

Bruxelas, 11.4.2018  
SWD(2018) 98 final

**DOCUMENTO DE TRABALHO DOS SERVIÇOS DA COMISSÃO**

**RESUMO DA AVALIAÇÃO DE IMPACTO**

*que acompanha o documento*

**Propostas de**

**DIRETIVAS DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO**

**(1) que altera a Diretiva 93/13/CEE do Conselho, a Diretiva 98/6/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, a Diretiva 2005/29/do Parlamento Europeu e do Conselho e a Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, a fim de assegurar uma melhor aplicação coerciva e a modernização das normas da UE em matéria de defesa do consumidor**

**e**

**(2) relativa a ações coletivas para proteger os interesses coletivos dos consumidores, que revoga a Diretiva 2009/22/EC**

{COM(2018) 184 final} - {SWD(2018) 96 final}

## Ficha de síntese

**Avaliação de impacto relativa à proposta de diretiva que introduz alterações específicas às diretivas relativas ao direito do consumidor da UE e à proposta de diretiva que altera e substitui a Diretiva 2009/22/CE, relativa às ações inibitórias em matéria de proteção dos interesses dos consumidores (Novo Acordo para os Consumidores).**

### A. Necessidade de agir

**Queira explicar. Qual é o problema em causa?** Máximo 11 linhas

A presente avaliação de impacto segue-se a um balanço de qualidade da legislação da UE em matéria de defesa do consumidor e a uma avaliação da Diretiva 2011/83/UE, relativa aos direitos dos consumidores, ambos publicados em maio de 2017, bem como a uma avaliação da recomendação sobre a tutela coletiva, publicada em janeiro de 2018. Os resultados mostram que, embora as normas materiais sejam adequadas, a sua eficácia é entravada pela falta de sensibilização e pela sua insuficiente aplicação coerciva, assim como pelas poucas oportunidades de reparação reconhecidas aos consumidores. Em 2016, 20,1 % dos consumidores da UE comunicaram problemas relacionados com os direitos dos consumidores e 24 % dos profissionais consideravam insuficiente o cumprimento da legislação em matéria de defesa do consumidor. Tal conduz a situações lesivas dos interesses dos consumidores e a perturbações da concorrência leal para os profissionais. Além disso, essas avaliações demonstraram a necessidade de atualizar as regras e eliminar os encargos desproporcionados em determinadas áreas. Por conseguinte, a presente avaliação de impacto incide, em primeiro lugar, nos mecanismos atuais que se mostram ineficazes para 1) impedir e dissuadir infrações e para 2) assegurar que os consumidores obtêm reparação dos prejuízos sofridos, especialmente em situações de danos em grande escala. Em seguida, analisa a atualização de algumas normas da UE em matéria de defesa do consumidor, à luz dos avanços digitais, e a eliminação de encargos desproporcionados para os profissionais em determinadas áreas. Prevê-se que estes problemas se agravem com o tempo, devido à intensificação das transações dos consumidores, proporcionada pela globalização e pela digitalização.

**O que se espera alcançar com esta iniciativa?** Máximo 8 linhas

A presente iniciativa visa consolidar um ambiente saudável para o consumo, que promova o crescimento económico, uma vez que as despesas de consumo representam 56 % do PIB da UE. As medidas previstas destinam-se, do lado da procura, a reduzir os prejuízos para os consumidores, a reforçar a sua confiança e a capacitá-los para desempenharem o seu papel na dinamização dos mercados. Do lado da oferta, o objetivo é assegurar a concorrência leal e segurança jurídica para as empresas. Mais concretamente, os objetivos visam: 1) melhorar o cumprimento da legislação da UE em matéria de defesa do consumidor, bem como 2) atualizar as regras de defesa do consumidor e eliminar os encargos desnecessários para os profissionais. Tal contribuirá para os seguintes objetivos de carácter geral: 1) garantir de um elevado nível de proteção dos consumidores e 2) assegurar o bom funcionamento do mercado interno, em benefício tanto dos consumidores como dos profissionais.

**Qual o valor acrescentado de uma ação a nível da UE?** Máximo 7 linhas

A proteção dos consumidores é competência partilhada entre os Estados-Membros e a UE. Os problemas identificados na avaliação de impacto são generalizados e têm as mesmas causas em toda a UE. Nos casos de práticas ilícitas generalizadas que afetam os consumidores de vários Estados-Membros, a aplicação coerciva da legislação deve assentar num quadro comum e uniforme de direito material. O balanço de qualidade concluiu que o principal valor acrescentado da legislação da UE em matéria de defesa do consumidor é o facto de uma regulamentação harmonizada permitir às autoridades nacionais com poderes coercivos combater, de forma mais eficaz, as infrações transfronteiriças que prejudiquem os consumidores de diferentes Estados-Membros. Ao mesmo tempo, uma regulamentação harmonizada permite aos profissionais efetuar transações transfronteiriças mais facilmente e a um custo inferior.

### B. Soluções

**Quais foram as opções legislativas e não legislativas ponderadas? Há ou não uma opção a privilegiar? Queira explicar.** Máximo 14 linhas

Relativamente ao incumprimento da legislação, foram ou estão a ser empreendidas diversas ações a nível da

UE, a fim de resolver os problemas identificados nas avaliações anteriores. Esta iniciativa centra-se nas causas dos problemas que ainda não foram eliminadas de outro modo. Embora sejam ponderadas opções não legislativas, conforme sugerido nas avaliações, as opções propostas são intervenções legislativas específicas, destinadas a complementar as medidas legislativas e não legislativas já adotadas. No que diz respeito à atualização das normas da UE em matéria de defesa do consumidor, são também avaliadas abordagens não legislativas, que, no entanto, em nenhum caso parecem ser suscetíveis de resolver completamente as causas dos problemas. O pacote de opções privilegiadas inclui intervenções destinadas a garantir:

- sanções mais dissuasivas e proporcionadas em caso de violação das normas da UE em matéria de defesa do consumidor,
- meios de reparação para as vítimas de práticas comerciais desleais,
- mecanismos reforçados para obter decisões inibitórias e de reparação coletivas,
- maior transparência nas operações B2C nos mercados em linha,
- maior proteção dos consumidores de serviços digitais «gratuitos», ou seja, prestados sem pagamento pecuniário,
- atualização dos requisitos de informação,
- correção dos desequilíbrios quanto ao direito de retratação nos contratos de venda à distância e fora do estabelecimento comercial.

#### **Quem apoia cada uma das opções? Máximo 7 linhas**

As **associações de consumidores** apoiam todas as medidas propostas, com exceção dos requisitos de informação e do direito de retratação. As **associações empresariais** apoiam as intervenções sugeridas em matéria de transparência dos mercados em linha, serviços digitais «gratuitos» (parcialmente), requisitos de informação e direito de retratação. Existe alguma reticência por parte das **associações empresariais** às intervenções propostas em matéria de sanções, vias de recurso, decisões inibitórias e de reparação coletivas, e serviços digitais «gratuitos». Muitas **autoridades de Estados-Membros** apoiam as intervenções propostas em matéria de vias de recurso, ações inibitórias e de reparação coletivas, transparência nos mercados em linha e serviços digitais «gratuitos». Algumas manifestam preocupação com as intervenções em matéria de sanções, vias de recurso e direito de retratação.

### **C. Impacto da opção privilegiada**

#### **Quais as vantagens da opção privilegiada (ou, caso contrário, das opções principais)? Máximo 12 linhas**

O pacote de opções privilegiadas tornará a reparação dos consumidores mais fácil e eficaz, reduzindo, consequentemente, os prejuízos para os consumidores, o que será particularmente vantajoso para os consumidores mais vulneráveis. Irá também aumentar o grau de cumprimento da legislação, através de uma melhor dissuasão. A intervenção complementar o Regulamento CPC revisto, tornando a sua aplicação mais eficaz. Mediante a introdução de melhores possibilidades de recurso e a colmatação de algumas lacunas na atual proteção de transações digitais, será reforçada a confiança dos consumidores. Os profissionais cumpridores beneficiarão de uma concorrência mais justa. Os profissionais cumpridores, incluindo as PME, verão os custos reduzidos, graças a normas mais equilibradas em matéria de direito de retratação, simplificação dos requisitos de informação, maior eficiência na comunicação em linha com os consumidores e harmonização das normas, em especial para as transações em linha. Podem ainda ser esperados impactos positivos no ambiente, assegurando uma maior dissuasão de alegações ambientais enganosas.

#### **Quais os custos da opção privilegiada (ou, caso contrário, das opções principais)? Máximo 12 linhas**

Para os profissionais cumpridores não haverá custos significativos associados às intervenções em matéria de sanções, vias de recurso e ações inibitórias e de reparação coletivas. Os profissionais em incumprimento terão de suportar custos adicionais em virtude das referidas intervenções, nomeadamente em virtude da imposição de sanções mais pesadas e do facto de os consumidores beneficiarem de melhores vias de recurso, eventualmente no âmbito de uma ação coletiva, que lhes retirarão os eventuais lucros ilegalmente obtidos. Com a intervenção nos serviços digitais «gratuitos», os respetivos prestadores enfrentarão custos adicionais em caso de incumprimento. A intervenção relativa à transparência dos mercados em linha implica também custos de adaptação das interfaces em linha, para recolher determinadas informações junto de profissionais terceiros e sua transmissão aos consumidores. No entanto, estas duas intervenções irão igualmente permitir poupanças, graças à harmonização das normas entre Estados-Membros e à maior clareza jurídica. As intervenções em matéria de requisitos de informação e de direito de retratação permitirão aos profissionais efetuar algumas economias. Não são de esperar impactos ambientais ou sociais.

**Como serão afetadas as empresas, as PME e as microempresas? Máximo 8 linhas**

Em consonância com o acervo da UE neste domínio, não estão previstas isenções para as PME, incluindo as microempresas. Tal seria contrário à finalidade geral das normas de proteção dos consumidores e também, em última análise, aos interesses das PME, dado que os consumidores teriam uma proteção inferior e, conseqüentemente, menos confiança ao comprarem a esses operadores. Apesar de os custos para as empresas serem, em geral, insignificantes, o pacote de opções privilegiadas reduzirá os custos para as empresas, incluindo as PME, quanto ao direito de retratação, beneficiando-as com uma maior transparência nas vendas aos consumidores através dos mercados em linha. Uma aplicação mais rigorosa da legislação e a existência de melhores mecanismos de reparação reduzirão os efeitos negativos da concorrência desleal.

**Haverá um impacto significativo nos orçamentos e administrações públicas nacionais? Máximo 4 linhas**

As intervenções em matéria de sanções, vias de recurso, ações inibitórias e de reparação coletivas irão gerar custos para os Estados-Membros que tenham de proceder à reforma das normas nacionais, por exemplo, em matéria de sanções ou de mecanismos de reparação dos consumidores. No entanto, o maior cumprimento da legislação gerará economias, graças à redução dos custos dos processos administrativos e judiciais. Os mecanismos de reparação coletiva racionalizarão os processos judiciais em situações de danos em grande escala.

**Haverá outras incidências significativas? Máximo 6 linhas**

Uma vez que o pacote de medidas privilegiado visa um maior cumprimento da legislação da UE em matéria de defesa do consumidor, os direitos do consumidor tornar-se-ão mais tangíveis para os consumidores, reforçando assim a aceitação pelos cidadãos e pelas empresas do valor acrescentado das normas da UE. A intervenção nas ações inibitórias e de reparação coletivas pode contribuir para melhorar o acesso à justiça. As intervenções em matéria de sanções, vias de recurso, ações inibitórias e de reparação coletivas são igualmente suscetíveis de ter um impacto positivo nos consumidores mais vulneráveis e no ambiente.

**D. Acompanhamento**

**Quando será reexaminada a legislação proposta? Máximo 4 linhas**

Para além das reuniões periódicas de acompanhamento, sugere-se uma avaliação da eficácia, da eficiência, da pertinência, da coerência e do valor acrescentado para a UE dessa intervenção legislativa cinco anos após a sua aplicação pelos Estados-Membros, com base em indicadores de progresso fundamentais predefinidos.