

Bruxelas, 2 de Fevereiro de 2009

Consumidores insatisfeitos com os sectores da energia, dos serviços bancários e dos transportes urbanos

Segundo um novo relatório da UE publicado hoje pela Comissão Europeia, a energia, os serviços bancários e os transportes (comboios, autocarros e eléctricos), três áreas de serviços verdadeiramente importantes para os consumidores, são fonte dos seus principais problemas. No segundo relatório anual da UE sobre o painel de avaliação dos mercados de consumo, são analisados mais de 20 sectores de bens e de serviços (em que se incluem os sectores da alimentação, do vestuário, do calçado, dos serviços financeiros, da energia e das telecomunicações) à luz de cinco indicadores fundamentais - preços, mudança de fornecedor, satisfação, queixas e segurança. O objectivo é identificar onde os mercados apresentam um elevado risco de mau funcionamento para os consumidores. Em 2009, a Comissão analisará circunstanciadamente as condições impostas aos consumidores no mercado retalhista da electricidade.

Meglana Kuneva, Comissária responsável pela Defesa do Consumidor, declarou: «Estou muito preocupada com o facto de três serviços que ocupam um lugar tão importante na vida dos cidadãos apresentarem um desempenho negativo à luz de uma série de indicadores de consumo à escala da UE. Devido à sua importância no orçamento de base das famílias, decidi que o sector do mercado retalhista da electricidade deveria ser objecto de uma investigação em 2009. Os consumidores europeus merecem melhor.»

Principais resultados

No relatório sobre o Painel de Avaliação de 2009 destacam-se duas tendências principais à escala da UE:

1. Os consumidores estão insatisfeitos com os serviços básicos.

Os serviços causam constantemente mais problemas aos consumidores do que os mercados de bens tradicionais. Os indicadores de satisfação relativos a 19 mercados mostram, mais uma vez, uma divisão clara entre os mercados de serviços e os mercados de bens. A satisfação é particularmente baixa nos sectores dos transportes urbanos e extra-urbanos (comboios, autocarros e eléctricos), da energia, da telefonia fixa e dos serviços postais. Em todos estes sectores, menos de 60% de consumidores estão satisfeitos com os serviços. Por outro lado, pode constatar-se que, regra geral, os consumidores se queixam mais dos mercados de serviços do que dos mercados de bens. Ver [MEMO/09/44](#).

2. Os três sectores mais problemáticos para os consumidores (com base em cinco indicadores) são a energia, os transportes e os serviços bancários

Energia:

- Menos de dois terços dos consumidores estão satisfeitos com o seu fornecedor de energia.
- Os serviços de fornecimento de electricidade e de gás apresentam um mau desempenho sobretudo devido ao aumento de preços. Cerca de 60% dos consumidores denunciam aumentos de preços dos seus fornecedores de energia, sendo apenas de 3% a 4% a percentagem daqueles que constatarem diminuições de preços.
- Os serviços de fornecimento de electricidade e de gás apresentam igualmente um mau desempenho em termos de comparabilidade de ofertas e de possibilidades de mudança de fornecedores. O sector da energia foi aquele em que os consumidores tiveram menos possibilidades de mudar de fornecedor: só 7% mudou de fornecedor de gás e 8% de fornecedor de electricidade.

As percentagens relativas à mudança de fornecedor constituem um indicador particularmente importante. Com efeito, uma das principais conclusões do relatório sobre o Painel de Avaliação é que os consumidores tendem a denunciar menos o aumento dos preços nos mercados onde se regista uma percentagem mais elevada de **mudança de fornecedor**. Estes mercados são os relativos ao seguro automóvel (25% dos consumidores nos últimos dois anos), à Internet (22%) e à telefonia móvel (19%). Deste modo se demonstra que, se os consumidores virem a sua posição reforçada pela possibilidade de mudarem de fornecedor, tal permitirá melhorar as condições aplicáveis a todos os consumidores. Facilitar a possibilidade de se mudar de fornecedor nos principais sectores retalhistas deveria constituir uma prioridade política.

Serviços bancários:

- Os dados relativos às práticas tarifárias actuais no sector **bancário** requerem claramente a nossa atenção. As comissões bancárias e as taxas de juro diferem consideravelmente e de uma forma dificilmente explicável entre os Estados-Membros. Por exemplo, as taxas de juro ajustadas para créditos ao consumo relativos a períodos entre um e cinco anos variam entre 0,21% na Suécia e 12,12% na Estónia, o que se traduz por divergências no cálculo do custo do capital.
- O sector bancário é particularmente problemático ao nível da comparabilidade das ofertas, da facilidade e da possibilidade efectiva de mudança de prestador. Em média, 11% dos utilizadores de serviços bancários retalhistas mudou de prestador nos últimos dois anos. Apenas 9% dos titulares de contas correntes mudou de banco e, apesar de aqueles que mais mudaram serem os titulares de hipotecas ou de produtos de investimento, a sua percentagem não ultrapassou 13%.

Transportes:

- É ao nível dos consumidores que utilizam os serviços de **transportes** urbanos e extra-urbanos (autocarros, comboios, eléctricos) que se regista o índice de satisfação menos elevado e o maior número de problemas: menos de metade dos consumidores está satisfeito com estes serviços. Os principais motivos de insatisfação nos mercados são os preços, a atractividade das ofertas comerciais, as facilidades de compra, e a preocupação com os clientes.
- Um em quatro consumidores teve problemas e apresentou queixa.

Próximas etapas

Dos três sectores considerados mais problemáticos para os consumidores, a energia é aquele em que os consumidores gastam mais (5,7% do seu orçamento familiar), sendo a electricidade o sector mais dispendioso para os consumidores (2,1%). O mercado retalhista da electricidade será objecto do estudo de acompanhamento relativo a 2009, que se debruçará sobre as condições de consumo ao nível das famílias, por exemplo, comparabilidade das ofertas, práticas comerciais desleais e facturação.

Outras conclusões importantes

No «Memo» em anexo são expostos de forma mais circunstanciada todos os resultados do Painel de Avaliação. O relatório refere, nomeadamente, que a importância relativa do **comércio retalhista transfronteiras** está a estagnar. A proporção de comércio transfronteiras não aumentou desde 2006. Os **indicadores nacionais** assinalam diferenças significativas entre Estados-Membros em termos de contextos de consumo nacionais, havendo ainda muito por fazer para melhorar os mecanismos de aplicação das leis e de indemnização.

Para mais informações:

http://ec.europa.eu/consumers/overview/cons_policy/index_en.htm