

# PARLAMENTO EUROPEU

2004



2009

---

*Documento de sessão*

**A6-0392/2008**

14.10.2008 **RELATÓRIO**

sobre o Painel de Avaliação dos Mercados de Consumo  
(2008/2057(INI))

Comissão do Mercado Interno e da Protecção dos Consumidores

Relatora: Anna Hedh

## ÍNDICE

	<b>Página</b>
PROPOSTA DE RESOLUÇÃO DO PARLAMENTO EUROPEU .....	3
EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS.....	7
RESULTADO DA VOTAÇÃO FINAL EM COMISSÃO .....	9

## PROPOSTA DE RESOLUÇÃO DO PARLAMENTO EUROPEU

### sobre o Painel de Avaliação dos Mercados de Consumo (2008/2057(INI))

*O Parlamento Europeu,*

- Tendo em conta a Comunicação da Comissão intitulada "Acompanhamento dos resultados para os consumidores no mercado único: o painel de avaliação dos mercados de consumo" (COM(2008)0031), de 29 de Janeiro de 2008,
  - Tendo em conta o Painel de Avaliação do Mercado Interno n.º 16 bis, de 14 de Fevereiro de 2008 (SEC(2008)0076),
  - Tendo em conta a sua Resolução sobre o Livro Verde referente à Revisão do Acervo relativo à Defesa do Consumidor<sup>1</sup>, de 6 de Setembro de 2007,
  - Tendo em conta a sua Resolução sobre a estratégia da UE para a política de consumidores 2007-2013<sup>2</sup>, de 20 de Maio de 2008,
  - Tendo em conta a sua Resolução sobre o Painel de Avaliação do Mercado Interno<sup>3</sup>, de 23 de Setembro de 2008,
  - Tendo em conta a Comunicação da Comissão intitulada "Um mercado único para a Europa do século XXI" (COM(2007)0724), de 20 de Novembro de 2007,
  - Tendo em conta a Comunicação da Comissão intitulada "Os serviços de interesse geral, incluindo os serviços sociais de interesse geral: um novo compromisso europeu" (COM(2007)0725), que acompanha a comunicação "Um mercado único para a Europa do século XXI", de 20 de Novembro de 2007,
  - Tendo em conta o Documento de Trabalho da Comissão intitulado "Aplicação da nova metodologia para o acompanhamento do mercado e do sector dos produtos: Resultados de uma primeira selecção dos sectores" (SEC(2007)1517), que acompanha a comunicação "Um mercado único para a Europa do século XXI",
  - Tendo em conta o artigo 45.º do seu Regimento,
  - Tendo em conta o relatório da Comissão do Mercado Interno e da Protecção dos Consumidores (A6-0392/2008),
- A. Congratulando-se com a publicação do Painel de Avaliação dos Mercados de Consumo ("o Painel de Avaliação"), que visa tornar o mercado interno mais sensível às expectativas e preocupações dos cidadãos,

---

<sup>1</sup> Textos aprovados, P6\_TA(2007)0383.

<sup>2</sup> Textos aprovados, P6\_TA(2008)0211.

<sup>3</sup> Textos aprovados, P6\_TA(2008)0421.

- B. Considerando que mercados de consumo competitivos e que eficazes são cruciais para garantir dos cidadãos no mercado interno,
- C. Considerando que é necessário complementar o Painel de Avaliação com outros meios de acompanhamento,
- D. Considerando que os indicadores do Painel de Avaliação têm por objectivo contribuir para identificar os sectores que devem ser estudados mais pormenorizadamente,
- E. Considerando que o Painel de Avaliação deve estimular o debate sobre as questões relacionadas com a política dos consumidores,
- F. Considerando que os estudos e análises levados a efeito por autoridades nacionais responsáveis em matéria de consumidores e concorrência podem ser relevantes para o ulterior desenvolvimento do Painel de Avaliação,

### ***Introdução***

1. Salaria a importância de que se reveste permitir aos cidadãos beneficiarem plenamente dos benefícios do mercado interno e considera o Painel de Avaliação um importante instrumento para esse fim;
2. Congratula-se com os cinco indicadores principais do Painel de Avaliação relativos a queixas, níveis de preços, satisfação, mudanças de fornecedor e segurança;
3. Salaria que o Painel de Avaliação está apenas no início da sua existência e necessita ser mais desenvolvido, com dados mais completos, estatísticas mais precisas e outras análises que tenham por base os diversos indicadores;
4. Assinala que, uma vez alcançado um nível de desenvolvimento satisfatório dos cinco indicadores de base, devem ser elaborados novos indicadores, para que o mercado interno seja mais sensível às expectativas e preocupações dos cidadãos;
5. Exorta a Comissão a garantir um financiamento e uma dotação em pessoal adequados aos fins mencionados nos n.ºs 3 e 4;
6. Encoraja a Comissão a garantir uma abordagem coerente e coordenada por parte dos seus serviços, a fim de evitar a duplicação de tarefas e resultados contraditórios da análise de dados;
7. Insta a Comissão a incluir em futuros painéis de avaliação um resumo facilmente compreensível, bem como conclusões e recomendações claras, traduzidas para todas as línguas oficiais da União Europeia;

### ***Desenvolvimento dos indicadores***

8. É seu entender que o número total de indicadores deve ser limitado, a fim de assegurar que o Painel de Avaliação seja orientado para objectivos específicos;

9. Entende que um indicador relativo a queixas é essencial para compreender o grau de satisfação dos consumidores; insta a Comissão e os Estados-Membros a laborarem no sentido de uma harmonização dos sistemas de classificação das queixas utilizados pelas autoridades competentes e pelos serviços relevantes em matéria de assistência aos consumidores nos Estados-Membros e a nível da Comunidade e a estabelecerem uma base de dados à escala europeia sobre as queixas dos consumidores ; solicita aos Estados-Membros que promovam uma maior sensibilização dos consumidores para os sistemas de apresentação de queixas e respectivo tratamento, a fim de permitir aos operadores económicos oferecerem mais e melhores serviços;
10. Exorta a Comissão a desenvolver indicadores relativos aos procedimentos judiciais transfronteiriços e à indemnização pelos prejuízos sofridos pelos consumidores, através de procedimentos de ressarcimento judiciais e extrajudiciais, bem como através de mecanismos nacionais de ressarcimento já existentes;
11. É de opinião que no Painel de Avaliação poderiam ser incluídos indicadores relativos à literacia, às qualificações e à idade dos consumidores (por exemplo, nível de instrução, literacia informática e conhecimentos de línguas estrangeiras); assinala, porém, a importância de que se reveste estabelecer um equilíbrio entre indicadores baseados em "dados subjectivos" resultantes de inquéritos aos consumidores e "dados objectivos" baseados noutras fontes;
12. Reconhece que o desenvolvimento de indicadores precisos e adequados dos níveis de preços é uma questão muito complexa, porquanto as diferenças dos níveis de preços podem ter causas diversas e, como tal, a sua existência não constitui prova de insucesso do mercado; é, porém, de opinião que o Painel de Avaliação deve incluir indicadores de preços, visto estes serem uma das preocupações fundamentais dos consumidores e os indicadores de preços serem importantes para estimular o debate e assegurar a sensibilização dos meios de comunicação social para as deficiências de funcionamento dos mercados; exorta a Comissão a ter em conta o clima macroeconómico, bem como o poder de compra dos consumidores e os preços antes da aplicação de impostos nos Estados-Membros;
13. Congratula-se com os esforços envidados no sentido do desenvolvimento de indicadores de níveis de preços que sejam mais sofisticados, mas exorta igualmente à utilização de outros indicadores relacionados com o eficaz funcionamento dos mercados, antes da elaboração de recomendações específicas em matéria de políticas a prosseguir;
14. Recorda que preocupações de natureza ética e ambiental são cada vez mais importantes para os consumidores; insta a Comissão a debruçar-se sobre a possibilidade de medir a disponibilidade da informação relativa a essas preocupações nos diferentes mercados;

### ***Melhorar a base informativa***

15. Realça a importância de que se reveste uma estreita cooperação entre os serviços de estatística dos Estados-Membros, o Eurostat e outros serviços da Comissão para assegurar a qualidade e um elevado grau de cobertura dos dados; insta os Estados-Membros a tomarem medidas para facilitar essa colaboração;

16. Recorda que as autoridades nacionais responsáveis em matéria de consumidores e concorrência efectuam frequentemente estudos de caso, ou estão na posse de outros elementos relativos ao funcionamento de diferentes mercados, pelo que exorta a Comissão a recorrer às informações nacionais disponíveis e a consultar activamente peritos nacionais no contexto do desenvolvimento do Painel de Avaliação;
17. Encoraja os Estados-Membros a explorarem os méritos da instituição de um Provedor do Consumidor específico; observa que vários Estados-Membros dispõem de provedores do consumidor em diversos sectores, que assistem os consumidores no contacto com os operadores económicos;
18. Insta a Comissão, em cooperação com os Estados-Membros, a garantir que os Centros Europeus de Informação no domínio do Consumo sejam dotados de mais recursos e do número adequado de funcionários, a fim de poderem resolver eficazmente o número crescente de queixas dos consumidores a nível transfronteiras e de abreviar o tempo de tratamento dessas queixas;

#### ***Aumento da sensibilização***

19. Insta a Comissão e os Estados-Membros a desenvolverem acções de sensibilização relativamente ao Painel de Avaliação, assegurando, *inter alia*, que o mesmo seja facilmente acessível e visível em sítios Web pertinentes, e a aumentarem os esforços de promoção do Painel de Avaliação junto dos meios de comunicação social, das autoridades públicas e das organizações de consumidores;

#### ***Relação com o Painel de Avaliação do Mercado Interno***

20. Considera que tanto o Painel de Avaliação do Mercado Interno, como o Painel de Avaliação dos Mercados de Consumo se destinam a promover a melhoria do mercado interno, em benefício dos cidadãos e consumidores;
21. Congratula-se com a intenção da Comissão de assegurar uma melhor comunicação relativa ao mercado interno e considera que os dois painéis de avaliação constituem passos importantes nesse sentido;
22. Assinala que, muito embora os dois painéis de avaliação estejam interrelacionados e seja importante promover o seu desenvolvimento coerente, têm públicos-alvo diferentes, pelo que devem ser mantidos separados, com diferentes conjuntos de indicadores;
23. Considera que dever ser periodicamente levada a efeito uma revisão dos indicadores utilizados, bem como da relação entre os dois painéis de avaliação, a fim de os adaptar à evolução do mercado interno;
  - o
  - o o
24. Encarrega o seu Presidente de transmitir a presente resolução ao Conselho e à Comissão, bem como aos governos e parlamentos dos Estados-Membros.

## EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS

### *Introdução*

É frequente referir o mercado interno como sendo o cerne da integração europeia, mas para muitos consumidores ele não passa de uma expressão vaga. Independentemente de sabermos melhor ou pior o que ele significa e quais são as suas regras e regulamentos, todos nós somos consumidores e todos somos afectados pelo funcionamento do mercado interno. Daí que a confiança dos consumidores europeus seja um pré-requisito para que o mercado interno funcione de forma eficaz e prospere.

A relatora é de opinião que, para que o mercado interno conquiste esta confiança, são necessárias outras medidas para além do simples reforço dos direitos dos consumidores na legislação. Temos também de garantir que os mercados funcionem o melhor possível e que sejam oferecidos aos consumidores produtos e serviços com um preço e um nível de qualidade que correspondam às suas expectativas. Isto não significa necessariamente mais legislação ou legislação mais rigorosa. Por vezes, a informação, a educação ou a auto-regulamentação podem constituir uma abordagem mais adequada e eficaz. Independentemente da forma como os problemas são resolvidos, o objectivo deverá ser sempre o de garantir a segurança dos direitos dos consumidores e de assegurar que estes disponham da informação, da educação e das condições certas para fazerem boas escolhas e escolhas bem fundamentadas. Isso é importante não apenas para o bem dos consumidores, mas também porque um mercado eficaz e que funcione bem compensará a inovação e estimulará a concorrência e o crescimento económico.

### *Observações gerais sobre o Painel de Avaliação*

Na sequência de um pedido da Comissão do Mercado Interno e da Protecção dos Consumidores do Parlamento Europeu, a Comissão Europeia apresentou um primeiro Painel de Avaliação dos Mercados de Consumo como instrumento para identificar e analisar problemas do ponto de vista dos consumidores. A relatora congratula-se com este Painel de Avaliação e está convencida de que ele se revelará um instrumento importante para o futuro desenvolvimento da política dos consumidores.

O mercado único inclui perto de 500 milhões de consumidores e uma grande variedade de bens e serviços. Embora seja impossível monitorizar em pormenor todos os aspectos do Mercado Interno, é importante utilizar recursos analíticos onde eles forem mais necessários. A utilização de indicadores é importante para identificar problemas e áreas onde é de exigir a realização de mais estudos. Os indicadores utilizados no Painel de Avaliação têm a ver com queixas, níveis de preços, índice de satisfação, mudanças de fornecedor e segurança. A relatora considera que, muito embora haja necessidade de, ao longo do tempo, desenvolver e melhorar alguns dos indicadores, bem como de, eventualmente, incluir também alguns novos, estes cinco indicadores principais são pertinentes e úteis.

No contexto da monitorização de sistemas tão complexos, com um conjunto interminável de variáveis, é importante recordar que seleccionar é apenas uma forma de identificar os domínios certos para a realização de mais estudos e que a existência de um desvio num único indicador, ou mesmo em vários indicadores, não constitui necessariamente prova de um insucesso do mercado.

É possível considerar que, de uma maneira ou de outra, a maior parte dos indicadores enferma

de defeitos, mas, no contexto descrito, o mais provável é que eles proporcionem a exactidão necessária para a afectação devida de recursos analíticos.

A utilização de indicadores de níveis de preços tem sido posta em causa por algumas entidades interessadas, devido ao facto de serem tantos os factores que influenciam os preços. No entanto, os preços são importantes para os consumidores e os indicadores dos níveis de preços são frequentemente fáceis de comunicar. Para além disso, embora a maior parte dos insucessos que se verificam no mercado exerça, directa ou indirectamente, efeito no preço ao consumidor, o mais provável é que o indicador dos níveis de preços, conjugado com outros indicadores relacionados com o funcionamento eficaz do mercado, forneça resultados válidos. É por isso que a relatora crê que os indicadores relativos aos níveis de preços têm de ser incluídos no Painel de Avaliação e que a diferença entre níveis de preços poderá, por vezes, indiciar a necessidade de proceder a mais análises.

### ***Acções de sensibilização***

A relatora sublinha a importância das acções de sensibilização relativamente ao Painel de Avaliação. Para esse fim, é importante que o Painel de Avaliação esteja redigido numa linguagem de fácil acesso. Para além disso, o Painel deve estar visível em sítios Web pertinentes e, ao mesmo tempo, deverão ser intensificados os esforços para promover o Painel de Avaliação junto de meios de comunicação social.

Ao identificar áreas problemáticas, o Painel de Avaliação de Mercados de Consumo pode ser um instrumento versátil e flexível que sensibilize a opinião pública, os operadores do mercado e as instituições para os pontos fracos de que é necessário tratar. Procedendo desta forma, não só melhoramos gradualmente a situação para os consumidores em toda a Europa, como sensibilizamos esses mesmos consumidores para os seus direitos no mercado interno. Pondo em destaque – e resolvendo – os problemas, os decisores políticos europeus podem demonstrar que os nossos esforços se destinam a dar mais força aos consumidores e a demonstrar não só o que é o mercado interno, mas também – assim o esperamos – a prever aquilo que ele pode passar a ser.

### ***O Painel de Avaliação dos Mercados de Consumo e o Painel de Avaliação do Mercado Interno***

A Comissão utiliza desde 1997 o Painel de Avaliação do Mercado Interno para monitorizar e pôr em destaque a execução, pelos Estados-Membros, da legislação relativa ao mercado interno. O Painel de Avaliação do Mercado Interno é um importante instrumento para incentivar os Estados-Membros a participarem no esforço comum e contínuo de desenvolver o mercado único. No entanto, a intenção do Painel de Avaliação do Mercado Interno nunca foi a de comunicar ao consumidor o que é o mercado interno. Daí que ele não seja susceptível de gerar confiança por parte do consumidor comum. Assim sendo, os dois painéis de avaliação complementam-se no esforço de melhorar o mercado interno, mas a relatora é de opinião que se deverá mantê-los separados um do outro devido ao facto de terem abordagens e destinatários diferentes.



## RESULTADO DA VOTAÇÃO FINAL EM COMISSÃO

<b>Data de aprovação</b>	7.10.2008
<b>Resultado da votação final</b>	+: 33 -: 0 0: 1
<b>Deputados presentes no momento da votação final</b>	Cristian Silviu Buşoi, Charlotte Cederschiöld, Gabriela Creţu, Mia De Vits, Janelly Fourtou, Evelyne Gebhardt, Hélène Goudin, Małgorzata Handzlik, Christopher Heaton-Harris, Anna Hedh, Iliana Malinova Iotova, Kurt Lechner, Toine Manders, Catuscia Marini, Arlene McCarthy, Nickolay Mladenov, Catherine Neris, Zita Pleštinská, Karin Riis-Jørgensen, Zuzana Roithová, Heide Rühle, Leopold Józef Rutowicz, Christel Schaldemose, Andreas Schwab, Marianne Thyssen, Jacques Toubon, Barbara Weiler, Marian Złotea
<b>Suplente(s) presente(s) no momento da votação final</b>	Emmanouil Angelakas, Wolfgang Bulfon, Colm Burke, Giovanna Corda, Othmar Karas, José Ribeiro e Castro, Olle Schmidt