

DIVISÃO DE APOIO ÀS COMISSÕES	
Comissão de Economia, Inovação e Obras Públicas	
CEIOP	
N.º Único	628311
Entrada/Saída n.º	196
Data	26/3/2019

Exmo Senhor Dr. Hélder Amaral
Presidente da Comissão de Economia, Inovação e
Obras Públicas
Assembleia da República
Palácio de São Bento
1249-068 LISBOA

N/ Refª: 1420/2019 EXT - Ofício_AR Data: 25-03-2019

V/ Refª: Ofício 56/CEIOP Data: 01-03-2019

Assunto: Audição por escrito - projetos de Lei n.º 438/XIII/2ª (PSD), 439/XIII/2ª (PSD), 451/XIII/2ª (PAN) e projetos de Resolução n.º 717/XIII/2ª (PSD), 718/XIII (PSD) e 727/XIII/2ª (CDS).

R/AR

Na sequência da receção do ofício *supra* identificado, relativamente à audição escrita aos projetos de Lei n.º 438/XIII/2ª (PSD), 439/XIII/2ª (PSD), 451/XIII/2ª (PAN) e aos projetos de Resolução n.º 717/XIII/2ª (PSD), 718/XIII (PSD) e 727/XIII/2ª (CDS), vem a Direção-Geral do Consumidor apresentar os comentários tidos como pertinentes, face às alterações que propõem no âmbito da defesa do consumidor.

1. A Direção-Geral do Consumidor – Breve apresentação

Como nota prévia à apresentação dos nossos comentários, cumpre destacar que a Direção-Geral do Consumidor tem por missão contribuir para a elaboração, definição e execução da política de defesa do consumidor com o objetivo de assegurar um elevado nível de proteção dos consumidores, cumprindo, entre outras atribuições, colaborar na definição e execução da política de defesa do consumidor, nomeadamente através da avaliação das necessidades de regulamentação, da emissão de pareceres sobre iniciativas legislativas, da apresentação de propostas legislativas ou de outras medidas neste âmbito, e da dinamização da transposição e aplicação da legislação europeia.

É, no âmbito destas atribuições, que a Direção-Geral do Consumidor apresenta os seguintes comentários aos projetos acima identificados, a saber:

AC - Ref.ª Expedição nº «x15»/«x16»

Direção-Geral do Consumidor

Praça Duque de Saldanha, 31 – 1º, 2º, 3º e 5º - 1069-013 – Lisboa • Tel: 21 356 4600 • Fax: 21 356 4719

E-mail: dgc@dg.consumidor.pt • www.consumidor.gov.pt

2. Análise dos projetos de diploma

a. Projeto de Lei n.º 438/XIII/2.ª (Grupo Parlamentar do PSD)

A iniciativa legislativa em apreço visa alterar a Lei n.º 24/96 de 31 de julho, na sua atual redação (Lei de Defesa do Consumidor), determinando a sujeição de litígios de consumo de reduzido valor económico à arbitragem necessária, quando tal seja escolhido pelo consumidor. Para o efeito, o Grupo Parlamentar proponente (PSD) define os referidos litígios como aqueles *“cujo valor não exceda um quarto da alçada dos tribunais de 1.ª instância”*.

Ademais, propõe um aditamento à referida Lei estipulando a constituição obrigatória de advogado *“nas ações ou procedimentos destinados à resolução de litígios emergentes de relações jurídicas em que seja parte um consumidor e cujo valor seja igual ou superior a um quarto da alçada do tribunal de 1.ª instância”*.

Análise na generalidade e na especialidade

Entre os Direitos dos consumidores consagrados na Constituição e na Lei de Defesa do Consumidor, figura o direito à proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta. Os mecanismos de resolução alternativa de litígios de consumo existentes em Portugal contribuem efetivamente para o exercício deste direito.

A Direção-Geral do Consumidor (DGC), enquanto entidade responsável pela Rede de Arbitragem de Consumo (rede RAL), prevista na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, na sua atual redação (doravante Lei RAL), considerando a sua longa experiência de dinamização e acompanhamento da atividade dos Centros de Arbitragem, não pode deixar de assinalar as seguintes preocupações:

- Em termos práticos, para assegurar a efetiva implementação do regime ora pretendido, seria fundamental que os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo fossem dotados de meios humanos e financeiros suficientes para que pudessem responder, em tempo e de acordo com as regras e princípios da Lei n.º 144/2015, ao enorme volume de trabalho que o enquadramento proposto colocaria. Ora, tal ainda não se verifica, uma vez que os 11 Centros de Arbitragem existentes são, na sua maioria, criados por iniciativa da sociedade civil em parceria com entidades públicas, nomeadamente municípios das localidades abrangidas, funcionando com meios muito limitados;

AC - Ref.ª Expedição nº «x15»/«x16»

Direção-Geral do Consumidor

Praça Duque de Saldanha, 31 – 1.º, 2.º, 3.º e 5.º - 1069-013 – Lisboa • Tel: 21 356 4600 • Fax: 21 356 4719
E-mail: dgc@dg.consumidor.pt • www.consumidor.gov.pt

- Importa igualmente notar que muito recentemente a Lei n.º 144/2015 foi objeto de alteração por iniciativa da AR com vista a aperfeiçoar a rede RAL, estabelecendo um conjunto de obrigações a cargo das Entidades Reguladoras de Serviços Públicos Essenciais (ANACOM, ERSAR e ERSE) no sentido de estas apoiarem técnica e financeiramente os Centros de Arbitragem de molde a contribuir para a sustentabilidade e qualidade de serviço dos centros. Neste contexto, foi, pois, publicada a **Lei n.º 14/2019, de 12 de fevereiro**, que entrou em vigor no passado dia 1 de março de 2019, encontrando-se, no presente momento, em preparação os protocolos que serão celebrados entre as Entidades reguladoras e os Centros de Arbitragem;
- A par desta implementação, que irá requerer uma adaptação e trabalho conjunto de todos os intervenientes, importa também notar que, fruto da recente entrada em vigor da legislação em matéria de produtos financeiros, as intuições de crédito estão agora obrigadas a aderir a um ou mais Centros de Arbitragem. Ora, também este enquadramento irá contribuir de forma decisiva para o aumento exponencial dos litígios (conflitos) que serão submetidos aos Centros;
- Neste contexto, reconhecendo a bondade e o mérito do projeto quanto **ao estabelecimento de arbitragem necessária para os litígios de reduzido valor económico**¹ – sendo, aliás, uma matéria relativamente à qual os centros já apresentaram uma reflexão – parece-nos que se deve em primeiro lugar dar cumprimento às obrigações e compromissos assumidos no contexto da Lei n.º 14/2019, de 12 de fevereiro. É que, na verdade, um eventual alargamento da arbitragem necessária a todos os conflitos de consumo poderia “estrangular” a atividade e performance dos Centros que, lembramos, têm de obedecer a requisitos de celeridade processual estabelecidos na Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (Diretiva RAL), que foi transposta para o direito nacional através da Lei n.º 144/2015.
- **Agora, no que respeita à obrigatoriedade de constituição de advogado nos litígios cujo valor seja igual ou superior a ¼ da alçada do Tribunal de 1.ª Instância, a Direção-Geral do Consumidor manifesta total discordância com esta proposta:** o acesso aos procedimentos de resolução alternativa de litígios de consumo **não depende da constituição de advogado**; o recurso aos meios alternativos deve, em regra, ser gratuito ou estar disponível contra o pagamento de uma taxa de valor reduzido. **Acresce referir que a proposta do Grupo**

¹ O valor proposto - igual ou inferior até € 1250,00 – parece adequado uma vez que a grande maioria dos conflitos de consumo tratados pelos Centros estão abaixo deste valor.

Parlamentar violaria o disposto no n.º 2 do artigo 10.º da Lei n.º144/2015, preceito que determina que as partes não têm de recorrer a um advogado quando lançam mão dos procedimentos de resolução alternativa de litígios.

b. Projeto de Lei n.º 439/XIII/2.ª (Grupo Parlamentar do PSD)

O Grupo Parlamentar propõe um projeto de Lei composto por 4 artigos que, no essencial, submete “a *recepção de comunicações telefónicas, não solicitadas, para fins de marketing direto*” ao “*consentimento prévio e expresso do assinante ou do utilizador que seja pessoa singular*”.

Determinando que o “*fornecedor de determinado produto ou serviço que tenha obtido dos seus clientes, nos termos da Lei n.º 67/98, de 26 de outubro (Lei da Proteção de Dados Pessoais), no contexto da venda de um produto ou serviço, os números de telefone, pode utilizá-los para fins de marketing direto dos seus próprios produtos ou serviços análogos aos transacionados, desde que registe esse número na lista de comunicações telefónicas expressamente solicitadas (...)*”.

O Projeto de Lei em apreço vem, ainda, propor a criação de um portal gerido e mantido pela Direção-Geral do Consumidor, com vista a assegurar “*uma real e efetiva proteção dos consumidores contra publicidade e ações comerciais telefónicas não solicitadas*”. Este portal deverá permitir o seguinte:

- “*à entidade que promova a publicidade por telefone o registo e acesso à lista*”,
- “*ao assinante ou utilizador, registar os números de telefone nos quais já não pretenda receber comunicações telefónicas previamente autorizadas*” e, ainda,
- “*ao assinante ou utilizador submeter queixa eletrónica*”.

Análise na generalidade e na especialidade

O sistema proposto no projeto de diploma vem alterar o princípio de *opt-out* (opção negativa) atualmente em vigor por via da Lei n.º 6/99, de 27 de janeiro, que estabelece no seu artigo 5.º, n.º 2, o seguinte: “*as pessoas que não desejarem receber publicidade por telefone podem inscrever o número de telefone de assinante de que são titulares numa lista própria*”.

AC - Ref.ª Expedição nº «x15»/«x16»

Direção-Geral do Consumidor

Praça Duque de Saldanha, 31 – 1º, 2º, 3º e 5º - 1069-013 – Lisboa • Tel: 21 356 4600 • Fax: 21 356 4719
E-mail: dgc@dg.consumidor.pt • www.consumidor.gov.pt

Assim, impondo a necessidade de consentimento expresso e prévio dos consumidores quanto à receção de comunicações telefónicas não solicitadas para fins de marketing direto, o projeto ora em análise vem introduzir um mecanismo de *opt-in* (ou opção positiva).

Cabe referir que, semelhante solução legislativa foi adotada na Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto, para as comunicações eletrónicas não solicitadas para fins de marketing direto, mais precisamente, nos artigos 13.º-A e 13.º-B.

A referida Lei, transpôs para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 2002/58/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de julho, relativa ao tratamento de dados pessoais e à proteção da privacidade no sector das comunicações eletrónicas, tendo sido, posteriormente, alterada pela Lei n.º 46/2012, de 29 de agosto. Sendo que, esta última veio transpor a Diretiva 2009/136/CE, na parte que altera a Diretiva 2002/58/CE.

Do ponto de vista dos direitos e interesses do consumidor, **o sistema de opção positiva assume-se como um sistema mais protetor, garantindo o seu direito à privacidade.**

Contudo, portal de registo nacional de consumidores aderentes a publicidade telefónica, constante do artigo 2.º do projeto de diploma, suscita algumas questões:

- A alínea a) do n.º 1 do referido artigo prevê a possibilidade de registo por parte do consumidor dos números de telefone nos quais já não pretenda receber comunicações. Nos casos em que este pretenda registar o seu número para receber comunicações desta natureza, poderá fazê-lo? Se sim, poderá fazê-lo relativamente a uma determinada empresa ou o seu pedido aplica-se genericamente a todas as empresas?
- Na alínea c) estabelece-se a possibilidade de apresentação de queixa eletrónica. Esta seria encaminhada para que entidade?².

O projeto de diploma, apesar do objetivo que nos parece relevante, necessita de aperfeiçoamento, densificação e clarificação quanto ao funcionamento do Portal, bem como quanto às entidades competentes em matéria de fiscalização das obrigações criadas pelo presente diploma.

Acresce referir que a aprovação deste diploma colocaria em prática sistemas diferentes: teríamos um Portal nacional totalmente dedicado à publicidade por telefone, deixando de parte todos os outros meios de transmissão de comunicações deste tipo que continuariam a reger-se pelo atualmente previsto

² Por outro lado, o diploma estabelece um conjunto de obrigações não estabelecendo qualquer regime contraordenacional em caso de incumprimento.

na Lei das Comunicações Eletrónicas, onde, lembre-se, as listas de registo de contatos dos assinantes são geridas e mantidas pelas próprias empresas responsáveis pela transmissão de comunicações à distância, como por exemplo, correio eletrónico e envio de *sms* via telemóvel.

Refira-se, por fim, que no presente quadro legal vigora o Regulamento (UE) 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados (RGPD), diploma que veio revogar a Diretiva 95/46/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de outubro de 1995.

c. Projeto de Lei n.º 451/XIII/2.ª (Representação Parlamentar PAN)

O Projeto de Lei em apreço visa reforçar os direitos dos consumidores no que diz respeito ao consumo de bens alimentares e propõe a alteração do Decreto-Lei n.º 26/2016, de 9 de junho, consistindo a alteração, apenas, no aditamento do artigo 8.º-A *“Informação relativa à rotulagem de bens alimentares de origem animal”*.

De notar que o Decreto-Lei n.º 26/2016, de 9 de junho, veio assegurar a execução e garantir o cumprimento, na ordem jurídica interna, das obrigações decorrentes do Regulamento (UE) n.º 1169/2011, relativo à prestação de informação aos consumidores dos géneros alimentícios, e do Regulamento de Execução (UE) n.º 1337/2013, que estabelece as regras de execução do Regulamento (UE) n.º 1169/2011, no que diz respeito à indicação do país de origem ou do local de proveniência da carne fresca, refrigerada e congelada de suíno, de ovino, de caprino e de aves de capoeira.

Ademais, o Decreto-lei n.º 26/2016 veio fixar as normas de prestação de informação relativas aos géneros alimentícios não pré-embalados e transpor para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 2011/91/UE, relativa às menções ou marcas que permitem identificar o lote ao qual pertence um género alimentício.

Na sua exposição de motivos, a Representação Parlamentar PAN salienta a importância do direito à informação dos consumidores e refere que *“um dos princípios gerais da legislação alimentar consiste em fornecer aos consumidores uma base para que façam escolhas informadas em relação aos géneros alimentícios que consomem”*. Destacando, neste sentido, a obrigação de identificar os géneros

AC - Ref.ª Expedição nº «x15»/«x16»

Direção-Geral do Consumidor

Praça Duque de Saldanha, 31 – 1.º, 2.º, 3.º e 5.º - 1069-013 – Lisboa • Tel: 21 356 4600 • Fax: 21 356 4719

E-mail: dgc@dg.consumidor.pt • www.consumidor.gov.pt

alimentícios que contenham OGM, através da menção “*Este produto contém organismos geneticamente modificados*”. Considera, ainda, que “*atendendo também ao facto de ser imperativo comunitário que a informação relativa a OGMs deva constar em todas as fases de colocação de produtos no mercado então só podemos concluir que essa obrigatoriedade se impõe também para a rotulagem de produtos de origem animal como é o caso da carne, leite e ovos, cujos animais tenham sido alimentados com géneros alimentícios que contenham OGMs*”.

Análise na generalidade e na especialidade

A iniciativa agora em análise corresponde a um projeto de diploma datado de março de 2017, sendo que, em fevereiro passado, a Direção-Geral do Consumidor (DGC) apreciou um projeto de Lei n.º 1100/XIII/4ª, da autoria da Representação Parlamentar PAN, o qual visava tornar mais transparentes as regras de rotulagem relativas à presença de organismos geneticamente modificados em subprodutos de animais, refeições e produtos não embalados.

Ora, este projeto de lei alterava o Decreto-Lei n.º 26/2016, de 9 de junho, e o Decreto-Lei n.º 72/2003, de 10 de abril, procedendo ao aditamento do artigo 8.º-A ao Decreto-Lei n.º 26/2016. Em suma, a redação proposta no projeto de diploma agora em análise – ainda que datado de 2017 - **é em tudo semelhante à proposta da iniciativa apreciada já em 2019.**

Neste contexto, na ótica da defesa dos interesses e dos direitos dos consumidores, a Direção-Geral do Consumidor reitera o seguinte:

- A informação é um dos Direitos do Consumidor consignado na Constituição Portuguesa e na Lei de Defesa do Consumidor - Lei n.º 24/96, de 31 de julho, que estabelece o regime jurídico aplicável à defesa dos consumidores. Esta Lei estabelece relativamente ao direito à informação para o consumo que “*O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, (...), informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre:*
 - a) *As características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa;(…)*”;

AC - Ref.ª Expedição n.º «x15»/«x16»

Direção-Geral do Consumidor

Praça Duque de Saldanha, 31 – 1.º, 2.º, 3.º e 5.º - 1069-013 – Lisboa • Tel: 21 356 4600 • Fax: 21 356 4719
E-mail: dgc@dg.consumidor.pt • www.consumidor.gov.pt

- A informação para o consumo facilita o exercício de escolhas informadas e também mais saudáveis por parte dos consumidores, contribuindo para a promoção da saúde e prevenção da doença;
- Um dos princípios gerais da informação sobre os géneros alimentícios refere que *“a prestação de informação sobre os géneros alimentícios tem por objetivo obter um elevado nível de proteção da saúde e dos interesses dos consumidores, proporcionando uma base para que os consumidores finais possam fazer escolhas informadas e utilizar os géneros alimentícios com segurança, tendo especialmente em conta considerações de saúde, económicas, ambientais, sociais e éticas”*.

Neste sentido e considerando a especial relevância que a informação relativa aos géneros alimentícios assume nas escolhas dos consumidores a Direção-Geral do Consumidor, enquanto entidade destinada a promover a política de defesa dos consumidores, crê que o projeto de diploma em apreço constitui um reforço da informação dos consumidores. Contudo, outras autoridades, como a ASAE e a DGAV, deverão pronunciar atentas as suas competências na área alimentar.

d. Projeto de Resolução n.º 717/XIII/2.ª (Grupo Parlamentar PSD)

O presente Projeto de Resolução pretende recomendar ao Governo a adoção de medidas que promovam os meios alternativos de resolução de litígios, através da/o:

- a) Criação de uma efetiva rede de Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo;
- b) Constituição de uma entidade de integração e coordenação dos centros;
- c) Harmonização de procedimentos existentes nos centros;
- d) Harmonização das regras de competência dos centros em razão do valor;
- e) Elaboração de uma proposta de lei que uniformize os processos e os procedimentos;
- f) Avaliação da extensão da arbitragem necessária a outras categorias de litígios;
- g) Estudo a possibilidade de gratuidade para o consumidor dos procedimentos de resolução;
- h) Harmonização de taxas, custos e custas;
- i) Constituição de listas de conciliadores, mediadores e assessores jurídicos para assistência aos consumidores;

AC - Ref.ª Expedição nº «x15»/«x16»

Direção-Geral do Consumidor

Praça Duque de Saldanha, 31 – 1º, 2º, 3º e 5º - 1069-013 – Lisboa • Tel: 21 356 4600 • Fax: 21 356 4719
E-mail: dgc@dg.consumidor.pt • www.consumidor.gov.pt

- j) Divulgação adequada dos centros de arbitragem e mediação existentes;
- k) Promoção da educação para o consumo e da divulgação dos procedimentos RAL;
- l) Divulgação geral dos dados relativos aos procedimentos RAL.

A Direção-Geral do Consumidor (DGC) é o serviço público da Administração Central com a missão de *“contribuir para a elaboração, definição e execução da política de defesa do consumidor com o objetivo de assegurar um nível elevado de proteção”*.

Cabe à DGC, entre outras atribuições, *“Dinamizar o Sistema de Defesa do Consumidor e a coordenação das atividades desenvolvidas pelas entidades públicas e privadas integradas neste Sistema, designadamente através do acompanhamento da atividade das associações de consumidores, dos centros de arbitragem de conflitos de consumo³, de outros mecanismos extrajudiciais de resolução destes litígios e dos centros de informação autárquica”*, de acordo com a alínea c) do artigo 2.º do Decreto Regulamentar n.º 38/2012, de 10 de abril que estabelece a orgânica da DGC.

No que respeita aos Centros de Arbitragem de Consumo, a Direção-Geral do Consumidor, tem, no âmbito das suas competências, procedido ao acompanhamento, dinamização e monitorização da rede de arbitragem de consumo, prevista e regulamentada na Lei nº 144/2015, de 8 de setembro. Sendo também responsável pela Gestão do Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores, que apoia através do seu Eixo A os mecanismos extrajudiciais de acesso à justiça pelos consumidores (Portaria nº 1340/2008, de 26 de novembro, com as alterações que lhe foram introduzidas pela Portaria nº 39/2012, de 10 de fevereiro).

De referir que o exercício das atividades de resolução alternativa de litígios de consumo nacionais e transfronteiriços está dependente de inscrição em lista gerida pela Direção-Geral do Consumidor,

³ Os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo constituem-se como instituições de carácter permanente, com regulamentos próprios, estando todos os Centros notificados junto da Comissão Europeia como entidades de resolução alternativa de litígios. Estes Centros atuam, em função da matéria (natureza do litígio), em função da área territorial (área geográfica abrangida) e em função do valor dos conflitos em causa. Atualmente existem onze Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo a funcionar em Portugal, sendo que, sete são de competência genérica e de âmbito regional e encontram-se localizados em: Lisboa, Porto, Coimbra, Guimarães, Braga/Viana do Castelo, Algarve e Madeira; dois são de âmbito nacional (o CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo e o CAUAL – Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa); dois são de competência específica especializados para o setor automóvel (CASA) e para setor dos seguros (CIMPAS).

AC - Ref.ª Expedição nº «x15»/«x16»

Direção-Geral do Consumidor

Praça Duque de Saldanha, 31 – 1º, 2º, 3º e 5º - 1069-013 – Lisboa • Tel: 21 356 4600 • Fax: 21 356 4719
E-mail: dgc@dg.consumidor.pt • www.consumidor.gov.pt

autoridade nacional competente, que também fiscaliza o cumprimento das regras estabelecidas (artigo 15.º e n.º 1 do artigo 16.º da citada Lei n.º 144/2015).

Análise na generalidade e na especialidade

Sem prejuízo dos comentários *infra*, reiteram-se desde já os comentários aduzidos a propósito da análise do projeto Lei n.º 438/XIII/2ª sobre a caracterização dos centros e a importância da resolução alternativa de litígios de consumo.

Assim, enquanto entidade responsável pela Rede de Arbitragem de Consumo, e considerando a experiência da DGC neste âmbito que foi já objeto de menção *supra*, não pode deixar de se observar o seguinte:

- Relativamente às medidas a), b), g), i), j), cumpre referir que as mesmas já se encontram devidamente enquadradas e previstas na Lei n.º 144/2015, a qual determina a obrigatoriedade da criação de uma rede de arbitragem de conflitos de consumo e a designação da DGC como a entidade de integração e coordenação dos meios RAL, entre outros;
- No que concerne ao referido nos pontos c), d), e), h), l), m) e n), cumpre informar que a DGC desde 2015, com a entrada em vigor da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, iniciou a sua implementação, estando a desenvolver todos os esforços no sentido de os centros obedecerem a procedimentos harmonizados. A Direção-Geral desenvolve regularmente campanhas de informação sobre a resolução alternativa de litígios, procurando criar sinergias de molde a dar mais visibilidade aos centros e informar os consumidores sobre a sua existência. De notar que relativamente às “taxas”, a Direção-Geral está a refletir sobre a melhor forma de se alcançar uma solução uniforme, perspetivando que a implementação da Lei n.º 14/2019 irá contribuir para a maior sustentabilidade dos centros diminuindo algumas diferenças de procedimentos atualmente existentes.
- Por último, quanto à medida f), cumpre referir que a Direção-Geral do Consumidor considera que esta avaliação é muito importante devendo ser considerada no futuro, tendo em conta as recentes alterações legislativas e a necessidade de se acautelar a capacidade de resposta dos centros.

AC - Ref.ª Expedição n.º «x15»/«x16»

Direção-Geral do Consumidor

Praça Duque de Saldanha, 31 – 1.º, 2.º, 3.º e 5.º - 1069-013 – Lisboa • Tel: 21 356 4600 • Fax: 21 356 4719
E-mail: dgc@dg.consumidor.pt • www.consumidor.gov.pt

e. Projeto de Resolução n.º 718/XIII/2.ª (Grupo Parlamentar PSD)

O projeto de Resolução apresentado pelo Grupo Parlamentar do PSD vem recomendar ao Governo a assunção de medidas de formação, informação e fiscalização de defesa dos direitos do consumidor através da adoção de várias medidas.

Como refere o Grupo Parlamentar, *“a informação para o consumo deve assumir um domínio essencial no quadro da política dos consumidores”*, sendo cruciais todos os esforços no sentido de garantir a satisfação do direito à informação, à formação e à educação para o consumo.

Em concreto, este projeto de Resolução recomenda que o Governo:

- Desenvolva campanhas institucionais de promoção dos interesses e direitos dos consumidores;
- Promova clarificação de competências das entidades reguladoras e da Direção-Geral do Consumidor;
- Apoie as associações de defesa dos consumidores na divulgação e informação aos consumidores;
- Elabore manuais explicativos dos direitos dos consumidores;
- Desenvolva ações junto do serviço público de rádio e de televisão;
- Promova uma política de formação de formadores e de técnicos,
- Promova uma política educativa dos consumidores através da inserção dos programas e atividades escolares;
- Com o apoio da DGC, desenvolva ações de capacitação e de informação junto das instituições de economia social;
- Envolve os vários Ministérios na divulgação de campanhas institucionais de defesa do consumidor;
- Reforce as ações de fiscalização e monitorização.

Análise na generalidade e na especialidade

As ações elencadas no projeto de Resolução já se encontram devidamente enquadradas e são desenvolvidas pela Direção-Geral do Consumidor e pelos demais organismos pertencentes à Administração Pública que, nos termos previstos nas respetivas leis orgânicas, onde se encontram

AC - Ref.ª Expedição n.º «x15»/«x16»

Direção-Geral do Consumidor

Praça Duque de Saldanha, 31 – 1.º, 2.º, 3.º e 5.º - 1069-013 – Lisboa • Tel: 21 356 4600 • Fax: 21 356 4719
E-mail: dgc@dg.consumidor.pt • www.consumidor.gov.pt

definidas as missões, as atribuições e competências respetivas, visam direta ou indiretamente proteger consumidores (entidades reguladoras, entidades fiscalizadoras de mercado, entre outras).

A Direção-Geral do Consumidor, organismo público do Ministério da Economia que tem por missão contribuir para a elaboração, definição e execução da política de defesa do consumidor visando um elevado nível de proteção, prossegue diversas atribuições destacando-se, entre outras:

- A preparação de medidas legislativas de defesa do consumidor;
- A negociação dos instrumentos europeus de defesa do consumidor;
- A dinamização do denominado “Sistema de Defesa do Consumidor” e a coordenação das atividades desenvolvidas pelas entidades públicas e privadas integradas neste Sistema, designadamente através do acompanhamento da atividade das associações de consumidores, dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, de outros mecanismos extrajudiciais de resolução destes litígios e dos centros de informação autárquica;
- A informação dos consumidores sobre os direitos de que são titulares e sobre a legislação que protege os seus interesses;
- A formação aos parceiros, destacando a formação que assegura aos técnicos dos Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor;
- A promoção e realização de ações de informação, de educação e de formação dos consumidores, designadamente em articulação com os serviços competentes do Ministério da Educação e Ciência, sensibilizando os consumidores para o exercício dos seus direitos e deveres.

Ora, neste âmbito, a Direção-Geral do Consumidor, quer por sua iniciativa, quer em conjunto com outras entidades, desenvolve as iniciativas que se encontram identificadas no projeto. A título de exemplo e mais recentemente, refere-se o trabalho que desenvolveu com a DGE com a colaboração da Associação DECO, que resultou no Referencial de Educação do Consumidor, instrumento que será utilizado pelos professores na preparação das aulas relacionadas com a educação para o consumo.

Neste contexto, apesar da bondade do projeto, salvo melhor entendimento, todas as Recomendações já se encontram devidamente salvaguardadas, não se afigurando imprescindível a sua aprovação.

AC - Ref.ª Expedição nº «x15»/«x16»

Direção-Geral do Consumidor

Praça Duque de Saldanha, 31 – 1º, 2º, 3º e 5º - 1069-013 – Lisboa • Tel: 21 356 4600 • Fax: 21 356 4719
E-mail: dgc@dg.consumidor.pt • www.consumidor.gov.pt

f. Projeto de Resolução n.º 727/XIII/2.ª (Grupo Parlamentar CDS)

O projeto de Resolução do Grupo Parlamentar do CDS, vem recomendar ao Governo que promova uma cultura de informação ao consumidor mais eficaz, nomeadamente no que diz respeito a questões relacionadas com a aquisição de energia, através da adoção de certas medidas, a saber:

1. Acompanhamento da matéria da contratação à distância, promovendo a aplicação da Lei n.º 47/2014, de 28 de julho;
2. Elaboração de um estudo que permita distinguir entre a energia que é consumida para aquecimento e arrefecimento da restante;
3. Promoção de medidas que aproximem os preços do gás de botija e do gás natural;
4. Fim da fiscalidade extraordinária nos combustíveis;
5. Promoção de regras que permitam ao consumidor saber o está a pagar em cada fatura;
6. Estudo da realidade dos contratos múltiplos.

Considerando o projeto de Resolução em apreço, no que se refere à promoção de regras que permitam ao consumidor saber o que está a pagar em cada fatura, cumpre lembrar que se encontra em vigor a Lei n.º 5/2019, de 11 de janeiro, estabelecendo *“o regime de cumprimento do dever de informação do comercializador de energia ao consumidor”*. Esta Lei veio determinar que o dever de informação dos comercializadores de eletricidade e de gás natural é também cumprido através da fatura detalhada, devendo esta *“conter os elementos necessários a uma completa e acessível compreensão dos valores totais e desagregados faturados”*.

Sobre a medida 3, cumpre fazer referência à Lei n.º 114/2017, de 29 de dezembro, que aprovou o Orçamento do Estado para 2018, a qual criou a tarifa solidária de gás de petróleo liquefeito (GPL) engarrafado a aplicar a clientes finais economicamente vulneráveis.

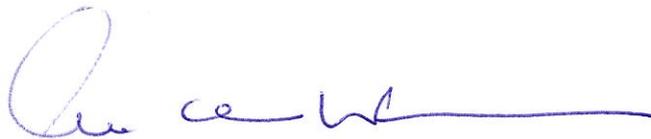
Ainda assim, parece-nos relevante o desenvolvimento dos estudos indicados através da Entidade Reguladora ERSE em contexto de Grupo de Trabalho com outras entidades parceiras.

AC - Ref.ª Expedição nº «x15»/«x16»

Direção-Geral do Consumidor

Praça Duque de Saldanha, 31 – 1.º, 3.º e 5.º - 1069-013 – Lisboa • Tel: 21 356 4600 • Fax: 21 356 4719
E-mail: dgc@dg.consumidor.pt • www.consumidor.gov.pt

Nada mais tendo a observar, apresentam-se os melhores cumprimentos,



Ana Catarina Fonseca

Diretora-Geral

AC - Ref.ª Expedição nº «x15»/«x16»

Direção-Geral do Consumidor

Praça Duque de Saldanha, 31 – 1º, 2º, 3º e 5º - 1069-013 – Lisboa • Tel: 21 356 4600 • Fax: 21 356 4719

E-mail: dgc@dg.consumidor.pt • www.consumidor.gov.pt