

## **Centros Europeus do Consumidor - cinco anos ao serviço dos consumidores europeus**

*Já fez encomendas em linha, pagou os bens e nunca os recebeu? Nesse caso, o Centro Europeu do Consumidor pode ajudá-lo. Entre 2005 e 2009, a Rede dos Centros Europeus do Consumidor (Rede CEC) foi contactada por quase 270 000 consumidores da UE à procura de conselhos ou ajuda em matéria de compras transfronteiras, de acordo com o relatório do 5.º aniversário da Rede CEC publicado hoje pela Comissão Europeia. O número de contactos anuais tem vindo a aumentar regularmente, passando de cerca de 43 000 em 2005 para mais de 60 000 em 2009. O valor anual das regularizações amigáveis de litígios com comerciantes (em reembolsos e compensações para os consumidores) elevou-se a 3,5 milhões de euros em 2008. A Comissão Europeia e os Estados-Membros co-financiam a Rede CEC, que presta consultoria e assistência jurídica gratuitas aos consumidores em todos os países da UE, assim como na Noruega e na Islândia. As compras em linha continuam a ser a principal fonte de queixas dos consumidores transfronteiras, tendo em 2009 representado mais de metade (55,9%) de todas as queixas recebidas.*

Falando esta manhã aos directores dos CEC durante o lançamento do relatório, o Comissário da UE responsável pela Saúde e Defesa do Consumidor, John Dalli, declarou: «Os Centros Europeus do Consumidor constituem uma rede de segurança importante para os consumidores da UE que querem aproveitar as oportunidades oferecidas pelo mercado interno e procuram além fronteiras preços mais abordáveis e uma maior escolha. Graças a esta rede única, podem obter uma assistência eficaz e gratuita no seu próprio país e na sua própria língua, independentemente do local da UE em que tenham tido um problema». O Comissário concluiu: «Quando as pessoas perguntam o que a UE está a fazer concretamente pelos consumidores, o trabalho da Rede CEC pode orgulhosamente ser citado como um excelente exemplo».

### **A Rede dos Centros Europeus do Consumidor**

Um consumidor checo encomendou diversos CD numa loja em linha dinamarquesa, pagou com cartão de crédito, mas nunca recebeu os bens. O comerciante prometeu enviá-los no prazo de uma semana, em seguida duas semanas, e acabou por referir que a entrega demoraria mais tempo. O consumidor pediu o reembolso do seu dinheiro, mas não recebeu resposta. O consumidor contactou o Centro Europeu do Consumidor checo, que pediu assistência ao seu homólogo dinamarquês. Após ter sido abordado pelo Centro Europeu do Consumidor dinamarquês, o comerciante procedeu ao reembolso integral.

O exemplo acima referido constitui uma queixa típica tratada diariamente pela **rede de 29 Centros Europeus do Consumidor**. Os CEC existem em todos os países da UE, bem como na Noruega e na Islândia. Dão informações e conselhos gratuitos **aos cidadãos que fazem compras transfronteiras**, além de prestarem assistência com as suas queixas quando algo corre mal.

Os CEC conseguem regularmente **regularizações amigáveis de litígios (48% em 2009)**. Quando não é possível uma regularização amigável, a queixa é normalmente transferida para outras entidades, como os organismos alternativos de resolução de litígios ou as autoridades responsáveis pela aplicação da lei. Os CEC também divulgam informações proactivamente, incluindo **conselhos e fichas** para os consumidores sobre assuntos populares, como o aluguer de um automóvel noutra país da UE. Outro produto do trabalho conjunto dos CEC é «**Howard**» **the online shopping assistant**, uma ferramenta Web para ajudar os compradores em linha a evitar comerciantes Web fraudulentos e obter conselhos sobre compras em linha.

#### **Relatório do 5.º aniversário do CEC (2005-2009): principais conclusões**

- Em 2009, mais de metade (55,9%) de todas as queixas recebidas pelos CEC disseram respeito a transacções em linha. Os outros contactos foram relacionados com informações e conselhos.
- Os sectores em relação aos quais os clientes dos CEC mais se queixaram foram: **transporte** (30,6% das queixas em 2009), **lazer e cultura** (26,2%) e **restaurantes e alojamento** (13,3%).
- Entre as queixas em matéria de serviços de transporte, mais de três em cada quatro (75,6%) referiram-se ao transporte aéreo, por exemplo, reembolsos e compensações por voos cancelados ou perdas de bagagem.
- Os problemas relatados por clientes dos CEC referiram-se essencialmente: à **qualidade ou às características dos próprios bens ou serviços** (29% em 2009), à respectiva **entrega** (21%), como a falta de entrega ou a entrega atrasada, e às **cláusulas contratuais** (18%), por exemplo, referentes às condições de termo do contrato.
- Houve uma **diminuição do número de queixas relacionadas com práticas comerciais e técnicas de venda desleais**.

O relatório foi apresentado aos deputados do Parlamento Europeu numa exposição especial da Rede CEC realizada ontem em Bruxelas.

Nos sítios a seguir indicados encontram-se mais informações sobre os CEC, incluindo o texto integral do relatório do 5.º aniversário, bem como sobre Howard the online shopping assistant:

[http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index_en.htm)

<http://uk.theshoppingassistant.com/>