

Bruxelas, 16.12.2015
COM(2015) 644 final

RELATÓRIO DA COMISSÃO AO PARLAMENTO EUROPEU E AO CONSELHO

Relatório de avaliação da Diretiva 2008/122/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de janeiro de 2009, sobre a proteção do consumidor relativamente a determinados aspetos dos contratos de utilização periódica de bens, de aquisição de produtos de férias de longa duração, de revenda e de troca

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório analisa a aplicação da Diretiva 2008/122/CE (diretiva da utilização periódica de bens) nos Estados-Membros e avalia os seus efeitos.

A Diretiva 2008/122/CE revogou a anterior Diretiva 94/47/CE¹ e modernizou as suas disposições para a adaptar aos novos produtos que surgiram no mercado do turismo. Passou a abranger uma gama mais ampla de serviços de férias, caracterizados por compromissos de longo prazo ou riscos financeiros consideráveis para os consumidores, a saber:

- **Contratos de utilização periódica de bens**, de duração superior a um ano, por força do qual o consumidor adquire, a título oneroso, o direito de utilizar um ou mais alojamentos de pernoita por mais de um período de ocupação;
- **Contratos de aquisição de produtos de férias de longa duração**, por força dos quais o consumidor adquire, a título oneroso, o direito de beneficiar de descontos em alojamento, por si só ou em combinação com serviços de viagens ou outros (como a inscrição em «clubes de férias com desconto», que oferecem descontos em viagens e alojamento em diferentes estâncias por um período fixo de tempo);
- **Contratos de troca**, ao abrigo dos quais o consumidor adere, a título oneroso, a um sistema que lhe permite ter acesso a alojamento de pernoita ou outros serviços, em troca da concessão a terceiros do acesso temporário aos benefícios inerentes aos direitos que decorrem do seu contrato de utilização periódica de bens;
- **Contratos de revenda**, por força dos quais o profissional, a título oneroso, presta assistência ao titular de direitos de utilização periódica a revender esses direitos ou um produto de férias de longa duração.

Relativamente a este tipo de contratos, a diretiva da utilização periódica de bens estabelece um conjunto de direitos dos consumidores. Neles se incluem **normas estritas sobre as informações pré-contratuais e contratuais** que o profissional é obrigado a fornecer ao consumidor, **o direito de o consumidor resolver o contrato no prazo de 14 dias e a proibição de pagamentos de sinal durante esse prazo de resolução**.

A utilização periódica de bens e outros produtos de férias de longa duração têm muitas vezes natureza transnacional, sempre que a comercialização e/ou a celebração do contrato tiverem lugar num país diferente do país de origem do consumidor e sempre que as propriedades ou os clubes em questão se encontram noutros países.

¹ Diretiva 94/47/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de outubro de 1994, relativa à proteção dos adquirentes quanto a certos aspetos dos contratos de aquisição de um direito de utilização a tempo parcial de bens imóveis

O presente relatório baseia-se em várias fontes de informação:

- Desde agosto de 2013, os serviços da Comissão têm vindo a efetuar controlos circunstanciados para verificar a conformidade das legislações nacionais de transposição com a Diretiva 2008/122/CE.
- Em maio de 2014, realizou-se uma reunião a nível da UE com todas as autoridades dos Estados-Membros para analisar o funcionamento da diretiva em todos os Estados-Membros da União. Os serviços da Comissão receberam também queixas diretas de consumidores e contactaram as autoridades nacionais a propósito das questões suscitadas.
- **Estudo sobre a aplicação prática da Diretiva 2008/122/CE:** o presente relatório baseou-se ainda num estudo externo realizado em 2014², que incluía um inquérito em linha³, seguido de entrevistas com vários intervenientes⁴ e cinco seminários regionais⁵. Outra fonte de informação importante foi a base de dados das queixas registadas pela Rede dos Centros Europeus do Consumidor (Rede CEC)⁶.

2. TRANSPOSIÇÃO DA DIRETIVA

Os Estados-Membros deveriam ter transposto a diretiva para o direito nacional até 23 de fevereiro de 2011. Catorze Estados-Membros não respeitaram o prazo e a Comissão abriu procedimentos de infração por não comunicação das medidas de transposição⁷. O último Estado-Membro a transpor integralmente a diretiva foi a Espanha em março de 2012⁸. Por conseguinte, a diretiva encontrava-se plenamente transposta em toda a UE um ano mais tarde do que o previsto. Este facto dificultou obviamente a obtenção de dados para avaliar a sua aplicação prática.

Quinze Estados-Membros transpuseram a diretiva num diploma de legislação setorial, os restantes 13 Estados-Membros transpuseram-na para o Código Civil, Código de Defesa do Consumidor ou outros diplomas-quadro relacionados com a defesa do consumidor.

² Estudo de avaliação da aplicação da Diretiva 2008/122/CE do Centre for Strategy and Evaluation Services (CSES), disponível em http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/travel/timeshare/index_en.htm.

³ Cf. p. 3 do relatório final do CSES e Anexo B, p. 102. Os resultados deste inquérito em linha devem ser interpretados com cautela, uma vez que captou principalmente a atenção dos consumidores que tiveram problemas com produtos de férias. Por conseguinte, os resultados do inquérito focam-se na estrutura dos problemas – só foram tidas em conta as respostas dos consumidores que tiveram problemas. Além disso, a grande maioria dos inquiridos (89,1 %) celebrou o contrato antes de 2012, ou seja, antes da aplicação da diretiva. Cerca de 60 % dos consumidores que responderam ao inquérito celebraram os contratos em Espanha.

⁴ Foram efetuadas entrevistas com 88 autoridades nacionais, associações de *timeshare* e de consumidores, gabinetes de advogados especializados, empresas de *timeshare* e consumidores isolados.

⁵ Foram realizados seminários nos Estados-Membros da UE com um importante mercado de utilização periódica de bens, i.e., França, Malta, Espanha, Suécia e Reino Unido.

⁶ Foram analisados os dados das queixas registadas pela Rede CEC entre 2007 e 2013. As informações incluíam o país de origem do autor da queixa (consumidor), o país de origem do profissional, a classificação da queixa de acordo com o instrumento da UE aplicável à situação e a classificação do problema.

⁷ Foram lançados procedimentos de infração contra a Bélgica, Chipre, República Checa, Finlândia, Hungria, Itália, Lituânia, Luxemburgo, Malta, Polónia, Eslováquia, Eslovénia, Espanha e Suécia.

⁸ A Comissão encerrou os procedimentos em 31 de maio de 2012. Cf.: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-12-528_en.htm.

A partir de agosto de 2013, na sequência de uma análise detalhada das medidas de transposição, a Comissão encetou diálogos com 21 Estados-Membros⁹ no intuito de esclarecer alguns problemas de transposição incorreta¹⁰.

Em resultado deste controlo geral da transposição, vários Estados-Membros alteraram a legislação nacional; neste momento o diálogo com dois Estados-Membros ainda está em curso¹¹.

3. EFEITOS DAS PRINCIPAIS DISPOSIÇÕES HORIZONTAIS DA DIRETIVA

Desde que a Diretiva de 2008 é aplicada, as queixas registadas pela Rede CEC na União diminuíram de uma média de 2 150/ano de 2008 a 2011 para uma média de 1 820/ano em 2012 e 2013¹². A associação britânica dos comités de proprietários de *timeshare* (TATOC)¹³ registou uma baixa significativa do número de queixas no Reino Unido, que constituem mais de metade das queixas neste setor, segundo dados da Rede CEC.

A diminuição do número de queixas coincide com o início da aplicação da diretiva. Estes dados sugerem, portanto, que **em geral os efeitos da Diretiva da utilização periódica de bens foram positivos**¹⁴.

3.1. Direito de resolução

A Diretiva de 2008 substituiu o anterior prazo mínimo de resolução de 10 dias por um prazo de 14 dias, plenamente harmonizado em toda a UE para os quatro contratos que cabem no seu âmbito de aplicação.

Aplicação do direito de resolução

O inquérito em linha mostra que a harmonização plena do direito de resolução é considerada uma evolução positiva tanto pelos profissionais como pelos consumidores. No entanto, **uma elevada percentagem (38,5 %)¹⁵ de consumidores que tiveram problemas continuaram a referir a impossibilidade de exercer o direito de resolução¹⁶. Este número indicia eventuais deficiências na aplicação desta disposição¹⁷.**

⁹ Áustria, Bulgária, República Checa, Dinamarca, Alemanha, Estónia, Irlanda, França, Finlândia, Letónia, Lituânia, Hungria, Malta, Polónia, Portugal, Roménia, Eslovénia, Eslováquia, Suécia, Espanha e Reino Unido.

¹⁰ Cf. capítulo 2.3, p. 13, do relatório final do CSES. Os erros de transposição decorreram sobretudo da compreensão ou interpretação incorretas das disposições em causa. Uma questão recorrente foi a transposição dos artigos 9.º, n.º 2, e 10.º, n.º 2. Todos os Estados-Membros abordados, exceto um, alteraram a legislação nacional.

¹¹ Espanha (aplicação incorreta) e República Checa (transposição incorreta).

¹² Relatório final do CSES, ponto 3.3.1, p. 30.

¹³ A TATOC é uma associação de consumidores para titulares de direitos de utilização periódica de bens (www.tatoc.co.uk). De acordo com as estatísticas desta associação, em 2010 registaram-se 1 537 queixas, contra apenas 781 em 2013; cf. também o relatório final do CSES, quadro 3.11.

¹⁴ Devido à falta de outros dados e ao período relativamente curto de aplicação da diretiva, não é possível tirar conclusões definitivas com base nesses dados.

¹⁵ Figura 3.6 do relatório final do CSES.

¹⁶ Apenas 27 % dos inquiridos que compraram direitos de utilização periódica de bens ou produtos afins antes da aplicação da Diretiva indicaram o mesmo problema.

¹⁷ No entanto, não existem informações de outras fontes que permitam confirmar os efeitos da diretiva.

3.2. Informações pré-contratuais e requisitos de ordem linguística

A diretiva prevê normas uniformes em matéria de línguas a utilizar e informações pré-contratuais e contratuais a fornecer. Aplicam-se em toda a União as mesmas normas de comercialização, reduzindo assim as despesas das empresas com aconselhamento jurídico e permitindo que os consumidores façam escolhas mais informadas. Nos anexos da diretiva figuram os formulários normalizados a seguir para a prestação de **informações pré-contratuais** totalmente harmonizados e um modelo de formulário para facilitar a eventual resolução por parte do consumidor no prazo de 14 dias. A diretiva prevê que as informações devem ser fornecidas num suporte duradouro que pode ser conservado, gratuitamente, e não é sujeito a alterações.

Em matéria de **requisitos de ordem linguística**, a diretiva estabelece que os consumidores podem escolher receber as informações pré-contratuais e o próprio contrato na língua do Estado-Membro em que residem ou de que são nacionais.

Aplicação dos requisitos de informação pré-contratual

Os resultados do inquérito mostram que, dos consumidores que celebraram um contrato após a aplicação da diretiva e tiveram problemas, 70 % consideram não ter sido suficientemente informados sobre o conteúdo do contrato. Se compararmos com os 76 % de consumidores¹⁸ que tiveram problemas com contratos celebrados antes da aplicação da diretiva de 2008 e se consideraram mal informados sobre o seu conteúdo, a situação não melhorou muito.

No entanto, segundo o estudo, as novas normas em matéria de informações pré-contratuais são geralmente consideradas vantajosas pelos consumidores. Por outro lado, as empresas consideram que os novos requisitos criaram burocracia adicional e mais custos¹⁹. Consideram ainda que o formulário que figura nos anexos da diretiva poderia ser simplificado.

Aplicação de requisitos de ordem linguística

Os resultados do inquérito²⁰ mostram que, desde a aplicação da diretiva, apenas 7 % (contra os anteriores 9 %) dos consumidores inquiridos receberam informações pré-contratuais numa língua que não compreendem. Por conseguinte, do ponto de vista do consumidor, esta questão não parece ser motivo de preocupação. Algumas empresas de *timeshare*, contudo, consideram que os requisitos de ordem linguística são custosos e pesados²¹.

3.3. Proibição de pagamento de sinal

¹⁸ Valores resultantes da soma dos resultados do inquérito do quadro 4.3, p. 39, do relatório final do CSES.

¹⁹ Quadro 4.2, p. 40, do relatório final do CSES; os aumentos reais dos custos para as empresas não foram quantificados no estudo.

²⁰ Quadro 4.3, p. 41, do relatório final do CSES.

²¹ Estas informações baseiam-se em entrevistas e respostas das empresas a questionários em linha. Não estão disponíveis números exatos para quantificar esses custos.

A norma relativa à proibição de pagamento de sinal durante o prazo de resolução já vem da Diretiva 94/47/CE. A Diretiva de 2008 clarifica as condições desta proibição, que impede todos os tipos de remuneração, não apenas do profissional, mas também de terceiros. Também se aplica durante a prorrogação do prazo de resolução sempre que o profissional não tiver fornecido todas as informações previstas no contrato. Os estudos mostram que, na opinião dos consumidores, esta disposição é vantajosa. Os profissionais, porém, consideram-na nociva para os negócios, dado que, segundo eles, os consumidores não levam a sério os compromissos que assumem no contrato de utilização periódica de bens²².

Apesar de esta disposição vigorar há quase 20 anos, os estudos indicam que dos consumidores que compraram direitos de utilização periódica de bens ou produtos afins em 2012 ou em anos posteriores e tiveram problemas, 80,8 %²³ foram convidados a efetuar pagamentos antes do termo do prazo de resolução.

Isto revela que as empresas não cumprem esta disposição e que a sua aplicação deve ser melhorada.

4. PRODUTOS DE FÉRIAS COBERTOS PELA DIRETIVA

4.1. Contratos de utilização periódica de bens

Agora basta que o contrato dure um ano (em vez dos anteriores três anos) para ser coberto pela diretiva.

Nela se eliminaram também as referências rígidas a «bens imóveis» da diretiva anterior, pelo que passam a estar incluídos também os contratos de alojamento em navios de cruzeiro, embarcações de recreio e caravanas.

Dados comparativos (resultados de inquéritos aos consumidores, queixas registadas pela Rede CEC)

Os resultados do inquérito mostram que a percentagem de problemas que têm habitualmente os titulares de direitos de utilização periódica de bens baixou bastante desde que a diretiva é aplicada²⁴. Esta situação foi confirmada por dados da Rede CEC, segundo os quais, desde a aplicação da diretiva, apenas 16 % das queixas relacionadas com ela foram apresentadas contra os tradicionais prestadores de serviços de *timeshare*. Isto sugere que, **em geral, a diretiva teve um efeito positivo no mercado convencional da utilização periódica de bens no que se refere à defesa do consumidor.**

Matérias que a Diretiva 2008/122/CE não regula

Aquando da atualização da anterior Diretiva 94/47/CE, não havia indícios de problemas no mercado interno ou de defesa do consumidor neste domínio. Assim, a nova Diretiva de 2008 não prevê normas específicas sobre o direito do consumidor de rescindir o contrato ou de

²² Estas informações baseiam-se em entrevistas e respostas das empresas a questionários em linha. Não estão disponíveis números exatos para quantificar esses custos.

²³ Figura 3.6 do relatório final do CSES.

²⁴ 46,3 % antes da Diretiva de 2008, contra 17,1 % depois.

participar no processo de tomada de decisões relativas aos bens de utilização periódica e respetivas despesas de manutenção. Visto que estas questões não são reguladas a nível da UE, os Estados-Membros podem adotar disposições nacionais destinadas a garantir o nível adequado de defesa do consumidor.

1. Despesas de manutenção

O inquérito revela que os titulares de direitos de utilização periódica de bens são frequentemente confrontados com aumentos das despesas de manutenção ou do preço dos serviços sem justificação objetiva. Dos inquiridos que tiveram problemas, 71,7 % tinham suscitado esta questão relativamente aos contratos celebrados antes da aplicação da diretiva, ou seja, num momento em que os profissionais não estavam vinculados por normas europeias harmonizadas em matéria de requisitos de informação pré-contratual²⁵. Este número caiu para apenas 15,4 %²⁶ desde então. **Estes dados apontam para um bom efeito inicial dos requisitos de transparência introduzidos pela diretiva.**

2. Rescisão do contrato

Os estudos mostram que a rescisão dos contratos de utilização periódica de bens constitui uma das questões mais problemáticas para os consumidores²⁷. Os procedimentos e condições para rescindir este tipo de contratos variam consoante os Estados-Membros. Foram comunicados, nomeadamente, problemas relacionados com cláusulas de perpetuidade ou de duração muito longa, que assumem especial importância em caso de morte do titular dos direitos se o herdeiro pretender rescindir o contrato. Essas cláusulas podem e devem ser contestadas nos termos da Diretiva 93/13/CEE relativa às cláusulas contratuais abusivas²⁸. No entanto, a maioria dos titulares de direitos de utilização periódica de bens parecem desconhecer esta possibilidade. A situação pode ser alterada por meio de uma atitude mais pró-ativa das autoridades nacionais competentes, de mais atividades de sensibilização a nível nacional e, se for caso disso, de ações judiciais instauradas por associações de titulares de direitos de utilização periódica e organizações de consumidores. A situação é mais complexa em alguns países (nomeadamente em Itália, Espanha, Portugal e França), nos quais o direito de utilização periódica é considerado como um direito de propriedade (por conseguinte, os titulares devem inscrever-se nos registos prediais nacionais). Uma vez que se consideram intrinsecamente ligados à propriedade em questão, estes contratos são herdados de forma automática, quase não dispondo o herdeiro da possibilidade de rescisão; este poderá apenas tentar vendê-los a terceiros. As recentes alterações da legislação de alguns desses países (especialmente em França) destinam-se a encontrar uma solução, permitindo ao herdeiro a rescisão do contrato num determinado prazo.

²⁵ Ver, em especial, a descrição pormenorizada do preço, incluindo custos adicionais obrigatórios e outros encargos periódicos, no formulário normalizado de informação que figura no Anexo I da diretiva.

²⁶ Figura 3.6 do relatório final do CSES.

²⁷ Projeto de investigação de julho de 2014 preparado pela Autoridade de Concorrência e Mercados (CMA) do Reino Unido: *Disposal of timeshares and other long-term holiday products – a report for BIS and the European Commission*. Nele se abordam especificamente as dificuldades dos titulares britânicos de direitos de utilização periódica de bens e de produtos de férias de longa duração para venderem os seus direitos ou rescindirem de outra forma os seus contratos.

²⁸ Esta situação é analisada com mais pormenor no ponto 6. 2.

A impossibilidade de rescindir contratos de utilização periódica de bens foi resolvida de forma interessante por um país que não pertence à UE, no qual os titulares destes direitos tinham o mesmo tipo de problemas²⁹. As empresas do setor tomaram igualmente medidas de autorregulação para resolver o problema; a título de exemplo, a Resort Development Organisation solicitou a todos os seus membros³⁰ que adotassem, até ao final de 2012³¹, um regime que permitisse a saída de titulares de direitos de utilização periódica que queiram rescindir os contratos celebrados.

Esta evolução mostra que a questão poderia ser resolvida sem ser necessário aprovar normas europeias específicas. A intervenção legislativa neste domínio pode implicar uma série de desafios à luz dos princípios gerais da não retroatividade da nova legislação da UE e da proporcionalidade.

4.2. Produtos de férias de longa duração

Aquando da revisão da Diretiva 94/47/CE, era evidente que a ausência de regulação dos produtos de férias de longa duração havia criado problemas consideráveis aos consumidores e às empresas, como indica o número de queixas apresentadas à Rede CEC, às organizações de consumidores, às autoridades competentes e à Comissão Europeia. Por conseguinte, a Diretiva 2008/122/CE abrange igualmente os contratos relacionados com estes produtos. Um produto de férias de longa duração pode, por exemplo, ser a adesão a um clube de férias, que permite ao consumidor reservar alojamento com desconto em todo o mundo. A nova diretiva especifica que os pagamentos relativos a estes contratos devem ser efetuados em frações anuais de igual valor³². Além disso, clarifica que pode haver rescisão dos contratos sem qualquer penalidade, a partir do momento em que o consumidor receber o convite para pagar a segunda fração³³.

Dados comparativos (resultados de inquéritos, queixas registadas pela Rede CEC)

O inquérito aos consumidores demonstra que se verificou um grande aumento do número de problemas dos consumidores relacionados com produtos de férias de longa duração, de 11,9 % antes da diretiva para 57,2 % depois dela³⁴. De igual modo, os dados da Rede CEC

²⁹ O referido estudo da CMA (Reino Unido) indicava que, em Israel, uma alteração recente da lei de defesa do consumidor permite a rescisão de contratos de *timeshare* celebrados antes de 24 de março de 2014, por meio de uma simples comunicação escrita. A rescisão produz efeitos no final do período anual seguinte e o profissional não pode cobrar despesas de rescisão. Esta lei entrou em vigor a 24 de setembro de 2014 e aplica-se à utilização periódica de bens situados em Israel. É, por conseguinte, igualmente aplicável aos cidadãos da UE titulares de direitos deste tipo em Israel.

³⁰ A Resort Development Organisation é uma associação comercial europeia que se dedica às propriedades de férias em toda a Europa e congrega profissionais de vários tipos de produtos de férias. Cf. também: <http://www.rdo.org/>.

³¹ Tais possibilidades de saída incluem a possibilidade de os titulares optarem por produtos de duração mais curta, que terminam após um determinado número de anos, ou de serem direcionados para um chamado «clube de saída» que confere aos membros a possibilidade de sair sem sanções ao fim de determinado prazo (habitualmente de 2 a 5 anos).

³² Artigo 10.º, n.º 1, da Diretiva 2008/122/CE.

³³ Artigo 10.º, n.º 2, da Diretiva 2008/122/CE.

³⁴ O problema mais frequente neste domínio é o incumprimento dos requisitos de informação pré-contratual (informações enganosas sobre o produto, informações enganosas sobre a possibilidade de revender e sobre o direito de resolução), cf. figura 3.2 do relatório final do CSES.

mostram que 57,6 % de todas as queixas relacionadas com a Diretiva de 2008 foram apresentadas contra empresas de clubes de férias³⁵.

Fica assim demonstrado que **o cumprimento, por parte dos profissionais, das normas aplicáveis aos produtos de férias de longa duração tem de aumentar e que as questões relacionadas com este setor poderiam ser objeto de atividades destinadas a melhorar a sua aplicação.**

4.3. Troca

Antes da Diretiva de 2008, os contratos relativos à troca destes direitos eram frequentemente objeto de queixas, incluindo situações em que os profissionais davam aos consumidores a impressão errada de estarem a oferecer uma escolha quase ilimitada de propriedades de utilização periódica para as trocas. Estes contratos não eram abrangidos pela anterior Diretiva 94/47/CE. Hoje em dia, o direito dos consumidores a informações pré-contratuais, a resolver o contrato no prazo de 14 dias e a proibição de os profissionais aceitarem qualquer sinal aplicam-se aos contratos de troca.

Dados comparativos (resultados de inquéritos, queixas registadas pela Rede CEC)

O inquérito mostra que a percentagem de problemas relacionados com os regimes de troca de férias baixou significativamente desde a aplicação da Diretiva de 2008, de 31 % para 5,7 %. Os dados da Rede CEC mostram que os problemas com os contratos de troca são atualmente muito marginais (apenas 0,6 % de todas as queixas relativas a contratos abrangidos pela nova diretiva). Os dados da associação britânica dos comités de proprietários de *timeshare* (TATOC) conduzem a resultados semelhantes³⁶.

Por conseguinte, a diretiva parece ter tido um efeito muito positivo no que respeita aos regimes de trocas de férias.

4.4. Revenda

Os contratos de revenda foram expressamente incluídos no âmbito de aplicação da Diretiva de 2008, com a intenção de garantir maior proteção dos consumidores nos contratos em que o profissional presta assistência ao titular na venda ou na compra dos seus direitos ou de um produto de férias de longa duração. Na revenda, o consumidor pode encontrar-se muitas vezes numa posição vulnerável por diversos motivos (por exemplo, estado de saúde, idade ou situação financeira difícil). Muitas das queixas referem-se a esta questão, especialmente quando os agentes de revenda receberam um depósito embora não haja qualquer revenda posterior. Por conseguinte, para além das disposições gerais, a diretiva prevê agora a proibição de qualquer pagamento de sinal, até à venda efetiva do produto de utilização periódica de bens ou de férias de longa duração.

Dados comparativos (resultados de inquéritos, queixas registadas pela Rede CEC)

³⁵ Quadro 3.10 do relatório final do CSES.

³⁶ Quadro 3.11 do relatório final do CSES (apenas 14 casos em 2013, em comparação com 277 casos relacionados com contratos de revenda no mesmo período).

De acordo com dados da Rede CEC, a percentagem de queixas relacionadas com problemas de revenda manteve-se estável e relativamente baixa, quer antes quer após a entrada em vigor da nova diretiva (cerca de 10 %).

De acordo com o inquérito, 93,5 % dos consumidores que tentaram vender os seus direitos ou um produto de férias não foram bem-sucedidos³⁷. Vários exemplos de burlas foram referidos por autoridades de defesa do consumidor e consumidores, durante as entrevistas e seminários³⁸. Estes exemplos incluíam empresas de revenda que se aproveitavam de titulares vulneráveis, convencendo-os a celebrar contratos que previam pagamentos adicionais, em vez da prometida venda dos seus produtos.

As autoridades nacionais de execução devem garantir a aplicação adequada da Diretiva de 2008, conjugada com a restante legislação aplicável em matéria de defesa do consumidor (em especial a diretiva das práticas comerciais desleais e a diretiva das cláusulas contratuais abusivas). A aplicação correta destes instrumentos é fundamental para combater as burlas das empresas de revenda.

5. PRODUTOS DE SERVIÇOS DE FÉRIAS NÃO ABRANGIDOS PELA DIRETIVA E PRÁTICAS FRAUDULENTAS

Os estudos em que o presente relatório se baseia assinalam prejuízos para os consumidores associados a novos produtos, como os clubes de férias com descontos de curto prazo (adesão de menos de 1 ano) e regimes de crédito de lazer³⁹ que parecem muitas vezes concebidos para contornar a diretiva⁴⁰. Surgiram outras práticas comerciais suscetíveis de confundir os consumidores e prejudicar a capacidade para exercer os seus direitos (por exemplo, um segundo contrato que exige um depósito, contornando a proibição de pagamento de qualquer sinal; ofertas enganosamente publicitadas como não sendo *timeshare*). Consequentemente, estas ações parecem destinar-se a contornar os requisitos da diretiva. A tónica deve agora ser colocada sobre a forma de combater eficazmente estas atividades e de lhes pôr termo. A avaliação de impacto da Comissão que acompanha a revisão da diretiva de 1994 afirmava claramente que a nova diretiva não poderia, por si só, pôr cobro às atividades de empresas que pretendem contornar os requisitos fixados ou agir de forma fraudulenta. O inquérito em linha confirma que o setor da utilização periódica de bens partilha este ponto de vista. Uma melhor aplicação e cooperação entre as autoridades competentes, incluindo as autoridades com

³⁷ Quadros 4.6 e 4.7 do relatório final do CSES – que pode constituir, no entanto, uma mera indicação da situação atual no mercado da utilização periódica de bens e dos produtos de férias de longa duração.

³⁸ Ambos organizados no âmbito do estudo CSES.

³⁹ Os regimes de crédito de lazer têm, em geral, duração inferior a 365 dias (habitualmente são 360 dias), com a promessa de futuras reservas de férias gratuitas ou com desconto. Oferece-se uma série de serviços, sendo o alojamento apenas um deles (mesmo que por vezes nem sequer seja mencionado no contrato escrito).

⁴⁰ O Centro Europeu do Consumidor do Reino Unido comunicou que as queixas dos consumidores sobre os regimes de crédito de lazer aumentaram 140 % no período de um ano até ao final de março de 2013 – 60 queixas, contra 25 em 2012.

competências penais, são essenciais para erradicar essas empresas fraudulentas e comerciantes desonestos⁴¹.

6. INTERAÇÃO COM OUTROS INSTRUMENTOS JURÍDICOS APLICÁVEIS DA UE

A diretiva da utilização periódica de bens é aplicável a um setor específico e complementa outras diretivas horizontais da UE em matéria de defesa do consumidor, nomeadamente a diretiva das práticas comerciais desleais⁴² – para combater as práticas comerciais enganosas e agressivas no setor – e a diretiva das cláusulas contratuais abusivas⁴³, importante para aferir a eventual natureza abusiva das cláusulas contratuais. No entanto, os contratos abrangidos pela Diretiva 2008/122/CE não cabem no âmbito de aplicação da Diretiva 2011/83/UE (direitos do consumidor)⁴⁴. É importante sublinhar que, do total de queixas relativas à utilização periódica de bens e produtos afins registadas pela Rede CEC, apenas 22,7 % diziam diretamente respeito a questões reguladas pelas Diretivas de 1994 ou 2008: **em vez disso, a maioria das queixas refere-se à aplicação correta de outros instrumentos de defesa do consumidor.**

6.1. Diretiva das práticas comerciais desleais

Durante o período de 2007 a 2013, 29,2 % de todas as queixas registadas pela Rede CEC sobre utilização periódica de bens e produtos afins estavam associadas a práticas comerciais desleais. O inquérito em linha revela números ainda mais impressionantes: dos inquiridos que tiveram problemas, cerca de 75 % ou 68,6 %, respetivamente, sentiram-se enganados pelo prestador de serviços de férias de longa duração ou pela oferta de utilização periódica. 40 % ou 54,3 %, respetivamente, sentiram-se pressionados a fazer uma transação relacionada com um produto de férias de longa duração ou de utilização periódica de bens. A diretiva das práticas comerciais desleais aplica-se a todas as relações comerciais entre empresas e consumidores, incluindo as que conduzem à celebração de contratos abrangidos pela Diretiva de 2008. Devido às suas normas assentes em princípios que proíbem as ações enganosas, as omissões e as práticas comerciais agressivas, a diretiva das práticas comerciais desleais permite que as autoridades responsáveis protejam os consumidores antes, durante e após a celebração do contrato. As burlas por meio de pressões para vender ou revender são ainda frequentes no setor das férias. As autoridades de execução devem, por conseguinte, aplicar rigorosamente a diretiva das práticas comerciais desleais a este setor.

6.2. Diretiva das cláusulas contratuais abusivas

45 % das queixas no domínio da utilização periódica de bens registadas pela Rede CEC em 2012-2013⁴⁵ estavam ligadas às cláusulas contratuais. A diretiva das cláusulas contratuais abusivas aplica-se aos contratos celebrados entre empresas e consumidores, incluindo assim os contratos de utilização periódica de bens e de férias. Evita grandes desequilíbrios dos

⁴¹ Cf. ponto 10 do presente relatório: aplicação da diretiva, subponto «Investigação policial e ação penal».

⁴² Diretiva 2005/29/CE, JO L 149 de 11 de junho de 2005, p. 22.

⁴³ Diretiva 93/13/CEE, JO L 95 de 5 de abril de 1993, p. 29.

⁴⁴ Diretiva 2011/83/UE, JO L 304 de 22 de novembro de 2011, p. 64.

⁴⁵ Figura 3.8 do relatório final do CSES.

direitos e obrigações das partes, em detrimento do consumidor, exigindo nomeadamente que as cláusulas contratuais que não sejam isoladamente negociadas sejam redigidas em linguagem simples e compreensível; as ambiguidades são interpretadas a favor do consumidor; e as cláusulas abusivas são declaradas não vinculativas para o consumidor. A diretiva das cláusulas contratuais abusivas, por conseguinte, complementa a diretiva da utilização periódica de bens para proteger o consumidor após a celebração do contrato. As autoridades de execução deveriam recorrer mais a ela em situações pós-contratuais (por exemplo, nos casos em que as despesas de manutenção são aumentadas unilateralmente sem qualquer justificação ou em que se incluem cláusulas de perpetuidade nos contratos). Dado que o consumidor isolado pode ter dificuldades para instaurar ações judiciais para contestar os contratos ao abrigo da diretiva das cláusulas contratuais abusivas, as associações de consumidores poderiam intervir mais ativamente para ajudá-los a defender os seus interesses e poderiam ter um papel mais ativo, incluindo através da via judicial.

6.3. Diretiva dos direitos dos consumidores

A Diretiva 2011/83/UE, aplicável a partir de 13 de junho de 2014, reforça os direitos dos consumidores, prevendo nomeadamente requisitos totalmente harmonizados em matéria de informações pré-contratuais e o direito de resolução para os contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial. É de notar que a Diretiva 2008/122/CE foi a primeira a prever estes direitos.

A diretiva dos direitos dos consumidores abrange apenas os contratos que não cabem no âmbito de aplicação da diretiva da utilização periódica de bens. Por conseguinte, todos os novos produtos de férias concebidos para contornar a Diretiva de 2008 são abrangidos, em princípio, pela diretiva dos direitos dos consumidores, incluindo nomeadamente os contratos de duração inferior a um ano que não prevejam alojamento. Nestes casos, é aplicável o direito de receber informações pré-contratuais em conformidade com a diretiva dos direitos dos consumidores. Além disso, o direito de resolução no prazo de 14 dias a contar da celebração do contrato aplica-se a todos os contratos celebrados fora do estabelecimento comercial ou por meios de comunicação à distância. Se o consumidor não for devidamente informado do direito de resolução antes da celebração do contrato, o prazo de resolução é prorrogado por um ano, passando a ser, portanto, de um ano e 14 dias.

7. MAIOR SENSIBILIZAÇÃO

O inquérito em linha revelou que os **inquiridos não estão, em geral, suficientemente cientes de eventuais irregularidades no setor do *timeshare* e dos clubes de férias**⁴⁶.

Fizeram-se esforços de sensibilização em vários Estados-Membros, mesmo antes da aplicação da Diretiva de 2008.

Na Dinamarca, um programa de televisão que denunciava fraudes no setor das férias foi transmitido num dos principais canais de televisão no outono de 2013. Em seguida, o Centro

⁴⁶ 33,2 % dos inquiridos não tinham mesmo conhecimento, outros 35,3 % não tinham bem a certeza. Apenas 10 % dos inquiridos conheciam bem as irregularidades praticadas no setor. Cf. Quadro 4.8 do relatório final do CSES.

Europeu do Consumidor dinamarquês recebeu muitos pedidos de informação de consumidores que procuravam ajuda.

No Reino Unido, foi criado um grupo de trabalho especial (Action Fraud) para informar os consumidores acerca de burlas com produtos de férias e para identificar e investigar este tipo de burla. O Office of Fair Trading (Gabinete do Comércio Leal), antecessor da Autoridade de Concorrência e Mercados (CMA), promoveu campanhas nos aeroportos para prevenir os consumidores dos riscos associados à compra de direitos de utilização periódica de bens no estrangeiro e eventuais burlas com produtos de férias. Apesar destas ações, os consumidores do Reino Unido são ainda as maiores vítimas de profissionais fraudulentos⁴⁷.

Em 2014, foi lançado um projeto que juntou vários Centros Europeus do Consumidor para explorar ideias para campanhas de prevenção eficazes. É necessário dar bons conselhos aos consumidores e fornecer material para uma campanha de sensibilização a difundir na Internet. Os Centros Europeus do Consumidor divulgarão os conselhos nos respetivos sítios e farão uma promoção ativa.

Quanto mais ações de sensibilização para melhorar as informações à disposição do consumidor, melhor. O trabalho dos Centros Europeus do Consumidor vai na direção certa.

8. AUTORREGULAÇÃO DO SETOR E CÓDIGOS DE CONDUTA

Códigos de conduta

Os **estudos revelam** que tanto as empresas como as associações de consumidores estão dispostos a contribuir para uma melhor aplicação da diretiva da utilização periódica de bens. **Tanto a Resort Development Organisation como a TATOC⁴⁸ impõem aos membros o cumprimento dos respetivos códigos de conduta. Tomaram também outras medidas em matéria de resolução alternativa de litígios para melhorar a imagem geral do setor. Esses códigos constituem um quadro de autorregulação que poderia ser reforçado por meio de colaboração com as autoridades públicas para promover a sensibilização dos consumidores para os seus direitos e os perigos que representam os comerciantes desonestos.**

9. RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS E RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS EM LINHA (PLATAFORMAS RAL E RLL)

Na UE, os Centros Europeus do Consumidor podem ajudar na apresentação da queixa contra um profissional por intermédio do seu mecanismo de resolução de litígios. O artigo 14.º da Diretiva de 2008 convida os Estados-Membros a incentivarem a criação de procedimentos alternativos de resolução de litígios. No que diz respeito à utilização periódica de bens, ainda se estão a dar os primeiros passos, mas espera-se que a diretiva da resolução alternativa de litígios de consumo (Diretiva RALC), que deveria ser aplicada em todos os Estados-Membros a partir de 9 de julho de 2015, venha melhorar a situação. Esse diploma garante que as

⁴⁷ Os dados da Rede CEC indicam que cerca de metade de todas as queixas apresentadas entre 2007 e 2013 sobre direitos de utilização periódica de bens e produtos afins eram de consumidores britânicos.

⁴⁸ A TATOC (cf. nota 12) admite a filiação de empresas legitimamente constituídas. Esta associação dispõe de um código de conduta e de um mecanismo de resolução alternativa de litígios próprios.

entidades e os procedimentos de resolução alternativa de litígios se encontram acessíveis aos consumidores de toda a União e que estes estão cientes da sua existência através da prestação obrigatória de informações por parte dos profissionais.

O regulamento da UE relativo à resolução de litígios em linha deverá também facilitar a utilização destes mecanismos, tanto em litígios nacionais como em litígios transnacionais relativos a obrigações contratuais decorrentes de vendas ou contratos de prestação de serviços em linha. A partir de 9 de janeiro de 2016, a plataforma de resolução de litígios em linha permitirá que os consumidores apresentem queixas em linha e que estas sejam remetidas para as entidades de resolução alternativa comunicadas à Comissão nos termos da Diretiva RALC. Algumas empresas e associações de titulares de direitos de utilização periódica de bens oferecem já mecanismos de resolução alternativa. A título de exemplo, em 2005 a Resort Development Organisation criou um mecanismo próprio de resolução alternativa para o setor da utilização periódica de bens. Embora se trate de uma evolução positiva, estes mecanismos são ainda bastante ineficazes contra profissionais fraudulentos.

10. APLICAÇÃO DA DIRETIVA

Questões de aplicação efetiva por país do consumidor e profissional

Cerca de metade de todas as queixas apresentadas entre 2007 e 2013 sobre direitos de utilização periódica de bens e produtos afins, registadas na base de dados da Rede CEC, eram de consumidores britânicos⁴⁹. A grande maioria das queixas de consumidores registadas pela Rede CEC foram apresentadas contra profissionais estabelecidos em Espanha⁵⁰.

Sanções disponíveis

Os procedimentos de execução e as sanções variam de forma considerável consoante os Estados-Membros. Os Estados-Membros podem escolher a forma de dar cumprimento à Diretiva de 2008 no que se refere aos meios eficazes de garantir a sua plena aplicação e à imposição de sanções efetivas, proporcionadas e dissuasivas aos profissionais fraudulentos.

As sanções à disposição das autoridades com poderes coercivos em caso de violação da diretiva variam consideravelmente consoante os Estados-Membros – de coimas de 1 500 euros a multas superiores a 100 000 EUR, ou multas baseadas no volume de negócios anual do profissional, por exemplo até um máximo de 10 %⁵¹.

Investigação policial e ação penal

Tendo em conta o elevado número de queixas de consumidores registadas por várias organizações, as sanções previstas nas legislações nacionais de defesa do consumidor não se

⁴⁹ Quase um quinto das queixas foram apresentadas por consumidores dos países nórdicos (em especial, Suécia e Noruega). Outros destes consumidores residem na Alemanha, Bélgica e Países Baixos. Cf. capítulo 3.3.2 do relatório final do CSES.

⁵⁰ Mais de 75 % de todas as queixas registadas entre 2007 e 2013 referiam-se a profissionais espanhóis, seguidas por 10 % de queixas contra profissionais estabelecidos na Grécia e 5 % contra profissionais de Malta.

⁵¹ A Estónia – o país com as sanções mais leves – alterou recentemente a sua legislação. A sanção é atualmente de 9 600 EUR em vez dos anteriores 640 EUR. Cf. capítulo 6.3 do relatório final do CSES.

afiguram suficientemente eficazes para dissuadir os profissionais fraudulentos⁵². Não existe, a nível da UE, uma definição comum do crime de fraude⁵³, o que não parece constituir um problema, uma vez que todos os Estados-Membros, em determinadas circunstâncias, qualificam a fraude como crime no respetivo direito penal; este crime abrange, habitualmente, as práticas cujo objetivo consiste em enganar os consumidores e extorquir-lhes dinheiro dolosamente, sem intenção de prestar o serviço em questão nem de fornecer o produto com as características prometidas. Assim, não parece necessário estabelecer uma definição de fraude aplicável em toda a UE, mas sim aplicar de forma mais ambiciosa o direito penal neste domínio. Por conseguinte, os Estados-Membros devem ser encorajados a combater de forma mais ativa as práticas fraudulentas, investigando-as e reprimindo-as⁵⁴.

Em alguns Estados-Membros, a investigação e repressão das fraudes de profissionais fraudulentos envolvidos em burlas ao consumidor não parecem ser uma prioridade. Ao apreciar a gravidade dessas condutas, deve ser tida em conta não só toda a extensão do crime (incluindo o branqueamento de capitais), mas também a eventual participação de organizações criminosas.

As associações de consumidores e as associações empresariais têm colaborado ativamente com as autoridades para a investigação e repressão de práticas fraudulentas de empresas. Em resultado dessa colaboração, foram efetivamente instaurados alguns processos penais importantes contra profissionais fraudulentos⁵⁵.

A dimensão transnacional destas práticas fraudulentas e a eficácia das medidas tomadas pelas autoridades com poderes coercivos (polícia, Ministério Público, tribunais) dependem em grande medida do bom funcionamento da cooperação entre as autoridades competentes dos Estados-Membros em matéria penal. Os instrumentos da UE em vigor para a cooperação nesta matéria constituem um sólido enquadramento para este fim. A [Diretiva 2014/41/UE](#) relativa à **decisão europeia de investigação** em matéria penal tornará mais fácil a recolha de provas por autoridades de outro Estado-Membro durante a investigação⁵⁶. As medidas de investigação abrangidas por esta diretiva incluem, por exemplo, a inquirição de testemunhas,

⁵² Cf. capítulo 4.6 e quadro 4.9 do relatório final do CSES: cerca de 60 % das empresas inquiridas consideram que a diretiva, embora preveja a proteção cabal do consumidor, não é suficientemente eficaz para combater os profissionais desonestos que violam dolosamente a legislação.

⁵³ Existe, a nível da UE, uma definição de fraude no caso da fraude lesiva dos interesses financeiros da União, que está agora incluída na Convenção relativa à proteção dos interesses financeiros das Comunidades Europeias, de 26 de julho de 1995. Esta Convenção será substituída por uma diretiva relativa à luta contra a fraude lesiva dos interesses financeiros da União através do direito penal, atualmente em fase de negociação no Parlamento Europeu e no Conselho [cf. COM(2012) 363 de 11 de julho de 2012].

⁵⁴ A eficácia desta medida pode ser demonstrada por um exemplo: deu-se uma redução significativa do número de queixas registadas pelo Centro Europeu do Consumidor da Suécia em 2013. Esta redução coincidiu com duas grandes operações policiais realizadas nesse ano contra os profissionais desonestos do setor das férias organizadas em Espanha (o principal destino de férias dos consumidores suecos). Esta ação levou ao encerramento de 18 empresas em Espanha.

⁵⁵ Mindtimeshare, uma associação registada em Espanha que representa os interesses dos titulares europeus de direitos de utilização periódica de bens que tenham sido vítimas de fraude, tem tido um papel importante de assistência às autoridades na luta contra algumas empresas sem escrúpulos. Esta ação levou ao encerramento de 18 empresas em Espanha. Em França, a associação de consumidores APAF-VTP é muito ativa e contribuiu para a condenação de profissionais fraudulentos, nomeadamente nos processos Hakim Bouri, de 9 de janeiro de 2014, e Christine Dricot, de 24 de janeiro de 2014 (relatório final do CSES, capítulo 6.5, p. 83).

⁵⁶ A diretiva deve ser transposta pelos Estados-Membros até 22 de maio de 2017.

a obtenção de informações ou elementos de prova já na posse da autoridade de execução, assim como (com garantias adicionais) a interceção de telecomunicações e informações sobre contas bancárias e seu acompanhamento. No que respeita à fase de instrução, o **mandado europeu de detenção** (criado pela Decisão-Quadro [2002/584/JAI](#) do Conselho) é um instrumento muito eficaz para requerer a detenção e subsequente entrega de pessoas procuradas para efeitos de julgamento ou execução de pena ou medida de segurança privativas de liberdade.

Retrofaturação do cartão de crédito ou débito como uma das alternativas

As possibilidades de retrofaturação oferecidas pelos fornecedores de meios de pagamento foram identificados como uma das mais eficazes formas de obter reparação a curto prazo em caso de violação da Diretiva 2008/122/CE. Trata-se de um processo que permite aos consumidores pedir à empresa emissora dos seus cartões de crédito ou débito que invertam uma transação feita com o cartão, se houver um problema com um bem ou serviço comprado, especialmente se puder ser provada uma atividade ilícita. Os estudos mostraram que este meio tem sido utilizado para garantir a reparação dos consumidores aos quais foi pedido um sinal, mas foram depois impedidos de exercer o direito de resolução. A Diretiva 2007/64/CE, relativa aos serviços de pagamento no mercado interno (DSP)⁵⁷, e a Diretiva 2008/48/CE, relativa a contratos de crédito aos consumidores (DCC)⁵⁸, constituem as principais bases jurídicas dos pedidos de retrofaturação. No que diz respeito à retrofaturação por falta de conformidade de bens ou serviços, aplica-se o artigo 15.^o⁵⁹ da Diretiva 2008/48/CE, que abrange a retrofaturação com cartão de crédito. As compras com cartão de débito podem, no entanto, ser abrangidas pela legislação nacional⁶⁰ ou pelas regras de funcionamento das empresas de cartões. As autoridades nacionais de defesa do consumidor e os Centros Europeus do Consumidor devem, sempre que necessário, aconselhar sistematicamente os consumidores a pedir aos bancos que procedam à retrofaturação, e tão rapidamente quanto possível, uma vez que pode haver prazos apertados para o fazer⁶¹.

11. CONCLUSÕES

Tendo em conta os resultados atrás expostos, a Comissão formula as seguintes conclusões a propósito da aplicação da diretiva:

⁵⁷ A Diretiva 2007/64/CE constitui a base jurídica para a retrofaturação em caso de utilização não autorizada de cartões.

⁵⁸ A Diretiva 2008/48/CE constitui a base jurídica para a retrofaturação em caso de falta de conformidade de bens ou serviços.

⁵⁹ Artigo 15.º: 1. Caso tenha exercido um direito de retractação com base na legislação comunitária referente a um contrato de fornecimento de bens ou de prestação de serviços, o consumidor deixa de estar vinculado por um contrato de crédito ligado.

2. Caso os bens ou serviços abrangidos por um contrato de crédito ligado não sejam fornecidos ou prestados, ou apenas o sejam parcialmente, ou não estejam em conformidade com o respetivo contrato, o consumidor tem o direito de interpelar o mutuante se tiver interpelado o fornecedor mas não tiver obtido a reparação que lhe é devida nos termos da lei ou do contrato de fornecimento de bens ou de prestação de serviços. Os Estados-Membros determinam em que medida e em que condições pode ser exercido este direito.

⁶⁰ Por exemplo, Dinamarca ou Portugal.

⁶¹ Cf. relatório circunstanciado da Rede CEC sobre a retrofaturação na UE/EEE: http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/chargeback_report_en.pdf.

- **No que respeita a alguns aspetos dos contratos que cabem no seu âmbito de aplicação (utilização periódica de bens, produtos de férias de longa duração, revenda e troca), a Diretiva de 2008 revela-se, em geral, um instrumento útil para proteger os consumidores neste setor de férias específico.**
- **No que respeita aos aspetos que não cabem no seu âmbito de aplicação** (tais como a rescisão de contratos) **continua a haver problemas.** A análise revela, contudo, que estes aspetos podem ser resolvidos por meio de intervenções específicas a nível nacional, medidas de autorregulação eficientes e uma melhor aplicação de outros instrumentos de defesa do consumidor da UE.
- Ainda assim, deve ser dada especial atenção aos mecanismos jurídicos e práticas destinados a contornar o disposto na diretiva. **A diretiva dos direitos dos consumidores, a diretiva das cláusulas contratuais abusivas e a diretiva das práticas comerciais desleais podem contribuir para evitar esses desvios.** As orientações revistas para a aplicação da diretiva das práticas comerciais desleais abordarão, entre outros aspetos, a interação com a diretiva da utilização periódica de bens⁶².
- **Nesta fase não se afigura necessário alterar o âmbito de aplicação nem as disposições da diretiva.**
- **A fim de a tornar mais eficaz, é necessário encorajar as autoridades nacionais de execução a concentrarem-se em determinados profissionais e práticas comerciais. Trata-se especialmente do caso de Espanha, implicada em metade de todas as queixas apresentadas aos Centros Europeus do Consumidor da UE, Islândia e Noruega.**
- No caso de conduta que indicia um ilícito penal, as autoridades com poderes coercivos devem ser rapidamente informadas para poderem proceder à investigação penal. A dimensão transnacional das práticas fraudulentas pode ser gerida de forma mais eficaz através de uma melhor utilização das medidas de cooperação em matéria penal entre as autoridades dos Estados-Membros. Os instrumentos da UE em vigor para a cooperação nesta matéria constituem já um sólido enquadramento para este fim.
- Todas as vias alternativas de resolução dos problemas existentes, nomeadamente campanhas de sensibilização, autorregulação e mecanismos de resolução alternativa de litígios, poderão ter um efeito positivo. A este respeito, os Centros Europeus do Consumidor elaboraram uma secção específica nos respetivos sítios Web com conselhos para os consumidores, a publicar em breve⁶³.
- **O lançamento de estratégias mais abrangentes pelas autoridades nacionais de defesa do consumidor poderiam aumentar a sensibilização dos consumidores, de**

⁶² O documento de orientação revisto sobre a DPCD será publicado antes do verão de 2016 e estará disponível em http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/unfair-practices/index_en.htm

⁶³ Cf. capítulo 7 do presente relatório, sobre a sensibilização

modo a garantir que os cidadãos estão mais informados sobre eventuais burlas. A prevenção é a forma mais eficaz de proteger os consumidores. **Os estudos mostram que as empresas legítimas trabalham ativamente para manter a sua reputação e querem ser vistas como empresas que cumprem a legislação europeia.** As associações que representam estas empresas e os respetivos clientes dispõem de códigos de conduta e de mecanismos de resolução alternativa de litígios e cooperam com as autoridades com poderes coercivos na deteção de profissionais fraudulentos neste setor das férias.

- A Comissão tomou as medidas necessárias nos termos do artigo 258.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia, nos casos em que os Estados-Membros não transpuseram atempadamente a legislação. A Comissão exercerá igualmente os poderes que lhe são conferidos nesse artigo sempre que um Estado-Membro não cumprir as obrigações que lhe incumbem em matéria de aplicação da legislação. Por este motivo, os serviços da Comissão deram início a um diálogo com Espanha sobre a correta aplicação da diretiva.
- A Comissão continuará a incentivar os Estados-Membros, se for caso disso, a intensificarem as respetivas ações em prol da correta aplicação da legislação, através da rede de cooperação no domínio da defesa do consumidor⁶⁴ e a garantir que as disposições da diretiva são respeitadas em todos os Estados-Membros. Serão ponderadas outras medidas, nomeadamente seminários temáticos com os principais intervenientes. Se for considerado adequado, atendendo à quantidade e aos efeitos das atividades desenvolvidas a nível nacional em resposta ao presente relatório, poderá ser efetuada uma avaliação adicional do estado geral de aplicação da diretiva daqui a três anos.

⁶⁴ Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento e do Conselho, de 27 de outubro de 2004, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor (JO L 364 de 9.12.2004, p. 1).