

PT

PT

PT



COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS

Bruxelas, 2.7.2009
COM(2009) 336 final

RELATÓRIO DA COMISSÃO AO PARLAMENTO EUROPEU E AO CONSELHO

sobre a aplicação do Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento Europeu 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 («regulamento relativo à cooperação no domínio da defesa do consumidor»)

ÍNDICE

1.	Introdução.....	3
1.1.	Antecedentes	3
1.2.	Âmbito e metodologia utilizada.....	3
2.	Quadro institucional e de aplicação da legislação: estabelecimento da rede CPC	4
2.1.	Criação da rede CPC: designação das autoridades	4
2.2.	Desenvolvimento do instrumento informático: o sistema de cooperação em matéria de defesa do consumidor	5
2.3.	Comité CPC	5
2.4.	Modificações ao anexo do regulamento.....	6
3.	Funcionamento da rede CPC - uma primeira avaliação	6
3.1.	Generalidades	6
3.2.	Instrumento informático.....	7
3.3.	Operações da rede: principais lacunas	8
4.	Alargamento do quadro para a cooperação	9
4.1.	Actividades comuns e intercâmbio de funcionários.....	9
4.2.	Cooperação na aplicação da legislação com países terceiros.....	9
5.	Conclusões.....	10
5.1.	Generalidades	10
5.2.	Consolidar a rede CPC	10
5.3.	Melhorar a eficiência e a eficácia da rede.....	10
5.4.	Reforçar o quadro para a cooperação administrativa.....	12

1. INTRODUÇÃO

1.1. Antecedentes

O Regulamento relativo à cooperação no domínio da defesa do consumidor¹ («Regulamento CPC») foi adoptado em 27 de Outubro de 2004 e entrou em vigor em 29 de Dezembro de 2006 após dois anos de intenso trabalho preparatório por parte da Comissão e dos Estados-Membros.

O referido regulamento estabelece uma rede a nível europeu de autoridades públicas responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor nos Estados-Membros («rede CPC»), que começou a funcionar em Dezembro de 2006. O Regulamento CPC harmoniza parcialmente os poderes das autoridades em matéria de investigação e de aplicação da lei e estabelece os mecanismos que permitem o intercâmbio de informações pertinentes e/ou a tomada de medidas correctivas para impedir as infracções em situações transfronteiriças². Obriga os Estados-Membros a responder aos pedidos de assistência mútua que lhes são dirigidos através da rede CPC e a assegurar que são atribuídos recursos adequados às autoridades da rede para que estas possam cumprir as suas obrigações. O regulamento proporciona um quadro mais amplo para o desenvolvimento de iniciativas de cooperação administrativa, para as quais a Comissão prevê financiamento.

Dado que o regulamento faz parte do Acordo EEE³, as mesmas regras e os mesmos mecanismos também são válidos para os países EFTA que aplicam o Acordo EEE. Estes países estão totalmente integrados nas actividades da rede.

Proporcionando um utensílio eficaz para a aplicação transfronteiriça da legislação e um enquadramento para o intercâmbio das melhores práticas e para o trabalho em comum, o regulamento pretende, em última instância, garantir de forma sistemática um nível elevado de defesa do consumidor na UE e reforçar a sua confiança no mercado interno.

1.2. Âmbito e metodologia utilizada

O presente relatório cumpre a obrigação da Comissão de, nos termos do artigo 21.º do Regulamento CPC, apresentar de dois em dois anos ao Parlamento Europeu e ao Conselho um relatório sobre a aplicação do referido regulamento.

Abrange os primeiros dois anos de operação da rede CPC, ou seja, 2007 e 2008. Quando necessário, faz-se referência ao trabalho preparatório realizado antes de 2007 que visava assegurar o início atempado das operações da rede em Dezembro de 2006.

¹ Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento Europeu 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 («regulamento relativo à cooperação no domínio da defesa do consumidor»); JO L 364 de 9.12.2004, p. 1.

² A rede tem por objectivo proteger os interesses colectivos dos consumidores, não tratando, por conseguinte, queixas individuais dos consumidores.

³ Decisão n.º 92/2006 do Comité Misto do EEE, de 7 de Julho de 2006.

O relatório baseia-se nos relatórios bienais preparados pelos Estados-Membros⁴ para cumprir as suas próprias obrigações de notificação ao abrigo do regulamento, nos dados estatísticos extraídos do instrumento informático utilizado pela rede CPC e na experiência prática adquiridas através das primeiras acções de fiscalização da UE coordenadas pela Comissão (EU-*sweeps*)⁵.

2. QUADRO INSTITUCIONAL E DE APLICAÇÃO DA LEGISLAÇÃO: ESTABELECIMENTO DA REDE CPC

Nos seus dois primeiros capítulos, o Regulamento CPC estabelece os elementos institucionais e outros cuja operacionalidade era imprescindível para estabelecer a rede CPC até ao final de 2006.

2.1. Criação da rede CPC: designação das autoridades

Para formar a rede CPC, o regulamento exige que os Estados-Membros designem autoridades públicas responsáveis pela aplicação da legislação («autoridades competentes») e um serviço de ligação único para coordenar a aplicação do regulamento a nível nacional. Os Estados-Membros devem igualmente garantir que estas autoridades tenham os poderes mínimos de investigação e de aplicação da legislação necessários para dar cumprimento ao regulamento e que disponham dos recursos necessários para cumprir as suas obrigações.

Todos os Estados-Membros tiveram de fazer esforços substanciais para adaptar o seu quadro legislativo nacional às exigências do Regulamento CPC, especialmente no que se refere à criação da estrutura necessária para a cooperação transfronteiriça. As mudanças diziam sobretudo respeito à alteração dos poderes de investigação e de aplicação da legislação conferidos às autoridades nacionais no domínio dos consumidores a fim de respeitarem os requisitos em matéria de poderes mínimos indicados no artigo 4.º do regulamento. Em alguns casos, contudo, foi necessário criarem-se novas autoridades e o sistema nacional de aplicação da legislação teve de ser alterado para garantir que as autoridades públicas dispusessem de poderes de aplicação da legislação em conformidade com o regulamento.

No final do período de referência, todos os Estados-Membros tinham notificado à Comissão a lista de autoridades, à excepção de dois Estados-Membros que ainda deviam notificar formalmente as autoridades responsáveis pela aplicação da directiva relativa às práticas comerciais desleais⁶.

Nos termos do artigo 5.º do regulamento, a lista de autoridades notificadas à Comissão é publicada no Jornal Oficial da União Europeia⁷.

⁴ Os relatórios bienais dos Estados-Membros são publicados no sítio Web Europa.

⁵ Os EU-*sweeps* são exercícios conjuntos de vigilância do mercado e de aplicação da legislação efectuados pelas autoridades da rede.

⁶ Directiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Maio de 2005, relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno (JO L 149 de 11.6.2005, p. 22-39).

⁷ JO L 40 de 23.2.2007 e JO L 286 de 28.11.2007. Está actualmente em preparação uma actualização que reflecte as alterações notificadas desde Junho de 2007.

A Comissão, que está a acompanhar de perto o processo de notificação das autoridades, manifestou a sua preocupação em relação à eficiência dos organismos administrativos nacionais designados em dois casos, devido ao grande número de autoridades envolvidas, e convidou os Estados-Membros a reconsiderar o quadro de aplicação da legislação notificado. Em ambos os casos, propôs-se uma alternativa, mas ainda não foi aplicada, devido a atrasos no procedimento nacional de designação de novas autoridades.

No que diz respeito à obrigação de afectar recursos adequados, é difícil avaliar inteiramente a situação com base nas informações facultadas apenas nos relatórios nacionais. Os dados apresentados nesses relatórios raramente se referem exclusivamente às actividades CPC e não são comparáveis. Ao que parece, as tarefas realizadas no âmbito do Regulamento CPC são regra geral desempenhadas por funcionários que as acumulam juntamente com as suas tarefas normais, sendo difícil identificar os recursos atribuídos à rede. Embora todas as autoridades tenham designado pelo menos uma pessoa de contacto para questões relativas ao CPC, parece haver diferenças importantes na capacidade administrativa dos Estados-Membros.

2.2. Desenvolvimento do instrumento informático: o sistema de cooperação em matéria de defesa do consumidor

O artigo 10.º do Regulamento CPC prevê o desenvolvimento de um instrumento informático que as autoridades devem utilizar para o intercâmbio de informações. O desenvolvimento e a manutenção do sistema de cooperação em matéria de defesa do consumidor (CPCS) são da responsabilidade da Comissão.

A Comissão envolveu estreitamente os Estados-Membros neste projecto e criou um grupo de utilizadores-chave que presta assistência ao trabalho analítico que precede o desenvolvimento de funcionalidades do CPCS e os testes de novas versões.

Uma primeira versão com um conjunto básico de funcionalidades já estava operacional antes do lançamento da rede CPC. Desde então, foram introduzidos vários melhoramentos para aumentar a facilidade de utilização do instrumento informático, melhorar as suas funcionalidades e desenvolver novas características.

2.3. Comité CPC

Nos termos do artigo 19.º do regulamento, a Comissão é assistida nas suas tarefas de aplicação por um comité composto por representantes dos Estados-Membros (o «comité CPC»). Este comité é presidido pela Comissão.

Uma das primeiras tarefas do comité foi estabelecer um conjunto de regras para as operações da rede CPC, que esclarecem alguns princípios previstos no Regulamento CPC. Estas regras incluem disposições em matéria de prazos, requisitos relativos às informações obrigatórias mínimas aplicáveis aos pedidos e os diferentes direitos de acesso às informações trocadas através do instrumento informático. A Comissão

adoptou as normas de execução⁸ em Dezembro de 2006, a tempo para o lançamento da rede.

2.4. Modificações ao anexo do regulamento

O Regulamento CPC contém um anexo que enumera os actos jurídicos a que se aplicam os mecanismos de cooperação. O anexo abrange sobretudo legislação da UE em matéria de defesa dos consumidores, mas também inclui outras áreas⁹.

O anexo foi alterado durante o período abrangido pelo relatório para incluir a Directiva 2005/29/CE relativa às práticas comerciais desleais. Estão actualmente a ser analisadas três propostas para aumentar o anexo CPC. Estas incluem a proibição do «spam»¹⁰ e duas propostas sobre os direitos dos passageiros no domínio do transporte marítimo e por autocarro¹¹. Embora haja mais propostas para fazer cumprir a legislação da UE através da rede CPC, a prioridade actual da Comissão é consolidar a rede antes de introduzir novas alterações no anexo.

3. FUNCIONAMENTO DA REDE CPC - UMA PRIMEIRA AVALIAÇÃO

3.1. Generalidades

Após um início relativamente lento, a actividade da rede foi acelerada rapidamente até alcançar um total de 719 pedidos de assistência mútua¹² em dois anos, dos quais 327 foram criados em 2007 e 392 em 2008. Em referência ao mesmo período, as autoridades procederam ao encerramento de 40 % dos pedidos de informação e 30 % dos pedidos de aplicação da legislação apresentados.

Na maioria dos casos, trata-se de pedidos de informação (39 % do número total de casos) e de pedidos para adopção de medidas coercivas para impedir uma infracção confirmada da legislação (37 % do número total de casos). Os pedidos de aplicação

⁸ Decisão da Comissão, de 22 de Dezembro de 2006, que aplica o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento e do Conselho relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor no que respeita à assistência mútua, com a redacção que lhe foi dada pela Decisão 2008/282/CE da Comissão de 17 de Março de 2008; JO L 32 de 6.2.2007 e JO L 89 de 1.4.2008.

⁹ As outras áreas incluem, por exemplo: o Regulamento (CE) n.º 261/2004 relativo aos direitos dos passageiros aéreos, JO L 46 de 17.2.2004; a Directiva 2000/31/CE relativa ao comércio electrónico, JO L 178 de 17.7.2000.

¹⁰ Directiva 2002/58/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de Julho de 2002, relativa ao tratamento de dados pessoais e à protecção da privacidade no sector das comunicações electrónicas: artigo 13.º no que se refere à protecção dos consumidores (JO L 2001 de 31.7.2002, p. 37).

¹¹ Proposta de regulamento respeitante aos direitos dos passageiros do transporte marítimo e fluvial e que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor [COM(2008)816].

Proposta de Regulamento relativo aos direitos dos passageiros nos transportes de autocarro e que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor [COM(2008)817]

¹² No âmbito dos mecanismos de cooperação CPC, as autoridades podem simplesmente enviar uma mensagem de advertência («alerta») a outras autoridades envolvidas, podem pedir informações pertinentes para apoiar as suas próprias investigações e o seu trabalho de aplicação da legislação («pedido de informações») ou podem pedir a outra autoridade que tome as medidas adequadas para impedir uma prática que viola a lei («pedidos de aplicação da legislação»).

da legislação quase duplicaram nesses dois anos, registando assim o aumento mais acentuado.

Além disso, a rede CPC levou a cabo dois exercícios conjuntos de fiscalização do mercado e aplicação da legislação («*sweeps*») que assumiram a forma de inquéritos através da Internet: um foi realizado em sítios Web que vendiam bilhetes aéreos em 2007 e outro em sítios Web que ofereciam *ring tones* para telemóveis em 2008. O trabalho de aplicação da legislação está ainda em curso relativamente ao *sweep* de 2008.

A maioria das infracções no CPCS dizia respeito a disposições de publicidade enganosa¹³ (cerca de um terço do número total de casos) e a práticas comerciais em linha (Internet e correio electrónico). Em termos de sectores, os dois EU-*sweeps* da contribuíram para aumentar o número de pedidos de assistência mútua nos sectores em que a autoridades levaram a cabo os seus inquéritos, nomeadamente, nos transportes e nas comunicações. É de estranhar a falta ou o número muito baixo de casos¹⁴ relacionados com certas directivas¹⁵.

As actividades da rede já estão a produzir resultados reais para os consumidores. Para dar apenas um exemplo, o *sweep* nas companhias aérea fez com que estas melhorassem progressivamente os seus procedimentos de reserva em linha e as suas páginas Web para cumprir os requisitos de legislação da UE.

3.2. Instrumento informático

O número crescente de casos de CPC e o *feedback* dos Estados-Membros confirmam que o instrumento informático está a corresponder, em geral, às expectativas das autoridades e a cumprir o seu objectivo de facilitar o intercâmbio de informações.

Não obstante, são necessárias mais melhorias. Os Estados-Membros levantaram em especial as seguintes questões:

- O custo elevado da conexão à rede segura TESTA, utilizada pelo CPCS. Esta é uma dificuldade levantada especialmente pelas autoridades que utilizam raramente o sistema devido ao número reduzido de casos na sua área de competência;
- Atrasos na aplicação das novas versões e das actualizações;
- A ausência de certas funcionalidades no instrumento informático, designadamente aquelas que permitem a preparação e a coordenação dos exercícios conjuntos de fiscalização do mercado e de aplicação da legislação, nos termos do artigo 9.º do Regulamento CPC.

¹³ Trata-se de infracções no que se refere à Directiva 84/450/CEE do Conselho relativa à publicidade enganosa verificadas até ao final de 2007, altura em que as disposições em matéria de publicidade enganosa aplicáveis às relações entre empresas e consumidores foram incorporadas na Directiva 2005/29/CE relativa às práticas comerciais desleais.

¹⁴ Ou seja, menos de 10 pedidos em dois anos, sendo a maioria alertas.

¹⁵ Para mais pormenores, consultar o anexo 1.

Outro desafio é assegurar que todos os utilizadores possam utilizar o instrumento informático na medida das suas necessidades, incluindo os que trabalham em áreas onde há pouca actividade relativamente ao CPC. Alguns Estados-Membros gostariam que o CPCS incorporasse interfaces multilingues.

3.3. Operações da rede: principais lacunas

A experiência adquirida desde que a rede CPC foi implantada também revela algumas lacunas na forma como as autoridades cooperam:

- Um número significativo de autoridades notificadas não está ligado ou não utiliza activamente o sistema, ou seja, estas autoridades não fazem pedidos de assistência mútua, embora isto seja uma condição prévia essencial para o funcionamento eficaz da rede CPC. Um terço das autoridades, apesar de possuir senha e acesso, não está a utilizar activamente o CPCS¹⁶;
- O encerramento dos pedidos está a demorar cada vez mais tempo: para ilustrar este facto, saliente-se que, até Junho de 2008, para o encerramento dos pedidos de informação, eram necessários, em média, 81 dias, tendo este número aumentado para 148 até ao final de 2008. Isto pode ser parcialmente explicado pela maior complexidade dos casos transfronteiriços, mas é frequentemente um indicador de não cumprimento dos prazos estabelecidos ou de outros requisitos de funcionamento;
- As autoridades estão a utilizar o instrumento informático de formas tão diferentes que isto pode ter um impacto negativo nos seus esforços de cooperação. A utilização de alertas, por exemplo, está a dividir a rede entre aqueles que defendem uma transmissão generalizada a todas as autoridades e aqueles que preferem uma abordagem mais selectiva. No centro desta discussão encontram-se questões de recursos, uma vez que as autoridades precisam de verificar se a infracção também afecta os seus consumidores nacionais. Algumas vezes, há falta de informações fundamentais, o que obriga as autoridades a procurar esclarecimentos e/ou a levar a cabo inquéritos mais profundos;
- As normas de execução precisam de ser revistas à luz da experiência prática adquirida nos primeiros dois anos de operação da rede. As regras para a supressão de casos (nomeadamente de alertas) são pouco coerentes e certos aspectos da protecção dos dados devem ser clarificados. Também é necessário proceder a uma verificação da situação real de determinadas disposições, tais como os prazos fixados para a apresentação de pedidos ou de *feedback*.
- O Regulamento (CE) n.º 261/2004 relativo aos direitos dos passageiros aéreos, que é abrangido pelo Regulamento CPC, prevê a nomeação de organismos nacionais responsáveis pela aplicação de legislação. Esses organismos são competentes para tomar medidas coercivas contra operadores nacionais e não nacionais com actividade no seu território. Isto pode ter contribuído para uma utilização limitada da rede CPC neste sector.

¹⁶ Consultar a secção relevante no anexo 1.

O trabalho da rede em termos de aplicação da legislação também revelou ser imprescindível tratar uma série de questões de natureza mais horizontal para que a rede alcance o teu potencial máximo:

- É necessária uma posição consensual quanto aos factos relevantes e uma interpretação comum de regras de defesa dos consumidores na UE, nomeadamente no que se refere à definição de «interesses colectivos dos consumidores». Também surgiram visões diferentes no que diz respeito à forma como o acervo relativo à defesa do consumidor interage com outros normativos comunitários pertinentes.
- Há que ponderar a questão da jurisdição e da legislação aplicável quando as autoridades públicas exercem as suas competências, bem como até que ponto se aplica a obrigação de cooperar, introduzida pelo Regulamento CPC;
- Para maximizar o impacto do seu trabalho e torná-la uma potente força dissuasiva em toda a UE, a rede precisa de um perfil de maior relevância.

4. ALARGAMENTO DO QUADRO PARA A COOPERAÇÃO

4.1. Actividades comuns e intercâmbio de funcionários

Além de estabelecer disposições processuais de cooperação, o Regulamento CPC visa encorajar o intercâmbio de melhores de prática e de cooperação através do trabalho conjunto em projectos ou actividades comuns, bem como de um esquema para o intercâmbio de funcionários financiado pela Comissão. A gama de actividades é, por conseguinte, muito ampla: seminários, cursos de formação, medidas de sensibilização, projectos de desenvolvimento de normas, metodologias e técnicas de aplicação da legislação comuns.

A rede participou em vários destes projectos e intercâmbios nos dois primeiros anos de funcionamento, mas fez uma utilização limitada dos meios financeiros que a Comissão disponibilizou em 2008. As principais dificuldades levantadas pelos Estados-Membros são:

- as actividades e o esquema não são bem conhecidos pelas autoridades;
- o risco de dispersão de recursos em muitos projectos diferentes, o que pode reduzir a eficácia da rede;
- a existência de complexidades administrativas no processo de candidatura e na atribuição de subsídios, em especial no que toca ao(s) chefe(s) de projecto.

4.2. Cooperação na aplicação da legislação com países terceiros

O artigo 18.º do regulamento estabelece a base jurídica para a celebração de acordos de cooperação com as autoridades responsáveis pela aplicação da legislação nos países terceiros.

Num mundo cada vez mais globalizado, a justificação para uma cooperação mais forte entre autoridades responsáveis pela aplicação da legislação também se aplica às

relações com as autoridades de países que não pertencem à União Europeia, nomeadamente aqueles que têm fortes laços económicos com os Estados-Membros. Estão a ser identificados os contactos que exploram possibilidades de cooperação com as autoridades dos EUA e da Suíça, ambos identificados como prioritários nos debates com os Estados-Membros.

5. CONCLUSÕES

5.1. Generalidades

O Regulamento CPC revelou ser uma ferramenta potente de aplicação da legislação, que aumenta o nível de defesa do consumidor na UE. Contribuiu para colmatar uma lacuna, visto dar às autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação um meio eficaz de pôr fim a práticas comerciais que lesam o consumidor em situações transfronteiriças e facilitar a junção de forças para criar um ambiente credível de aplicação da legislação na UE.

A rede está a produzir resultados reais para os consumidores. A cooperação entre as autoridades espanholas e francesas, por exemplo, permitiu que, em Abril de 2008, fossem detidas 87 pessoas e se pusesse fim a uma situação de fraude ligada a uma falsa lotaria operada a partir de Espanha. As acções de fiscalização da UE são outro bom exemplo desta cooperação.

A avaliação dos primeiros dois anos de funcionamento da rede demonstra, contudo, que esta ainda não alcançou o seu pleno potencial e revela uma série de lacunas. A prioridade da Comissão é trabalhar em parceria estreita com os Estados-Membros para abordar estas questões no âmbito do quadro jurídico vigente. A Comissão reserva-se o direito de, em último recurso, dar início a um procedimento por infracção contra Estados-Membros que, de forma constante e sistemática, não cumprem as suas obrigações nos termos do regulamento.

5.2. Consolidar a rede CPC

A Comissão empenhar-se-á em consolidar a rede, assegurando-se de que todas as autoridades designadas pelos Estados-Membros utilizam activamente o sistema informático. O instrumento informático continua a ser melhorado, particularmente no que se refere ao desenvolvimento de novas características e ao aumento da facilidade de utilização. A capacidade de formação foi aumentada através da criação de uma rede de formadores nacionais no final de 2008.

Uma questão fundamental neste contexto será assegurar que são atribuídos recursos adequados às autoridades, tendo em conta os condicionalismos resultantes da crise económica actual. Outro aspecto importante será identificar a razão por que as autoridades não estão a utilizar os mecanismos de cooperação CPC em certas áreas e procurar uma solução para este problema.

5.3. Melhorar a eficiência e a eficácia da rede

A rede CPC pode beneficiar de uma maior eficiência operacional através de uma série de medidas que, no seu devido tempo, deveriam também incluir uma revisão do Regulamento CPC:

- As normas de execução serão revistas em 2010 para colmatar lacunas, rever as regras em vigor à luz da experiência adquirida nos últimos dois anos e assegurar um tratamento mais coerente e rápido dos pedidos de assistência mútua;
- O intercâmbio de pontos de vista, de experiências e de melhores práticas através do debate no comité CPC e em seminários específicos será utilizado para desenvolver normas e técnicas comuns, manuais e outros documentos de orientação para os utilizadores do CPC, tais como directrizes e um conjunto de perguntas frequentes;
- A adopção, em 2008, de um Plano de Acção relativo à aplicação da legislação deveria contribuir para definir melhor as actividades da rede. A utilização de um conjunto de dados mais sólido, com recurso às informações recolhidas pela rede de centros europeus dos consumidores¹⁷ e pelo painel de avaliação dos mercados de consumo¹⁸, bem como às informações fornecidas pelas autoridades nacionais, permitirá que o Plano de Acção reforce e concentre as actividades empreendidas pela rede. Os planos anuais deveriam acabar por ser incluídos num quadro global de prioridades a mais longo prazo acordadas com os Estados-Membros;
- Os exercícios conjuntos, como os *EU-sweeps*, deveriam continuar a desempenhar um papel fundamental nas actividades da rede CPC, dado que proporcionam uma perspectiva a nível comunitário do trabalho das autoridades em termos de vigilância do mercado e de aplicação da legislação exigido pelo mercado interno. Seria oportuno que a rede, à medida que vai adquirindo experiência, considerasse novas formas de levar a cabo o trabalho conjunto de fiscalização do mercado e/ou de aplicação da legislação;
- Seria de todo o interesse que a rede pudesse chegar a uma interpretação uniforme da legislação da UE em matéria de defesa dos consumidores. A Comissão começou a desenvolver orientações destinadas às autoridades com base nos resultados de discussões específicas em seminários e grupos de trabalho, bem como a promover os instrumentos existentes, tais como o *Compêndio de Direito Comunitário do Consumo*¹⁹ ou a futura base de dados consultiva especialmente orientada para a directiva relativa às práticas comerciais desleais;
- A Comissão determinará com os Estados-Membros os meios mais adequados (por exemplo, campanhas específicas nos meios de comunicação social ou um sítio Web CPC) para dar mais visibilidade às actividades da rede. Estas medidas servirão para enviar aos mercados um sinal claro sobre os mecanismos

¹⁷ A ECC-NET é uma iniciativa conjunta da Comissão e dos Estados-Membros, que presta aos consumidores informações práticas, aconselhamento sobre os seus direitos e assistência em matéria de queixas transnacionais.

¹⁸ Primeira edição do painel de avaliação dos mercados de consumo, COM (2008) 31, e segunda edição do painel de avaliação dos mercados de consumo COM (2009) 25/3.

¹⁹ O compêndio estabelece uma ligação entre o acervo relativo à defesa do consumidor, a jurisprudência pertinente do TJCE, as medidas nacionais de transposição e a jurisprudência nacional.

de aplicação da legislação. As actividades de sensibilização dos consumidores também deveriam contribuir para alcançar este objectivo.

5.4. Reforçar o quadro para a cooperação administrativa

A rede CPC terá a ganhar com desenvolvimento do potencial de cooperação prevista pelo regulamento, que inclui os projectos da Comissão para melhorar a recolha de dados em matéria de questões relacionadas com os consumidores e desenvolver uma classificação de queixas comum. Este tipo de actividade cria um ambiente favorável à criação de uma relação de confiança entre as autoridades e ao intercâmbio de conhecimentos, especializações e melhores práticas, melhorando assim a qualidade e a eficácia do trabalho de aplicação da legislação na UE.

Assim, a prioridade da Comissão continua a ser incentivar, através da participação financeira, estas acções conjuntas, nomeadamente as actividades que contribuem para melhorar o trabalho da rede, ou seja, publicação de manuais, de normas ou de metodologias comuns (por exemplo, o manual sobre como realizar acções de fiscalização, desenvolvido em 2008 por um grupo de autoridades, que será testado no exercício de 2009). As reuniões preparatórias para as acções conjuntas deveriam ajudar a superar as dificuldades administrativas com que as autoridades se deparam ao solicitar o financiamento da UE.

ANEXO I

1. Número total de pedidos de assistência mútua

<i>Ano</i>	<i>Alertas (Artigo 7.º)</i>	<i>Pedidos de informação (Artigo 6.º)</i>	<i>Pedidos de aplicação da legislação (Artigo 8.º)</i>	<i>TOTAL Apenas Estados- Membros</i>	<i>TOTAL Incluindo pedidos dos países do EEE</i>
2007	71	161	95	317	327
2008	100	122	170	384	392
TOTAL	171	283	265	701	719

2. Pedidos de assistência mútua por directiva transgredida (2007 - 2008)

	<i>Artigo 6.º Informações</i>		<i>Artigo 7.º Alertas</i>		<i>Artigo 8.º Aplicação da legislação</i>		<i>TOTAL</i>
	2007	2008	2007	2008	2007	2008	
Directiva 2005/29/CE relativa às práticas comerciais desleais	1	86	0	40	4	73	204
Directiva 84/450/CEE relativa à publicidade enganosa	48	0	34	0	35	0	117
Directiva 2000/31/CE relativa ao comércio electrónico	3	9	7	20	15	48	102
Directiva 93/13/CEE relativa às cláusulas abusivas nos contratos celebrados com os consumidores	21	10	15	7	10	14	77
Directiva 97/7/CE relativa aos contratos à distância	11	4	4	11	9	22	61
Directiva 97/55/CE que altera a Directiva 84/450/CEE no que diz respeito à publicidade enganosa, a fim de incluir a publicidade comparativa	40	0	4	0	3	0	47

Directiva 94/47/CE relativa ao <i>timesharing</i>	27	0	1	1	0	0	29
Directiva 85/577/CE relativa aos contratos negociados fora dos estabelecimentos comerciais	1	10	0	6	1	0	18
Directiva 2001/83/CE relativa aos medicamentos para uso humano	2	0	3	2	6	2	15
A Directiva 1999/44/CE relativa a certos aspectos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas	2	1	1	3	3	4	14
Regulamento (CE) n.º 261/2004 relativo à recusa de embarque e ao cancelamento ou atraso considerável dos voos	1	1	1	2	3	4	12
Directiva 98/6/CE relativa à indicação dos preços	0	0	0	1	2	3	6
Directiva 90/314/CEE relativa às viagens organizadas, férias organizadas e circuitos organizados	2	1	0	2	1	0	6
Directiva 2002/65/CE relativa à comercialização à distância de serviços financeiros prestados a consumidores	0	0	1	3	1	0	5
A Directiva 87/102 relativa ao crédito ao consumo	1	0	0	1	0	0	2
A Directiva 89/552 relativa ao exercício de actividades de radiodifusão televisiva	0	0	1	1	0	0	2

3. Pedidos de assistência mútua por sector (2007 - 2008)

	<i>2007</i>			<i>2008</i>			<i>Total</i>
	<i>Artigo 6.º</i>	<i>Artigo 8.º</i>	<i>Artigo 7.º</i>	<i>Artigo 6.º</i>	<i>Artigo 8.º</i>	<i>Artigo 7.º</i>	
Vestuário e calçado	1	0	0	0	5	0	6
Comunicação	0	2	1	4	25	15	47
Educação	1	0	0	0	2	0	3
Produtos alimentares e bebidas	1	1	1	2	0	0	5

não alcoólicas							
Acessórios para o lar, equipamento doméstico e manutenção corrente da habitação	0	1	0	1	1	1	4
Saúde	6	11	6	5	14	6	48
Habitação, água, electricidade, gás e outros combustíveis	0	0	0	1	0	0	1
Bens e serviços diversos	30	10	9	8	24	12	93
Não classificados	10	9	4	59	39	35	156
Lazer e cultura	35	13	4	15	13	17	97
Restaurantes e hotéis	5	2	1	19	0	8	35
Transportes	72	46	45	8	47	6	224
TOTAL	161	95	71	122	170	100	719

4. Dias (média) para encerrar os pedidos de assistência mútua no CPCS

	Junho de 2008	Outubro de 2008	Dezembro de 2008
Pedidos de informação (artigo 6.º)	81	132	148
Pedidos de aplicação da legislação (artigo 8.º)	123	173	177

5. Pedidos de assistência mútua apresentados por Estado-Membro em 2007

	<i>Pedidos de informação Artigo 6.º</i>	<i>Alertas Artigo 7.º</i>	<i>Pedidos de aplicação da legislação Artigo 8.º</i>	<i>TOTAL</i>
Bélgica	42	51	35	128
Bulgária	4	0	8	12
República Checa	1	0	1	2
Dinamarca	12	0	0	12
Alemanha	1	2	2	5
Estónia	1	1	6	8
Irlanda	0	0	0	0
Grécia	0	0	0	0
Espanha	0	0	0	0
França	19	7	14	40
Itália	0	2	0	2
Chipre	0	0	0	0
Letónia	0	1	3	4
Lituânia	0	0	0	0

Luxemburgo	0	0	0	0
Hungria	68	2	0	70
Malta	0	0	0	0
Países Baixos	3	0	0	3
Áustria	1	0	1	2
Polónia	0	0	1	1
Portugal	0	0	0	0
Roménia	0	0	0	0
Eslovénia	0	0	0	0
Eslováquia	0	0	2	2
Finlândia	5	0	0	5
Suécia	3	0	4	7
Reino Unido	0	5	9	14
TOTAL	160	71	86	317

6. Pedidos de assistência mútua apresentados por Estado-Membro em 2008

	<i>Pedidos de informação Artigo 6.º</i>	<i>Alertas Artigo 7.º</i>	<i>Pedidos de aplicação da legislação Artigo 8.º</i>	<i>TOTAL</i>
Bélgica	28	43	48	119
Bulgária	0	0	2	2
República Checa	0	0	0	0
Dinamarca	0	1	13	14
Alemanha	3	2	7	12
Estónia	10	0	2	12
Irlanda	0	0	0	0
Grécia	0	0	0	0
Espanha	0	0	8	8
França	7	0	9	16
Itália	1	1	0	2
Chipre	0	0	0	0
Letónia	0	1	10	11
Lituânia	0	0	0	0

Luxemburgo	0	0	0	0
Hungria	6	4	20	30
Malta	0	0	0	0
Países Baixos	2	4	7	13
Áustria	1	1	1	3
Polónia	2	0	7	9
Portugal	0	1	0	1
Roménia	0	0	0	0
Eslovénia	0	0	0	0
Eslováquia	0	0	3	3
Finlândia	0	20	11	31
Suécia	15	10	8	33
Reino Unido	43	12	10	65
<i>TOTAL</i>	118	100	166	384

7. Pedidos de assistência mútua recebidos por Estado-Membro em 2007

	<i>Pedidos de informação</i> <i>Artigo 6.º</i>	<i>Alertas</i> <i>Artigo 7.º</i>	<i>Pedidos de aplicação da legislação</i> <i>Artigo 8.º</i>	<i>TOTAL</i>
Bélgica	7	54	0	67
Bulgária	2	55	0	57
República Checa	4	55	0	59
Dinamarca	7	55	2	64
Alemanha	10	55	7	72
Estónia	2	53	2	57
Irlanda	7	56	9	72
Grécia	2	55	1	58
Espanha	10	52	10	72
França	6	56	3	65
Itália	3	54	2	59
Chipre	3	56	1	60
Letónia	5	54	4	63
Lituânia	2	54	1	57

Luxemburgo	4	56	2	62
Hungria	4	55	4	63
Malta	1	54	0	55
Países Baixos	27	60	15	102
Áustria	4	56	7	67
Polónia	3	55	3	61
Portugal	5	55	0	60
Roménia	3	49	1	53
Eslovénia	2	54	1	59
Eslováquia	8	55	2	65
Finlândia	3	54	1	58
Suécia	6	54	5	65
Reino Unido	18	63	9	90
TOTAL	158	*)	92	*)

*) Os alertas são enviados a várias autoridades ao mesmo tempo. O total do número de alertas recebidos pelos Estados-Membros inclui, por conseguinte, o mesmo alerta várias vezes.

8. Pedidos de assistência mútua recebidos por Estado-Membro em 2008

	<i>Pedidos de informação Artigo 6.º</i>	<i>Alertas Artigo 7.º</i>	<i>Pedidos de aplicação da legislação Artigo 8.º</i>	<i>TOTAL</i>
Bélgica	9	70	6	85
Bulgária	0	63	0	63
República Checa	2	63	1	66
Dinamarca	1	64	1	66
Alemanha	13	68	20	101
Estónia	0	64	7	71
Irlanda	2	63	19	84
Grécia	5	63	0	68
Espanha	29	59	10	98
França	5	65	18	88
Itália	3	51	8	62
Chipre	0	64	0	64
Letónia	1	63	2	66
Lituânia	1	63	3	67

Luxemburgo	1	68	1	70
Hungria	3	55	3	61
Malta	1	54	0	55
Países Baixos	24	59	37	120
Áustria	3	66	3	72
Polónia	1	63	1	65
Portugal	1	63	4	68
Roméia	0	53	0	53
Eslovénia	1	64	2	67
Eslováquia	4	63	5	72
Finlândia	1	74	0	75
Suécia	2	72	5	79
Reino Unido	8	65	11	84
TOTAL	121	*)	167	*)

*) Os alertas são enviados a várias autoridades ao mesmo tempo. O total do número de alertas recebidos pelos Estados-Membros inclui, por conseguinte, o mesmo alerta várias vezes.

9. Ligações ao CPCS e controlo de utilização

	<i>Número de autoridades designadas que nunca pediram acesso</i>	<i>Número de autoridades que não utilizaram o CPCS apesar de terem acesso</i>	<i>Número total das autoridades designadas com acesso ao CPCS</i>
<i>Novembro de 2008</i>	<i>12</i>	<i>127</i>	<i>252</i>
<i>Fevereiro de 2009</i>	<i>n/a</i>	<i>78</i>	<i>252</i>