



COMISSÃO EUROPEIA

Bruxelas, 12.3.2012
COM(2012) 100 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
2.	Rede CPC: Evolução recente do quadro jurídico e institucional	4
2.1.	O quadro jurídico	4
2.2.	A evolução recente no quadro institucional	4
2.3.	O sistema CPC	5
2.4.	Os recursos atribuídos à rede CPC.....	6
2.5.	O Comité CPC	6
3.	A Rede CPC: muito se fez já, mas muito falta fazer.....	7
3.1.	Tendências estatísticas durante o período de referência	7
3.2.	Avaliação geral	8
3.3.	A Rede CPC: pode melhorar.....	10
4.	Outros domínios de cooperação: Atividades comuns e intercâmbio de funcionários	11
4.1.	Atividades comuns e intercâmbio de funcionários	11
4.2.	Cooperação internacional.....	12
5.	Conclusões - Próximas etapas.....	12
5.1.	Conclusões	12
5.2.	Rumo a seguir	13
	ANEXO.....	16

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»)

1. INTRODUÇÃO

O mercado interno tornou-se parte da vida quotidiana dos consumidores sempre que compram bens e serviços. Para poder usufruir plenamente dos benefícios potenciais e das novas oportunidades que este oferece em termos de escolha, preço e qualidade, os consumidores europeus devem poder confiar na efetiva proteção dos seus direitos independentemente do local onde fazem as suas compras. Esta condição aplica-se particularmente às compras efetuadas em linha no mercado interno.

O regulamento relativo à cooperação no domínio da defesa do consumidor¹ (a seguir, o regulamento) foi adotado em 2004 com essa finalidade. Institui um quadro que permite às autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação nos Estados-Membros cooperar intimamente para fazer cessar, com rapidez e eficácia, as práticas comerciais contrárias à legislação de defesa dos consumidores nos casos em que tanto estes como os comerciantes se encontram estabelecidos em países diferentes. Quanto às empresas, o regulamento garante a igualdade de condições de concorrência e oferece a garantia de que os comerciantes desonestos serão afastados do mercado.

O presente relatório é requerido por força do artigo 21.º do regulamento, que prevê o escrutínio bienal do cumprimento das suas disposições. O presente relatório abrange o período de 2009 e 2010. É o segundo relatório bienal apresentado pela Comissão².

O relatório reúne a avaliação da Comissão sobre a evolução dos progressos realizados e as apreciações de relatórios nacionais apresentados pelos Estados-Membros à Comissão no decurso do primeiro trimestre de 2011. Incide sobre as operações da rede CPC instituída pelo regulamento e examina, em especial, se as deficiências identificadas no relatório bienal da Comissão de 2009 foram abordadas com êxito.

O relatório deve também ser interpretado no contexto da atual reflexão sobre o êxito do regulamento na realização do seu objetivo de reforçar a defesa dos interesses económicos dos consumidores³.

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 COM(2009) 336 final de 2.7.2009.

³ Artigo 1.º do regulamento.

2. REDE CPC: EVOLUÇÃO RECENTE DO QUADRO JURÍDICO E INSTITUCIONAL

2.1. *O quadro jurídico*

Os mecanismos de cooperação previstos no regulamento apenas se aplicam ao controlo da aplicação da legislação enumerada no seu anexo.

Uma vez que o regulamento foi adotado em 2004, várias foram as propostas legislativas que culminaram em alterações ao anexo, principalmente tendentes a alargar a lista da legislação (inclusão, em novembro de 2009, do artigo 13.º da diretiva relativa à privacidade e às comunicações eletrónicas⁴, por exemplo). Outras alterações foram introduzidas pela reformulação do âmbito de aplicação da diretiva sobre a publicidade enganosa e comparativa⁵ e pela revogação da Diretiva 87/102/CEE relativa ao crédito ao consumo.

Para eliminar qualquer eventual ambiguidade sobre o âmbito de aplicação do regulamento, a Comissão apresentou, em 2010, uma proposta legislativa⁶ que foi adotada em 14 de setembro de 2011 e que alterou o anexo do regulamento a fim de refletir todas as alterações ocorridas desde 2004. Esta trará, em especial, clareza jurídica no que toca à inclusão da nova Diretiva 2008/48/CE⁷ relativa a contratos de crédito aos consumidores⁸.

2.2. *A evolução recente no quadro institucional*

A rede CPC é constituída por autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação, que são notificadas pelos Estados-Membros à Comissão. A lista das referidas autoridades é publicada anualmente no Jornal Oficial⁹.

Desde 2009, em termos gerais, o quadro institucional da rede entrou numa fase mais estável, após dois anos de aplicação marcados pelos esforços envidados pelos Estados-Membros para a sua criação.

Algumas alterações ao anexo do regulamento atrás referidas tiveram efeitos na rede: 1) as autoridades responsáveis pela aplicação da Diretiva 2008/48/CE relativa a contratos de crédito aos consumidores foram temporariamente excluídas até à adoção da alteração ao regulamento e 2) tal como notificado à Comissão, estão a ser envolvidas novas autoridades responsáveis pela aplicação do artigo 13.º da diretiva relativa à privacidade e às comunicações eletrónicas.

Outras alterações notificadas à Comissão, por exemplo na sequência de transferências de pelouros ministeriais nacionais, puderam ser introduzidas na rede sem prejudicar sobremaneira a sua organização, salvo no caso de um Estado-Membro que notificou dificuldades e atrasos substanciais relativamente a uma única autoridade nacional.

⁴ JO L 201 de 31.7.2002, p. 37.

⁵ JO L 376 de 27.12.2006, p. 21.

⁶ JO L 259 de 4.10.2011, p. 1.

⁷ JO L133 de 22.5.2008, p. 66.

⁸ O anexo ao Regulamento CPC pode ser alterado no futuro devido à adoção de novos textos legislativos na área de defesa do consumidor.

⁹ Última publicação: Lista integral - JO C 206 de 2.9.2011 e Adenda – JO 356 de 6.12.2011.

A ausência de interligação à aplicação informática comumente utilizada pela rede tornou-se marginal e verifica-se geralmente em domínios onde a cooperação permanece esporádica (por exemplo, a aplicação dos artigos 86.º a 100.º da Diretiva 2001/83/CE). A Comissão continua a acompanhar de perto esta situação.

2.3. *O sistema CPC*

Um elemento central da rede CPC é o sistema CPC, a aplicação informática comumente utilizada pelas autoridades para o intercâmbio de informações.

Durante o período de referência, a Comissão prosseguiu os seus esforços para melhorar esta aplicação e aumentar a sua convivialidade, com a ajuda do grupo de utilizadores principais constituído em 2006.

Os exaustivos trabalhos preparatórios que precederam o desenvolvimento de novas características informáticas foram concluídos já relativamente ao artigo 9.º do regulamento. A inserção deste artigo na aplicação informática tinha sido adiada de comum acordo com os Estados-Membros, para permitir a aquisição de experiência prática suficiente em matéria de varrimentos de fiscalização, da primeira fiscalização de mercado concertada e das atividades no domínio da aplicação da legislação realizadas pela rede CPC. A implementação destas novas funcionalidades em 2012 facilitará a coordenação das atividades de aplicação da legislação que envolvem várias autoridades.

Os utilizadores sugeriram ainda outras melhorias, em fase de análise, que incluem o reforço da função de pesquisa e a evolução do sistema CPC para uma aplicação multilingue. Os utilizadores salientaram igualmente a lentidão de resposta. Esta questão foi investigada pelos serviços de informática da Comissão e está a ser abordada.

O período de referência foi ainda marcado pelas considerações sobre proteção de dados. A principal prioridade da Comissão foi a de executar a maioria das recomendações formuladas em setembro de 2007 pelo Grupo de Trabalho do artigo 29.º, que reúne as autoridades nacionais de proteção de dados. A decisão¹⁰ e a recomendação¹¹ da Comissão nesta matéria foram redigidas e discutidas com os Estados-Membros em 2010 e formalmente adotadas em 1 de março de 2011. As salvaguardas adicionais em matéria de proteção de dados no sistema CPC, sob a forma de advertências aos utilizadores por intermédio de mensagens instantâneas que se afixam no ecrã em fases cruciais do fluxo de trabalho, por exemplo, tinham sido já aplicadas em 2009.

Além disso, a Comissão trabalhou em estreita cooperação com a Autoridade Europeia para a Proteção de Dados (AEPD) durante este período para fechar o procedimento de verificação prévia. No seu parecer¹², a AEPD confirma que o regulamento constitui uma base jurídica sólida para o intercâmbio de informações e congratula-se com os esforços empreendidos pela Comissão para integrar a proteção de dados na conceção das aplicações informáticas, bem como no tratamento comum

¹⁰ JO L 59 de 4.3.2011, p. 63.

¹¹ JO L 57 de 2.3.2011, p. 44.

¹² Parecer da AEPD sobre a Decisão 2011/141/UE da Comissão e sobre a Recomendação 2011/136/UE da Comissão relativa às orientações de aplicação das regras em matéria de proteção de dados no sistema CPC, de 5 de maio de 2011.

dos procedimentos estabelecidos em função da rede. Apesar disso, a AEPD recomenda que se estudem futuras melhorias.

A questão mais urgente que tem de ser abordada é a de se estabelecer um mecanismo viável para tratar e dar resposta às perguntas dos titulares de dados sobre direitos de acesso. A criação de um mecanismo de coordenação revela-se particularmente complexa. O principal desafio será o de encontrar um equilíbrio justo entre o direito à proteção da vida privada e a proteção dos dados pessoais, por um lado, e a necessidade de proceder ao intercâmbio de informações no âmbito da aplicação da lei e da investigação em cooperação ao abrigo do regulamento, por outro, para impedir a violação da legislação europeia de defesa dos consumidores. O facto de a legislação nacional sobre proteção de dados e defesa dos consumidores variar significativamente entre Estados-Membros torna a questão ainda mais complexa.

A aplicação de outras medidas recomendadas pela AEPD, como o desenvolvimento de novas funcionalidades informáticas, será avaliada numa segunda fase, uma vez acordados os princípios de um mecanismo de coordenação entre as autoridades da rede e a Comissão.

2.4. *Os recursos atribuídos à rede CPC*

Tal como em 2009, os relatórios bienais nacionais limitam-se a fornecer dados sobre os recursos atribuídos pelas autoridades nacionais à aplicação do regulamento. Na maior parte dos casos, os Estados-Membros indicam que as atividades da rede CPC estão integradas nas atividades e no orçamento geral das autoridades; deste modo, a recolha de dados específicos à rede CPC parece impraticável.

Conquanto não forneçam dados concretos sobre os recursos, vários relatórios sublinham que as autoridades estão interessadas em reforçar a sua participação nas atividades da rede CPC, mas muitas vezes têm de rever as suas decisões à luz dos recursos disponíveis. É o que acontece particularmente com as atividades comuns da rede ou o intercâmbio de funcionários, que são dois projetos cofinanciados pelo orçamento da UE.

À luz dos dados atualmente ao dispor da Comissão, não é possível avaliar de modo fiável se os Estados-Membros cumprem plenamente a obrigação que lhes incumbe, em conformidade com o disposto no artigo 4.º, n.º 7, do regulamento, de dotar as autoridades nacionais com recursos suficientes.

Os relatórios nacionais, no entanto, avançam com alguns elementos comprovativos de que a eficiência (e, por conseguinte, também a eficácia) da rede pode ser afetada pela limitação de recursos das autoridades. É o caso do próprio serviço de ligação único que, como coordenador nacional, tem um papel central a desempenhar na aplicação do regulamento, especialmente nos países em que a aplicação da legislação é uma responsabilidade partilhada entre várias autoridades. A questão será analisada em mais pormenor no quadro da avaliação global da rede CPC.

2.5. *O Comité CPC*

O regulamento estabelece um comité de representantes dos Estados-Membros (comité CPC) para coadjuvar a Comissão nas suas tarefas de execução.

Durante o período de referência, o comité reuniu-se cerca de 3 a 4 vezes por ano. Em 6 de dezembro de 2010, emitiu um parecer favorável sobre um projeto de alteração à decisão de execução do regulamento¹³, da Comissão, que foi adotado pela Comissão em 1 de março de 2011. A alteração estabeleceu novas regras de execução do artigo 9.º do regulamento e colmatou lacunas ao clarificar os fundamentos para a supressão de informações no sistema CPC.

O comité desempenha um papel central para a rede CPC. Prevê, em especial, uma plataforma de discussão das tendências em matéria de defesa dos consumidores; contribui para o desenvolvimento de uma abordagem comum sobre a aplicação da legislação no âmbito da rede CPC, através da aprovação de normas e orientações comuns (manual para a pesquisa na Internet e diretrizes operacionais CPC, por exemplo), e faculta orientações operacionais para a rede CPC sob a forma de planos anuais de ação para a aplicação da legislação. Estes planos de ação incidem nas atividades realizadas pela rede, como os controlos anuais na Internet, os varrimentos de fiscalização, etc.

O sucesso da rede CPC depende, em grande medida, do comité que deve dar o impulso e o apoio necessários para o cumprimento dos objetivos da rede.

A Comissão continua a explorar mais profundamente se a rede para a política dos consumidores (RPC), que agrupa os diretores-gerais dos ministérios nacionais do pelouro dos consumidores, pode também desempenhar um papel.

3. A REDE CPC: MUITO SE FEZ JÁ, MAS MUITO FALTA FAZER

3.1. *Tendências estatísticas durante o período de referência*

Globalmente, a rede tem tratado um número de casos comparável ao do período de referência anterior, ou seja, cerca de 540 pedidos de informações ou de adoção de medidas de aplicação para fazer cessar as infrações detetadas¹⁴. No entanto, o número de alertas, ou seja, de mensagens unilaterais enviadas por uma autoridade a outras autoridades competentes, alertando para infrações detetadas ou manifestando suspeitas fundamentadas de infração à legislação de defesa do consumidor, diminuiu significativamente.

Em termos de incumprimento das diretivas, as infrações ao disposto sobre publicidade enganosa e/ou outras práticas abrangidas pela Diretiva 2005/29/CE relativa às práticas comerciais desleais¹⁵ são o tipo mais comum de infrações tratadas pela rede, seguido dos casos de infração à diretiva sobre comércio eletrónico¹⁶.

Desde o início, a maior parte dos casos tratados pela rede dizem respeito a práticas que recorrem à publicidade em linha: em 2010, 45% dos pedidos de informação dos consumidores referiam mensagens por correio eletrónico, por SMS ou pela Internet. O valor equivalente dos pedidos para fazer aplicar a legislação aumentou para 77%.

¹³ Decisão 2007/76/CE da Comissão; JO L 32 de 6.2.2007, p. 192.

¹⁴ Vale a pena notar, neste contexto, que a rede trata apenas de infrações a interesses coletivos dos consumidores em situações transfronteiriças e não aceita queixas individuais (artigos 1.º e 3.º do Regulamento CPC).

¹⁵ JO L 149 de 11.6.2005, p. 22.

¹⁶ JO L 178 de 17.7.2000, p. 1.

Isto deve-se em parte aos varrimentos de fiscalização anuais de fiscalização efetuados pela rede CPC. Nestes varrimentos de fiscalização, as autoridades controlam simultaneamente os sítios internet de um determinado setor para controlar a respetiva conformidade com as disposições legais. O seguimento dado aos casos de infração transfronteiriços, detetados no quadro destes exercícios concertados, conduz naturalmente a um acréscimo dos intercâmbios entre as autoridades. Além disso, as novas tecnologias (como a Internet) facilitam o contacto com um número potencialmente importante de consumidores, pelo que são mais suscetíveis de detetar violações típicas dos interesses coletivos, no âmbito do sistema CPC.

Desde o segundo semestre de 2009, verifica-se um declínio relativo das atividades de tratamento da rede em termos do número de novos casos criados pelas autoridades. (Consulte-se o anexo do presente relatório para os dados estatísticos de 2009 - 2010). Até à data, a tendência não se manifestou nos pedidos de aplicação da legislação, cujo número permaneceu relativamente estável com 120 novos casos registados no final de 2010 no sistema CPC.

As causas precisas desta tendência ainda não foram identificadas e é provável que vários fatores desempenhem um papel significativo. As autoridades não comunicaram uma redução do número de infrações à legislação de defesa do consumidor num contexto transfronteiriço, mas salientaram nos seus relatórios a necessidade de melhor coordenar as prioridades de aplicação da legislação. Refira-se ainda, neste contexto, que os varrimentos de fiscalização mais recentes detetaram menos problemas transfronteiriços do que os primeiros. Outro fator que convém ter presente é o facto de as autoridades se terem vindo a familiarizar com as regras de cooperação no âmbito do Regulamento CPC. Surgiram assim menos casos, mais bem preparados, e verificou-se uma utilização mais racional dos mecanismos de cooperação ao abrigo do regulamento. A qualidade acrescida do processamento dos casos de assistência mútua culminou numa maior rapidez de resposta aos pedidos de aplicação da legislação (em média, 177 dias em 2008 e 92 dias em 2010). Por último, há alguns aspetos técnicos a considerar: a base de dados permite agora o processamento de casos que incluem múltiplas infrações, enquanto no primeiro ano tinham de ser criados vários casos paralelos pelas autoridades, ou seja, um por infração.

3.2. Avaliação geral

O período de referência do presente relatório pode ser resumido como uma fase de estabilização e consolidação das atividades da rede, não obstante os condicionalismos comunicados pelas autoridades devido ao difícil contexto económico e financeiro em que tiveram de operar. Esta é a conclusão geral que resulta dos relatórios nacionais bienais e da própria experiência de controlo da rede, por parte da Comissão.

A maioria das autoridades considera que a rede ultrapassou os problemas de inexperiência que caracterizaram os primeiros dois anos de funcionamento. A menor duração média (ver quadro 4 no anexo) dos casos revela que os funcionários competentes das autoridades estão cada vez mais à vontade no tratamento dos pedidos de assistência mútua apresentados por intermédio da rede.

Além disso, a rede CPC desenvolveu uma sólida base de atividades conjuntas, além do reforço da cooperação bilateral no âmbito da aplicação das legislações. Este trabalho conjunto visa imprimir uma nova dimensão à aplicação da legislação à

escala UE e, em última análise, reforçar a defesa do consumidor no mercado interno. Nos últimos dois anos, o trabalho comum de aplicação da legislação tornou-se parte integrante das atividades da rede. A fiscalização da Internet a que a rede procede anualmente, os seja, os varrimentos de fiscalização, é o elemento central deste trabalho. Tem um impacto concreto nos consumidores, graças à fase de aplicação comum durante a qual as autoridades acompanham as infrações detetadas para assegurar a reposição da legalidade. No final de 2010, um grupo de autoridades envolvidas num novo projeto (cofinanciado pela Comissão) que explora as possibilidades de reforçar as capacidades da rede para fazer cumprir a legislação em linha, através de técnicas reforçadas e de uma partilha mais sistemática de conhecimentos e competências.

A evolução recente da rede pode em parte explicar-se pelo facto de as autoridades terem aprendido nos últimos dois anos a cooperar nesse contexto, ou seja, adquiriram uma experiência (acrescida) no âmbito dos mecanismos de cooperação introduzidos pelo Regulamento CPC e das ferramentas de TI desenvolvidas pela Comissão para o intercâmbio das informações da rede.

A tendência demonstra igualmente, no entanto, tal como foi salientado em muitos relatórios bienais nacionais, que as medidas tomadas para corrigir as deficiências identificadas em 2009 no primeiro relatório bienal produziram resultados positivos.

As necessidades de formação têm sido cumpridas de forma mais eficaz desde que é anualmente elaborado um plano de formação em conjunto com as autoridades. A rede de formadores nacionais foi criada em 2009 para aumentar a capacidade de formação da Comissão. O serviço central de assistência ao utilizador também foi reorganizado durante o período de referência, a fim de responder de forma mais rápida a pedidos de informação dos utilizadores.

A planificação das atividades comuns (e, portanto, dos recursos) através da adoção de planos anuais de ação para a aplicação da legislação permite dispor de uma programação estruturada com solidez e transparência. Estes planos contribuem para identificar as áreas de interesse comum entre todas as atividades comuns à rede, para além da cooperação (regra geral, bilateral) destinada a aplicar a legislação.

A produção de documentos de orientação tem ajudado a desenvolver mais o entendimento comum sobre o modo de cooperar no âmbito da rede CPC. Estes documentos incluem, em especial, as «orientações operacionais CPC» elaboradas pela Comissão e que fornecem orientação prática sobre a aplicação dos mecanismos de cooperação do CPC, com base na prática comum que emergiu dos debates realizados com as autoridades por ocasião de um seminário dedicado às operações da rede em dezembro de 2009;

As reuniões de trabalho organizadas regularmente desde 2009 ofereceram às autoridades mais uma oportunidade de intercâmbio de pontos de vista e boas práticas, e de trabalharem no sentido de alcançar um entendimento e/ou uma abordagem comuns sobre as questões de aplicação da legislação. Os temas debatidos nestas reuniões de trabalho são acordados com as autoridades no quadro dos planos anuais de ação para a aplicação da legislação. Neles se incluem tanto questões jurídicas de aplicação plena ou parcial do acervo legislativo em matéria de defesa do consumidor constante do anexo do regulamento, como debates práticos sobre a melhor forma de preparar um pedido de aplicação.

Embora seja inegável que a rede CPC consolidou as suas atividades nos últimos dois anos, também é claro que ainda não concretizou todo o seu potencial. Ainda há alguns Estados-Membros que nunca emitiram um pedido de assistência mútua (nem um mero alerta) e são ainda bastantes os que perfazem um número total de pedidos tratados inferior a 5 (no conjunto de todos os tipos de pedidos). Até hoje, apenas 9 Estados-Membros têm usado ativamente o sistema desde o seu início.

3.3. *A Rede CPC: pode melhorar*

Durante os primeiros anos de funcionamento, as autoridades dedicaram os seus esforços principalmente para assegurar o acesso à ferramenta de TI e a familiarização com os novos mecanismos de cooperação. Agora, há que concentrar a atenção nas oportunidades oferecidas pela rede se quisermos alcançar todos os benefícios esperados.

É necessário continuar a trabalhar nos domínios a seguir descritos.

O número de autoridades que não utiliza ativamente os mecanismos de cooperação previstos no Regulamento CPC continua a ser significativo. É o caso, em especial, da aplicação da legislação setorial constante não exclusivamente do anexo do Regulamento CPC. Tal como salientado no primeiro relatório bienal, a existência de redes paralelas nestes domínios¹⁷ pode ter tido um impacto sobre a eficácia da rede CPC, mas este facto carece de confirmação. Além disso, muitas são autoridades nacionais responsáveis por esta matéria que raramente utilizam a rede CPC. Portanto, é precisa uma nova análise.

Não existe uma compreensão uniforme sobre a forma de utilizar os instrumentos de cooperação estabelecidos pelo regulamento, apesar de existirem regras e documentos de orientação desenvolvidos em comum. O conhecimento parcial das regras e uma certa falta de disciplina na sua aplicação são algumas das razões desta situação (por exemplo, poucas autoridades prestam informação regular sobre os progressos realizados nas suas atividades de investigação e de aplicação da legislação, como deveriam), mas também existem divergências mais profundas que impedem uma utilização mais eficiente dos mecanismos da rede CPC. Nomeadamente, no que toca aos alertas, não há qualquer abordagem comum entre as autoridades sobre como e quando utilizá-los nem aos pedidos de aplicação da legislação, relativamente aos quais as autoridades têm normas (muito) diferentes de análise jurídica e de prova.

Não há uma abordagem comum das prioridades de aplicação da legislação da rede. Os planos anuais de ação para a aplicação da legislação identificam áreas de interesse comum, mas não abrangem todas as atividades da rede. O principal desafio será continuar a trabalhar no sentido de desenvolver um entendimento comum das questões dos consumidores e, possivelmente, de adotar normas comuns que assegurem a utilização da rede CPC de modo comparável por todas as autoridades, sem no entanto negar a obrigação de responder a um pedido de assistência.

A rede não conseguiu desenvolver uma identidade própria e continua a ser uma rede virtual mantida por uma ferramenta de TI comum. Os contactos entre as pessoas

¹⁷ É o caso do Regulamento (CE) n.º 261/2004 sobre os direitos dos passageiros dos transportes aéreos, dos artigos 86.º a 100.º da Diretiva 2001/83/CE relativa aos medicamentos para uso humano e, nos termos das observações apresentadas nos relatórios nacionais bienais, dos artigos da diretiva sobre os serviços de comunicação audiovisuais.

responsáveis limitam-se quase exclusivamente aos trâmites de um dado processo, o que talvez explique a razão por que a rede nunca utilizou o fórum do sistema CPC. As barreiras linguísticas são suscetíveis de desempenhar um papel nesse contexto, mas não são suficientes para explicar a ausência de intercâmbios entre as autoridades.

Algumas questões horizontais, muitas delas já identificadas no relatório bienal de 2009, também continuam a afetar a rede CPC:

- Na UE, as diferenças entre as legislações nacionais no domínio dos consumidores contribuem para a morosidade e complexidade do procedimento de cooperação, uma vez que as autoridades têm de verificar antes de mais se a cooperação é possível e em que medida;
- A questão da lei aplicável continua a dividir a rede; ultimamente surgiram novas questões no âmbito das reuniões de trabalho sobre o tema da legislação aplicável e das normas processuais nacionais.
- Pouco é comunicado sobre os casos de sucesso, mesmo no interior da rede, o que pode gerar a imagem de uma rede que não cumpre as expectativas. Ao mesmo tempo, as autoridades mostram-se relutantes quanto a partilhar este tipo de informação: apenas alguns relatórios bienais nacionais incluem exemplos de casos bem sucedidos, apesar de ser este um aspeto da estrutura comum acordada.
- Existem opiniões diferentes sobre o papel que a Comissão deveria desempenhar em matéria de cooperação no âmbito da aplicação da legislação.

4. OUTROS DOMÍNIOS DE COOPERAÇÃO: ATIVIDADES COMUNS E INTERCÂMBIO DE FUNCIONÁRIOS

4.1. *Atividades comuns e intercâmbio de funcionários*

Durante o período de referência, a Comissão continuou a financiar as atividades comuns e o regime de intercâmbio de funcionários. O principal objetivo destas atividades é fornecer às autoridades do CPC um enquadramento para o intercâmbio das melhores práticas e atividades comuns que contribua para evitar a duplicação de esforços e facilite o conhecimento e a aprendizagem mútuos.

Tal como nos relatórios de 2009, os relatórios nacionais bienais comentam positivamente estas atividades: as autoridades fazem um uso modesto mas coerente dos fundos anualmente disponibilizados.

Apesar dos esforços empreendidos para tornar as atividades mais atraentes para as autoridades, estas últimas sublinham nos seus relatórios dificuldades comparáveis às identificadas em 2009:

a limitação dos recursos impede muitas autoridades de participar em intercâmbios de funcionários ou em projetos conjuntos

As complexas regras que regem o processo de candidatura e a subsequente gestão dos fundos dissuadem as autoridades competentes de realizar este tipo de atividades.

As barreiras linguísticas são um fator adicional que explica o número relativamente baixo de intercâmbios de funcionários

O regime de intercâmbio de funcionários não tem a flexibilidade necessária para responder rapidamente a necessidades de curto prazo que surgem no decurso das investigações

4.2. *Cooperação internacional*

O Conselho autorizou a Comissão a abrir negociações com os Estados Unidos para negociar um acordo de cooperação em matéria de aplicação da legislação de defesa do consumidor, em maio de 2009. Durante o período abrangido pelo relatório, foram realizadas várias reuniões com a Comissão Federal do Comércio, a autoridade homóloga dos EUA, mas os progressos continuam a ser difíceis devido às diferentes conceções sobre proteção de dados.

5. CONCLUSÕES - PRÓXIMAS ETAPAS

5.1. *Conclusões*

A rede CPC entrou numa fase de estabilização e consolidação das suas atividades. As principais realizações durante o período abrangido pelo presente relatório são as seguintes:

- as dificuldades iniciais dos primeiros anos (por exemplo, dificuldades de ligação ou outros problemas técnicos relacionados com a utilização da base de dados) foram abordadas;
- as autoridades aprenderam a utilizar os instrumentos de cooperação criados pelo Regulamento CPC de forma mais eficaz, à medida que foi sendo adquirida experiência prática com as novas ferramentas de TI e os novos procedimentos;
- os varrimentos de fiscalização coordenados e controlados pela Comissão tornaram-se parte integrante do trabalho da rede, assegurando-lhe alguma visibilidade graças às atividades relacionadas com a imprensa;
- a rede discute e planifica atividades concertadas que inscreve nos planos anuais de ação para a aplicação da legislação;
- os cursos de formação são organizados com maior eficiência, graças aos planos anuais de formação e à rede de formadores nacionais;
- uma abordagem comum para trabalhar em conjunto na rede está a emergir lentamente dos debates realizados e da experiência prática adquirida nos quatro anos de funcionamento;
- as orientações de funcionamento, elaboradas pela Comissão, com base nas conclusões de um seminário em dezembro de 2009, fornecem indicações de carácter prático aos funcionários competentes sobre o funcionamento da rede funciona e a preparação dos pedidos de assistência mútua no âmbito do Regulamento CPC.

No entanto, a avaliação dos últimos dois anos de operações mostra também que subsistem deficiências e que a rede ainda não atingiu todo o seu potencial. Muitas são as autoridades que nunca, ou muito raramente, utilizaram os mecanismos de cooperação CPC e algumas das mais ativas nos primeiros anos reduziram a sua participação, o que explica o abrandamento do ritmo de novos casos a partir de 2010.

A complexidade da aplicação da legislação no âmbito transfronteiriço, que decorre das divergências entre as legislações nacionais nesta matéria e das diferenças a nível das regras processuais aplicáveis nos vários Estados-Membros, é agora mais visível do que nos primeiros anos da rede, quando as autoridades aprendiam sobretudo a utilizar o sistema. A morosidade dos procedimentos, as diferenças de abordagem e de experiências foram um entrave à disponibilidade das autoridades para trabalharem na rede CPC.

Em alguns casos, as dificuldades com que se deparam as autoridades poderão ser uma primeira indicação de que o quadro legislativo instituído pelo Regulamento CPC deve ser adaptado para fomentar a aplicação da legislação transfronteiras. Pode igualmente sugerir que os procedimentos nacionais têm de ser revistos à luz do quadro de cooperação CPC, para assegurar que as autoridades estejam em condições de cumprir os objetivos do regulamento na íntegra.

A alteração técnica do anexo do Regulamento CPC, adotada em 2011, trouxe maior clareza jurídica no que diz respeito à lista das disposições a que se aplicam os mecanismos de cooperação. Até à data, no entanto, não existem provas suficientes para iniciar um processo legislativo para uma revisão mais substancial do regulamento. A avaliação da Comissão dos anos abrangidos pelo presente relatório demonstra, pelo contrário, que um grande número de dificuldades encontradas pela rede podem ser abordadas no âmbito do quadro jurídico vigente.

Por conseguinte, é necessário reunir mais experiência e informação para decidir se o regulamento deve ser revisto e de que maneira. Em particular, a questão do âmbito de aplicação do regulamento deve ser avaliada em profundidade, incluindo a possível adição ao anexo de legislação substantiva. Além disso, a necessidade de garantir a atribuição de recursos adequados às autoridades continuará a constituir um importante desafio nos anos futuros, bem como um fator de importância crítica para o êxito da rede.

5.2. Rumo a seguir

Neste contexto, a primeira prioridade da Comissão será trabalhar estreitamente com os Estados-Membros para abordar as deficiências identificadas no âmbito do quadro legislativo vigente.

A Comissão identificou os seguintes domínios em que os esforços se deverão concentrar a curto e a médio prazo:

- prosseguir os esforços para consolidar a rede com o reforço das funcionalidades da sua ferramenta de TI, assegurar a formação dos funcionários competentes através da rede de formadores e assegurar regras de implementação que facilitem o tratamento rápido e coerente dos pedidos de assistência mútua.

- manter o financiamento de atividades comuns a fim de incentivar ainda mais o intercâmbio de boas práticas e experiências, mas reavaliar o atual regime de intercâmbio de funcionários à luz da experiência adquirida e dos comentários das autoridades nacionais.
- continuar a trabalhar com as autoridades para desenvolver uma abordagem comum de aplicação da legislação, através dos debates em reuniões de trabalho, das atividades partilhadas e dos varrimentos de fiscalização. A rede também poderá beneficiar da exploração de novas formas concertadas de aplicação da legislação e atividades de monitorização do mercado, como previsto no artigo 9.º do regulamento. Isto foi demonstrado pelos varrimentos de fiscalização de 2009 e 2010 que, aos serem articulados com outras medidas de aplicação da legislação por um conjunto de autoridades, tiveram um impacto maximizado. É ainda necessário discutir qual a melhor utilização a dar aos alertas lançados na rede.
- reforçar o planeamento das atividades da rede. A execução dos planos anuais de ação para a aplicação da legislação constitui um primeiro passo para a identificação de áreas de interesse comum para as autoridades da rede ao qual tem de ser dada continuidade. Este facto torna-se ainda mais importante, uma vez que as autoridades evoluem num quadro de limitações de recursos e as experiências difíceis mostram que não é fácil conciliar as prioridades nacionais e as da CPC. As autoridades tiveram uma primeira discussão sobre este assunto no quadro de um seminário sobre as prioridades das atividades que se realizou no fim de 2011.
- Na mesma ordem de ideias, a rede precisa de desenvolver modos mais eficazes de identificar as prioridades de aplicação da legislação à escala europeia, reunindo informação em primeira mão dos consumidores, disponível ao nível nacional, e dados de instrumentos como o painel de avaliação dos mercados de consumo, a nova base de dados sobre queixas ou a rede de Centros Europeus do Consumidor (rede CEC). Quanto aos varrimentos de fiscalização da UE, um grupo de autoridades está a analisar atualmente a forma de melhor identificar as ameaças emergentes na Internet e, posteriormente, assegurar a disponibilização de medidas de acompanhamento que possam ser identificadas pela rede.
- desenvolver esforços para elevar a imagem pública da rede CPC. As atividades de imprensa relacionadas com os varrimentos de fiscalização atribuem uma certa visibilidade aos resultados da rede, mas os resultados da cooperação, em geral bilateral, em matéria de aplicação da legislação estão pouco divulgados. Os relatórios bienais nacionais indicam que o trabalho na CPC beneficia os consumidores com resultados reais, mas a informação divulgada continua a ser limitada. Mais uma vez, um grupo de autoridades está atualmente a trabalhar na criação de uma estratégia de comunicação interna e externa que possa ser concretizada em planos de comunicação aprovados pelo Comité CPC. O grupo já produziu os primeiros resultados tangíveis, na forma de um boletim de informação semestral destinado às autoridades.

Numa perspetiva a mais longo prazo, a Comissão está ainda a avaliar o quadro de cooperação e os procedimentos estabelecidos pelo Regulamento CPC, para perceber se algumas das dificuldades encontradas pela rede exigem uma resposta legislativa.

As conclusões do presente relatório constituem uma primeira fase neste processo, tendo servido de base para a preparação dos termos de referência de uma avaliação externa que a Comissão está prestes a lançar e que produzirá resultados em 2012. Uma questão que tem de ser examinada no presente contexto é o impacto que tem o âmbito de aplicação bastante amplo do anexo ao Regulamento CPC na eficácia e a eficiência da rede, especialmente em áreas abrangidas por outros quadros de cooperação. O papel da Comissão nas atividades da rede deve igualmente ser apreciado.

ANEXO

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</i>
2007	71	161	95	327
2008	100	122	170	392
2009	44	150	170	364
2010	37	89	134	260
TOTAL	252	522	569	

2. Pedidos de assistência mútua por diretivas transgredidas (2007 - 2010)

	<i>Artigo 6.º Informações</i>				<i>Alertas artigo 7.º</i>				<i>Aplicação da legislação artigo 8º;</i>				<i>TOTAL</i>
	<i>2007</i>	<i>2008</i>	<i>2009</i>	<i>2010</i>	<i>2007</i>	<i>2008</i>	<i>2009</i>	<i>2010</i>	<i>2007</i>	<i>2008</i>	<i>2009</i>	<i>2010</i>	
Diretiva 2005/29/CE relativa às práticas comerciais desleais	1	86	125	68	0	40	30	29	4	73	112	86	654
Diretiva 84/450/CEE relativa à publicidade enganosa	48	0	0	0	34	0	0	0	35	0	0	0	117
Diretiva 2000/31/CE relativa ao comércio eletrónico	3	9	13	16	7	20	14	8	15	48	54	40	247

Diretiva 93/13/CEE relativa às cláusulas abusivas nos contratos celebrados com os consumidores	21	10	30	6	15	7	6	1	10	14	14	37	171
Diretiva 97/7/CE relativa aos contratos à distância	11	4	18	22	4	11	2	4	9	22	35	19	161
Diretiva 97/55/CE que altera a Diretiva 84/450/CEE no que diz respeito à publicidade enganosa, a fim de incluir a publicidade comparativa	40	0	0	0	4	0	0	0	3	0	0	0	47
Diretiva 94/47/CE relativa ao timesharing	27	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	30
Diretiva 85/577/CE relativa aos contratos negociados fora dos estabelecimentos comerciais	1	10	2	3	0	6	0	1	1	0	7	5	36
Diretiva 2001/83/CE relativa aos medicamentos para uso humano	2	0	3	0	3	2	0	0	6	2	4	7	29
A Diretiva 1999/44/CE relativa a certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas	2	1	2	1	1	3	4	2	3	4	8	8	39
Regulamento (CE) n.º 261/2004 relativo à recusa de embarque e ao cancelamento ou atraso considerável dos voos	1	1	0	0	1	2	0	0	3	4	7	1	20
Diretiva 98/6/CE relativa à indicação dos preços	0	0	1	2	0	1	0	0	2	3	5	1	15
Diretiva 90/314/CEE relativa às viagens organizadas, férias organizadas e circuitos organizados	2	1	1	1	0	2	1	2	1	0	0	5	16
Diretiva 2002/65/CE relativa à comercialização à distância de serviços financeiros prestados a consumidores	0	0	1	0	1	3	0	0	1	0	2	1	9
A Diretiva 87/102 relativa ao crédito ao consumo	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	5
A Diretiva 89/552 relativa ao exercício de atividades de radiodifusão televisiva	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2

3. Pedidos de assistência mútua por sector (2007 - 2010)

	2007			2008			2009			2010			Total
	Artigo 6.º	Artigo 8.º	Artigo 7.º	Artigo 6.º	Artigo 8.º	Artigo 7.º	Artigo 6.º	Artigo 8.º	Artigo 7.º	Artigo 6.º	Artigo 8.º	Artigo 7.º	
Vestuário e calçado	1	0	0	0	5	0	1	3	1	2	0	1	14
Comunicação	0	2	1	4	25	15	9	24	4	3	8	2	97
Educação	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3
Produtos alimentares e bebidas não alcoólicas	1	1	1	2	0	0	4	2	0	2	3	3	19
Acessórios para o lar, equipamento doméstico e manutenção corrente da habitação	0	1	0	1	1	1	9	6	1	5	4	1	30
Saúde	6	11	6	5	14	6	6	11	1	9	10	2	87
Habitação, água, eletricidade, gás e outros combustíveis	0	0	0	1	0	0	4	0	0	2	0	0	7
Bens e serviços diversos	30	10	9	8	24	12	24	27	18	17	27	6	212
Não classificados	10	9	4	59	39	35	37	23	5	11	9	6	247
Lazer, recreação e cultura	35	13	4	15	13	17	23	33	7	26	39	9	234
Serviços de refeições e bebidas (inclui catering)	5	2	1	19	0	8	6	5	0	7	4	3	60
Transportes	72	46	45	8	47	6	26	36	7	5	30	4	332

TOTAL	161	95	71	122	170	100	149	170	44	89	134	37	
--------------	-----	----	----	-----	-----	-----	-----	-----	----	----	-----	----	--

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

	2008	2009	2010
Pedidos de informação (artigo 6.º)	148	208	125
Pedidos de aplicação da legislação (artigo 8.º)	177	283	128

5. Pedidos de assistência mútua por método de venda (2007 - 2010)

	<i>2007</i>			<i>2008</i>			<i>2009</i>			<i>2010</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>	<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>	
Fora dos estabelecimento de venda	0	5	0	11	3	8	6	3	0	3	3	3	45
Catálogo	6	4	0	0	2	1	1	3	0	1	0	1	19
Venda porta a porta	0	0	0	4	1	2	0	2	0	0	0	1	10
E-mail	1	3	2	0	0	0	7	2	0	0	1	3	19
Face a face	44	2	0	27	3	12	5	6	3	17	8	4	131
Fax	0	1	0	0	0	0	4	1	1	58	0	1	66
Internet	91	63	54	32	136	72	89	137	34	9	110	25	852

Correios	14	5	6	36	13	3	38	10	4	2	10	5	146
Jornais	0	2	2	0	0	1	2	2	1	7	0	7	24
Não conhecida	0	1	1	5	3	2	1	1	2	2	0	1	19
Telefone	6	11	7	15	8	2	9	10	3	4	5	1	81
Estabelecimento	0	4	2	1	6	0	0	0	0	0	0	0	13
Mensagem de texto	0	1	1	0	2	1	4	7	0	17	0	2	35

6. Pedidos de assistência mútua apresentados/recebidos (artigos 6.º, 7.º e 8.º) por Estado-Membro em 2007-2010

	2007		2008		2009		2010	
	<i>apresentados</i>	<i>recebidos</i>	<i>apresentados</i>	<i>recebidos</i>	<i>apresentados</i>	<i>recebidos</i>	<i>apresentados</i>	<i>recebidos</i>
Áustria	2	67	3	72	7	44	7	29
Bélgica	128	67	119	85	84	51	29	28
Bulgária	12	57	2	63	1	34	4	21
Chipre	0	60	0	64	0	34	1	26
República Checa	2	59	0	66	4	36	4	27
Alemanha	5	72	12	101	16	64	13	59
Dinamarca	12	64	14	66	10	37	10	23
Estónia	8	57	12	71	6	40	1	21
Espanha	0	72	8	98	23	65	28	50
Finlândia	5	58	31	75	2	33	2	23
França	40	65	16	88	56	81	60	38
Grécia	0	58	0	68	0	31	1	23
Hungria	70	63	30	61	23	32	22	28
Irlanda	0	72	0	84	2	48	0	36
Itália	2	59	2	62	4	42	2	33
Lituânia	0	57	0	67	4	33	4	22
Luxemburgo	0	62	0	70	1	39	2	27
Letónia	4	63	11	66	6	36	6	24
Malta	0	55	0	55	3	34	8	23
Países Baixos	3	102	13	120	28	82	9	61
Polónia	1	61	9	65	3	35	5	28
Portugal	0	60	1	68	3	39	0	29
Roménia	0	53	0	53	1	35	0	25
Suécia	7	65	33	79	12	44	6	30
Eslovénia	0	59	0	67	0	31	1	21
Eslováquia	2	65	3	72	11	36	6	28
Reino Unido	14	90	65	84	45	84	27	54

TOTAL	317		384		355		258	
--------------	------------	--	------------	--	------------	--	------------	--

7. Pedidos de assistência mútua apresentados/recebidos 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>	
	<i>apresenta dos</i>	<i>recebidos</i>	<i>apresenta dos</i>	<i>recebidos</i>	<i>apresenta dos</i>	<i>recebidos</i>	<i>apresentados</i>	<i>recebidos</i>
Áustria	1	4	0	56	1	7	2	67
Bélgica	42	7	51	54	35	0	128	67
Bulgária	4	2	0	55	8	0	12	57
Chipre	0	3	0	56	0	1	0	60
República Checa	1	4	0	55	1	0	2	59
Alemanha	1	10	2	55	2	7	5	72
Dinamarca	12	7	0	55	0	2	12	64
Estónia	1	2	1	53	6	2	8	57
Espanha	0	10	0	52	0	10	0	72
Finlândia	5	3	0	54	0	1	5	58
França	19	6	7	56	14	3	40	65
Grécia	0	2	0	55	0	1	0	58
Hungria	68	4	2	55	0	4	70	63
Irlanda	0	7	0	56	0	9	0	72
Itália	0	3	2	54	0	2	2	59
Lituânia	0	2	0	54	0	1	0	57
Luxemburgo	0	4	0	56	0	2	0	62
Letónia	0	5	1	54	3	4	4	63
Malta	0	1	0	54	0	0	0	55
Países Baixos	3	27	0	60	0	15	3	102
Polónia	0	3	0	55	1	3	1	61
Portugal	0	5	0	55	0	0	0	60
Roménia	0	3	0	49	0	1	0	53
Suécia	3	6	0	54	4	5	7	65

Eslovénia	0	2	0	54	0	1	0	59
Eslováquia	0	8	0	55	2	2	2	65
Reino Unido	0	18	5	63	9	9	14	90
TOTAL	160	158	71		86	92	317	

8. 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>	
	<i>apresenta dos</i>	<i>recebidos</i>	<i>apresenta dos</i>	<i>recebidos</i>	<i>apresenta dos</i>	<i>recebidos</i>	<i>apresentado</i>	<i>recebidos</i>
Áustria	1	3	1	66	1	3	3	72
Bélgica	28	9	43	70	48	6	119	85
Bulgária	0	0	0	63	2	0	2	63
Chipre	0	0	0	64	0	0	0	64
República Checa	0	2	0	63	0	1	0	66
Alemanha	3	13	2	68	7	20	12	101
Dinamarca	0	1	1	64	13	1	14	66
Estónia	10	0	0	64	2	7	12	71
Espanha	0	29	0	59	8	10	8	98
Finlândia	0	1	20	74	11	0	31	75
França	7	5	0	65	9	18	16	88
Grécia	0	5	0	63	0	0	0	68
Hungria	6	3	4	55	20	3	30	61
Irlanda	0	2	0	63	0	19	0	84
Itália	1	3	1	51	0	8	2	62
Lituânia	0	1	0	63	0	3	0	67
Luxemburgo	0	1	0	68	0	1	0	70
Letónia	0	1	1	63	10	2	11	66
Malta	0	1	0	54	0	0	0	55
Países Baixos	2	24	4	59	7	37	13	120
Polónia	2	1	0	63	7	1	9	65

Portugal	0	1	1	63	0	4	1	68
Roménia	0	0	0	53	0	0	0	53
Suécia	15	2	10	72	8	5	33	79
Eslovénia	0	1	0	64	0	2	0	67
Eslováquia	0	4	0	63	3	5	3	72
Reino Unido	43	8	12	65	10	11	65	84
TOTAL	118	121	100		166	167	384	

9. Pedidos de assistência mútua apresentados por Estado-Membro em 2009

	<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>	
	<i>apresentados</i>	<i>recebidos</i>	<i>apresentados</i>	<i>recebidos</i>	<i>apresentados</i>	<i>recebidos</i>	<i>apresentados</i>	<i>recebidos</i>
Áustria	0	7	1	32	6	5	7	44
Bélgica	25	11	25	36	34	4	84	51
Bulgária	1	3	0	31	0	0	1	34
Chipre	0	3	0	31	0	0	0	34
República Checa	0	2	0	31	4	3	4	36
Alemanha	3	14	0	36	13	14	16	64
Dinamarca	6	1	0	32	4	4	10	37
Estónia	0	3	0	33	6	4	6	40
Espanha	7	15	4	37	12	13	23	65
Finlândia	0	0	1	31	1	2	2	33
França	40	20	1	38	15	23	56	81
Grécia	0	0	0	31	0	0	0	31
Hungria	10	1	1	31	12	0	23	32
Irlanda	1	2	0	32	1	14	2	48
Itália	1	3	1	35	2	4	4	42
Lituânia	2	1	0	31	2	1	4	33
Luxemburgo	0	4	0	31	1	4	1	39
Letónia	0	3	1	31	5	2	6	36

Malta	0	3	0	31	3	0	3	34
Países Baixos	26	21	1	32	1	29	28	82
Polónia	0	1	0	33	3	1	3	35
Portugal	0	1	0	34	3	4	3	39
Roménia	0	0	0	31	1	4	1	35
Suécia	4	4	0	35	8	5	12	44
Eslovénia	0	0	0	31	0	0	0	31
Eslováquia	2	0	0	31	9	5	11	36
Reino Unido	22	21	8	39	15	24	45	84
TOTAL	150	149	44		161	169	355	

10. Pedidos de assistência mútua apresentados por Estado-Membro em 2010

	<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>	
	<i>apresenta dos</i>	<i>recebidos</i>	<i>apresenta dos</i>	<i>recebidos</i>	<i>apresenta dos</i>	<i>recebidos</i>	<i>apresentados</i>	<i>recebidos</i>
Áustria	3	5	0	22	4	2	7	29
Bélgica	12	2	6	24	11	2	29	28
Bulgária	0	0	4	21	0	0	4	21
Chipre	0	2	1	22	0	2	1	26
República Checa	2	0	1	22	1	5	4	27
Alemanha	2	12	0	26	11	21	13	59
Dinamarca	0	0	0	23	10	0	10	23
Estónia	0	0	0	21	1	0	1	21
Espanha	1	10	5	31	22	9	28	50
Finlândia	1	0	1	21	0	2	2	23
França	45	1	1	23	14	14	60	38
Grécia	0	1	0	22	1	0	1	23
Hungria	9	2	3	21	10	5	22	28
Irlanda	0	3	0	23	0	10	0	36
Itália	1	1	0	26	1	6	2	33

Lituânia	1	0	0	21	3	1	4	22
Luxemburgo	2	3	0	23	0	1	2	27
Letónia	0	0	0	21	6	3	6	24
Malta	0	1	0	21	8	1	8	23
Países Baixos	1	16	2	24	6	21	9	61
Polónia	0	0	0	23	5	5	5	28
Portugal	0	1	0	27	0	1	0	29
Roménia	0	1	0	23	0	1	0	25
Suécia	1	4	2	22	3	4	6	30
Eslovénia	1	0	0	21	0	0	1	21
Eslováquia	1	4	0	23	5	1	6	28
Reino Unido	6	18	11	25	10	11	27	54
TOTAL	89	87	37		132	128	258	

11. Verificação de ligação e utilização CPCS - número de autoridades competentes (dezembro de 2010)

<i>Utilizadores dos CPCS</i>	<i>Autoridades</i>
<i>Total de 750 utilizadores ativos em 30 países.</i>	<p><i>Total de 346 autoridades e 30 serviços de ligação com acesso CPCS.</i></p> <p><i>30% nunca emitiram um pedido de assistência mútua, apesar de terem uma senha.</i></p>