

Audição Pública

- DEFESA DO CONSUMIDOR -

Contributo da Direcção-Geral do Consumidor

Comissão de Assuntos Económicos, Inovação e Energia

Assembleia da República

18 de Novembro de 2010

Objectivos do Grupo do Trabalho - Regulação da Concorrência e Defesa dos Consumidores da CAEIE

- Avaliar o funcionamento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor;**
- Avaliar o funcionamento dos mecanismos de incorporação dos interesses dos Consumidores na actividade regulatória;**
- Avaliar o funcionamento do Sistema de Resolução de Litígios de Consumo.**

Enquadramento constitucional e legal da Defesa do Consumidor:

- Constituição da República Portuguesa, artigo 81.º, alínea i) – “Incumbências prioritárias do Estado”; artigo 60.º - “Direitos dos consumidores”, artigo 99.º, alínea e) - “Objectivos da política comercial”.
- Lei de Defesa do Consumidor, Lei n.º 24/96, de 31 de Julho.

Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC): conjunto de entidades, públicas e privadas, centrais e locais - entidades reguladoras, centros de informação autárquicos ao consumidor, associações de consumidores, centros de arbitragem de conflitos de consumo, - com o objectivo, directo ou indirecto, de assegurar os direitos do consumidor (Programa do XVII Governo Constitucional).

Política de Defesa do Consumidor: obrigação da Administração Central (incluindo as entidades reguladoras sectoriais) mas também das Regiões Autónomas e das Autarquias Locais.

Direcção-Geral do Consumidor (DGC): serviço central da administração directa do Estado e entidade agregadora do sistema, compete-lhe “promover a articulação entre as diversas entidades que participam no SNDC”.

“A Direcção-Geral do Consumidor tem por missão contribuir para a elaboração, definição e execução da política de defesa do consumidor com o objectivo de assegurar um elevado nível de protecção.”

Decreto Regulamentar n.º 57/07, de 27 de Abril – diploma orgânico.

DGC: tem privilegiado a colaboração

- **com os 63 Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor**, pela proximidade que asseguram, através da informação diária e da formação dos Conselheiros de Consumo e outros Técnicos;
- **com os reguladores sectoriais e as autoridades de vigilância do mercado (com destaque para a ASAE, crucial na fiscalização), designadamente através da RTIC-Rede Telemática de Informação Comum** (plataforma tecnológica de registo e tratamento das reclamações);
- **com as associações de consumidores, que apoia, que informa e mobiliza (assuntos europeus);**
- **com os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo**, cuja actividade acompanha e pretende avaliar, na óptica da harmonização da classificação de dados e da avaliação do impacto das normas vigentes em sede de defesa do consumidor.

DGC: Parceria com universidades com vista

- à prestação de apoio aos consumidores em matéria de crédito e gestão do orçamento familiar: **GOEC - Gabinete de Orientação ao endividamento dos Consumidores (com o ISEG)**, reconhecido oficialmente como mediador;

- ao estudo e o acompanhamento da publicidade exibida em Portugal nos diferentes meios de suporte (imprensa, televisão, rádio, cinema, internet, *outdoors*): **Observatório da Publicidade (com a Escola Superior de Comunicação Social)**.

DGC: apoio às Associações de Consumidores: projectos de informação e documentação, formação e assessoria técnica (Regulamento aprovado pelo Despacho n.º 4210/2008, de 18 de Janeiro, do Secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor) e **Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores** (Portaria n.º 1340/2008, de 26 de Novembro), também acessível a outras entidades sem fins lucrativos.

- **SNDC: necessidade de um enquadramento envolvente, que promova a articulação entre todos os intervenientes e que estabeleça metas e acções para realização num calendário plurianual, objecto de acompanhamento regular.**
- **Plano de Actividades da DGC para 2010: apresentação de um documento enquadrador que mobilize todas as entidades que asseguram a defesa do consumidor.**

Objectivos/preocupações:

- **Definição de estratégia integrada e coerente;**
- **Envolvimento das entidades participantes;**
- **Ampla participação e discussão;**
- **Planeamento e coordenação acrescida das diferentes entidades;**
- **Aposta continuada na fiscalização e no “enforcement”;**
- **Reforço da comunicação e da informação dos consumidores.**

Lei n.º 24/96, de 31 de Julho: Lei de Defesa do Consumidor

✓Direito à qualidade, à formação, à informação, à protecção dos direitos económicos;

▪Lei n.º 23/96, de 26 de Julho: Lei dos Serviços Públicos Essenciais (electricidade, gás, água e resíduos, comunicações electrónicas)

✓Direitos relativos à prestação de um conjunto de serviços, direito à participação, consulta e audição;

▪ **Entidades reguladoras:** inicialmente, enfoque quase exclusivo na abertura à concorrência e na perspectiva do ponto de vista da oferta; **referência indirecta ou limitada à defesa dos consumidores na sua orgânica e estatutos.**

▪ Actualmente:

- as estruturas da maior parte dos reguladores prevêm a participação de representantes de consumidores (DGC e associações de consumidores) em Conselhos Consultivos e Tarifários (ERSE);
- criação de gabinetes de informação aos consumidores, e da mediação de litígios com os operadores económicos;
- promoção de campanhas de informação aos consumidores; algumas iniciativas de formação específica para os representantes dos consumidores, para melhor prestação nos Conselhos Consultivos e Tarifários;
- regulamentação da qualidade do serviço;
- preocupação com custos de sustentabilidade dos sectores, nomeadamente a nível ambiental.

“Retrato” da Regulação:

- Diversidade de modelos de funcionamento das entidades reguladoras ou da representação dos consumidores;
- Coexistência de entidades reguladoras e entidades fiscalizadoras, algumas com poderes limitados de supervisão e capacidade de “enforcement” limitada.

É necessário rever o paradigma para colocar os consumidores no centro da regulação.

Propostas:

- **Consagrar a defesa dos interesses dos consumidores como um dos objectivos principais nas atribuições da entidade reguladora;**
- **Assegurar o tratamento das reclamações dos consumidores;**
- **Salvaguardar a participação e a audição de representantes dos consumidores nos órgãos dos reguladores;**

Propostas (continuação):

- Proporcionar a informação e a formação dos representantes dos consumidores para garantir pleno exercício do seu papel;
- Prever processos auditáveis de identificação dos interesses dos consumidores;
- Comunicar com os consumidores em linguagem clara e acessível;
- Atender às necessidades dos consumidores vulneráveis.

Defesa da Concorrência: também aqui é necessário ponderar efectivamente os interesses dos consumidores em Portugal na medida em que o funcionamento da concorrência, por si só, não é suficiente para proteger os consumidores.

- **10 Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo** (v. regime da Arbitragem voluntária - Lei n.º 31/86, 29 de Agosto de 2008, e Recomendação da Comissão Europeia - princípios aplicáveis aos organismos extrajudiciais envolvidos na resolução consensual de litígios do consumidor (C(2001) 1016), *Jornal Oficial* n.º L 109 de 19/04/2001 p. 0056 – 0061)
- **8 de competência genérica, um de âmbito nacional e carácter supletivo – CNIAAC e um regional – Madeira;**
- **2 de competência especializada: CIMPAS (seguro automóvel, em expansão a outros ramos) e CASA (reparação automóvel e venda de veículos automóveis).**
- **Reconhecimento obrigatório pelo Ministério da Justiça;**
- **9 Centros (excepto Madeira) são financiados pela DGC e pelo Ministério da Justiça (GRAL-Gabinete de Resolução Alternativa de Litígios).**

-Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo:

- Informação aos consumidores: actividade maioritária;
- Mediação dos conflitos: actividade significativa;
- Arbitragem: número reduzido de casos.

Centros: baseados em associações que reúnem associações de consumidores, autarquias locais, associações empresariais.

Alguns dados relativos ao funcionamento dos 9 Centros acompanhados pela DGC e pelo GRAL de 2007-2009:

- **2007: 27.053 contactos dos consumidores (informações, mediações, arbitragens); 7.712 processos;**
- **2008: 26.896 contactos dos consumidores; 7.198 processos;**
- **2009 (inclui CNIACC): 25.059 contactos dos consumidores; 8.108.processos.**

Experiência Portuguesa - positiva e reconhecida a nível europeu, justifica, contudo, uma reflexão de fundo e algumas propostas:

▪ **Necessidade de enquadramento uniformizador para maior coerência e eventual modernização das estruturas** - criação de Rede Nacional

- maior grau de exigência,
- harmonização dos procedimentos,
- divulgação acrescida,
- análise das decisões arbitrais
- e avaliação externa dos centros;

▪ **Revisão do modelo de financiamento público:** no essencial assegurado pela Administração Central (MJ/MEID), exige maior contribuição dos outros parceiros e a introdução gradual de taxas processuais.

- **Contexto económico actual: indispensável reforço da actuação do Estado no domínio da Política de Defesa do Consumidor**
- **Diversidade de entidades públicas e privadas envolvidas na Defesa do Consumidor: cria um universo heterogéneo, com diferentes níveis de actuação: é necessário um enquadramento agregador e uma coordenação muito estreita, dinamizada pela Direcção-Geral do Consumidor, pelo seu papel central;**
- **DGC - Objectivo geral para 2010: afirmar a defesa dos consumidores como valor transversal presente em todas as políticas públicas.**

Veja-se a experiência da União Europeia nos trabalhos de definição da Estratégia 2020 e do recente “Single Market Act” (“Um Acto para o Mercado Único”, COM(2010) 608 final, de 27.10.2010), como exemplo de abordagem integrada e de actuação coerente.

- **É desejável analisar as responsabilidades e o papel das entidades públicas participantes no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor com vista ao reforço da Política de Defesa do Consumidor;**
- **É necessário clarificar o papel e a articulação entre entidades públicas e privadas no âmbito da Política de Defesa do Consumidor (ex. arbitragem de conflitos de consumo);**
- **É fundamental intervir activamente no processo legislativo da União Europeia para salvaguardar o elevado grau de protecção dos direitos e dos interesses dos consumidores em Portugal.**

MUITO OBRIGADA

Teresa Moreira
Directora-Geral do Consumidor

Portal do Consumidor:

www.consumidor.pt