

"European Consumer Summit 2013": A União Europeia Congrega Esforços para Reforçar os Direitos dos Consumidores



Um aspecto do primeiro dia da cimeira, que decorreu na Sala De Gasperi do Edifício da Comissão Europeia (Edifício Charlemagne), em Bruxelas.

Nos dias 18 e 19 de Março de 2013, 11 ministros, secretários de estado e sub-secretários de estado, bem como cerca de 450 parceiros representando associações de consumidores, associações empresariais, autoridades reguladoras e Centros Europeus do Consumidor de toda a União Europeia, estiveram reunidos na "European Consumer Summit 2013", em Bruxelas, cimeira dedicada ao reforço dos direitos dos consumidores na União Europeia, patrocinada pelo Comissário Europeu para a Saúde e Defesa do Consumidor, Tonio Borg e contando com a presença da Vice-presidente da Comissão Europeia, Viviane Reding. Este ano a cimeira centrou-se na forma como os Estados Membros da União Europeia (UE) podem aumentar a sua cooperação para melhorar a eficiência e reduzir os custos a nível do reforço dos direitos do consumidor. Na ocasião, o Comissário Europeu para a Saúde e Defesa do Consumidor, Tonio Borg, afirmou: "existe um impressionante

conjunto de direitos do consumidor na UE e quero assegurar que eles não existam só no papel. Cada cidadão da UE deverá saber como usar esses direitos e cada empresa deverá saber que esses direitos são reforçados de forma igual em todo o território da UE. Este último aspecto é fundamental para assegurar condições equitativas no Mercado Único na área da legislação relativa ao consumidor. No contexto económico actual a minha proposta é estudarmos mecanismos de cooperação que permitam lidar com a mesma infra-estrutura, feita em diferentes países, apenas uma vez e não 27 vezes".

O programa da cimeira incluiu um dia de sessões realizadas no edifício da Comissão Europeia (Edifício Charlemagne) (18/03/2013), onde foram apresentados dois importantes relatórios finais relativos ao "Diálogo das Múltiplas Partes Interessadas, sobre as Reivindicações Ambientais" ("Multi-stakeholder Dialogue on Environmental

Claims and Comparison Tools") e ao "Diálogo das Múltiplas Partes Interessadas, sobre as Ferramentas de Comparação" ("Multi-stakeholder Dialogue on Comparison Tools"). Esse primeiro dia de sessões foi terminado por uma "Sessão Ministerial", presidida por Tonio Borg, em que apresentaram as suas perspectivas sobre o reforço da aplicação dos direitos do consumidor na UE os seguintes membros de governos europeus: Rudolf Hundstorfer, Ministro dos Assuntos Sociais, Protecção do Consumidor e Assuntos Laborais da Áustria; Benoit Hamon, Ministro Delegado Encarregue da Economia Social e Solidária da França; George Stergiou, Secretário Geral de Assuntos do Consumidor do Ministério do Desenvolvimento, Infra-estruturas de Competitividade e Transporte e Redes da Grécia; Áron Márk Lenner, Subsecretário de Estado para a Economias Doméstica da Hungria;



Zaiga Lepina, Subsecretária de Estado do Ministério da Economia da Letónia; Paulius Grincinas, Vice-Ministro da Justiça da Lituânia; Kjetil Andreas Ostling, Secretário de Estado do Ministério das

Crianças, Igualdade e Inclusão Social da Noruega; António Joaquim Almeida Henriques, Secretário de Estado do Ministério da Economia e do Emprego de Portugal; Bogdan Cristian Nica, Secretário de Estado e Presidente da Autoridade Nacional para a Protecção do Consumidor da Romênia; Pilar Farjas Abadía, Secretária Geral de Saúde e Consumo do Ministério da Saúde, Serviços Sociais e Igualdade de Espanha; Oscar Waglund Söderström, Secretário de Estado do Ministério para os Assuntos Europeus e as Questões do Consumidor e da Democracia da Suécia.

O segundo dia da cimeira (19/03/2013), decorreu no Centro de Conferências Albert Borschette e foi dedicado a cinco "workshops" simultâneos centrados nos temas: reforço das regras nos mercados "on-line"; desenvolver a capacidade de reforço das regras da UE; providenciar aos consumidores informação transparente e fiável sobre os seus direitos; segurança dos produtos; reforço das regras no sector da energia.

Este segundo dia da cimeira foi concluído com uma Sessão Plenária onde foram apresentadas as conclusões de cada um dos "workshops" referidos. Essa sessão teve como moderador Paola Testori Coggi, Directora-Geral para a Saúde e Consumidores a cargo de quem estiveram também as conclusões finais. ■

Carlos Pina e Brito

Discurso de abertura do Comissário Europeu para a Saúde e Defesa do Consumidor, Tonio Borg, na "Sessão Ministerial", que encerrou o primeiro dia de trabalhos da "European Consumer Summit 2013"

Srs. Ministros, Srs. Secretários de Estado, Minhas Senhoras e Meus Senhores

Boa tarde,

À luz da forma como os mercados funcionam, a confiança do consumidor é muito semelhante a uma moeda cujo valor só se torna verdadeiramente aparente quando se encontra sob pressão. Todos nós (aqui reunidos), dado o nosso interesse e responsabilidades na Defesa do Consumidor,

não precisamos de ser convencidos do valor que representa a confiança dos consumidores.

É por isso que, no contexto económico actual, é ainda mais importante congregarmos os nossos recursos, de modo a assegurar um reforço da capacidade de aplicação das regras, credível e robusto, por parte da União Europeia.

O rápido crescimento das compras "on-line", incluindo na sua dimensão transfronteiriça, e o crescimento dos agentes de mercado operando globalmente ou a nível da UE moldam e mudam,



Tonio Borg, Comissário Europeu para a Saúde e Defesa do Consumidor.

de forma contínua, o ambiente de consumo na União Europeia e no Espaço Económico Europeu. O fato de que mais retalhistas estarem a aproveitar ao máximo as oportunidades oferecidas pelo Mercado Único é bom para o crescimento, a competitividade e a inovação mas também cria um dever de garantirmos que as regras que protegem o consumidor sejam cumpridas a nível transfronteiriço de modo que os consumidores, bem como as empresas, possam aproveitar plenamente os benefícios que o Mercado Único tem para lhes oferecer.

Por isso, hoje, estou encantado por estarmos a unir forças com tantos Ministros e Secretários de Estado Europeus da área do Consumidor, bem como com parceiros/partes interessadas dos sectores dos consumidores e dos empresários, para lançar uma reflexão estratégica sobre a melhor

forma de reforçar a aplicação dos direitos do consumidor em toda a União Europeia e no Espaço Económico Europeu.

Reforçar e melhorar a aplicação das regras é, naturalmente, um dos quatro pilares da Nova Agenda do Consumidor Europeu (*Nota da Redacção: ver resumo da Nova Agenda do Consumidor Europeu na página 23*), que a Comissão Europeia adoptou no ano passado, bem como do Programa do Consumidor (em desenvolvimento).

O que é que está em jogo?

Nós construímos, ao longo dos anos, um conjunto impressionante e sólido de direitos do consumidor de que nos podemos e devemos orgulhar. Até aqui tudo bem...

Mas, precisamos de ter a certeza de que os consumidores conhecem os seus direitos e sabem como usá-los. Trata-se de é um processo que deve ser iniciado o mais cedo possível na vida, portanto, os nossos esforços deverão também incidir sobre a educação do consumidor.

E todos nós sabemos que os direitos só existem de forma significativa se forem aplicados de forma adequada.

O "Painel de Avaliação do Consumidor" ("Consumer Scoreboard"), elaborado anualmente pela Comissão Europeia, tem mostrado diferenças substanciais nas condições de consumo existentes nos diferentes Estados-Membros da União Europeia e nos diferentes sectores económicos. Muitos indicadores dos mercados que estudamos apontam para um baixo nível de confiança do consumidor e para uma elevada incidência de problemas.

Já fizemos muito para melhorar a governança do Mercado Único, no que diz respeito às leis do consumidor. Por exemplo, a adopção das Directivas sobre Práticas Comerciais Desonestas, Crédito ao Consumo e, mais recentemente, Direitos do Consumidor têm contribuído para a um quadro legislativo harmonizado.

A nova legislação sobre "Resolução Alternativa de Litígios e Resolução de Disputas On-line" ("Alternative Dispute Resolution" – ADR; "On-line Dispute Resolution" – ODR), as propostas relativas ao "Pacote de Segurança do Produto" ("Pro-

duct Safety Package"), que apresentei, recentemente, em conjunto com o Vice-Presidente da Comissão Europeia, Antonio Tajani, e a iniciativa legislativa sobre contas bancárias, que estou a preparar com o Comissário Barnier, representam novos passos em frente no alargamento dos direitos dos consumidores da União Europeia.

Os serviços da Comissão Europeia estão a trabalhar cada vez mais com os Estados-Membros para desenvolver orientações interpretativas das leis do consumidor da União Europeia e ajudar a garantir uma transposição correcta das Directivas. A Comissão também está activamente empenhada no diálogo directo com as partes interessadas, para compreender e resolver melhor as questões emergentes referentes ao reforço e melhoria da aplicação das regras. Os achados e conclusões do "Diálogo das Múltiplas Partes Interessadas, sobre as Reivindicações Ambientais" ("Multi-stakeholder Dialogue on Environmental Claims") e do "Diálogo das Múltiplas Partes Interessadas, sobre as Ferramentas de Comparação" ("Multi-stakeholder Dialogue on Comparison Tools"), que foram já apresentados, anteriormente, hoje, são dois exemplos concretos desta importante parte do nosso trabalho.

Por último, mas não menos importante, desde 2007, o "Regulamento sobre Cooperação na Defesa do Consumidor" ("Regulation on Consumer Protection Co-operation), o "chamado" CPC, providencia, às entidades nacionais empenhadas em reforçar a aplicação das regras, uma poderosa estrutura para deter os operadores desonestos que tenham como alvo os consumidores de vários países.

Também facilitam a coordenação das acções nacionais de reforço de aplicação das regras, as "varreduras" dos sectores de retalho "on-line" para identificar violações das regras de consumo e subsequentemente, garantir as correções necessárias por parte dos comerciantes em causa.

Contudo, este trabalho só pode produzir o seu real impacto se o reforço da aplicação das regras for praticada por todos nós: é a responsabilidade partilhada, a nível da União Europeia, a nível nacional e também a nível das partes interessadas que nos pode assegurar o êxito.

Portanto, precisamos de identificar as barreiras ao eficaz e eficiente reforço e melhoria da aplicação das regras e intensificar o nosso trabalho nesta área.

O caminho a seguir

Em particular, eu acredito que devemos estar muito atentos e assertivos na abordagem dos desafios trazidos pela integração rápida do mercado e pela emergência de novas tecnologias e modelos de negócios inovadores.

Esses desafios incluem a internet e as compras móveis, a publicidade através dos média sociais ou dos "sites" de comparação e também os sistemas de vendas complexos - por exemplo, compras em grupo.

Os produtos, serviços e canais de vendas estão a tornar-se cada vez mais sofisticados, e os consumidores são obrigados a fazer escolhas cada vez mais complexas. Em paralelo, as companhias pouco honestas podem disseminar práticas enganosas por toda a União Europeia e Espaço Económico Europeu, especialmente "on-line".

As entidades nacionais, responsáveis pelo reforço da aplicação das regras, são muitas vezes restringidos por limites processuais e jurisdicionais e lutam para se manter a par da constante evolução do mercado. Para serem eficazes, essas entidades devem ter à sua disposição ferramentas e recursos adequados e modernos.

Também precisamos de inventar soluções mais custo-eficientes para reforço da aplicação das regras, com base na partilha de recursos e experiência a nível nacional e Europeu bem como em sinergias entre os reguladores centrais e sectoriais e com outros parceiros, como os consumidores e as associações empresariais. Espero que hoje possamos gerar algumas conclusões sólidas a este respeito.

Por exemplo, seria agora relevante analisar se a abordagem mais eficaz e económica para o reforço e melhoria de aplicação das regras a nível da União Europeia é considerar um novo tipo de capacidade de reforço dessa aplicação a nível comunitário ou antes fortalecer a coorde-

nação das entidades empenhadas nesse reforço que já existem nos Estados-Membros.

Estou ansioso para ouvir os vossos pontos de vista sobre os desafios que teremos de enfrentar e sobre a melhor forma de fazer cumprir as leis relativas ao consumidor. Sejamos ambiciosos no interesse da Europa, das empresas europeias e de todos os cidadãos.

Muito obrigado. ■

(tradução de Carlos Pina e Brito)

Tonio Borg nasceu a 12 de maio de 1957 em Floriana, Malta. Jurista de formação, é desde 1989 Professor de Direito Público na Universidade de Malta. Desde Novembro de 2012 é Comissário Europeu para a Saúde e Defesa do Consumidor (Comissão Europeia, segunda presidência de Durão Barroso). Iniciou a sua carreira política em 1980. De 1990 a 1995 foi membro do Comité Europeu para a Prevenção da Tortura (CPT), de 1992 a 1995, foi membro do Conselho de Administração da Autoridade de Planeamento Maltesa, membro da Assembleia Parlamentar do Conselho da Europa e membro da Comissão Parlamentar conjunta entre o Parlamento Europeu e a Câmara dos Deputados de Malta (cargo que voltou a desempenhar entre 1996 e 1998). Entre 1995 e 1996 foi Ministro do Interior e porta-voz do Partido Nacionalista, entre 1998 e 2003 Ministro da Administração Interna e do Ambiente, entre 2003 e 2008, Ministro da Justiça e dos Assuntos Internos, entre 2004 e 2012, Vice-Primeiro-Ministro, Presidente da Câmara dos Deputados e presidente do Comité da Agência Nacional de Auditoria de Contas. Entre 2008 e 2012 foi Ministro dos Negócios Estrangeiros.



Fotografia de grupo no final da "Sessão Ministerial" (da esq. para a dir.): Bogdan Cristian Nica, Secretário de Estado e Presidente da Autoridade Nacional para a Proteção do Consumidor da Romênia; Rudolf Hundstorfer, Ministro dos Assuntos Sociais, Proteção do Consumidor e Assuntos Laborais da Áustria; Áron Márk Lenner, Subsecretário de Estado para a Economia Doméstica da Hungria; Oscar Waglund Söderström, Secretário de Estado do Ministério para os Assuntos Europeus e as Questões do Consumidor e da Democracia da Suécia; Pilar Farjas Abadía, Secretária Geral de Saúde e Consumo do Ministério da Saúde, Serviços Sociais e Igualdade de Espanha; Kjetil Andreas Ostling, Secretário de Estado do Ministério das Crianças, Igualdade e Inclusão Social da Noruega; António Joaquim Almeida Henriques, Secretário de Estado do Ministério da Economia e do Emprego de Portugal; Tonio Borg, Comissário Europeu para a Saúde e Defesa do Consumidor; Benoit Hamon, Ministro Delegado Encarregue da Economia Social e Solidária da França; Paulius Gricinas, Vice-Ministro da Justiça da Lituânia; Zaiga Lepina, Subsecretária de Estado do Ministério da Economia da Letónia; Paulius Gricinas, Vice-Ministro da Justiça da Lituânia; George Stergiou, Secretário Geral de Assuntos do Consumidor do Ministério do Desenvolvimento, Infra-estruturas de Competitividade e Transporte e Redes da Grécia.

Para mais informações sobre:

"Relatório do Diálogo das Múltiplas Partes Interessadas, sobre as Reivindicações Ambientais" ("Multi-stakeholder Dialogue on Environmental Claims")

"Relatório do Diálogo das Múltiplas Partes Interessadas, sobre as Ferramentas de Comparação" ("Multi-stakeholder Dialogue on Comparison Tools")

Ambos os documentos se encontram em versão integral, em língua inglesa e no formato pdf em:

<http://www.european-consumer-summit.eu/presentations.html>

