

Para saber as últimas informações sobre a política dos consumidores da UE, siga @eu_consumer



An easy & fast solution to **#consumer** disputes outside of court? New EU **#adrodr** legislation makes it possible! bit.ly/adr-odr



#Bankaccounts proposal: All **#EU** **#consumers** should be able to open an account to perform essential operations bit.ly/12TVscE



#EU funded **#consumerclassroom** is now online to provide teaching resources for **#consumer** education bit.ly/1003Gkb
#WCRD2013



How did the **#EU** help **#consumers** in 2013? More than 80 000 people asked for European Consumer Centers advice **#ECCNet**
bit.ly/Mz2Aus



26% more alerts on unsafe products compared to 2011 - **#Rapex** 2012 Annual Report is online bit.ly/10RKKrs



47% **#consumers** wouldn't use **#mobile** **#internet** in another **#EU** country: **@EU_Commission** works to eliminate **#roaming** fees europa.eu/lyy69UH

Estratégia política

http://ec.europa.eu/consumers/strategy-programme/policy-strategy/index_en.htm



ISBN 978-92-79-36535-5
doi:10.2772/6816

© Imagens: Thinkstockphotos
© União Europeia, 2014
Reprodução autorizada mediante
indicação da fonte.
Printed in Belgium
IMPRESSO EM PAPEL BRANQUEADO
SEM CLORO ELEMENTAR (ECF)

«Quero ter a certeza de que é seguro, e não apenas esperar que o seja.»

Mais de 16 000 produtos perigosos retirados do mercado da UE em 10 anos

7



É bom saber que pode dormir mais descansado sabendo que há alguém responsável por garantir que os produtos são seguros para si e para a sua família.

Em 2013, 648 brinquedos e artigos de puericultura perigosos foram retirados do mercado da UE. Estes produtos constituem apenas uma parte dos 16 658 produtos perigosos identificados e proibidos na Europa ao longo dos últimos 10 anos.

Através de um sistema chamado RAPEX, os inspetores de todos os países da UE são alertados sobre as medidas tomadas noutros países em relação a um produto perigoso. Desta forma, é iniciada uma reação em cadeia em todos os outros países europeus.

Recentemente, a Europa apresentou propostas legislativas para a criação de um sistema mais cooperativo em matéria de fiscalização do mercado, bem como um plano de 20 ações

destinado a garantir produtos mais seguros e conformes.

Os fabricantes, os importadores e os distribuidores terão, a partir de agora, uma responsabilidade clara e definida pelos produtos que vendem. Os produtos de consumo serão, além disso, rastreáveis ao longo de toda a cadeia de abastecimento, permitindo uma resposta mais rápida e eficaz a eventuais problemas de segurança.

Sabia que, graças ao sistema RAPEX China, as autoridades chinesas já investigaram 2 405 notificações RAPEX que lhes permitiram localizar o fabricante responsável?



RAPEX

«Quem me pode ajudar caso tenha um problema com a minha compra transfronteiriça?»

8

Os CEC – uma solução europeia para os seus problemas



Os Centros Europeus do Consumidor, mais conhecidos como rede CEC, prestam aconselhamento gratuito aos cidadãos europeus sobre problemas relacionados com compras transfronteiriças. Ajudam os consumidores a resolver problemas relativos a compras no estrangeiro (em todos os países da UE e na Noruega e Islândia).

Dois terços dos casos tratados até agora pela rede CEC tiveram um resultado positivo.

Desde 2010, a rede CEC foi contactada 293 838 vezes por consumidores que precisavam de aconselhamento e apoio e tratou mais de 120 555 reclamações de indivíduos que tiveram problemas relativos à aquisição de bens ou serviços a um comerciante de um país diferente.



«Fico muito feliz pelo facto de, graças a vocês, o cidadão comum ter esperança num desafio contra grandes organizações. Finalmente, recebemos o reembolso.»

Cliente da Estónia que utilizou a rede CEC para obter um reembolso por bilhetes de avião pagos duas vezes devido a um erro da companhia aérea no cancelamento da viagem original.

As reclamações tendem a ser divididas em dois grandes grupos, as respeitantes a compras digitais efetuadas no estrangeiro e as respeitantes a viagens físicas a um outro país.

Por exemplo, em 2013, cerca de um terço de todas as reclamações diziam respeito ao setor dos transportes, principalmente os transportes aéreos, seguindo-se-lhe os problemas relacionados com o aluguer de automóveis.

As outras principais reclamações diziam respeito a equipamentos domésticos, problemas relacionados com a compra de bilhetes para eventos desportivos e culturais e bens de utilização periódica (*time-shares*).

«Não quero que os coelhos sofram pela minha beleza.»

Proibimos os ensaios em animais para fins cosméticos na Europa

9



A decisão de proibir os ensaios em animais para fins cosméticos na Europa, a partir de 11 de março de 2013, enviou ao mundo a importante mensagem de que os cidadãos da UE atribuem grande importância ao bem-estar dos animais. Outros países seguiram o exemplo da Europa: a Índia, a Coreia do Sul e Israel também promoveram uma proibição.

As empresas continuam a poder produzir produtos de beleza novos e interessantes para os consumidores. Contudo, no futuro, terão de comprovar que são seguros sem os testar em animais. Para o fazer, existem as seguintes soluções:

- Em primeiro lugar, podem utilizar ingredientes que se sabe serem seguros. Estes ingredientes não precisam de ser novamente testados.

- Em segundo lugar, se as empresas tiverem de produzir novos dados relativos à segurança de um determinado ingrediente, podem utilizar métodos de ensaio que não impliquem o recurso a animais. Até ao momento, já foram validados mais de 40 destes métodos.

Estas alternativas mais modernas para testar novos cosméticos podem oferecer resultados muito mais relevantes para o consumidor atual, para além de, frequentemente, serem menos dispendiosas e mais eficientes.

**A Europa define os padrões.
Não serão utilizados mais animais
para testar novos cosméticos.**

1993

Diretiva que proíbe os ensaios em animais lança compromisso da UE



2013

PROIBIÇÃO total entra em vigor

«Como posso gastar menos em aquecimento e eletricidade?»

Tenha poder sobre a sua fatura energética

10



É possível ter um ambiente mais sustentável e poupar até 1 000 € por ano compreendendo que quantidade de energia uma família consome em diferentes atividades e como pode pagar a energia efetivamente utilizada.

Os representantes dos consumidores, as entidades reguladoras e a indústria trabalharam em conjunto para oferecer faturas energéticas eletrónicas simples e mais funcionais.

Sabia que 30 % de toda a eletricidade na Europa é consumida pelas famílias?

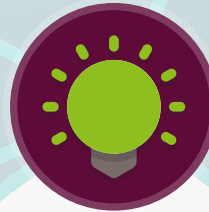
Exemplo de uma fatura energética eletrónica

The screenshot shows a user interface for 'ANY company' with a customer ID of 3448812. The user is identified as Mrs. Smith. Key features include:

- My Contract:** Day & Night Fix, 2 year contract.
- Expiry Date:** 15 September 2014.
- Navigation:** My Information, My Consumption, Working Together, Info & Links.
- Current Section:** 'The best tariff FOR ME' featuring a 'SIMULATOR' where users can input house size, year of construction, number of inhabitants, and number of appliances to compare 'YOUR result' (850 kWh) and 'AVERAGE' (XYZ kWh).
- Customisation:** 'CUSTOMISATION - my bill' module.
- Support & Tips:** 'Rights', 'Efficiency Tips' (e.g., 'Tip #1: By reducing by X Central degrees the heating temperature, you can save Y percentage of energy on average'), 'Compare with friends', 'Green Button', 'FAQs', and 'W3C WAI-MC 3.0'.



Comissão
Europeia



10 medidas
vantajosas
para 500 milhões
de consumidores



Consumidores

«Fiz uma compra na Internet e estou com um problema.»



Resolver litígios na Internet mais rapidamente e a menor custo

1

A partir de janeiro de 2016, estará disponível em toda a Europa um serviço destinado a resolver litígios contratuais, na sequência de uma nova lei votada em junho de 2013.

Os consumidores poderão iniciar sessão numa plataforma em linha à escala europeia e enviar uma reclamação na sua própria língua, independentemente do produto ou serviço adquirido e do local onde foi adquirido — no seu país ou no estrangeiro.

A plataforma, que funcionará em todas as línguas oficiais europeias, ligará todas as entidades nacionais de resolução alternativa de litígios, permitindo-lhes tratar os litígios exclusivamente através da Internet. Os consumidores poderão, então, resolver os seus litígios de forma fácil, rápida e a baixo custo, evitando os tribunais.

Hoje em dia, 32 % dos consumidores têm problemas com bens e serviços defeituosos. Estes litígios acabam, frequentemente, por não ser resolvidos ou por resultar em processos judiciais dispendiosos.

Como funciona atualmente a resolução de litígios



«Aprendi isso na escola.»

Nunca é demasiado cedo para conhecermos os nossos direitos

2



A UE lançou o Consumer Classroom em 2013 para ajudar os professores do ensino secundário a preparar lições para os alunos sobre as questões atuais relacionadas com o consumo. A ideia é dar-lhes materiais didáticos úteis sobre assuntos importantes que ainda não fazem parte dos programas de ensino nas escolas.

Os professores já têm ao seu dispor centenas de recursos,

incluindo materiais relacionados com consumo sustentável, saúde e nutrição e segurança na Internet (entre muitos outros).

Ao tomarmos as crianças de hoje nos compradores informados de amanhã, estamos a contribuir para criar um melhor mercado para todos.

Durante os primeiros seis meses, mais de 75 000 professores visitaram o sítio Web, e em dezembro de 2013 o sítio já tinha mais de 650 recursos didáticos disponíveis.

The screenshot shows the Consumer Classroom website. At the top, there are navigation tabs for 'Inicio da sessão' and 'Registo'. The main header features the 'Consumer Classroom' logo and a navigation menu with 'Notícias', 'Parceiro', 'Sobre', 'Formação', and 'Ajuda'. Below the header, there are three main sections: 'Recursos', 'Colaboração', and 'Minhas ferramentas'. A central banner displays the text 'Agora em Croata' and 'Consumer Classroom está disponível em 23 idiomas'. To the right, there are three featured boxes: 'Construtor de lições' (Create your own lessons), 'Parceiro de Consumer Classroom' (Partner with Consumer Classroom), and 'Registe-se agora!' (Register now!). At the bottom, there are three tabs for 'Mais votados', 'Recente', and 'Top de autores', with a list of resources below.

«Preciso de um
melhor acesso ao
meu mundo digital.»

«Ficar conectado» ao
alcance de todas as
carteiras

3



Uma chamada para o seu melhor amigo, que vive a 10 km da fronteira num outro país da UE, sai-lhe mais cara do que uma chamada para a sua mãe, que vive a 300 km mas no seu país? Não será assim durante muito mais tempo.

Os serviços digitais ainda variam dentro da Europa, o que significa que os consumidores não estão a tirar partido de um mercado único e livre. O resultado é que os consumidores pagam preços elevados pelas chamadas para o estrangeiro ou pelas comunicações

de dados e de voz quando viajam pela UE.

Em setembro de 2013, a Comissão Europeia adotou uma proposta de lei que permite aos consumidores escolherem a melhor oferta disponível no mercado, independentemente das fronteiras nacionais. O plano é tornar a Europa num «continente conectado» e permitir que os consumidores aproveitem as vantagens de preços mais baixos, uma oferta mais variada, mais inovação e serviços de melhor qualidade.

As tarifas máximas de roaming (sem IVA) para chamadas, telecarregamentos e SMS na Europa continuam a baixar.

	1 de julho de 2012	1 de julho de 2013	1 de julho de 2014
Chamadas de voz efetuadas (por minuto)	€0,29	€0,24	€0,19
Chamadas de voz recebidas (por minuto)	€0,08	€0,07	€0,05
SMS enviadas (por mensagem)	€0,09	€0,08	€0,06
Internet (telecarregamento de dados, por MB)	€0,70	€0,45	€0,20

«Para mim, não ter uma conta bancária significa ter portas fechadas.»

Dar a todos o direito a ter uma conta bancária

4



Milhões de europeus não têm acesso a contas bancárias e não podem realizar operações básicas como transferências ou levantamentos.

Não nos apercebemos disso, mas uma conta bancária abre as portas a muitas coisas na vida que a maior parte de nós dá como garantidas.

Por esse motivo, em 2013, a UE adotou uma proposta para nova legislação destinada a tornar as contas bancárias acessíveis a todos, as condições compreensíveis, e a mudança de uma conta bancária de um banco para outro mais fácil. Trata-se de um passo importante no sentido de um verdadeiro mercado único dos serviços financeiros a retalho, que trará inúmeras vantagens para os cidadãos da UE.

Com a concessão do direito a uma conta de pagamento com características básicas independentemente do local de residência ou da situação financeira do cidadão, os obstáculos enfrentados por muitos no acesso a serviços bancários transfronteiriços básicos são eliminados.

A proposta de lei também melhora substancialmente a transparência dos encargos relacionados com as contas bancárias.



«Verde deveria significar verde.»

Combater as asserções ambientais enganosas

5



A sustentabilidade é uma questão que nos afeta a todos, quer sejamos céticos em matéria climática ou ecologistas convictos. É um facto que o aumento do consumo intensificou a pressão sobre o ambiente e criou uma maior competição pelos recursos.

Os consumidores não devem ser confrontados com asserções ambientais enganosas e infundadas. Os consumidores devem poder identificar mais facilmente as opções verdadeiramente sustentáveis e devem ter o direito de conhecer os impactos ambientais, ao longo do ciclo de vida, dos produtos que pretendem comprar.

Para proteger os consumidores contra asserções ambientais falsas e para tornar mais fácil às empresas publicitar os seus esforços ambientais positivos, a UE criou, em 2013, o Diálogo entre as diversas partes interessadas sobre as asserções ambientais.

A cooperação com a indústria irá não só ajudar os consumidores a «fazer compras verdes», como também salvaguardar a concorrência verdadeira e leal entre os comerciantes «verdes».

O que torna um produto «verde»?

- a sua composição,
- a forma como foi produzido,
- a forma como pode ser eliminado,
- a redução prevista em energia ou poluição resultantes do seu uso.



«O preço indicado nem sempre é o preço a pagar.»

Garantir que os sítios Web respeitam os consumidores

6



No verão de 2012, as autoridades de defesa do consumidor fiscalizaram 330 sítios Web que vendem produtos de conteúdo digital (jogos, livros, vídeos e música). Estas fiscalizações, também designadas «sweeps», produziram alguns resultados interessantes e revelaram que mais de metade dos sítios não estavam em conformidade com a lei.

Na sequência da intervenção das autoridades, 80 % dos 330 sítios Web estão agora em conformidade com a legislação do consumidor da UE.

Os problemas detetados incluíam cláusulas contratuais abusivas ou informações ambíguas sobre o que acontece quando se cancela um telecarregamento ainda em curso. Em muitos casos, não existiam dados de contacto do prestador de serviços (nem sequer um endereço de correio eletrónico), o que significa que os consumidores não tinham forma de contactar

Em 2012: 79 % dos consumidores europeus utilizavam serviços de música na Internet e 60 % jogavam jogos na Internet.

o vendedor caso surgisse algum problema. Um estudo revelou também que determinados jogos – em particular jogos para crianças publicitados como «grátis» – exigiam, na verdade, pagamento numa fase posterior, resultando no pagamento de faturas significativas pelos pais. As autoridades salientaram este problema e dialogaram com importantes proprietários de lojas de aplicações e programadores de jogos, na esperança de eliminar esta prática.

