



COMISSÃO EUROPEIA

Bruxelas, 8.6.2012
COM(2012) 261 final

**COMUNICAÇÃO DA COMISSÃO
AO PARLAMENTO EUROPEU, AO CONSELHO, AO COMITÉ ECONÓMICO E
SOCIAL EUROPEU E AO COMITÉ DAS REGIÕES**

relativa à aplicação da Diretiva Serviços

**Uma parceria para um novo crescimento no setor dos serviços
2012-2015**

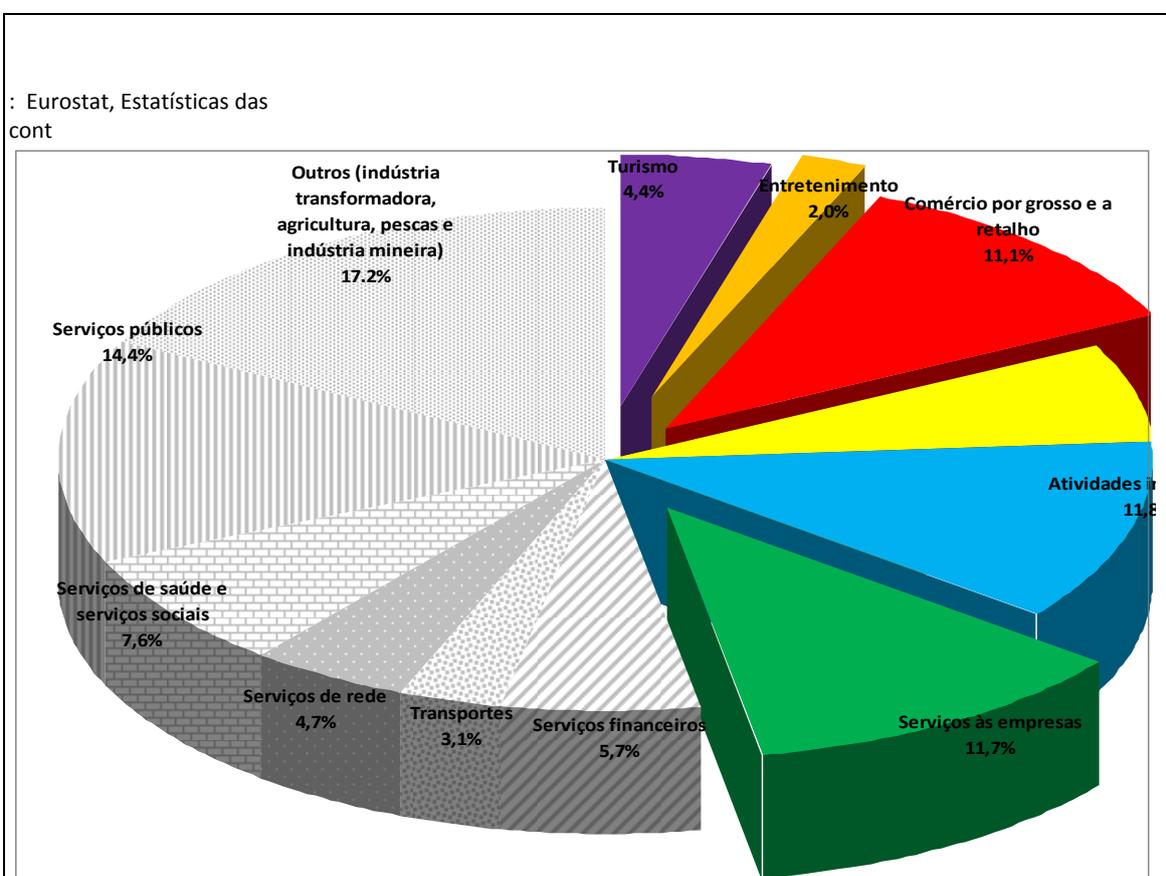
{SWD(2012) 146 final}

{SWD(2012) 147 final}

{SWD(2012) 148 final}

I. INTRODUÇÃO: PROMOVER O CRESCIMENTO E O EMPREGO ATRAVÉS DOS SERVIÇOS

O setor dos serviços constitui um motor essencial do crescimento da União Europeia, já que representa mais de 65% do PIB e do emprego da União. A nível europeu, a Diretiva Serviços é o instrumento fundamental para a promoção das reformas estruturais neste setor e abrange serviços que geram mais de 45 % do PIB da UE. A aplicação da Diretiva constituiu um grande passo em frente, uma vez que permitiu suprimir barreiras e avançar para um mercado interno dos serviços verdadeiramente integrado. Centenas de leis nacionais foram modernizadas e milhares de requisitos discriminatórios, injustificados ou desproporcionados foram suprimidos em toda a UE. Os instrumentos criados («balcões únicos») para facilitar a aplicação da Diretiva estão agora operacionais na maior parte dos Estados-Membros e contribuem para reduzir significativamente os encargos administrativos neste domínio.



Fontes nacionais, Valor acrescentado bruto, 2009
Advertência: A parte mais escura, à direita, corresponde aos serviços abrangidos pela Diretiva Serviços.

A figura mostra a contribuição, para a economia da UE, dos setores abrangidos pela Diretiva (cerca de 45 % do PIB) e dos setores não abrangidos.

A maior parte dos setores não abrangidos pela Diretiva são cobertos por legislação setorial específica (ver Anexo 1).

Os serviços de interesse económico geral estão presentes em numerosos setores de serviços; são abordados mais especificamente na Comunicação da Comissão de 20 de dezembro de 2011 intitulada «Um enquadramento de qualidade para os serviços de interesse geral na Europa».

As medidas que os Estados-Membros adotaram para aplicar a Diretiva Serviços gerarão, a prazo, um crescimento adicional do PIB da UE de 0,8 %. A maior parte das vantagens será concretizada nos cinco a dez anos seguintes à aplicação¹. No entanto, é claro que os prestadores de serviços que pretendem exercer a sua atividade numa base transfronteiriça continuam a ser confrontados com obstáculos e que, contrariamente ao que se verifica no mercado interno dos bens, os consumidores continuam a não ter um acesso fácil aos serviços propostos em toda a UE. A análise económica demonstrou que, se os Estados-Membros suprimissem praticamente todas as restrições ainda existentes, o ganho económico total corresponderia a mais do triplo do já alcançado, ou seja, cerca de 2,6 % do PIB².

Por conseguinte, muito mais pode ainda ser feito para maximizar as vantagens económicas proporcionadas pela Diretiva Serviços. Os Estados-Membros, em conformidade com os apelos do Conselho Europeu³, devem zelar por que a Diretiva produza plenos efeitos. A plena aplicação da Diretiva melhorará significativamente o funcionamento do mercado único dos serviços, nomeadamente ao facilitar o acesso das PME ao mercado e ao alargar a escolha dos consumidores. Contribuirá também para uma maior competitividade na UE, bem como para o crescimento e o emprego. A presente Comunicação revela de que forma podem ser alcançados estes resultados e responde à obrigação prevista no artigo 41.º da Diretiva de apresentação de um relatório pela Comissão, bem como aos pedidos do Conselho Europeu e do Parlamento Europeu no sentido de acompanhar de perto a aplicação da Diretiva e apresentar relatórios sobre a mesma e sobre as iniciativas destinadas a melhorar e reforçar o mercado único dos serviços. A presente Comunicação apresenta as medidas que os Estados-Membros e a Comissão devem tomar para garantir o maior impacto possível da Diretiva. Estas medidas baseiam-se nas informações pormenorizadas sobre a aplicação da Diretiva Serviços em cada Estado-Membro e nos resultados dos controlos de desempenho fornecidos nos documentos de trabalho dos serviços da Comissão que acompanham a presente Comunicação⁴.

O seu acompanhamento será assegurado recorrendo às medidas destinadas a melhorar a governação do mercado único, que a Comissão apresentou numa comunicação adotada paralelamente à presente comunicação. Este acompanhamento fará parte do controlo exercido no âmbito do Semestre Europeu e será refletido, se necessário, nas recomendações por país. Em 30 de maio de 2012, a Comissão propôs recomendações por

¹ Estudo da Comissão intitulado «*The Economic Impact of the Services Directive: a first assessment following implementation*», publicado em http://ec.europa.eu/economy_finance/publications/economic_paper/2012/index_en.htm

² O valor 2,6 % inclui o crescimento suplementar do PIB da UE de 0,8 % já mencionado, bem como ganhos adicionais até 1,8 % do PIB, que poderiam ser alcançados num cenário mais ambicioso em que os Estados-Membros suprimissem praticamente todas as restrições.

³ Declaração dos membros do Conselho Europeu de 30 de janeiro de 2012.

⁴ Documento de trabalho dos serviços da Comissão «*Detailed information on the implementation of Directive 2006/123/EC on services in the internal market*» (Informações pormenorizadas sobre a aplicação da Diretiva 2006/123/CE relativa aos serviços no mercado interno); Documento de trabalho dos serviços da Comissão «*Results of the performance checks of the internal market for services (construction, business services and tourism)*» [Resultados dos controlos de desempenho do mercado interno dos serviços (construção, serviços às empresas e turismo)].

país sobre as reformas estruturais a realizar no setor dos serviços relativamente a 12 Estados-Membros⁵.

II. APROVEITAR PLENAMENTE O POTENCIAL DA DIRETIVA SERVIÇOS

A Diretiva abrange uma grande variedade de setores, que vão das atividades tradicionais aos serviços baseados no conhecimento. Os seus efeitos são abrangentes, afetando tanto os grandes como os pequenos prestadores de serviços, incluindo milhares de PME.

A Comissão concentrará os seus esforços nos setores dos serviços que tenham um peso económico significativo e um potencial de crescimento acima da média, ou seja:

- serviços às empresas (11,7 % do PIB),
- construção (6,3 % do PIB)
- turismo (4,4 % do PIB), e
- comércio retalhista (4,2 % do PIB).

Ao assegurar uma melhor aplicação das regras e uma melhor execução no terreno, podemos obter resultados muito positivos com as regras já acordadas. A UE não se pode dar ao luxo de deixar passar a esta oportunidade de obter resultados a curto prazo em termos de crescimento e emprego.

Antes de alargar o seu âmbito de aplicação, os Estados-Membros e a Comissão deverão concentrar-se principalmente em assegurar uma execução mais ambiciosa e completa da Diretiva Serviços, de modo a aproveitar o seu potencial inexplorado. Quase todas as atividades de serviços de natureza comercial estão já cobertas por legislação da UE (ver Anexo 1). Por conseguinte, a Comissão considera que, de momento, não é necessário proceder à alteração da Diretiva.

Até ao presente, os principais beneficiários da Diretiva têm sido os prestadores de serviços que pretendem criar uma empresa no seu próprio Estado-Membro ou noutro Estado-Membro. Em contrapartida, os prestadores de serviços que desejam prestar serviços numa base transfronteiriça continuam na incerteza quanto aos quadros regulamentares aplicados nos diferentes Estados-Membros e a ser confrontados com obstáculos. Nalguns casos, os problemas estão ligados à aplicação incoerente ou incorreta de outros instrumentos legislativos da UE, como por exemplo a Diretiva relativa ao reconhecimento das qualificações profissionais ou a Diretiva relativa ao comércio eletrónico.

1. Política de «tolerância zero» em caso de incumprimento das regras

A Comissão aplicará uma política de «tolerância zero» em caso de incumprimento das obrigações inequívocas, a seguir indicadas, que a Diretiva impõe aos Estados-Membros. A Diretiva proíbe um certo número de requisitos discriminatórios e particularmente pesados, enumerados no seu artigo 14.º. Os Estados-Membros suprimiram-nos em grande medida. No entanto, foram identificados alguns requisitos discriminatórios que ainda subsistem, os quais devem ser eliminados.

⁵ COM(2012) 299 *Action for Stability, Growth and Jobs*, 30 de maio de 2012.

A Diretiva introduz obrigações específicas para simplificar os procedimentos de autorização: (1) a aprovação tácita (na falta de resposta da administração, a autorização presume-se concedida), prevista no artigo 13.º, n.º 4; e (2) a validade das autorizações em todo o território nacional, prevista no artigo 10.º, n.º 4. Alguns Estados-Membros aplicam estas obrigações apenas de forma limitada, prevendo um número demasiado elevado de exceções. Urge tomar medidas para que estas obrigações sejam aplicadas de forma adequada.

A Diretiva suprime, no artigo 24.º, as proibições absolutas respeitantes às comunicações comerciais por parte das profissões regulamentadas. No entanto, em dez Estados-Membros as proibições absolutas respeitantes às comunicações comerciais ainda existem, devendo ser suprimidas.

Os requisitos relativos ao estabelecimento tornam impossível a prestação de serviços transfronteiras. Estes requisitos, dos mais restritivos, são tratados no artigo 16.º, n.º 2, da Diretiva Serviços (cláusula relativa à liberdade de prestação de serviços), e os Estados-Membros não podem impô-los aos seus prestadores de serviços. O artigo 14.º da Diretiva Serviços proíbe também os requisitos baseados na residência e na nacionalidade. No entanto, os Estados-Membros continuam a violar estas proibições inequívocas, devendo ser posto termo a estas práticas⁶.

Medidas a tomar

Os Estados-Membros devem comprometer-se a assegurar a plena compatibilidade da sua legislação com a Diretiva Serviços, pondo termo urgentemente aos casos em que as obrigações inequívocas impostas pela Diretiva Serviços ainda não são respeitadas.

A Comissão aplicará uma política de «tolerância zero» mediante a instauração de processos de infração, sempre que necessário.

2. Maximizar o impacto económico da Diretiva Serviços

A Diretiva confere poder discricionário aos Estados-Membros relativamente a muitos aspectos da sua aplicação. Em especial, o artigo 15.º da Diretiva Serviços faz referência a vários requisitos (forma jurídica, requisitos relativos à detenção do capital social, restrições quantitativas e territoriais e tarifas), que os Estados-Membros são autorizados a manter apenas se forem proporcionados e justificados por uma razão imperiosa de interesse geral.

⁶ Ver documento de trabalho dos serviços da Comissão «*Detailed information on the implementation of Directive 2006/123/EC on services in the internal market*» (Informações pormenorizadas sobre a aplicação da Diretiva 2006/123/CE relativa aos serviços no mercado interno).

Os Estados-Membros utilizaram este poder discricionário de forma muito variável. Muitas vezes optaram por manter o *statu quo*, renunciando a uma abertura mais ambiciosa dos seus mercados de serviços. Ainda que as suas opções nem sempre constituam uma violação da Diretiva, estes requisitos são suscetíveis de entravar o crescimento económico, pelo que os Estados-Membros devem reexaminá-los. Estas iniciativas deverão permitir realizar o potencial de crescimento suplementar identificado.

Por conseguinte, os Estados-Membros devem reexaminar a forma como utilizaram o seu poder discricionário. Devem examinar prioritariamente os requisitos que limitam as estruturas das sociedades e a detenção do seu capital, que constituem um obstáculo ao desenvolvimento dos serviços profissionais. Os progressos alcançados e as reformas em curso em vários Estados-Membros indicam que estes serviços podem beneficiar com um regime regulamentar menos estrito, sem que seja comprometida a qualidade ou afetada a independência dos profissionais.

Do mesmo modo, a cláusula relativa à liberdade de prestação de serviços prevista no artigo 16.º da Diretiva exige uma avaliação da justificação e da proporcionalidade dos requisitos que os Estados-Membros impõem aos prestadores de serviços estabelecidos noutros Estados-Membros quando estes prestam serviços transfronteiriços no seu território. As empresas e os profissionais que prestam serviços transfronteiriços têm ainda com demasiada frequência muitas dúvidas sobre as regras que lhes são aplicáveis. Pior ainda, por vezes podem ter de respeitar quase todas as legislações dos Estados-Membros em que prestam serviços, para além das obrigações que lhes incumbem por força da legislação do seu próprio Estado-Membro. As legislações nacionais que aplicam as regras da Diretiva Serviços relativas à prestação de serviços numa base transfronteiriça devem ser melhoradas, a fim de proporcionar segurança jurídica e pôr termo a esta dupla carga regulamentar.

As obrigações em matéria de seguros, em especial, podem constituir um problema para os prestadores de serviços. Estas obrigações, que existem para numerosas atividades, destinam-se a proteger os destinatários dos serviços. Algumas delas duplicam os requisitos que as empresas são obrigadas a respeitar no Estado-Membro de estabelecimento, aumentando assim os seus custos e, o que ainda é mais importante, encontrar uma seguradora no Estado-Membro de estabelecimento ou no Estado-Membro em que é prestado o serviço, no caso da prestação de serviços transfronteiras, pode revelar-se difícil, nomeadamente nos setores da construção e do turismo.

Medidas a tomar

Em 2012, a Comissão, em conjunto com os Estados-Membros, lançará um exercício de análise pelos pares e de intercâmbio de boas práticas, que incidirá nos requisitos que limitam as estruturas das empresas e a detenção do seu capital, bem como na cláusula relativa à livre prestação de serviços. Os Estados-Membros devem comprometer-se a rever de forma aprofundada a sua legislação sobre estas questões. Os resultados serão avaliados até meados de 2013.

Os Estados-Membros devem eliminar todas as restrições e autorizações não justificadas com base da Diretiva, devendo rever, nomeadamente, a necessidade e a proporcionalidade dos requisitos impostos aos prestadores de serviços. Relativamente às restrições subsistentes que possam justificar-se com base na Diretiva, devem avaliar as vantagens económicas que a sua eliminação traria e tomar medidas, se necessário.

A Comissão elaborará recomendações por país sobre as ações prioritárias, no contexto do Semestre Europeu 2013. Se necessário, à luz dos resultados alcançados, a Comissão estudará a possibilidade de apresentar novas propostas legislativas sobre questões específicas.

Os Estados-Membros devem intensificar os seus esforços para promover a utilização do Sistema de Informação do Mercado Interno (IMI). A Comissão apoiará os Estados-Membros e acompanhará de perto as evoluções nesta matéria.

A Comissão encorajará o setor dos seguros a estudar medidas destinadas a proporcionar aos prestadores de serviços uma cobertura de seguros adequada, nomeadamente quando prestam serviços noutros Estados-Membros. Em especial, as companhias de seguros estabelecidas em vários Estados-Membros que propõem apólices de seguros que cobrem a prestação de serviços deverão cobrir os prestadores de serviços que prestam serviços transfronteiras nos Estados-Membros em causa.

A Comissão avaliará os progressos realizados pelo setor dos seguros até ao final de 2013. Em função dos progressos efetuados ou na falta de progressos, a Comissão estudará outras soluções, nomeadamente a apresentação de propostas legislativas.

3. Serviços profissionais: modernizar o quadro regulamentar

Existem cerca de 800 categorias de profissões regulamentadas. No entanto, verificam-se discrepâncias entre os Estados-Membros na forma como regulamentam os serviços profissionais. Os procedimentos pesados aplicáveis ao reconhecimento das qualificações profissionais vêm ainda agravar os efeitos destas discrepâncias. O Conselho Europeu salientou a importância de se avançar no reforço do reconhecimento mútuo das qualificações profissionais, na redução do número de profissões regulamentadas e na supressão das barreiras regulamentares injustificadas⁷. A modernização recentemente proposta da Diretiva Qualificações Profissionais aborda estas questões. Para assegurar progressos tão rápidos quanto possível, a Comissão enviou a oito Estados-Membros recomendações específicas por país sobre esta questão⁸, que serão objeto de acompanhamento no âmbito do Semestre Europeu de 2013.

No que diz respeito à prestação de serviços transfronteiriços, a proposta de diretiva revista estabelece que os Estados-Membros devem identificar e justificar claramente os casos em que pretendem recorrer à possibilidade excecional de verificar as qualificações dos prestadores de serviços antes de estes poderem propor serviços no seu território. Os Estados-Membros deverão igualmente assegurar a validade, em todo o seu território, da declaração anual que os prestadores possam ter de preencher, o que diminuirá a burocracia e eliminará as incertezas que os profissionais enfrentam. O mecanismo de transparência e de avaliação mútua proposto contribuirá para reduzir a complexidade decorrente das divergências na regulamentação das profissões. Os Estados-Membros devem rever, a nível nacional, os requisitos relativos às qualificações que impõem às profissões regulamentadas e o âmbito das atividades reservadas.

Uma vez a proposta adotada, a Comissão tenciona apresentar uma comunicação, em 2013. Esta comunicação analisará nos progressos efetuados graças às recomendações por

⁷ Conclusões do Conselho Europeu, março de 2012.

⁸ COM(2012) 299 de 30 de maio de 2012.

país, bem como outras evoluções verificadas nos Estados-Membros em matéria de regulamentação das profissões.

Medidas a tomar

Antes do final de 2012, o Parlamento Europeu e o Conselho devem adotar a proposta de Diretiva Qualificações Profissionais modernizada, tal como preconizado pelo Conselho Europeu de outubro de 2011.

A Comissão:

- assistirá os Estados-Membros na aplicação das recomendações por país sobre os serviços profissionais, no âmbito do Semestre Europeu de 2013, e, nesta ótica, lançará um exercício com os Estados-Membros, em 2012, com vista a avançar o mais rapidamente possível;

- apresentará uma comunicação em 2013, na sequência da adoção da Diretiva alterada, para avaliar os progressos efetuados nos Estados-Membros e facilitar a avaliação mútua das profissões regulamentadas prevista na Diretiva.

4. Garantir que a Diretiva Serviços traga vantagens para os consumidores

Para criar um verdadeiro mercado único dos serviços não basta facilitar a prestação de serviços para além das fronteiras nacionais. É igualmente importante assegurar que os destinatários dos serviços possam tirar facilmente partido das oportunidades que o mercado único lhes oferece.

Para melhorar os direitos dos consumidores e reforçar a sua confiança no mercado interno, a Diretiva Serviços obriga os Estados-Membros a suprimir os obstáculos regulamentares com que são confrontados os consumidores que pretendam adquirir serviços fornecidos por prestadores estabelecidos noutros Estados-Membros. Garante também aos consumidores a possibilidade de fazerem escolhas informadas ao adquirirem serviços noutros Estados-Membros, graças às obrigações de informação que impõe tanto aos prestadores de serviços como às autoridades dos Estados-Membros (por exemplo, com a criação dos organismos de assistência aos consumidores, previstas no artigo 21.º). Por último, a Diretiva visa pôr termo às práticas de certos prestadores de serviços que entravam, de forma injustificada, o acesso aos seus serviços por parte dos consumidores residentes noutros Estados-Membros. A este respeito, a «cláusula de não-discriminação», constitui um passo importante para um acesso sem restrições dos consumidores ao mercado único.

O artigo 20.º da Diretiva proíbe a discriminação dos destinatários de serviços com base na sua nacionalidade ou no seu país de residência. Esta proibição aplica-se à recusa de fornecimento ou às propostas com piores condições, quando estas não possam ser justificadas por razões objetivas. Se o artigo 20.º for plenamente aplicado nos Estados-Membros, as situações deste tipo deverão deixar de ocorrer.

A cláusula de não-discriminação exige uma apreciação caso a caso⁹. Deve ser dedicada especial atenção aos casos em que os consumidores pagam um preço mais elevado do

⁹ Para mais pormenores, consultar: documento de trabalho dos serviços da Comissão destinado a estabelecer orientações para a aplicação do artigo 20.º, n.º 2, da Diretiva 2006/123/CE relativa aos serviços no mercado interno.

que o exigido para uma transação nacional ao adquirirem, por transferência ou por débito direto em euros, um serviço prestado noutro Estado-Membro. O fornecimento deverá, em princípio, deixar de ser recusado com base no facto de ser fisicamente impossível assegurar a entrega de bens noutro Estado-Membro. Do mesmo modo, os prestadores de serviços deverão deixar de invocar fatores puramente geográficos para justificarem práticas que compartimentam artificialmente os mercados dentro do mercado único da UE, em detrimento dos consumidores.

Uma vez que continuam a existir obstáculos à prestação transfronteiriça de serviços, estão em curso iniciativas a nível da UE para os reduzir e melhorar o funcionamento do mercado único. Entre estas iniciativas contam-se, nomeadamente, a realização do espaço único de pagamentos em euros, a proposta da Comissão relativa a um instrumento facultativo relativo a um direito europeu comum da compra e venda, a aplicação da Diretiva sobre os direitos dos consumidores, a proposta de criação de balcões únicos para o IVA, a proposta para criar entidades de resolução alternativa de litígios (RAL) ligados ao consumo, a proposta para a instituição de uma plataforma europeia de resolução de litígios transfronteiriços em linha (plataforma ODR) e iniciativas futuras sobre a gestão coletiva dos direitos de autor e as taxas aplicáveis à cópia privada e à reprografia.

Medidas a tomar

Os Estados-Membros devem, prioritariamente, aplicar as disposições nacionais de execução da cláusula de não-discriminação. A Comissão colaborará com os organismos nacionais que procedem ao tratamento das queixas por discriminação, bem como com as autoridades responsáveis pela aplicação da lei, a fim de garantir aos consumidores a possibilidade de beneficiarem plenamente do mercado único. Em especial, proporá ações específicas, até meados de 2013, para acompanhar a aplicação dos textos e tomar medidas corretivas, sempre que forem detetadas deficiências.

A Comissão apresentou clarificações iniciais sobre a cláusula de não-discriminação e acompanhará de perto a sua aplicação. Até ao final de 2013, formulará orientações específicas adicionais, com base na experiência adquirida em matéria de aplicação da referida disposição a nível nacional. Estas orientações terão em conta as evoluções da regulamentação tendentes a reduzir os obstáculos com que ainda são confrontadas as empresas que oferecem os seus serviços numa base transfronteiriça.

A Comissão começará imediatamente o trabalho com as empresas, por exemplo através das suas organizações representativas e das câmaras de comércio, a fim de aumentar a transparência e apoiar os esforços que visam garantir aos clientes a possibilidade de efetuarem compras transfronteiriças no mercado único. A Comissão encorajará os prestadores de serviços de setores específicos a elaborarem voluntariamente cartas de qualidade que contenham compromissos relativos às condições de acesso transfronteiras aos seus serviços. A Comissão avaliará os progressos realizados até meados de 2013.

A Comissão, em estreita colaboração com os Estados-Membros, informará os consumidores sobre os seus direitos no mercado único ao abrigo da Diretiva Serviços, no contexto da campanha de sensibilização que será lançada em 2013, o Ano Europeu dos Cidadãos.

5. Tornar as regras do mercado único operacionais no terreno

A Diretiva Serviços não existe isoladamente. Só pode produzir plenos efeitos quando aplicada em conjunto e de forma coerente com outras diretivas relativas ao mercado único. Este aspecto é particularmente importante no caso da Diretiva Qualificações Profissionais e da Diretiva sobre o comércio eletrónico.

Em muitos Estados-Membros, os procedimentos de reconhecimento das qualificações profissionais são longos e pesados.

Cada vez mais a prestação de serviços transfronteiras é feita em linha. Apesar da simplificação trazida pela Diretiva Serviços e pela Diretiva relativa ao comércio eletrónico, subsistem entraves.

Medidas a tomar

Os Estados-membros devem comprometer-se a assegurar a plena conformidade da sua legislação e dos seus procedimentos com as Diretivas Qualificações Profissionais e Comércio Eletrónico. O direito nacional deve ter plenamente em conta os efeitos combinados destas diretivas. As adaptações necessárias devem ser efetuadas com urgência.

A Comissão aplicará estas diretivas com determinação, velando especialmente pela sua aplicação combinada, de modo a assegurar resultados positivos no terreno para os prestadores de serviços. A Comissão recorrerá a procedimentos por infração sempre que necessário.

6. Necessidades setoriais

O exercício de controlo do desempenho¹⁰ identificou a necessidade de combater uma série de obstáculos ao crescimento em setores específicos.

6.1 Serviços especializados: tornar o reconhecimento mútuo uma realidade

Os serviços especializados transfronteiriços podem estar sujeitos a requisitos ligados à aplicação de regras setoriais específicas da UE que exigem a autorização de peritos para certas atividades ligadas à utilização de gases fluorados com efeito de estufa nos sistemas de refrigeração, à eficiência energética dos edifícios ou ao tratamento e transporte de resíduos. Sempre que esses peritos estejam sujeitos a um sistema de acreditação, o Regulamento (CE) n.º 765/2008 facilita o reconhecimento mútuo dos certificados de acreditação. Deverá ser assegurado o pleno efeito deste regulamento.

Sempre que a legislação setorial específica da UE preveja regimes de acreditação ou de autorização a nível nacional, deve assegurar que os prestadores de serviços acreditados ou autorizados possam exercer as suas atividades noutros Estados-Membros com base na autorização ou acreditação obtida no seu Estado-Membro de origem.

¹⁰ Documento de trabalho dos serviços da Comissão [«Results of the performance checks of the internal market for services (construction, business services and tourism)»] [«Resultados dos controlos de desempenho do mercado interno dos serviços (construção, serviços às empresas e turismo)»].

Medidas a tomar

A Comissão procurará garantir um recurso acrescido às cláusulas de reconhecimento mútuo na futura legislação setorial, prevendo o estabelecimento de regimes de autorização para os peritos que prestam serviços especializados.

Ao aplicarem a legislação setorial específica existente, os Estados-Membros devem respeitar plenamente o artigo 56.º do TFUE e a legislação da UE que facilita a prestação de serviços por peritos de outros Estados-Membros, nomeadamente a Diretiva Qualificações Profissionais, nos casos em que a profissão é regulamentada, ou o Regulamento (CE) n.º 765/2008 relativo à acreditação, quando este seja aplicável. Os Estados-Membros devem recorrer ao Sistema de Informação do Mercado Interno para facilitar a verificação da conformidade com os requisitos dos outros Estados-Membros.

As normas técnicas devem continuar a ser harmonizadas, em especial mediante o recurso a mecanismos de normalização existentes a nível da UE (CEN), nos domínios em que existam divergências significativas entre os Estados-Membros na aplicação da legislação da UE, como se verifica, por exemplo, para a certificação do desempenho energético dos edifícios.

6.2 Legislação relativa à proteção dos consumidores

Uma parte significativa do acervo existente em matéria de proteção dos consumidores assenta numa harmonização mínima. Nos domínios em que se aplica a harmonização mínima, os Estados-Membros ultrapassaram muitas vezes as regras mínimas de harmonização, dando origem a uma situação em que os prestadores de serviços podem ser confrontados com requisitos heterogêneos consoante o Estado em que pretendem prestar os seus serviços. Tal pode resultar em distorções no mercado único. A Comissão pode tratar este problema de duas formas: uma maior harmonização, ou mesmo total, como foi feito recentemente no que se refere à Diretiva relativa aos direitos dos consumidores e como proposto em janeiro de 2012 para o Regulamento geral sobre a proteção de dados; ou uma harmonização facultativa, como proposto em outubro de 2011 com o instrumento facultativo relativo a um direito europeu comum da compra e venda. Ambos os métodos são complementares. A sua utilização deve ter em conta o estado do acervo, a necessidade de respeitar o princípio da subsidiariedade e os interesses públicos em jogo, bem como a necessidade de assegurar um nível elevado de proteção dos consumidores, nomeadamente no que se refere aos serviços em linha.

Medidas a tomar

A Comissão procurará acelerar os procedimentos legislativos sobre as medidas que afetam os consumidores, que se revestem de importância fundamental para o mercado único dos serviços.

Ao propor novos atos legislativos, a Comissão esforçar-se-á por garantir, quando apropriado, um maior nível de harmonização na futura legislação da UE relativa à proteção dos consumidores. O Parlamento Europeu e o Conselho devem unir esforços para a realização deste objetivo, a fim de garantir o pleno efeito do mercado único.

No que diz respeito ao setor do turismo em particular, e como anunciado na Agenda do Consumidor¹¹, a Comissão proporá uma atualização da Diretiva relativa às viagens organizadas em princípios de 2013, que tenderá para uma maior harmonização das legislações nacionais, nomeadamente no que diz respeito às ofertas em linha.

No que diz respeito à legislação relativa à proteção dos consumidores em que se aplica o princípio da harmonização mínima, a Comissão trabalhará em conjunto com as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação para assegurar uma aplicação correta, coerente e exaustiva do acervo da UE neste domínio, tendo devidamente em conta as regras do mercado único e os direitos por ele conferidos.

6.3 Comércio a retalho e serviços às empresas: iniciativas específicas

O desempenho do setor do comércio a retalho é entravado por um certo número de problemas, muitos dos quais foram identificados no Exercício de monitorização do mercado do comércio e da distribuição¹² e pelo Parlamento Europeu¹³. Tendo em conta a importância económica do setor, a Comissão está a elaborar um Plano de Ação Europeu para o Comércio a Retalho, a fim de estabelecer uma estratégia da UE para o setor retalhista para os próximos anos.

Os serviços às empresas foram identificados como um setor de serviços em que a produtividade pode ser significativamente melhorada. Como anunciado no «Ato para o Mercado Único» e na Comunicação intitulada «Uma política industrial integrada para a era da globalização», a Comissão está a criar um grupo de alto nível sobre os serviços às empresas para estudar as lacunas deste setor específico. Este grupo concentrar-se-á em quatro ramos específicos de serviços às empresas: (i) *marketing* e publicidade, (ii) gestão de instalações; (iii) serviços técnicos e de engenharia; e (iv) *design*. Será dedicada especial atenção às ligações entre os serviços às empresas e a indústria transformadora na UE, bem como da elaboração voluntária de normas europeias com potencial para melhorar a qualidade dos serviços e a comparabilidade dos serviços prestados por prestadores de serviços de diferentes Estados-Membros.

Medidas a tomar

Em 2012, a Comissão adotará um Plano de Ação Europeu para o Comércio a Retalho que determinará a estratégia da UE para este setor.

Até ao outono de 2012, a Comissão criará um grupo de alto nível sobre os serviços às empresas, a fim de estudar as lacunas deste setor específico.

¹¹ Uma Agenda do Consumidor Europeu para incentivar a confiança e o crescimento, COM (2012) 225 final.

¹² Exercício de monitorização do mercado do comércio e da distribuição «Para um mercado interno do comércio e da distribuição mais eficiente e equitativo até 2020», COM(2010) 355.

¹³ Relatório do Parlamento Europeu de 1 de junho de 2011 sobre um mercado retalhista mais eficiente e equitativo (2010/2109 (INI)).

7. No sentido de uma segunda geração de balcões únicos

Os balcões únicos destinam-se a facilitar a vida dos prestadores de serviços, proporcionando-lhes uma interface que lhes permite aceder a todas as informações de que necessitam, bem como efetuar todas as diligências administrativas em linha. Permitem também aos utilizadores que pretendem adquirir serviços fazer escolhas informadas. Os balcões únicos proporcionam-lhes informações essenciais, como os dados de contacto das autoridades competentes e as vias de recurso geralmente acessíveis em caso de litígio.

No entanto, existem grandes diferenças quanto ao grau de convivialidade das informações disponíveis nos balcões únicos sobre as regras aplicáveis aos principais setores de serviços.

Muitos balcões únicos disponibilizam informações em, pelo menos, uma língua estrangeira, o que constitui uma grande vantagem para os prestadores de serviços. Porém, muitos procedimentos administrativos não estão ainda em linha e, quando estão disponíveis a nível nacional, muitas vezes não são acessíveis aos utilizadores estrangeiros.

É essencial resolver estes problemas e fazer com que os balcões únicos funcionem corretamente para benefício dos utilizadores. Isto significa que os Estados-Membros têm ainda de enfrentar grandes desafios: maior simplificação e racionalização dos procedimentos, maior integração dos serviços administrativos de apoio e realização das adaptações técnicas necessárias, nomeadamente para garantir o acesso transfronteiras. Importa também sensibilizar as empresas para a existência e utilidade dos balcões únicos.

Medidas a tomar

Os Estados-Membros devem assegurar urgentemente a plena conformidade dos seus balcões únicos com os requisitos da Diretiva Serviços.

Até ao final de 2014, os Estados-Membros, assistidos pela Comissão, são encorajados a desenvolver a segunda geração de balcões únicos. Estes devem (1) cobrir todos os procedimentos durante o ciclo de vida das empresas, (2) ser multilingues (3) e ser mais conviviais. A Comissão acordará com os Estados-Membros os critérios que a segunda geração de balcões únicos deverá respeitar, sob a forma de uma «Carta dos balcões únicos».

Em 2013, a Comissão lançará uma campanha de comunicação sobre os balcões únicos, de forma coordenada com os Estados-Membros, com vista a melhorar a presença dos balcões únicos em linha, e colaborará com organizações empresariais para sensibilizar as empresas para a existência dos balcões únicos e promover a sua utilização.

III. CONCLUSÃO

Os serviços são a principal força motriz da economia europeia. Um mercado único dos serviços mais integrado e que funcione melhor pode dar um contributo vital para a recuperação económica da UE.

Todos os Estados-Membros envidaram grandes esforços para aplicar a Diretiva Serviços. Suprimiram numerosas barreiras injustificadas e modernizaram o seu quadro regulamentar aplicável aos serviços. Estes esforços darão um impulso à economia da UE.

No entanto, o crescimento e a criação de emprego no setor dos serviços são ainda entravados por um vasto leque de obstáculos. É possível aumentar o crescimento se forem tomadas medidas para realizar todo o potencial da Diretiva Serviços.

Na linha da Comunicação relativa a uma melhor governação do mercado único, devemos concentrar os nossos esforços na obtenção de um melhor funcionamento daquilo que já existe. A presente Comunicação propõe pistas para maximizar o impacto económico da Diretiva Serviços, nomeadamente nos setores de serviços com um peso económico significativo.

- Os Estados-Membros devem de ser mais ambiciosos no que diz respeito à Diretiva Serviços. O impacto económico de todos os obstáculos que ainda subsistam deve ser avaliado exaustivamente.
- A Comissão apresentou uma proposta de modernização do quadro regulamentar aplicável à mobilidade dos serviços profissionais; convém que os Estados-Membros a adotem rapidamente.
- O mercado único deve trazer vantagens para os consumidores. As empresas não devem compartimentá-lo artificialmente, em detrimento dos destinatários dos serviços.
- A Diretiva Serviços e outros instrumentos do mercado único, como a Diretiva relativa ao reconhecimento das qualificações profissionais e a Diretiva relativa ao comércio eletrónico, deverão ser aplicados de forma racional. Sempre que necessário, o direito da União deverá ser modernizado, de forma a responder às necessidades específicas do setor dos serviços e assegurar um funcionamento eficaz do quadro regulamentar no terreno, tanto para os prestadores de serviços como para os seus destinatários.
- Os Estados-Membros deverão desenvolver os balcões únicos para estes se tornarem verdadeiros instrumentos de administração pública em linha, que respondam de forma adequada às necessidades dos prestadores de serviços e dos destinatários dos mesmos.

Para alcançar estes objetivos, é necessário um compromisso político por parte de todas as instituições europeias e dos Estados-Membros, no sentido de conferirem a prioridade necessária à realização destas ações no prazo previsto. A Comissão trabalhará em parceria com os Estados-Membros para fomentar um novo crescimento e criar emprego no setor dos serviços e acompanhará de perto os progressos efetuados na sua Análise Anual do Crescimento.

ANEXO 1 - LEGISLAÇÃO DA UE APLICÁVEL AOS SECTORES DOS SERVIÇOS

	Principais setores abrangidos pela Diretiva Serviços (2006/123/CE)
	<ul style="list-style-type: none"> • Serviços às empresas, incluindo serviços profissionais (advogados, arquitetos, contabilistas, consultores fiscais, agências de consultoria, agências de comunicação e marketing, agentes de patentes, serviços de certificação, intermediários desportivos, agentes artísticos, agências de recrutamento, intérpretes, veterinários, técnicos agrários, etc.) • Serviços de construção e atividades de artesanato • Comércio retalhista • Atividades imobiliárias • Turismo (hotéis, restaurantes, cafés, agências de viagens, guias turísticos, etc.) • Ensino privado

Setores de serviços	Principais instrumentos jurídicos da UE que abrangem o setor
Energia	<p style="text-align: center;">Mercado interno do gás natural</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diretiva 2003/55/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de junho de 2003, que estabelece regras comuns para o mercado interno de gás natural e que revoga a Diretiva 98/30/CE <p style="text-align: center;">Mercado interno da eletricidade</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diretiva 2009/72/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de julho de 2009, que estabelece regras comuns para o mercado interno da eletricidade e que revoga a Diretiva 2003/54/CE (Texto relevante para efeitos do EEE) <p style="text-align: center;">Mercado interno do gás</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diretiva 2009/73/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de julho de 2009, que estabelece regras comuns para o mercado interno do gás natural e que revoga a Diretiva 2003/55/CE (Texto relevante para efeitos do EEE)

Serviços financeiros	<p align="center">Plano de ação para os serviços financeiros e medidas de seguimento</p> <p>(Diretiva 2006/43/CE, Diretiva 2006/46/CE, Diretiva 2007/63/CE, Diretiva 2007/44/CE, Diretiva 2009/14/CE, Diretiva 2007/36/CE, Diretiva 2007/64/CE, Diretiva 009/111/CE, Diretiva 2009/44/CE, Diretiva 2010/76/UE, Diretiva 2009/49/CE, Diretiva 2011/61/UE, Diretiva 2011/89/UE)</p>
Cuidados de saúde	<ul style="list-style-type: none"> • Diretiva 2011/24/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 9 de março de 2011, relativa ao exercício dos direitos dos doentes em matéria de cuidados de saúde transfronteiriços • Diretiva 2005/36/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 7 de setembro de 2005, relativa ao reconhecimento das qualificações profissionais
Serviços postais	<ul style="list-style-type: none"> • Diretiva 97/67/CE • Diretiva 2002/39/CE • Diretiva 2008/06/CE
Telecomunicações	<ul style="list-style-type: none"> • Regulamento (CE) n.º 1211/2009 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2009, que cria o Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas (ORECE) e o Gabinete • Diretiva 2002/22/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 7 de março de 2002, relativa ao serviço universal e aos direitos dos utilizadores em matéria de redes e serviços de comunicações eletrónicas, alterada pela Diretiva 2009/136/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2009 • Diretiva 2002/21/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 7 de março de 2002, relativa a um quadro regulamentar comum para as redes e serviços de comunicações eletrónicas, alterada pela Diretiva 2009/140/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2009 • Diretiva 2002/20/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 7 de março de 2002, relativa à autorização de redes e serviços de comunicações eletrónicas, alterada pela Diretiva 2009/140/CE • Diretiva 2002/19/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 7 de março de 2002, relativa ao acesso e interligação de redes de comunicações eletrónicas e recursos conexos, alterada pela Diretiva 2009/140/CE

	<ul style="list-style-type: none"> • Diretiva 2002/58/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de julho de 2002, relativa ao tratamento de dados pessoais e à proteção da privacidade no setor das comunicações eletrónicas, alterada pela Diretiva 2006/24/CE e pela Diretiva 2009/136/CE
Transportes	<p>Transporte rodoviário</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regulamento (CE) n.º 1072/2009 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de outubro de 2009, que estabelece regras comuns para o acesso ao mercado do transporte internacional rodoviário de mercadorias • Regulamento (CE) n.º 1073/2009 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de outubro de 2009, que estabelece regras comuns para o acesso ao mercado internacional dos serviços de transporte em autocarro • Regulamento (CE) n.º 1370/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2007, relativo aos serviços públicos de transporte ferroviário e rodoviário de passageiros e que revoga os Regulamentos (CEE) n.º 1191/69 e (CEE) n.º 1107/70 do Conselho <p>Transporte marítimo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regulamento (CEE) n.º 4055/86 do Conselho, de 22 de dezembro de 1986, que aplica o princípio da livre prestação de serviços aos transportes marítimos entre Estados-Membros e Estados-Membros para países terceiros • Regulamento (CEE) n.º 3577/92 do Conselho, de 7 de dezembro de 1992, relativo à aplicação do princípio da livre prestação de serviços aos transportes marítimos internos nos Estados-Membros (cabotagem marítima) <p>Transporte ferroviário</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diretiva 91/440/CEE do Conselho, de 29 de julho de 1991, relativa ao desenvolvimento dos caminhos-de-ferro comunitários • Regulamento (UE) n.º 913/2010 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 22 de setembro de 2010, relativo à rede ferroviária europeia para um transporte de mercadorias competitivo <p>Transporte aéreo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regulamento (CE) n.º 1008/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de setembro de 2008, relativo a regras comuns de exploração dos serviços aéreos na Comunidade • Diretiva 96/67/CE do Conselho, de 15 de outubro de 1996, relativa ao acesso ao mercado da assistência em escala nos aeroportos da Comunidade <p>Navegação interior</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regulamento (CE) n.º 1356/96 do Conselho, de 8 de julho de 1996, relativo a regras comuns aplicáveis aos transportes de mercadorias ou de pessoas por via

	<p>navegável entre os Estados-Membros, com vista a realizar a livre prestação de serviços neste setor</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regulamento (CEE) n.º 3921/91 do Conselho, de 16 de dezembro de 1991, que fixa as condições de admissão dos transportadores não residentes aos transportes nacionais de mercadorias ou de passageiros por via navegável num Estado-Membro
--	---

	<p>Setores não abrangidos, enquanto tais, pelo direito derivado da UE</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Jogos de azar • Atividades relacionadas com o exercício da autoridade pública (como previsto no artigo 51.º do Tratado) • Serviços de segurança privada • Notários, oficiais de justiça • Táxis e serviços portuários

ANEXO II - LISTA DE INICIATIVAS E CALENDÁRIO CORRESPONDENTE

Domínios de intervenção	Medidas a tomar	Calendário
<u>1. Tolerância zero por incumprimento</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Os Estados-Membros devem tornar a sua legislação plenamente conforme com a Diretiva Serviços.</i> ➤ <i>A Comissão aplica uma política de tolerância zero mediante a instauração de processos por infração, em especial nos setores prioritários.</i> 	<p style="text-align: center;"><i>Imediatamente</i></p> <p style="text-align: center;"><i>Imediatamente</i></p>
<u>2. Maximizar o impacto económico da Diretiva Serviços</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>A Comissão lança com os Estados-Membros um exercício de avaliação pelos pares com vista a reexaminar a legislação específica nos setores prioritários.</i> ➤ <i>Os Estados-Membros devem eliminar todas as restrições e injustificadas ou desproporcionadas ainda existentes e avaliar as vantagens económicas da eliminação de requisitos justificados.</i> ➤ <i>Os Estados-Membros devem adotar ações prioritárias, que serão refletidas nas recomendações por país emitidas no âmbito do Semestre Europeu.</i> ➤ <i>Os Estados-Membros devem intensificar os esforços para melhorar a utilização do Sistema de Informação do Mercado Interno (IMI).</i> ➤ <i>A Comissão incentiva o setor dos seguros a assegurar uma cobertura de seguro adequada aos prestadores de serviços, incluindo para as atividades exercidas noutros Estados-Membros.</i> 	<p style="text-align: center;"><i>Lançamento em 2012</i></p> <p style="text-align: center;"><i>Avaliação dos resultados em meados de 2013</i></p> <p style="text-align: center;"><i>Imediatamente</i></p> <p style="text-align: center;"><i>A partir de 2012</i></p> <p style="text-align: center;"><i>Imediatamente</i></p> <p style="text-align: center;"><i>Imediatamente</i></p>

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>A Comissão avaliará os progressos alcançados e, se necessário, estudará soluções alternativas, incluindo a apresentação de propostas legislativas.</i> 	<i>Até ao final de 2013</i>
<p><u>3. Modernização do quadro regulamentar para os serviços profissionais</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>O Parlamento Europeu e o Conselho devem adotar uma proposta de Diretiva Qualificações Profissionais modernizada.</i> ➤ <i>A Comissão prestará assistência aos Estados-Membros relativamente à aplicação das recomendações por país sobre os serviços profissionais, no âmbito do Semestre Europeu 2013.</i> ➤ <i>A Comissão apresentará uma comunicação destinada a facilitar a avaliação mútua das profissões regulamentadas.</i> 	<p><i>Até ao final de 2012</i></p> <p><i>2012 - 2013</i></p> <p><i>2013</i></p>
<p><u>4. Garantir que a Diretiva Serviços traga vantagens para os consumidores</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Os Estados-Membros devem aplicar as disposições nacionais de execução da cláusula de não-discriminação.</i> ➤ <i>A Comissão proporá medidas específicas para acompanhar a aplicação e tomará medidas sempre que forem detetadas deficiências.</i> ➤ <i>A Comissão emitirá orientações específicas adicionais sobre o artigo 20.º.</i> ➤ <i>A Comissão trabalhará com as empresas, de modo a que os clientes possam efetuar compras transfronteiras.</i> ➤ <i>A Comissão, em estreita colaboração com os Estados-Membros, informará os consumidores sobre os seus direitos no mercado único ao abrigo da Diretiva Serviços, no contexto da campanha de</i> 	<p><i>Imediatamente</i></p> <p><i>Meados de 2013</i></p> <p><i>Finais de 2013</i></p> <p><i>Imediatamente</i> <i>Avaliação dos resultados em meados de 2013</i></p> <p><i>2013</i></p>

	<i>sensibilização desenvolvida no Ano Europeu dos Cidadãos.</i>	
<u>5. Tornar as regras do mercado interno operacionais no terreno</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Os Estados-membros devem tornar a legislação e os procedimentos totalmente conformes com a Diretiva Qualificações Profissionais e a Diretiva Comércio Eletrónico.</i> ➤ <i>A Comissão aplicará estas Diretivas com determinação, recorrendo a processos por infração sempre que necessário.</i> 	<p><i>Imediatamente</i></p> <p><i>Imediatamente</i></p>
<u>6. Necessidades setoriais:</u>		
6.1 Reconhecimento mútuo para serviços especializados	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>A Comissão garantirá o pleno efeito das liberdades consagradas no Tratado, incentivando um maior recurso às cláusulas de reconhecimento mútuo nas futuras propostas de legislação setorial que preveem o estabelecimento de regimes de autorização para os peritos que prestam serviços especializados.</i> ➤ <i>Os Estados-Membros devem garantir o pleno efeito à legislação da UE que exige a aceitação de peritos de outros Estados-Membros e devem recorrer ao IMI para facilitar a verificação da conformidade com os requisitos dos outros Estados-Membros.</i> ➤ <i>Continuar a alinhar as normas técnicas, em especial mediante a utilização de mecanismos de normalização da UE (CEN), em domínios em que existam divergências significativas na aplicação da legislação da UE a nível nacional.</i> 	<p><i>Aquando da adoção de futuras propostas</i></p> <p><i>Imediatamente</i></p> <p><i>Em curso</i></p>
6.2 Legislação relativa à proteção dos consumidores: maior		

<p>harmonização em certos setores</p> <p>6.3 Comércio a retalho e serviços às empresas: iniciativas específicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>A Comissão procurará garantir um aumento dos níveis de harmonização na futura legislação da UE relativa à proteção dos consumidores, quando apropriado. O Parlamento Europeu e o Conselho devem unir esforços para atingir este objetivo, de modo a garantir o pleno efeito do mercado único.</i> ➤ <i>A Comissão deve rever a Diretiva relativa às viagens organizadas.</i> ➤ <i>A Comissão deve trabalhar em conjunto com as autoridades nacionais, a fim de assegurar uma aplicação correta, coerente e exaustiva do acervo da UE relativo à proteção dos consumidores, tendo devidamente em conta os direitos e as regras do mercado único.</i> ➤ <i>A Comissão adotará um Plano de Ação Europeu para o Comércio a Retalho que estabeleça uma estratégia da UE para este setor.</i> ➤ <i>A Comissão criará um grupo de alto nível sobre os serviços às empresas, a fim de estudar as lacunas deste setor.</i> 	<p><i>Aquando da adoção de futuras propostas</i></p> <p>2012</p> <p>Início de 2013</p> <p>2012</p> <p>Outono de 2012</p>
<p><u>7. Para balcões únicos de segunda geração</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Os Estados-Membros devem tornar os seus balcões únicos plenamente conformes com a Diretiva Serviços.</i> ➤ <i>Os Estados-Membros devem desenvolver a segunda geração de balcões únicos que devem (1) cobrir todos os procedimentos durante o ciclo de vida das empresas, (2) ser multilingues e (3) ser mais conviviais. A Comissão acordará com os Estados-Membros os critérios para a segunda geração de balcões únicos sob a forma de uma «Carta dos balcões únicos».</i> ➤ <i>A Comissão lançará uma campanha de comunicação sobre os balcões únicos, coordenará a sua</i> 	<p><i>Imediatamente</i></p> <p>2012-2014</p> <p>2013</p>

	<i>ação com os Estados-Membros com vista a melhorar a presença dos balcões únicos na Internet e colaborará com organizações empresariais para sensibilizar as empresas para a existência dos balcões únicos e promover a sua utilização.</i>	
--	--	--