

## **Uma nova agenda para a política europeia dos consumidores**

### **Resolução do Parlamento Europeu, de 11 de junho de 2013, sobre uma nova agenda para a política europeia dos consumidores (2012/2133(INI))**

*O Parlamento Europeu,*

- Tendo em conta a Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia, incorporada nos termos do artigo 6.º no Tratado da União Europeia (TUE) e, nomeadamente, o seu artigo 38.º, que estabelece que as políticas da União devem assegurar um elevado nível de proteção dos consumidores,
- Tendo em conta o artigo 26.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE), nos termos do qual "o mercado interno compreende um espaço sem fronteiras internas no qual a livre circulação das mercadorias, das pessoas, dos serviços e dos capitais é assegurada de acordo com as disposições dos Tratados",
- Tendo em conta o artigo 3.º, n.º 3, do TUE, que obriga a União a laborar no sentido da implantação de "uma economia social de mercado altamente competitiva, que tenha como meta o pleno emprego e o progresso social, bem como um elevado nível de proteção e de melhoria da qualidade do ambiente",
- Tendo em conta o artigo 9.º do TFUE, que prevê que «na definição e execução das suas políticas e ações, a União tem em conta as exigências relacionadas com a promoção de um nível elevado de emprego, a garantia de uma proteção social adequada, a luta contra a exclusão social e um nível elevado de educação, formação e proteção da saúde humana»,
- Tendo em conta o artigo 11.º do TFUE, que prevê que «as exigências em matéria de proteção do ambiente devem ser integradas na definição e execução das políticas e ações da União, em especial com o objetivo de promover um desenvolvimento sustentável»,
- Tendo em conta o artigo 12.º do TFUE, que prevê que «as exigências em matéria de defesa dos consumidores serão tomadas em conta na definição e execução das demais políticas e ações da União»,
- Tendo em conta os artigos 14.º, 114.º, n.º 3, e 169.º do TFUE e o respetivo Protocolo N.º 26, relativo aos serviços de interesse (económico) geral,
- Tendo em conta o artigo 169.º, n.º 1, do TFUE, que estabelece que «a fim de promover os interesses dos consumidores e assegurar um elevado nível de defesa destes, a União contribuirá para a proteção da saúde, da segurança e dos interesses económicos dos consumidores, bem como para a promoção do seu direito à informação, à educação e à organização para a defesa dos seus interesses»,
- Tendo em conta a Recomendação 98/560/CE do Conselho, de 24 de setembro de 1998, relativa ao desenvolvimento da competitividade da indústria europeia de serviços audiovisuais e de informação através da promoção de quadros nacionais conducentes a

um nível comparável e eficaz de proteção dos menores e da dignidade humana<sup>1</sup>,

- Tendo em conta o relatório sobre a aplicação do Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de outubro de 2004, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor («regulamento relativo à cooperação no domínio da defesa do consumidor») (COM(2009)0336),
- Tendo em conta a Diretiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de maio de 2005, relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno e que altera a Diretiva 84/450/CEE do Conselho relativa à publicidade enganosa, as Diretivas 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho (diretiva relativa às práticas comerciais desleais)<sup>2</sup>,
- Tendo em conta a Decisão n.º 1926/2006/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de dezembro de 2006, que institui um Programa de Ação Comunitária no domínio da política dos consumidores (2007-2013)<sup>3</sup>,
- Tendo em conta a Recomendação 2006/952/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de dezembro de 2006, relativa à proteção dos menores e da dignidade humana e ao direito de resposta em relação à competitividade da indústria europeia de serviços audiovisuais e de informação em linha<sup>4</sup>,
- Tendo em conta a Diretiva 2007/65/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de dezembro de 2007, que altera a Diretiva 89/552/CEE do Conselho relativa à coordenação de certas disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros relativas ao exercício de atividades de radiodifusão televisiva<sup>5</sup>,
- Tendo em conta a Comunicação da Comissão ao Conselho, ao Parlamento Europeu e ao Comité Económico e Social Europeu intitulada “Estratégia comunitária em matéria de Política dos Consumidores 2007-2013 – Responsabilizar o consumidor, melhorar o seu bem-estar e protegê-lo de forma eficaz” e a Resolução do Parlamento, de 20 de maio de 2008, sobre a estratégia da UE para a política de consumidores 2007-2013<sup>6</sup>,
- Tendo em conta o Regulamento (CE) n.º 765/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 9 de julho de 2008, que estabelece os requisitos de acreditação e fiscalização do mercado relativos à comercialização de produtos<sup>7</sup>, que visa criar um quadro geral de regras e princípios em matéria de acreditação e de fiscalização do mercado,
- Tendo em conta a Diretiva 2009/48/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de junho de 2009, relativa à segurança dos brinquedos (Diretiva “Segurança dos

---

<sup>1</sup> JO L 270 de 7.10.1998, p. 48.

<sup>2</sup> JO L 149 de 11.6.2005, p. 22.

<sup>3</sup> JO L 404 de 30.12.2006, p. 39.

<sup>4</sup> JO L 378 de 27.12.2006, p. 72.

<sup>5</sup> JO L 332 de 18.12.2007, p. 27.

<sup>6</sup> JO C 279 E de 19.11.2009, p. 17.

<sup>7</sup> JO L 218 de 13.8.2008, p. 30.

brinquedos”)<sup>1</sup>,

- Tendo em conta as recomendações da Comissão, de 29 de junho de 2009, relativa a determinadas medidas para melhorar o funcionamento do mercado único, e de 12 de julho 2004, sobre a transposição para o direito nacional de diretivas relativas ao mercado interno<sup>2</sup>,
- Tendo em conta a Comunicação da Comissão, de 2 de julho de 2009, sobre a aplicação do acervo relativo à defesa do consumidor (COM(2009)0330) e o relatório da Comissão, de 2 de julho de 2009, sobre a aplicação do Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de outubro de 2004, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor ("Regulamento relativo à cooperação no domínio da defesa do consumidor") (COM(2009)0336),
- Tendo em conta a Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões, de 7 de julho de 2009, relativa a uma metodologia harmonizada para classificar e comunicar queixas e pedidos de informação dos consumidores (COM(2009)0346) e o projeto de recomendação da Comissão acompanha a referida Comunicação (SEC(2009)0949),
- Tendo em conta a Comunicação da Comissão ao Conselho Europeu intitulada “Europa 2020 - Estratégia para um crescimento inteligente, sustentável e inclusivo” (COM(2010)2020),
- Tendo em conta a sua Resolução de 9 de março de 2010 sobre a defesa do consumidor<sup>3</sup>
- Tendo em conta a Diretiva 2010/13/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 10 de março de 2010, relativa à coordenação de certas disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros respeitantes à oferta de serviços de comunicação social audiovisual (Diretiva "Serviços de Comunicação Social Audiovisual")<sup>4</sup>,
- Tendo em conta o relatório do Professor Mario Monti à Comissão, de 9 de maio de 2010, sobre a revitalização do mercado único, intitulado "Uma Nova Estratégia para o Mercado Único",
- Tendo em conta a sua Resolução de 20 de maio de 2010 sobre a realização de um mercado único para os consumidores e os cidadãos<sup>5</sup>,
- Tendo em conta a sua Resolução de 21 de setembro de 2010 sobre a realização do mercado interno do comércio eletrónico<sup>6</sup>,
- Tendo em conta a sua Resolução de 20 de outubro de 2010 sobre a crise financeira, económica e socialrecomendações referentes às medidas e iniciativas a tomar (relatório

---

<sup>1</sup> JO L 170 de 30.6.2009, p. 1.

<sup>2</sup> JO L 98 de 16.4.2005, p. 47.

<sup>3</sup> JO C 349 E de 22.12.2010, p. 1.

<sup>4</sup> JO L 95 de 15.4.2010, p. 1.

<sup>5</sup> JO C 161 E de 31.5.2011, p. 84.

<sup>6</sup> JO C 50 E de 21.2.2012, p. 1.

intercalar)<sup>1</sup>,

- Tendo em conta o Documento de Trabalho da Comissão de 22 outubro 2010 intitulado “Assegurar o bom funcionamento dos mercados para os consumidores” (a quarta edição do Painel de Avaliação dos Mercados de Consumo (SEC(2010)1257),
- Tendo em conta o Relatório de 27 de outubro de 2010 sobre a Cidadania da União Eliminar os obstáculos ao exercício dos direitos dos cidadãos da EU (COM(2010)0603),
- Tendo em conta o Documento de Trabalho da Comissão de 4 de março de 2011 intitulado «Consumers at home in the single market» (Os consumidores em casa no mercado único), (a quinta edição do Painel de Avaliação dos Mercados de Consumo (SEC(2011)0299),
- Tendo em conta o Relatório Anual da Rede dos Centros Europeus do Consumidor 2010, publicado pelo Serviço das Publicações da União Europeia” em 2011,
- Tendo em conta a sua Posição de 23 de junho de 2011 sobre a proposta de diretiva do Parlamento Europeu e do Conselho relativa aos direitos dos consumidores<sup>2</sup>,
- Tendo em conta a sua Resolução de 5 de julho de 2011 sobre um mercado de comércio retalhista mais eficiente e equitativo<sup>3</sup>,
- Tendo em conta o Documento de Trabalho da Comissão, de outubro de 2011, intitulado “Assegurar o bom funcionamento dos mercados para os consumidores” (a sexta edição do Painel de Avaliação dos Mercados de Consumo» (SEC(2011)1271),
- Tendo em conta a «Declaração de Cracóvia» do primeiro Fórum do Mercado Único, realizado em Cracóvia (Polónia), em 3 e 4 de outubro de 2011,
- Tendo em conta a proposta de Regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho, de 19 de outubro de 2011, que institui o Mecanismo Interligar a Europa (COM(2011)0665),
- Tendo em conta as suas resoluções de 23 de outubro de 2012 sobre os direitos dos passageiros em todos os modos de transporte<sup>4</sup> e de 25 de outubro de 2011 sobre a mobilidade e a integração de pessoas com deficiência e a Estratégia Europeia para a Deficiência 2010-2020<sup>5</sup>,
- Tendo em conta a sua Resolução de 29 de março de 2012 sobre o funcionamento e a aplicação dos direitos adquiridos dos passageiros dos transportes aéreos<sup>6</sup>,
- Tendo em conta o Regulamento (UE) n.º 1169/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativo à prestação de informação aos consumidores

---

<sup>1</sup> JO C 70 E de 8.3.2012, p. 19.

<sup>2</sup> JO C 390 E de 18.12.2012, p. 145.

<sup>3</sup> JO C 33 E de 5.2.2013, p. 9.

<sup>4</sup> Textos Aprovados, P7\_TA(2012)0371.

<sup>5</sup> JO C 131 E de 8.5.2013, p. 9.

<sup>6</sup> Textos Aprovados, P7\_TA(2012)0099.

sobre os géneros alimentícios<sup>1</sup>,

- Tendo em conta a proposta de regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho, de 9 de novembro de 2011, relativo ao Programa Consumidores para 2014-2020 (COM(2011)0707) e os documentos com a mesma relacionados (SEC(2011)1320 e SEC(2011)1321),
- Tendo em conta a sua Resolução de 15 de novembro de 2011 sobre uma nova estratégia em matéria de política dos consumidores<sup>2</sup>,
- Tendo em conta a Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu e ao Conselho, de 19 de dezembro de 2011, intitulada «Uma visão europeia para os passageiros: Comunicação relativa aos direitos dos passageiros em todos os modos de transporte» (COM(2011)0898),
- Tendo em conta a Comunicação da Comissão de 11 de janeiro de 2012 intitulada «Um enquadramento coerente para reforçar a confiança no mercado único digital do comércio eletrónico e dos serviços em linha» (COM (2011)0942),
- Tendo em conta a proposta de Regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de janeiro de 2012, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados (regulamento geral “Proteção de dados”) (COM(2012)0011),
- Tendo em conta a sua Resolução, de 2 de fevereiro de 2012, sobre «Rumo a uma abordagem europeia coerente sobre a ação coletiva»<sup>3</sup>,
- Tendo em conta a Comunicação da Comissão, de 20 de abril de 2012, intitulada «Uma estratégia para a contratação pública eletrónica» (COM(2012)0179),
- Tendo em conta a Comunicação da Comissão, de 2 de maio de 2012, intitulada «Estratégia europeia para uma Internet melhor para as crianças» (COM(2012)0196),
- Tendo em conta a sua Resolução de 22 de maio de 2012 sobre uma estratégia para o reforço dos direitos dos consumidores vulneráveis<sup>4</sup>,
- Tendo em conta a sua Resolução de 22 de maio de 2012 sobre o Painel de Avaliação do Mercado Interno<sup>5</sup>,
- Tendo em conta a Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social e ao Comité das Regiões, de 22 de maio de 2012, intitulada “Uma Agenda do Consumidor Europeu para incentivar a confiança e o crescimento” (COM(2012)0225),
- Tendo em conta o Documento de Trabalho da Comissão, de 29 de maio de 2012, intitulado “Painel de Avaliação de Condições dos Consumidores – «Consumers at home

---

<sup>1</sup> JO L 304 de 22.11.2011, p. 18.

<sup>2</sup> Textos Aprovados, P7\_TA(2011)0491.

<sup>3</sup> Textos Aprovados, P7\_TA(2012)0021.

<sup>4</sup> Textos Aprovados, P7\_TA(2012)0209.

<sup>5</sup> Textos Aprovados, P7\_TA(2012)0211.

in the single market» (Os consumidores em casa no mercado único) (a sétima edição do Painel de Avaliação dos Mercados de Consumo (SWD(2012)0165),

- Tendo em conta o Documento de Trabalho da Comissão, de 7 de dezembro de 2012, intitulado “Assegurar o bom funcionamento dos mercados para os consumidores, a oitava edição do Painel de Avaliação dos Mercados de Consumo (SWD(2012)432),
  - Tendo em conta a proposta de Regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho, de 4 de junho de 2012, relativo à identificação eletrónica e aos serviços de confiança para as transações eletrónicas no mercado interno (COM(2012)0238),
  - Tendo em conta o Documento de Trabalho da Comissão, de 19 de julho de 2012, relativo à melhoria de certos aspetos da capacitação dos consumidores de 2012 a 2014 (SWD(2012)0235),
  - Tendo em conta a Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões, de 3 de outubro de 2012, intitulada "Ato para o Mercado Único II – Juntos para um novo crescimento" (COM(2012)0573),
  - Tendo em conta a sua Resolução de 11 de dezembro de 2012 intitulada “Reforçar a confiança no Mercado Único Digital<sup>1</sup>,
  - Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social Europeu sobre a Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões intitulada “Uma Agenda do Consumidor Europeu para incentivar a confiança e o crescimento” (COM(2012)0225),
  - Tendo em conta o artigo 48.º do seu Regimento,
  - Tendo em conta o relatório da Comissão do Mercado Interno e da Proteção dos Consumidores (A7-0163/2013),
- A. Considerando que a promoção e proteção dos consumidores e dos seus direitos são valores fundamentais da União;
- B. Considerando que os consumidores desempenham um papel essencial na economia, porquanto o consumo é um dos principais impulsionadores de crescimento na União;
- C. Considerando que, enquanto consumidores, os cidadãos da UE têm um papel fundamental a desempenhar na consecução dos objetivos da Estratégia Europa 2020, nomeadamente, o crescimento inteligente, inclusivo sustentável e que, por conseguinte, o papel dos consumidores deve ser reconhecido como parte integrante da política económica da UE;
- D. Considerando que a União tem por objetivos alcançar um elevado nível de sensibilização, emancipação e proteção dos consumidores de, bem como lograr o devido equilíbrio no respeitante à competitividade das empresas e das economias da União, protegendo, para o efeito a saúde, a segurança e os interesses económicos dos consumidores, bem como promovendo os seus direitos à informação, à educação e à organização;

---

<sup>1</sup> Textos Aprovados, P7\_TA(2012)0468.

- E. Considerando que os consumidores não constituem um grupo homogéneo único e que é necessário que a Agenda do Consumidor Europeu contemple as variáveis resultantes, uma vez que há consideráveis diferenças entre os consumidores em termos de competências, conhecimento da legislação, assertividade e vontade de procurar obter reparação que a não discriminação e a acessibilidade devem ser tidas em conta no contexto da execução da Agenda do Consumidor Europeu;
- F. Considerando que é necessário fomentar a confiança dos consumidores, a sua confiança no mercado e o conhecimento dos seus direitos, votando particular atenção aos grupos de consumidores vulneráveis, como as crianças, os idosos e outros consumidores em situações de vulnerabilidade; que se afigura essencial, neste contexto, propiciar aos consumidores da União uma melhor proteção face a produtos e serviços suscetíveis de comprometer a sua saúde ou segurança;
- G. Considerando que por «informação relevante e adequada» se entende uma informação facilmente acessível, transparente, não enganosa e comparável;
- H. Considerando que a consecução de um mercado interno que funcione adequadamente é coerente com os objetivos da Agenda de Lisboa de fomentar o crescimento e o emprego, para servir os 500 milhões de consumidores da UE;
- I. Considerando que o comércio eletrónico é de extrema utilidade para todos os consumidores, dado o seu enorme potencial transfronteiriço, que permite aos consumidores beneficiarem plenamente do mercado único; que o comércio eletrónico, enquanto meio de inclusão, é também de extrema utilidade para os consumidores portadores de deficiência ou com mobilidade reduzida, bem como para os que vivem em zonas rurais desvantagens geográficas;
- J. Considerando que a incerteza quanto aos direitos dos consumidores no respeitante às aquisições transfronteiras está a comprometer os benefícios da integração dos mercados;
- K. Considerando que o desenvolvimento do comércio eletrónico é abrandado pela clivagem digital ainda existente entre os cidadãos da União, sobretudo no caso dos idosos; que a maioria dos sítios Internet públicos e privados continuam a não ser acessíveis às pessoas portadoras de deficiências ou com níveis de literacia digital muito baixos;
- L. Considerando que a fragmentação do mercado único digital põe em risco os direitos dos consumidores; que alguns sítios Internet não se adequam aos compradores e consumidores transfronteiras; que a diretiva relativa à resolução alternativa de litígios (RAL) e o sistema de resolução de litígios em linha (ODR) entrarão em vigor brevemente e fornecerão instrumentos úteis aos consumidores, em especial para as transações transfronteiras; que se afigura apropriado considerar mais aprofundadamente mecanismos apropriados para garantir o exercício eficaz de ações coletivas;
- M. Considerando que a recente crise financeira evidenciou a grande necessidade de proteção e informação dos consumidores no domínio dos serviços financeiros e bancários, dado tratar-se de produtos passíveis de ter um impacto direto no seu bem-estar geral, bem como a necessidade de prestação de aconselhamento mais imparcial aos consumidores;
- N. Considerando que a Agenda do Consumidor Europeu define medidas de integração da política dos consumidores da União vocacionadas para a consecução dos objetivos da

Estratégia «Europa 2020»;

- O. Considerando que a atual crise económica afeta também seriamente o poder de compra dos consumidores no mercado único e, nomeadamente, o dos consumidores em situações e vulnerabilidade em razão das suas condições sociais ou financeiras; que, por conseguinte, os direitos dos consumidores devem ser devidamente reconhecidos;
- P. Considerando que o mercado único propicia aos consumidores da União acesso a uma vasta panóplia de produtos e serviços de alta qualidade vendidos a preços competitivos; Considerando que a produção de produtos e a prestação de serviços ecológicos encorajam um consumo responsável, o que estimula o desenvolvimento sustentável, o emprego e o crescimento económico; que a Comissão deve abordar e estudar novas formas de consumo, como o consumo colaborativo;
- Q. Considerando a necessidade de proceder aos ajustamentos necessários, à medida que os conhecimentos técnicos e científicos avançam, tanto no respeitante à segurança alimentar, com à segurança de outros produtos de consumo de base;
- R. Considerando que cumpre reforçar o papel das associações de consumidores em todas as áreas, mediante a adoção das medidas jurídicas e económicas necessárias, bem como apoiá-las no domínio do desenvolvimento das suas capacidades; que as associações de consumidores desempenham um papel ímpar para garantir a confiança e o desenvolvimento do mercado único;
- S. Considerando que os passageiros não estão suficientemente informados sobre os seus direitos e sobre a qualidade dos serviços que legitimamente podem esperar e que é muitas vezes difícil aos passageiros apresentarem e fazerem valer as suas reclamações; que são necessárias orientações que facilitem e melhorem a aplicação dos diferentes regulamentos em matéria de direitos dos passageiros em todos os modos de transporte; que é necessário que, no contexto da sua futura revisão da relativa às viagens organizadas, a Comissão examine plenamente o impacto do comércio eletrónico e dos mercados digitais no comportamento dos consumidores no setor europeu do turismo;
- T. Considerando que a legislação em vigor na UE oferece uma proteção fundamental aos passageiros de todos os modos de transporte, mas, para alguns destes, a aplicação, monitorização e concretização dos direitos dos passageiros não são devidamente asseguradas em todos os modos de transporte e em todas as partes da União, facto que impede a livre circulação no mercado único, porquanto afeta a confiança dos cidadãos quando viajam e compromete a leal concorrência entre as transportadoras;
- U. Considerando que é necessário que os passageiros possam poder estabelecer uma distinção clara entre os custos operacionais não opcionais incluídos nas tarifas e os elementos opcionais no contexto de sistemas de reserva informatizados regidos pelo Regulamento (CE) n.º 1008/2008, relativo a regras comuns de exploração dos serviços aéreos na Comunidade (reformulação)<sup>1</sup>, a fim de aumentar a transparência dos preços para os consumidores que reservam bilhetes na Internet;
- V. Considerando que os quatro principais objetivos definidos na Comunicação da Comissão sobre uma nova agenda para a política europeia dos consumidores são os seguintes: 1)

---

1 JO L 293 de 31.10.2008, p. 3.

reforçar a segurança dos consumidores; 2) melhorar a informação; 3) acelerar a aplicação da legislação e garantir os meios de ação; e 4) alinhar direitos e políticas fundamentais para a evolução económica e societal; que o Parlamento Europeu e os parlamentos nacionais devem facilitar a rápida e efetiva transposição da legislação em matéria de proteção dos consumidores;

- W. Considerando que a União estabeleceu metas de redução das emissões de CO<sub>2</sub>, tendo em vista alcançar os objetivos de 2020 e assegurar que, em 2050, a maior parte do aprovisionamento energético seja obtido a partir de energias renováveis;
- X. Considerando que importa que as propostas formuladas sejam coerentes com os quatro objetivos principais;

***Sensibilizar, reforçar o conhecimento, a segurança e os direitos dos consumidores***

1. Acolhe favoravelmente a abordagem holística da Agenda do Consumidor Europeu, designadamente o facto de que a agenda abrange quase todas as áreas políticas importantes para os consumidores e, por conseguinte, transmite uma mensagem inequívoca no sentido de que o papel e a importância dos consumidores no mercado interno sejam reforçados; salienta, no entanto, que esta situação se deve repercutir igualmente nas propostas legislativas e em outras propostas da Comissão Europeia;
2. Saúda a intenção da Comissão de cooperar com os comerciantes e intermediários para promover iniciativas em matéria de responsabilidade social das empresas que fomentem a segurança dos consumidores; observa que a Comissão deve manter um diálogo constante com o setor privado, de molde a que as iniciativas sejam aceites e executadas;
3. Solicita que os consumidores possam exercer os seus direitos de forma fácil e eficaz em domínios básicos, incluindo a alimentação, a saúde, a energia, os transportes, os serviços financeiros e os serviços digitais, o acesso à banda larga, a proteção de dados, os transportes e as telecomunicações;
4. Insta a Comissão a cooperar estreitamente com os governos nacionais, ao introduzir a campanha para incrementar os conhecimentos em matéria de direitos e interesses dos consumidores à escala de toda a UE; salienta que é importante para o sucesso da campanha que não só as organizações de defesa dos consumidores e o setor público, mas também o setor privado, sejam cooptados neste processo;
5. Considera que é necessário promover plataformas eletrónicas, tais como a «European Enterprise Support Network» (Rede Europeia de Apoio às Empresas) e a página eletrónica «Your Europe» (A sua Europa), que contribuem para o desenvolvimento do Mercado Único e fornecem informações importantes aos consumidores e às PME;
6. Urge a Comissão a apresentar uma proposta relativa a formas de melhorar os conhecimentos dos cidadãos no que toca ao setor financeiro, de molde a que as pessoas possuam a informação necessária, antes de decidirem solicitar um empréstimo; entende que deve ser prestada especial atenção às gerações mais jovens e à educação da sociedade em matéria de contratos de crédito a curto prazo;
7. Sublinha que a formação dos consumidores reduz os seus riscos face aos produtos perigosos ou de contrafação, aos produtos financeiros especulativos e à publicidade

enganosa; entende que educação (incluindo a formação no domínio financeiro) e a capacitação dos consumidores devem efetuar-se ao longo da vida e devem ser encetadas na escola; frisa a necessidade de evitar a profusão de informações, salientando, ao invés, a indispensabilidade de reduzir os défices de conhecimento e de melhorar o grau de sensibilização dos consumidores através de uma informação fiável, clara, comparável e orientada;

8. Acentua que urge não esquecer o papel e a formação das empresas, para que os consumidores usufruam plenamente dos seus direitos; acredita que um bom conhecimento dos direitos dos consumidores nas empresas é essencial à consecução de uma aplicação plena do Direito existente em matéria de proteção dos consumidores; insta a Comissão Europeia e os Estados-Membros a tomarem as medidas necessárias para esse fim e a prestarem especial atenção às pequenas e médias empresas;
9. Realça que, devido às conclusões de vários inquéritos, os consumidores têm preocupações a longo prazo sobre possíveis diferenças na qualidade de produtos com a mesma marca e os mesmos requisitos de embalagem distribuídos no mercado interno; considera que os consumidores em diferentes Estados-Membros não beneficiam de um acesso com um mesmo nível de qualidade, quando adquirem produtos com a mesma marca e a mesma embalagem no mercado único; salienta que é inaceitável qualquer forma de discriminação entre consumidores;
10. Insta a Comissão a realizar uma investigação séria sobre esta questão, que permita avaliar a necessidade de um eventual ajustamento da atual legislação da UE; exorta igualmente a Comissão a informar o Parlamento Europeu e os consumidores sobre as conclusões da investigação;
11. Solicita à Comissão que estabeleça normas atualizadas e uniformes que favoreçam a segurança e a autenticidade dos produtos; espera, de qualquer forma, que a proposta que altera a Diretiva 2001/95/CE, relativa à segurança geral dos produtos, garanta um nível elevado de segurança dos produtos de consumo;
12. Saúda a proposta da Comissão que vai no sentido de se criar um quadro jurídico para a segurança dos produtos; destaca, neste contexto, a importância de uma eficaz vigilância do mercado, porquanto ainda existem produtos perigosos, incluindo produtos com rótulo CE, no mercado único europeu;
13. Apela a que os consumidores possam beneficiar, de forma segura, dos progressos da ciência e da tecnologia, tendo acesso à informação, ao aconselhamento imparcial e aos instrumentos necessários a um ressarcimento justo e eficaz;
14. Apela aos Estados-Membros e à Comissão para que promovam iniciativas que visem traduzir os resultados dos progressos científicos, das evoluções tecnológicas e de outras inovações em benefício para os consumidores, tomando na devida em conta a legislação em matéria de segurança dos produtos de consumo;
15. Apela à proteção adequada dos consumidores e da segurança dos produtos nos mercados de bens de consumo produzidos a partir de nanotecnologias ou de organismos geneticamente modificados;
16. Realça a necessidade de assegurar a independência e a transparência dos conhecimentos

científicos e dos pareceres regulamentares, em particular no domínio da saúde, do ambiente e das políticas alimentares, a fim de garantir os mais elevados níveis de confiança e proteção da saúde dos consumidores;

17. Salaria a necessidade de proporcionar uma melhor proteção dos direitos dos grupos de consumidores vulneráveis, como as crianças e as pessoas mais velhas, em particular em matéria de transportes, serviços financeiros, energia e TIC; acentua a indispensabilidade de medidas, tanto a nível da União, como dos Estados-Membros, que deem adequadas garantias de proteção desses consumidores;
18. Salaria a necessidade de a Comissão e os Estados-Membros promoverem o consumo responsável e sustentável, em linha com os objetivos definidos na Estratégia UE 2020, e facilitarem a plena acessibilidade dos consumidores aos mercados, na perspetiva de uma economia social de mercado altamente competitiva no seio de uma União fundada na solidariedade; entende que é necessário lutar contra o desperdício alimentar, produzir bens de consumo mais duradouros, promover a reciclagem e o consumo de bens em segunda mão e melhorar ainda mais a eficiência energética dos produtos disponíveis no mercado interno;

***Melhorar a aplicação da legislação, reforçar as medidas de execução e garantir os meios de ação***

19. Insiste em que a Comissão deve continuar a acompanhar atentamente a forma como é aplicada a legislação que apoia o desenvolvimento do mercado único; urge a Comissão a emprender as necessárias ações legais contra os Estados-Membros que infringem, não aplicam ou não fazem cumprir a legislação do mercado único, em conformidade com o Tratado de Funcionamento da União Europeia;
20. Acolhe favoravelmente as novas iniciativas legislativas destinadas a criar um mercado único plenamente integrado, a fim de aumentar a concorrência e a eficiência e oferecer uma maior escolha aos consumidores da União;
21. Insta, em especial, a Comissão e os Estados-Membros a assegurarem a aplicação atempada e coerente do acervo comunitário relativo à defesa do consumidor, sobretudo a Diretiva relativa aos direitos dos consumidores<sup>1</sup>, a Diretiva relativa às práticas comerciais desleais<sup>2</sup>, e a Diretiva relativa à publicidade enganosa e comparativa<sup>3</sup>; exorta ainda a Comissão e os Estados-Membros a realizarem ações de acompanhamento sobre a eficácia do acervo referente à defesa dos consumidores; sublinha os indícios que levam a presumir que os cidadãos desconhecem os seus direitos no contexto do mercado único, instando, neste sentido, a Comissão e os Estados-Membros a incentivarem ainda mais a prestação de informações claras e abrangentes como parte integrante do processo de implementação do acervo, bem como a prestação de informações relativas aos instrumentos disponíveis em matéria de ressarcimento dos consumidores;
22. Exorta a Comissão a adotar medidas mais incisivas no sentido de avaliar em que medida os cidadãos dos Estados-Membros dispõem de acesso a uma conta bancária; convida a Comissão a dar informações sobre o modo como este problema está a ser tratado e a

---

<sup>1</sup> JO L 304 de 22.11.2011, p. 64.

<sup>2</sup> JO L 149 de 11.6.2005, p. 22.

<sup>3</sup> JO L 376 de 27.12.2006, p. 21.

apresentar um relatório ao Parlamento sobre esta matéria até o final do primeiro trimestre de 2014;

23. Recomenda uma melhor utilização da informação disponível sobre o comportamento do consumidor e considera, em particular, que é possível utilizar de forma mais eficaz os resultados do Painel de Avaliação dos Mercados de Consumo; em conformidade, sugere que o Centro Comum de Investigação (CCI) realize análises e atividades de controlo, sob a forma de um projeto de investigação financiado com vista a determinar as áreas prioritárias para os cidadãos, quando se trata de melhorar os seus direitos enquanto consumidores no mercado único, e de conexamente adaptar os conteúdos, o formato e a atividade das organizações que divulgam a informação aos consumidores;
24. Salienta que as políticas da UE devem favorecer a colaboração das associações de consumidores com as instituições públicas em todos os domínios mediante a atribuição dos recursos económicos necessários, bem como fomentar a troca de boas práticas e de conhecimentos entre as referidas associações; entende que é necessário criar um registo europeu de associações, que permita a constituição de entidades deste tipo;

#### ***Alinhar direitos e políticas fundamentais para a evolução económica e societal***

25. Observa que a Comissão deve centrar as suas atenções na aquisição de conteúdos digitais e na forma de promover a venda de bens e a oferta de serviços no universo digital, aumentando a confiança dos consumidores, a fim de que eles estejam aptos a defender os seus direitos e a resolver litígios, sempre que adquiram um produto ou um serviço de baixa qualidade;
26. Insta a Comissão a prestar particular atenção à proteção dos direitos dos consumidores no âmbito dos empréstimos a curto prazo, dado que, em tempos de crise, são as pessoas mais vulneráveis que recorrem a estes produtos financeiros, sem total consciência das obrigações e dos riscos que advêm da condição de mutuário;
27. Reitera que a informação adequada e relevante aos consumidores tem de ser associada a práticas de capacitação, a fim de permitir que os consumidores beneficiem plenamente das oportunidades inerentes ao mercado interno;
28. Exorta a Comissão a cooperar com o Parlamento e as autoridades nacionais, a fim de melhorar a informação disponível sobre a forma de os consumidores gerirem eficazmente o consumo de energia das famílias;
29. Crê que é necessário executar os projetos além-fronteiras no setor da energia incluídos no Mecanismo Interligar a Europa, dado que promoverão a concorrência entre os fornecedores de eletricidade e de gás e incrementarão a independência do setor da energia nos Estados-Membros;
30. Solicita o reforço da política de concorrência da União e a atribuição de um papel de primazia neste processo à promoção dos direitos dos consumidores; considera que este realinhamento se reveste de uma importância especial para a evolução de um Mercado Único Digital sólido; sublinha, a este respeito, o papel importante das páginas de comparação de preços na Internet e reforça a necessidade de garantir a sua independência;
31. Convida a Comissão Europeia e os Estados-Membros a adotarem os meios necessários

para a aplicação eficaz da agenda, na perspectiva do Quadro Financeiro Plurianual 2014-2020, e a realizarem avaliações sistemáticas do respetivo impacto;

### ***Comércio eletrónico***

32. Salaria que o desenvolvimento cada vez mais rápido do comércio eletrónico é de grande importância no que se refere aos consumidores, oferecendo uma escolha mais vasta, especialmente para quem vive em zonas remotas, periféricas ou menos acessíveis, bem como para pessoas com mobilidade reduzida, que de outro modo não teriam acesso a uma vasta escolha de bens;
33. Exorta a Comissão a tomar medidas de combate ao tratamento desigual dos consumidores no mercado interno devido às atuais restrições impostas pelas empresas de vendas à distância no setor do comércio à distância transfronteiras;
34. Acentua que nem todos os consumidores têm a oportunidade ou a capacidade para usar a Internet e que, por esse motivo, os serviços devem ser propostos aos consumidores através de múltiplos canais;
35. Salaria que a confiança dos consumidores é indispensável ao comércio eletrónico, tanto à escala nacional, como transfronteiras; frisa a necessidade de salvaguardar a qualidade, a segurança, a rastreabilidade e a genuinidade dos produtos, evitar práticas criminosas ou iníquas e obedecer às normas que regulam a proteção de dados pessoais, garantindo que, sempre que seja o caso, o consumidor tenha dado o seu consentimento informado e expresso à utilização de dados pessoais;
36. Realça que a proteção dos dados pessoais constitui uma condição prévia essencial para a proteção dos consumidores, bem como para o bom funcionamento e o crescimento do Mercado Único Digital;
37. Salaria que os consumidores esperam serviços de entrega competitivos, rápidos e fiáveis no setor do comércio eletrónico e que a existência de serviços de entrega eficazes é imprescindível para garantir a confiança dos consumidores;

### ***Serviços financeiros, produtos de investimento e crise económica***

38. Congratula-se com as medidas previstas pela Comissão no domínio dos serviços financeiros e sublinha a necessidade de um quadro jurídico abrangente que assegure um aconselhamento independente dos consumidores, em especial no domínio dos serviços financeiros; frisa que a informação dos mercados tem de ser fiável, clara, comparável e acessível em formato eletrónico ou outro; realça a necessidade de sancionar as práticas comerciais desleais e as cláusulas contratuais abusivas; destaca ainda a necessidade de proteger os consumidores que acabem por ficar "aprisionados" a um produto financeiro;
39. Toma nota da nova proposta de Regulamento COM(2013)0130, de 13 de março de 2013, que altera o Regulamento (CE) n.º 261/2004 que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos e o Regulamento (CE) n.º 2027/97 relativo à responsabilidade das transportadoras aéreas no transporte de passageiros e respetiva bagagem; apela a que a lista de direitos dos passageiros comuns a todos os modos de transporte seja amplamente distribuída, de forma concisa e em todas as

Línguas oficiais da União;

40. Salienta a necessidade de facilitar o direito de acesso de todos os consumidores a uma conta bancária de base e de lhes proporcionar informações claras e relevantes sobre produtos de investimento, tal como está previsto, designadamente, na proposta de regulamento sobre os documentos de informação fundamental para produtos de investimento (COM(2012)0352); destaca a necessidade da existência de normas estritas para regulamentar os mercados financeiros; sublinha que a atual crise económica e financeira está a fragilizar a posição de um elevado número de consumidores, tornando-os cada vez mais vulneráveis, e que o agravamento da precariedade laboral, das taxas de desemprego e da perda de poder de compra estão a aumentar as desigualdades; exorta a Comissão a ter em conta estes novos desenvolvimentos aquando da elaboração das suas políticas;

#### ***Cooperação entre as autoridades europeias e nacionais e as organizações de consumidores***

41. Realça a necessidade de uma estreita colaboração entre as autoridades europeias, nacionais e locais e as associações de consumidores, tendo em vista o estabelecimento de mecanismos de consulta e a execução das medidas previstas na Agenda;
42. Solicita à Comissão que o sistema de notificação RAPEX (Sistema de Alerta Rápido de Produtos Não Alimentares) se torne mais eficiente e transparente; considera necessário desenvolver as redes ECC (Rede de centros europeus de consumo) e CPC (Rede de Cooperação para a proteção dos consumidores). A Comissão deveria considerar a criação de um sistema semelhante ao RAPEX para os serviços;

#### ***Resolução de conflitos e reparação***

43. Considera que os mecanismos de reparação, como a resolução alternativa de litígios (RAL) ou a resolução de litígios em linha (RLL), devem ser rápidos, acessíveis e eficazes; realça que um acesso efetivo à justiça em matéria de litígios transfronteiras não deve ser entravado pelas dificuldades decorrentes da natureza transfronteiras de um litígio, da falta de recursos ou da falta de informação sobre a acessibilidade da assistência jurídica; exorta, por conseguinte, a uma melhor aplicação da Diretiva 2003/8/CE do Conselho de 27 de janeiro de 2003 e, se necessário, à sua revisão, a fim de resolver as suas lacunas;
44. Salienta que os mecanismos RAL e RLL não se podem substituir a um mecanismo de ação coletiva; exorta, por conseguinte, a Comissão a explorar medidas conducentes à criação de um mecanismo coerente de ação coletiva a nível europeu, no domínio da proteção dos consumidores, aplicável aos casos transfronteiras; salienta que medidas descoordenadas na União poderiam conduzir a uma fragmentação; assinala que, a fim de garantir a eficácia da ação coletiva e de prevenir eventuais abusos, a abordagem da UE em sede de ação coletiva deve apenas incluir ações representativas apresentadas por entidades devidamente reconhecidas a nível nacional (autoridades públicas como os provedores de justiça ou as organizações dos consumidores); insiste na necessidade de fazer a abordagem da União em matéria de ação coletiva assentar no princípio da adesão voluntária ("opt-in");
45. Salienta a necessidade de garantir a acessibilidade a bens e serviços na União, cobrindo áreas como os espaços construídos, os transportes e as TIC; exorta a Comissão a propor

uma Lei Europeia da Acessibilidade de longo alcance nas suas ambições;

46. Assinala que o próximo Quadro Financeiro Plurianual 2014-2020 terá de permitir que a Agenda do Consumidor beneficie de um financiamento suficientemente ambicioso;

o

o o

47. Encarrega o seu Presidente de apresentar a presente resolução ao Conselho, à Comissão e aos governos e parlamentos dos Estados-Membros.