



As autoridades de defesa do consumidor e a Comissão Europeia instam a Volkswagen a concluir a reparação de todos os veículos afetados pelo escândalo das emissões

Bruxelas, 7 de setembro de 2017

As autoridades de defesa do consumidor da UE e a Comissão Europeia enviaram uma carta conjunta ao Presidente do Conselho de Administração da Volkswagen, instando o grupo a reparar rapidamente todos os veículos afetados pelo escândalo do caso «Dieselgate».

Esta carta faz parte de uma ação coordenada das autoridades de defesa do consumidor da UE com vista a garantir que o grupo Volkswagen respeita o direito dos consumidores na sequência do escândalo e é proativo relativamente aos consumidores afetados. As autoridades de defesa do consumidor da UE continuam a receber indicações de que muitos dos veículos afetados ainda não foram reparados.

Após conversações com a Comissária Věra Jourová, em 2016, a Volkswagen comprometeu-se a reparar todos os veículos afetados até ao outono de 2017. As autoridades de defesa do consumidor da UE, sob a liderança da Autoridade dos Consumidores e dos Mercados (ACM) dos Países Baixos, instam a Volkswagen a confirmar, no prazo de um mês, que este plano será cumprido. Exigem uma transparência total no que respeita a este processo, incluindo uma descrição detalhada do que foi feito e do que ainda falta fazer. A Volkswagen deve garantir a resolução de eventuais problemas surgidos após a reparação, uma vez que a Comissão solicitou a plena conformidade com as regras de homologação para todos os veículos Volkswagen afetados.

A Comissária Věra **Jourová** declarou: «*Congratulo-me por ver que as autoridades de defesa do consumidor, como entidades responsáveis pela aplicação do direito da UE, estão unidas face à Volkswagen e insistem no respeito das nossas exigências. Através de uma atuação comum, as autoridades de defesa do consumidor podem garantir que o direito dos consumidores da UE seja respeitado em toda a União. Este aspeto é particularmente relevante quando se trata de abordar problemas que afetam toda a Europa, como é o caso VW, que afeta mais de 8 milhões de consumidores em diferentes Estados-Membros. Com a posição conjunta de hoje, os consumidores da UE podem ter a certeza de que as autoridades de defesa do consumidor nos Estados-Membros e a Comissão Europeia estão do seu lado e de que não serão aceites meias-medidas.*»

As autoridades responsáveis pela cooperação no domínio da defesa do consumidor (CDC) esperam receber informações da Volkswagen, nomeadamente relativas aos seguintes pontos:

- **Transparência e comunicação:** A Volkswagen deve informar individualmente os consumidores sobre a reparação, com a maior brevidade possível. A Volkswagen deve facultar aos consumidores informações suficientes para que estes possam tomar uma decisão com conhecimento de causa. Em conformidade com a [Diretiva Práticas Comerciais Desleais](#), estas informações devem incluir:
 - o Os motivos precisos e claros pelos quais o veículo tem de ser reparado;
 - o Em que consiste a reparação;
 - o O que têm de fazer para que os seus veículos sejam reparados;
 - o O que acontecerá se não tiverem os seus veículos reparados;
 - o Quando e em que Estados-Membros os veículos que não tenham sido reparados deixarão de poder circular.
- **Informação aos proprietários de veículos em segunda mão e consumidores que não são clientes de concessionários Volkswagen:** A Volkswagen deve desenvolver todos os esforços para informar os proprietários que compraram os seus veículos fora da rede de distribuição Volkswagen ou que façam a manutenção dos mesmos fora dessa rede (por exemplo, veículos em segunda mão, veículos comprados diretamente a importadores).
- **Medida para aumentar a confiança:** As autoridades de defesa do consumidor congratulam-se com a medida destinada a aumentar a confiança dos consumidores anunciada pelo grupo Volkswagen, que dá aos consumidores garantias sobre a reparação. As autoridades CDC solicitaram hoje à Volkswagen que as comunique ativamente a todos os afetados, que não limite

estas garantias apenas a determinadas partes do veículo nem a um determinado período e que dê garantias juridicamente vinculativas que o desempenho global dos veículos continuará a ser o mesmo após a reparação.

- **Apoio aos distribuidores de veículos no processo de reparação:** Embora a responsabilidade de garantir a conformidade do veículo seja do fabricante, ao abrigo da [Diretiva Venda e Garantia de Bens de Consumo](#), é o vendedor quem é responsável por qualquer defeito no momento em que os bens são entregues. As autoridades solicitam que a Volkswagen utilize todos os meios de que dispõe para facilitar o trabalho dos concessionários de automóveis.
- **Extensão do processo de reparação:** As autoridades nacionais de defesa do consumidor da UE solicitam à Volkswagen que confirme o prazo em que todos os veículos estarão reparados. Caso o processo de reparação se prolongue para além do outono de 2017, a Volkswagen deve comprometer-se a prorrogar o prazo de reparação gratuita do *software* enquanto for necessário, a fim de respeitar a sua obrigação de assegurar que todos os veículos estão em conformidade com o direito da UE em matéria de direito dos consumidores.

Próximas etapas

As autoridades de defesa do consumidor da UE solicitam que a Volkswagen responda ao seu pedido no prazo de um mês e que dê início a um diálogo a nível europeu. Caso a Volkswagen não reaja a esta posição comum ou não se chegue a um acordo, competirá a cada Estado-Membro decidir quais as próximas medidas a tomar. As autoridades podem tomar medidas adequadas às suas circunstâncias locais, incluindo medidas coercivas, se necessário.

Contexto

O [Regulamento](#) Cooperação na Defesa do Consumidor (CDC) da UE associa as autoridades nacionais nesta área no âmbito de uma rede de execução pan-europeia. Graças a este quadro, uma autoridade nacional de um país da UE pode solicitar a uma congénere de outro Estado-Membro que intervenha em casos de infração transfronteiriça às regras europeias de defesa do consumidor.

A cooperação abrange as regras de defesa do consumidor em vários domínios, como a [Diretiva Práticas Comerciais Desleais](#), a [Diretiva Direitos dos Consumidores](#) e a Diretiva Venda e Garantia de Bens de Consumo.

No âmbito do quadro CDC, as autoridades procedem a uma revisão regular das questões de interesse comum para a proteção dos consumidores no mercado único e coordenam as suas ações de fiscalização do mercado e de execução. A Comissão facilita o intercâmbio de informações entre as autoridades e a sua coordenação.

Para mais informações

[Política da UE de defesa do consumidor](#)

IP/17/3102

Contactos para a imprensa:

[Christian WIGAND](#) (+32 2 296 22 53)

[Melanie VOIN](#) (+ 32 2 295 86 59)

Perguntas do público em geral: [Europe Direct](#) pelo telefone [00 800 67 89 10 11](#) ou por [e-mail](#)