelos consumidores de outros Estados-Membros. O regulamento relativo à cooperação no domínio da defesa do consumidor poderia, especialmente no âmbito das acções de montante muito baixo, impor a retenção de uma parte do lucro dos comerciantes que cometeram uma infracção intracomunitária, cabendo aos Estados-Membros dotar as respectivas autoridades públicas dos poderes necessários[39], segundo as modalidades que mais lhes conviessem. Por exemplo, seria da responsabilidade dos Estados-Membros decidir se o montante retido deveria integrar o tesouro do Estado ou ser dedicado a objectivos relacionados com os consumidores. O âmbito de aplicação do regulamento relativo à cooperação no domínio da defesa do consumidor permaneceria inalterado. Neste tipo de sistema, os consumidores individuais não teriam nenhuma parte do montante subtraído aos lucros, mas beneficiariam indirectamente do efeito dissuasivo deste sistema sobre os comerciantes.

46. As empresas estão interessadas em garantir a satisfação dos seus consumidores. Poderiam ser incentivadas medidas auto-reguladoras, sempre que ainda não estejam previstas e as que já estão a ser aplicadas poderiam mais ser melhoradas. Isto implica, por exemplo, garantir que todas as empresas tenham um **sistema interno de tratamento das queixas** que seja credível, funcione eficazmente e esteja sujeito a um controlo independente ou a normas de auditoria. A Comissão deveria encorajar todas as empresas, particularmente nos sectores em que são registados mais litígios de massa, a desenvolverem medidas de auto-regulação sob a forma de um código e a procederem à sua divulgação junto dos consumidores.

47. Deveriam ser previstas **acções de sensibilização** dos consumidores quanto aos meios de reparação ao seu dispor. Estas acções poderiam assumir a forma de acções de informação, ao nível comunitário ou ao nível nacional, quer em termos gerais quer tendo em atenção sectores específicos. Estas iniciativas poderiam abranger quer de eventos de informação realizados por organizações de consumidores quer acções promovidas pelos Estados-Membros ou pela UE.

Opção 4 - Mecanismo judicial de tutela colectiva

48. Esta opção propõe uma medida comunitária destinada a garantir a existência de um mecanismo judicial de tutela colectiva em todos os Estados-Membros. Deste modo, qualquer consumidor comunitário poderia obter reparação adequada no âmbito dos litígios de massa através de acções representativas, de acções conjuntas ou de processos-modelo. As questões a considerar incluem o financiamento destes processos, como prevenir acções improcedentes, a legitimidade processual, a escolha de processos «*opt-in*» ou «*opt-out*» e a repartição do montante da compensação. O objectivo desta opção é instituir um processo judicial no âmbito da tutela colectiva que permita aos consumidores obterem eficazmente reparação. Em qualquer caso, seria conveniente evitar aspectos que são considerados encorajadores de uma cultura

[39] Das consultas informais realizadas pela Comissão à rede de cooperação no domínio da defesa do consumidor decorre que na maior parte dos Estados-Membros não existem entidades que disponham destes poderes.

de contencioso, praticados em alguns dos países não europeus, nomeadamente indemnizações punitivas e *contingency fees* (honorários estabelecidos em função dos resultados alcançados).

49. Em relação ao **financiamento**, as custas podem impedir os consumidores de intentarem acções no âmbito da tutela colectiva, bem como dificultar o papel das organizações de consumidores na gestão dos litígios de massa através das acções representativas.

50. Uma solução parcial poderia consistir na limitação dos encargos, por exemplo isentando de custas judiciais ou reduzindo o imposto de justiça das acções conjuntas.

51. No que diz respeito às acções representativas, é crucial o financiamento das entidades que representam os consumidores. Uma primeira hipótese consiste na atribuição de uma parte da compensação à organização em causa para pagamento dos custos suportados. Um terceiro heterocompositivo (por exemplo, um banco) ou uma entidade pública poderiam conceder um empréstimo destinado a cobrir as eventuais despesas relativas ao financiamento antecipado das acções judiciais. O financiamento de acções judiciais por terceiros heterocompositivos privados (por exemplo, empresas especializadas neste domínio) é praticado com êxito em alguns Estados-Membros. Outra solução poderia consistir no financiamento público pelos Estados-Membros. A conjugação de várias soluções de financiamento é também uma hipótese a considerar.

52. Todo e qualquer mecanismo comunitário deveria favorecer as pretensões procedentes, beneficiar os consumidores e, simultaneamente, prevenir a emergência de uma indústria do contencioso, mencionada supra, que traria mais vantagens para os advogados do que para os consumidores e implicaria custos elevados para os demandados. A fim de evitar eventuais abusos de um mecanismo de tutela colectiva, vários elementos podem constituir garantias que contribuíssem para **afastar pretensões improcedentes**. O juiz pode desempenhar um papel fundamental ao decidir sobre a procedência da pretensão colectiva. Podem ainda ser apontados como filtros a certificação das entidades que representam os consumidores, bem como o princípio adoptado por alguns Estados-Membros em que as custas são suportadas pela parte vencida. O mesmo papel de filtro poderia ser desempenhado pelas autoridades públicas quando aceitassem o financiamento da tutela colectiva, mas recusassem a concessão de recursos a pretensões improcedentes.

53. A posição dos consumidores no âmbito da tutela colectiva poderia ser reforçada se entidades competentes, tais como organizações de consumidores ou o Provedor de Justiça, vissem reconhecida a sua **legitimidade processual**, de modo a poderem intervir através da figura da acção representativa.

54. Um dos elementos fundamentais da tutela colectiva é a decisão relativa à introdução de processos **«*opt-in*» ou «*opt-out*»**.

55. O processo «*opt-in*» pode ser complexo e oneroso para as organizações de consumidores que têm de assumir os trabalhos preparatórios, como o recenseamento dos consumidores, o elenco dos factos relativos a cada litígio, bem como o acompanhamento do processo e os contactos com todos os queixosos. Além disso, quando estão em causa montantes muito baixos, o interesse dos consumidores em tomar qualquer iniciativa é menor, podendo as organizações de consumidores enfrentar dificuldades em reunir um número suficientemente elevado de

consumidores que aceitem intervir. Contudo, não envolvem o risco de promover pretensões excessivas ou improcedentes.

56. As soluções «*opt-out*» poderiam mitigar algumas dificuldades dos sistemas «*opt-in*». Contudo, frequentemente são mal aceites na Europa, dado considerar-se que, a exemplo do que acontece em algumas das jurisdições não europeias, favorecem a multiplicação dos processos judiciais. Os sistemas de tutela colectiva, sejam eles quais forem, deveriam ser concebidos de modo a evitar tal risco. De qualquer modo, a divulgação da informação além-fronteiras continua a levantar algumas questões. A falta de informação poderia criar situações em que os consumidores descobrissem estar vinculados por uma decisão judicial sem o saberem ou sem terem podido influenciar a condução do processo. Além disso, nos processos «*opt-out*», as organizações de consumidores podem ter de assumir a pesada tarefa de recenseamento das vítimas e de repartição do montante da compensação.

57. No processo «*opt-in*» estes problemas poderiam ser resolvidos se o tribunal tomasse a seu cargo a **repartição do montante da compensação**, se fosse permitido que os consumidores se associassem no âmbito de uma litigância de massa após a decisão de um processo-modelo ter sido proferida e se se alargasse a produção dos efeitos desta decisão a todas as vítimas. No entanto, para poder beneficiar desta decisão, cada consumidor deveria ter de respeitar um processo judicial concreto.

58. No **contexto transfronteiras**, o regulamento relativo à competência judiciária[40] poderia ser aplicável a qualquer tipo de acção, nomeadamente às instauradas por uma autoridade pública, que exerça direitos privados (por exemplo, o Provedor de Justiça que instaure uma acção em nome dos consumidores). As acções representativas deveriam ser instauradas no tribunal do domicílio do comerciante ou no tribunal do lugar de execução do contrato (n.º 1 do artigo 5.°).

59. Nos litígios de massa que envolvessem consumidores de diferentes Estados-Membros, o tribunal deveria ter em atenção as obrigações contratuais impostas pelas diferentes legislações nacionais dos consumidores em causa (artigo 6.º do regulamento Roma I[41]). Esta situação causaria problemas práticos nos processos em que estão envolvidos consumidores de muitos Estados-Membros diferentes. Uma solução poderia consistir em modificar as disposições em vigor, impondo que, no âmbito da tutela colectiva, fosse considerada a lei do comerciante. Uma outra hipótese seria a aplicação da lei do mercado mais afectado ou a do Estado-Membro em que está estabelecida a entidade que representa os consumidores.

60. Em situações análogas no contexto da responsabilidade por produtos defeituosos (artigo 5.º do regulamento Roma II[42]), seria útil escolher a lei aplicável mediante convenção posterior ao facto que dê origem ao dano (alínea a) do n.º 1 do artigo 14.º do regulamento Roma II).

---

40 Regulamento (CE) n.º 44/2001 do Conselho, de 22 de Dezembro de 2000, relativo à competência judiciária, ao reconhecimento e à execução de decisões em matéria civil e comercial, JO L12 de 16.1.2001, p.1.

41 Regulamento (CE) n.º 593/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de Junho de 2008, sobre a lei aplicável às obrigações contratuais (Roma I) JO L 177 de 4.7.2008, p.6.

42 Regulamento (CE) n.º 864/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Julho de 2007, relativo à lei aplicável às obrigações extracontratuais (Roma II), JO L 199 de 31.7.2007, p. 40.

Q1: Na sua opinião, qual deveria ser o papel da UE no âmbito da tutela colectiva dos consumidores?

Q2: Quais das quatro opções propostas prefere? Na sua opinião, deveria ser rejeitada alguma das opções?

Q3: Concorda/discorda com algum elemento específico das opções apresentadas?

Q4: Na sua opinião, deveriam ser incluídos outros elementos na opção que escolheu?

Q5: Se, na sua opinião, for preferível combinar opções, quais gostaria de combinar e de que modo?

Q6: No que se refere às opções 2, 3 e 4, julga imprescindível a adopção de instrumentos vinculativos ou acha mais útil a adopção de instrumentos não vinculativos?

Q7: Considera que o problema poderia ser tratado de outra forma?

Através do presente Livro Verde, a Comissão Europeia convida as pessoas interessadas a expressar a sua opinião, enviando os seus contributos (com a menção «resposta ao Livro Verde sobre a tutela colectiva») até 1 de Março de 2009 para o seguinte endereço:

Comissão Europeia
Direcção-Geral Saúde e Consumidores
Rue de la Loi, 200
1049 Bruxelas
Bélgica

ou, por correio electrónico para: **Sanco-consumer-collective-redress@ec.europa.eu**

Os contributos enviados serão publicados no sítio Web da Direcção-Geral da Saúde e dos Consumidores, da Comissão Europeia, podendo solicitar-se que tenham carácter confidencial. Para isso, os respectivos autores deverão indicar expressamente na primeira página da resposta que enviaram que se opõem à sua publicação. A Comissão examinará os referidos contributos e publicará um resumo no primeiro semestre de 2009.

Com base no resultado desta consulta, a Comissão apresentará um novo documento de orientação em 2009.

Declaração de privacidade

Propósito e objectivo do tratamento de dados pessoais:

A Direcção-Geral da Saúde e dos Consumidores registará e tratará os dados pessoais apresentados na medida em que seja necessário para o acompanhamento do seu contributo para a consulta pública relativa ao Livro Verde sobre a tutela colectiva dos consumidores.

Esses dados pessoais serão tratados em conformidade com o disposto no Regulamento (CE) n.º 45/2001 relativo à protecção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais pelas instituições e pelos órgãos comunitários e à livre circulação desses dados.

Serão registados e armazenados pelo período necessário às acções de acompanhamento imprescindíveis em relação ao contributo apresentado.

Tendo em vista a transparência, os contributos, bem como o nome e a função exercida pelo autor, serão comunicados ao público, nomeadamente através das páginas Internet consagradas à saúde e aos consumidores, no site EUROPA em:

http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/collective_redress_en.htm

Right of rectification & personal data controller:

Para mais informações em relação ao tratamento dos dados pessoais ou ao exercício dos direitos (por exemplo, acesso ou rectificação de quaisquer dados inexactos ou incompletos) por favor, contactar:

Sanco-consumer-collective-redress@ec.europa.eu

Está também previsto um direito de recurso, em qualquer momento, para a Autoridade Europeia para a Protecção de Dados: edps@edps.europa.eu.