



COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS

Bruxelas, 4.5.2006  
COM(2006) 193 final

**RELATÓRIO DA COMISSÃO AO PARLAMENTO EUROPEU E AO CONSELHO**

**sobre a execução das acções comunitárias em apoio à política dos consumidores para o período de 2004-2005 conforme estabelecido pela Decisão n.º 20/2004/CE**

## ÍNDICE

1.	Introdução .....	4
2.	Acções para promover um elevado nível comum de defesa do consumidor .....	4
2.1.	Acção 1: Aconselhamento científico, análise de riscos, incluindo a avaliação comparativa e uma análise das opções de redução de riscos relevantes para a saúde e segurança dos consumidores .....	4
2.2.	Acção 2: Preparação de iniciativas legislativas e outras iniciativas de carácter regulador .....	5
2.3.	Acção 3: Monitorização e avaliação dos desenvolvimentos dos mercados que tenham um impacto nos consumidores a nível económico ou outro .....	5
2.4.	Acção 4: Recolha e intercâmbio de dados e de informações que forneçam uma base de conhecimentos para o desenvolvimento de uma política dos consumidores e para a integração dos interesses dos consumidores noutras políticas comunitárias .....	6
3.	Acções para promover a aplicação efectiva das regras de defesa do consumidor .....	6
3.1.	Acção 5: Coordenação das acções de vigilância e de aplicação da legislação .....	6
3.2.	Acção 7: Acompanhamento e avaliação da segurança dos serviços e produtos não alimentares .....	6
3.3.	Acção 8: Monitorização dos sistemas de resolução alternativa de litígios .....	7
3.4.	Acção 9: (Acção conjunta) Apoio financeiro para organismos públicos ou sem fins lucrativos pertencentes a redes comunitárias que disponibilizem informações e apoio aos consumidores .....	7
3.5.	Acção 10: (Acção conjunta) Apoio financeiro para acções específicas conjuntas de vigilância e de aplicação .....	8
4.	Acções para promover a participação das organizações de consumidores nas políticas da União Europeia.....	8
4.1.	Acção 13: Formação para o pessoal das organizações regionais, nacionais e europeias de consumidores e outras acções de apoio a nível da formação .....	8
4.2.	Acção 14: Acções de informação sobre os direitos dos consumidores.....	8
4.3.	Acção 15: Educação do consumidor, incluindo acções destinadas aos jovens consumidores e o desenvolvimento de instrumentos de educação do consumidor interactivos em linha .....	9
4.4.	Acções 16 e 17: Apoio financeiro ao funcionamento de organizações europeias de consumidores.....	9
5.	Acções para promover vários objectivos .....	9
5.1.	Acção 18: Apoio financeiro para projectos específicos a nível comunitário ou nacional em prol dos objectivos da política dos consumidores .....	9

5.2.	Acção 19: Avaliação das acções desenvolvidas no âmbito do presente quadro .....	10
6.	Conclusão .....	10

# RELATÓRIO DA COMISSÃO AO PARLAMENTO EUROPEU E AO CONSELHO

## sobre a execução das acções comunitárias em apoio à política dos consumidores para o período de 2004-2005 conforme estabelecido pela Decisão n.º 20/2004/CE

(Texto relevante para efeitos do EEE)

### 1. INTRODUÇÃO

A Decisão n.º 20/2004/CE, de 8 de Dezembro de 2003, estabelece um quadro geral para acções em apoio à política dos consumidores para o período de 2004-2007. O presente relatório descreve a aplicação da decisão supracitada em 2004 e 2005, em resposta ao disposto no artigo 13.º em matéria de apresentação de um relatório intercalar<sup>1</sup>.

As dotações de autorização anuais (incluindo a contribuição EFTA) para 2004 e 2005 ascenderam a cerca de 20,6 milhões de euros (aproximadamente 19,5 milhões de euros em créditos operacionais e 1,1 milhões em créditos administrativos). Em 2005, a Bulgária e a Roménia passaram a preencher os critérios de participação, tendo contribuído em Dezembro de 2005 com 157.907 euros. Em 2004, foram utilizados 93% dos créditos operacionais e 85% dos créditos administrativos; em 2005, a taxa de execução correspondeu a cerca de 97% em ambos os casos.

A Comissão adoptou o programa de trabalho anual relativo a 2004, como previsto no artigo 11.º da decisão, a 31 de Março de 2004, e uma versão alterada em Dezembro de 2004. O programa relativo a 2005 foi adoptado a 5 de Abril de 2005 e alterado a 17 de Fevereiro de 2006.

O presente relatório apresenta as despesas tal como autorizadas para cada objectivo estabelecido no artigo 3.º e para cada acção enunciada no anexo da decisão. O Comité Consultivo dos Estados-Membros foi consultado acerca dos programas de trabalho anuais e da execução das acções 9, 10, 16, 17 e 18.

### 2. ACÇÕES PARA PROMOVER UM ELEVADO NÍVEL COMUM DE DEFESA DO CONSUMIDOR

#### 2.1. Acção 1: Aconselhamento científico, análise de riscos, incluindo a avaliação comparativa e uma análise das opções de redução de riscos relevantes para a saúde e segurança dos consumidores

Em 2004 e 2005, foram autorizados cerca de 280.000 euros para financiar as reuniões do Comité Científico dos Produtos de Consumo e dar apoio a outros comités científicos que tratam das questões relativas aos consumidores. Este

---

<sup>1</sup> Por razões práticas, decidiu-se apresentar este relatório após encerramento da execução do orçamento de 2005, de modo a apresentar um relatório plurianual abrangendo a implementação integral dos orçamentos de 2004 e 2005.

montante possibilitou a convocação de 137 reuniões, que resultaram na adopção de 55 relatórios e pareceres científicos.

No quadro do esforço contínuo de recolha de conhecimentos acerca dos efeitos das substâncias químicas na saúde humana, em particular através dos produtos de consumo, foi financiada a segunda fase dos projectos CHEM RISK e CHEM TEST (500.000 euros). Foi atribuído um montante adicional de 41.371 euros à avaliação dos indicadores dos efeitos tóxicos para a reprodução decorrentes da exposição a produtos químicos.

## **2.2. Acção 2: Preparação de iniciativas legislativas e outras iniciativas de carácter regulador**

No quadro da preparação da revisão da legislação vigente em matéria de defesa do consumidor, foram despendidos quase 500.000 euros na elaboração de um compêndio anotado/base de dados e análise comparativa da aplicação do acervo neste domínio nos Estados-Membros, comportando uma análise da jurisprudência relevante, bem como a identificação de lacunas ou deficiências no acervo e de todos os entraves ao comércio ainda existentes. Os resultados serão divulgados no Outono de 2006.

Foram organizadas catorze oficinas para discutir diferentes questões relacionadas com o quadro comum de referência sobre o direito europeu dos contratos, num custo total de 358.000 euros. Foram utilizados 40.000 euros adicionais para co-financiar uma conferência da presidência britânica sobre estas questões. Foi atribuído um montante suplementar de 163.000 euros a outras conferências organizadas pela presidência do Conselho sobre questões actuais da política dos consumidores. Em Novembro de 2005, a nova rede de política dos consumidores dos funcionários superiores discutiu as opções da estratégia desta política para 2007-2013 (21.000 euros).

## **2.3. Acção 3: Monitorização e avaliação dos desenvolvimentos dos mercados que tenham um impacto nos consumidores a nível económico ou outro**

Foi organizado um grupo de reflexão, que custou cerca de 450.000 euros, para analisar o comportamento dos consumidores e as expectativas geradas pelos rótulos dos produtos e a informação que fornecem, tanto no caso dos produtos alimentares como não alimentares. Foi lançado um estudo, no valor de 264.200 euros, para preparar a realização de inquéritos comparativos sobre os preços dos serviços prestados aos consumidores nos países da UE. O objectivo é desenvolver uma metodologia e identificar os serviços mais relevantes de acordo com essas comparações de preços. Os resultados estarão disponíveis em 2006. Foram utilizados cerca de 2.000 euros para aceder a bases de dados sobre preços. Em Março de 2005, foi organizada uma sessão de reflexão (“brainstorming”) sobre os danos causados ao consumidor, que contou com a participação de vários economistas especialistas nesta matéria (26.200 euros).

#### **2.4. Acção 4: Recolha e intercâmbio de dados e de informações que forneçam uma base de conhecimentos para o desenvolvimento de uma política dos consumidores e para a integração dos interesses dos consumidores noutras políticas comunitárias**

No intuito de apoiar o desenvolvimento das políticas e dar uma maior ênfase às questões de consumo nas principais áreas políticas da UE com impacto sobre os interesses dos consumidores, foram atribuídos 2,1 milhões de euros à realização de inquéritos para conhecer a percepção e opinião dos consumidores sobre os serviços financeiros, os serviços de interesse geral e os direitos dos passageiros. Em 2005, foram despendidos cerca de 440.000 euros, para convocar novamente os grupos de reflexão sobre os serviços de interesse geral e acompanhar a evolução nesta área. Um montante adicional de 650.000 euros foi consagrado a um inquérito sobre a percepção e o comportamento dos consumidores no quadro do comércio transfronteiriço. Foram atribuídos aproximadamente 1,25 milhões de euros à realização de um inquérito para aferir o nível de satisfação dos consumidores face a determinados serviços específicos em todos os países da UE, e 403.000 euros à análise dos prejuízos causados ao consumidor. Foi ainda solicitada uma análise das normas e das jurisprudências nacionais em matéria de práticas comerciais desleais nos novos Estados-Membros (90.000 euros), para complemento dos estudos precedentes.

As opiniões acerca dos direitos dos passageiros motivaram novos progressos nesta área no quadro da política de transportes da UE. As percepções sobre os serviços de interesse geral foram incluídas no relatório de 2005 sobre a avaliação do desempenho das indústrias de rede que fornecem serviços de interesse geral. Os dados dos inquéritos realizados nos anos anteriores foram compilados e publicados em “Consumers in Europe – Facts and figures” (56.000 euros). Este relatório e os resultados dos inquéritos são publicados no sítio Web EUROPA.

### **3. ACCÇÕES PARA PROMOVER A APLICAÇÃO EFECTIVA DAS REGRAS DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

#### **3.1. Acção 5: Coordenação das acções de vigilância e de aplicação da legislação**

Foram atribuídos aproximadamente 220.000 euros à realização de um estudo de viabilidade e à criação de um protótipo para uma base de dados e um sistema informático de apoio à aplicação do Regulamento (CE) n.º 2006/2004, relativo à cooperação no domínio da defesa do consumidor. Os resultados foram apresentados aos Estados-Membros e o desenvolvimento do sistema começou em 2006.

#### **3.2. Acção 7: Acompanhamento e avaliação da segurança dos serviços e produtos não alimentares**

No quadro das medidas destinadas a apoiar a aplicação da directiva relativa à segurança geral dos produtos, foi empreendido um inventário comparativo das abordagens e dos métodos de avaliação da segurança dos produtos de consumo. O inventário será concluído em 2006 e fornecerá uma comparação das abordagens de avaliação dos riscos dos produtos de consumo para a saúde e a segurança, de acordo com a utilização que lhes dão as autoridades de controlo e aplicação e as entidades

responsáveis por ensaios e certificações nos EUA e nos países EEE. Foi igualmente financiado o desenvolvimento de uma aplicação informática que permitirá aos produtores e distribuidores cumprir a obrigação de notificar os produtos perigosos às autoridades nacionais de controlo, como previsto na directiva. A aplicação básica será testada no início de 2006 e deverá ficar plenamente operacional no final do ano. No quadro das oficinas organizadas com os pontos de contacto RAPEX em Novembro de 2004, foram discutidas as orientações para a notificação dos produtos perigosos. A despesa nesta área ascendeu a 376.850 euros.

Procedeu-se à realização de um inventário e de uma análise comparativa das medidas nacionais que transpõem a Directiva 2001/95/CE sobre a segurança geral de produtos e sua aplicação, num valor de 200.000 euros. Os resultados servirão de base para a verificação da transposição e aplicação em 2006. Foi realizado um estudo com o objectivo de desenvolver opções e criar um protótipo para um sistema informático de intercâmbio de informações entre as autoridades nacionais integradas na rede instituída pelo artigo 10.º da directiva (207.345 euros). Os resultados foram apresentados aos Estados-Membros em Outubro de 2005, devendo ser adoptadas novas decisões em 2006. Em Março de 2005, uma conferência realizada com os Estados-Membros debateu a programação das actividades de fiscalização do mercado (125.000 euros). Em Agosto de 2005, uma reunião de peritos analisou diferentes possibilidades de melhorar a base de dados de lesões (6.000 euros). Um estudo de viabilidade foi posteriormente lançado, representando uma despesa no valor de aproximadamente 100.000 euros. Iniciou-se a realização de avaliações técnicas para o desenvolvimento de normas de segurança de produtos no que se refere a isqueiros seguros para crianças, barreiras de segurança e escadas para crianças (cerca de 48.000 euros). Foi ainda despendido um montante adicional de 70.000 euros em assistência técnica informática relacionada com o sistema RAPEX.

### **3.3. Acção 8: Monitorização dos sistemas de resolução alternativa de litígios**

Procedeu-se à realização de uma análise comparativa dos meios de reparação acessíveis aos consumidores nos Estados-Membros da UE, nos EUA, no Canadá e na Austrália (185.400 euros).

### **3.4. Acção 9: (Acção conjunta) Apoio financeiro para organismos públicos ou sem fins lucrativos pertencentes a redes comunitárias que disponibilizem informações e apoio aos consumidores**

Em 2004, foi atribuído um total de quase 4,7 milhões de euros às redes de apoio ao consumidor, no âmbito das acções conjuntas empreendidas com as autoridades nacionais. Esse montante incluiu contribuições destinadas à fase de transição da Rede Europeia Extrajudicial (*EEJ-NET*) em 2004, em 15 Estados-Membros, na Noruega e na Islândia (quase 737.000 euros), bem como ao primeiro ano da Rede Europeia integrada de Apoio ao Consumidor (*European Consumer Helpnet*) previsto para 2005 e à extensão desta rede a 6 novos Estados-Membros (República Checa, Polónia, Estónia, Lituânia, Chipre e Letónia). Em 2005, foram consagrados 4 milhões de euros à Rede Europeia de Apoio ao Consumidor, incluindo a abertura de novos escritórios em Malta e na Eslováquia e o desenvolvimento de ferramentas informáticas e de um logótipo. A fusão das diferentes redes existentes resultou num serviço único e centralizado destinado aos consumidores que se deparam com dificuldades ligadas ao comércio transfronteiriço e numa maior eficiência em termos de custos.

### **3.5. Acção 10: (Acção conjunta) Apoio financeiro para acções específicas conjuntas de vigilância e de aplicação**

Em 2004, foi co-financiada uma acção conjunta em que participaram as autoridades alemãs, austríacas, belgas, estónias e luxemburguesas, no montante de 110.000 euros, com o objectivo de criar um novo sistema na Internet de informação e comunicação na área da fiscalização do mercado. Esse sistema visa, nomeadamente, facilitar o conhecimento dos resultados dos testes de segurança aos produtos por parte do sector industrial e a análise dos dados estatísticos. Este trabalho deverá ser finalizado até ao final de 2006. Em 2005, foi co-financiada uma acção conjunta com 15 Estados-Membros, num montante de 1 milhão de euros, para promover boas práticas em várias áreas da fiscalização do mercado.

Uma acção conjunta de fiscalização destinada a criar um sistema de registo em linha dos acidentes e lesões resultantes da ingestão de produtos não alimentares por crianças de idade igual ou inferior a 3 anos (77.128 euros) foi co-financiada juntamente com as autoridades italianas, alemãs, cipriotas, finlandesas e francesas. Esta acção, designada por “Susy Safe”, deverá garantir a recolha de dados provenientes das associações de consumidores e das autoridades nacionais de fiscalização do mercado, a identificação dos tipos de produtos envolvidos nas lesões, a avaliação do impacto das disparidades socioeconómicas no risco de lesão e a análise das questões relacionadas com a educação dos consumidores. Os primeiros resultados deverão ser apresentados no início de 2007.

## **4. ACÇÕES PARA PROMOVER A PARTICIPAÇÃO DAS ORGANIZAÇÕES DE CONSUMIDORES NAS POLÍTICAS DA UNIÃO EUROPEIA**

### **4.1. Acção 13: Formação para o pessoal das organizações regionais, nacionais e europeias de consumidores e outras acções de apoio a nível da formação**

Em 2004 e 2005, 18 acções de formação dirigidas às associações de consumidores beneficiaram de aproximadamente 1,3 milhão de euros. Mais de 400 pessoas ligadas a estas associações, 50% das quais provenientes dos novos Estados-Membros, da Roménia e da Bulgária, receberam formação nas áreas de gestão, técnicas de pressão (“lobbying”) e direito comunitário. Os participantes manifestaram um elevado nível de satisfação com as acções de formação nas avaliações *ex-post*. Estas acções respondem a uma necessidade significativa de melhorar a capacidade e as competências técnicas do pessoal envolvido nas associações de consumidores dos novos Estados-Membros. Em 2004, foram ainda organizadas oficinas destinadas aos especialistas das associações de consumidores responsáveis pelo controlo das substâncias químicas presentes nos produtos alimentares e pela fiscalização da segurança dos produtos (87.500 euros).

### **4.2. Acção 14: Acções de informação sobre os direitos dos consumidores**

Foram despendidos quase 2 milhões de euros numa campanha de informação sobre os direitos dos consumidores e a promoção das associações de consumidores na Polónia, lançada a 16 de Maio de 2005, em Varsóvia, pela Comissária Danuta Hübner. A associação de consumidores polaca comunicou um aumento substancial do interesse e dos pedidos de informação por parte dos consumidores. Em 2005,



foram atribuídos mais de 2 milhões de euros ao lançamento de campanhas semelhantes na República Checa, na República Eslovaca e na Eslovénia. Foram disponibilizados cerca de 130.000 euros para a realização de inquéritos sobre o impacto destas campanhas.

Foi atribuído um montante suplementar de 126.000 euros à manutenção e actualização das páginas dedicadas às questões de consumo no sítio Web EUROPA. A reimpressão da estratégia para a política dos consumidores, a publicação impressa do inquérito aos consumidores sobre os serviços de interesse geral, o armazenamento, a distribuição e a ilustração das publicações representaram um custo de 25.000 euros. A publicação de uma brochura sobre as novas regras aplicáveis às práticas comerciais desleais representou ainda uma despesa de 50.000 euros.

#### **4.3. Acção 15: Educação do consumidor, incluindo acções destinadas aos jovens consumidores e o desenvolvimento de instrumentos de educação do consumidor interactivos em linha**

Em 2004 e 2005, foram atribuídos 3,2 milhões de euros à publicação da segunda e terceira edições do Diário do Consumidor Europeu, destinado aos jovens consumidores de 16-18 anos de idade. No que se refere à edição de 2005/2006, foram produzidas e distribuídas cerca de 940.000 cópias. As autoridades nacionais e regionais estão a contribuir para a terceira edição desta publicação (2006/2007), que chegará a mais de um milhão de jovens. Os resultados da avaliação dos primeiros anos do Diário realizada em 2005 foram bastante positivos. Um montante de quase 400.000 euros foi disponibilizado para adaptar as ferramentas Internet de educação dos consumidores para adultos, desenvolvidas em 2005 para a UE-15 e os novos Estados-Membros; 1.800 euros foram utilizados para organizar uma reunião de peritos nesta matéria. Além disso, foi analisada a necessidade de criar mestrados europeus integrados sobre as questões de consumo (cerca de 50.000 euros).

#### **4.4. Acções 16 e 17: Apoio financeiro ao funcionamento de organizações europeias de consumidores**

No intuito de cobrir os custos operacionais da Associação Europeia para a Coordenação da Representação dos Consumidores na Normalização (ANEC), foi disponibilizado um apoio financeiro no valor de 1,2 milhões de euros em 2004 e 1,3 milhões em 2005; o Secretariado Europeu das Uniões de Consumidores (BEUC), beneficiou de um montante no valor de 1,2 milhões de euros em 2004 e 1,25 milhões em 2005. No que se refere aos anos anteriores, verificou-se um aumento do apoio comunitário com vista à integração das associações de consumidores dos novos Estados-Membros a nível da UE.

### **5. ACÇÕES PARA PROMOVER VÁRIOS OBJECTIVOS**

#### **5.1. Acção 18: Apoio financeiro para projectos específicos a nível comunitário ou nacional em prol dos objectivos da política dos consumidores**

No seguimento do convite à apresentação de propostas de 2004, foi co-financiado um total de 15 projectos específicos num montante global de aproximadamente 2,3 milhões de euros. Os principais beneficiários foram organizações nacionais de

consumidores e outras ONG. Cinco projectos beneficiaram de uma taxa de co-financiamento de 75%, reservada aos novos Estados-Membros. No convite à apresentação de propostas de 2005, é dada maior importância à realização de parcerias transnacionais e à divulgação dos resultados. Foram seleccionados quatro projectos para co-financiamento, num valor total estimado de cerca de 2,35 milhões de euros. Dois desses projectos têm como principal objectivo desenvolver as capacidades das associações de consumidores (“capacity building”) dos novos Estados-Membros. Os contratos serão assinados após verificação detalhada dos orçamentos e aprovação dos orçamentos definitivos. A atribuição das contribuições financeiras foi decidida no período de três meses, a partir do prazo final de apresentação das propostas, e a lista dos projectos financiados foi publicada no sítio Web EUROPA.

Foi criado um fórum Internet para facilitar a formação de redes e a procura de parceiros, que se revelou uma ferramenta útil, permitindo facilmente a todos os cidadãos solicitarem um determinado esclarecimento, embora não tenha obtido resultados significativos em matéria de procura de parceiros. Os custos externos da avaliação das propostas de projecto elevaram-se a 6.000 euros. No seguimento das recomendações da Assembleia das Organizações de Consumidores, um grupo de trabalho *ad-hoc* do Grupo Consultivo Europeu dos Consumidores reuniu em Fevereiro de 2005 e analisou várias formas de melhorar certos projectos das associações de consumidores (4.000 euros).

## **5.2. Acção 19: Avaliação das acções desenvolvidas no âmbito do presente quadro**

Foram atribuídos 149.730 euros à avaliação da base de dados europeia sobre a jurisprudência relativa às cláusulas abusivas nos contratos (CLAB). Os resultados da avaliação põem em causa a relação custo-benefício e a eficiência da base de dados, nas condições actuais de utilização. Não está prevista nenhuma despesa adicional com a base de dados CLAB. A avaliação das contribuições financeiras concedidas às organizações europeias de consumidores no período de 2000-2003 representou uma despesa de cerca de 85.000 euros. Os resultados serão divulgados em 2006. Em 2005, foram atribuídos 230.000 euros à avaliação do Diário do Consumidor Europeu e a uma avaliação do impacto da Estratégia para a Política dos Consumidores 2002-2006 nas políticas nacionais dos consumidores.

Não foram financiados projectos a título das acções 6, 11 e 12.

## **6. CONCLUSÃO**

A Decisão 20/2004/CE visa limitar rigorosamente as despesas aos projectos que procurem realizar os objectivos da política dos consumidores. Entre as acções financiadas, as acções que procuram criar uma base de conhecimento para a actividade política têm adquirido uma maior importância e, em grande medida, têm sido exploradas para consolidar a integração dos interesses dos consumidores nas outras políticas comunitárias. Foram lançadas novas acções conjuntas com os Estados-Membros, nomeadamente em matéria de fiscalização do mercado. A fusão dos centros de apoio aos consumidores existentes na Europa resultou numa maior eficiência em termos de custos e a sua execução através de acções conjuntas com os Estados-Membros proporcionou uma base financeira mais segura. Além disso, foram

lançadas novas iniciativas nas áreas da informação e da educação dos consumidores e foi dedicada uma energia considerável à melhoria da qualidade das propostas de projecto. Certos instrumentos novos de apoio às associações nacionais de consumidores, como as acções de desenvolvimento das capacidades (“capacity building”) receberam maior prioridade. Na fase actual, é cedo para avaliar a maioria das novas experiências, uma vez que os resultados só ficarão disponíveis nos próximos dois anos.