

ASSOCIAÇÕES DE CONSUMIDORES

ENTIDADES INDEPENDENTES, TRANSPARENTES, REPRESENTATIVAS E SEM FINS LUCRATIVOS QUE PROTEGEM OS INTERESSES DOS CONSUMIDORES E DEFENDEM OS SEUS DIREITOS.

1

ATORES-CHAVE NA PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR

Voz dos consumidores
a nível nacional e europeu.

Capacitar os consumidores
através de campanhas, informação e formação.

Fazer alertas e reclamações
sobre produtos perigosos, práticas comerciais fraudulentas ou abusivas.

Representar, mediar e cooperar com autoridades e operadores económicos.

INFLUENCIAM POLÍTICAS, REGULAMENTOS, PRÁTICAS E NORMAS DE SEGURANÇA E SUSTENTABILIDADE.



PRINCIPAIS ATIVIDADES

Para os Consumidores

- Informação.
- Educação e Formação.
- Aconselhamento e orientação.
- Apoio jurídico e representação legal em caso de litígios de consumo (individuais, coletivos) ou práticas comerciais desleais.

Transversais

- Representar os interesses dos consumidores em diferentes fóruns (comités, comissões...).
- Defender a adoção de políticas e legislação justas para os consumidores com um foco especial nos mais vulneráveis.
- Defender as necessidades e vulnerabilidades dos consumidores nos processos de normalização de produtos (CT's CEN/CENELEC).
- Monitorizar o mercado, as atividades de vigilância, a fiscalização e a intervenção das autoridades
- Investigação e Testes.

MONITORIZAÇÃO DOS DIREITOS DOS CONSUMIDORES.

TRATAMENTO JUSTO DO CONSUMIDOR.

MERCADO TRANSPARENTE, SEGURO E SUSTENTÁVEL.

2

PARTES INTERESSADAS RECONHECIDAS NA PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR

O papel das associações de consumidores foi reforçado no novo quadro legal europeu: papel mais amplo, reconhecimento mais forte e intervenção reforçada.

NOVAS OPORTUNIDADES DAS ASSOCIAÇÕES DE CONSUMIDORES (EXEMPLOS):

Segurança dos Produtos (RSGP)*

- Notificar produtos perigosos através do Safety Gate.
- Apresentar reclamações sobre segurança dos produtos, a vigilância de produtos específicos ou compensações insatisfatórias para recolha de produtos inseguros (recall), diretamente às autoridades.
- Ser consultado pela CE sobre produtos com riscos graves para a saúde e segurança.
- Participar em redes e ações conjuntas de vigilância do mercado (sweeps).
- Receber financiamento para informação e educação do consumidor.

Sustentabilidade dos Produtos (REPS)*

- Capacitar os consumidores para usarem de forma eficaz as informações fornecidas pelo DPP.
- Atuar para garantir o acesso inclusivo e universal ao DPP (diferentes idades, contextos, capacidades).
- Participar na definição do DPP para produtos específicos.
- Colaborar com empresas para melhorar a acessibilidade da informação.
- Exigir transparência e verificação de dados por parte dos fabricantes e distribuidores.

Serviços Digitais (RSD)*

- Requerer o estatuto de **Sinalizadores de Confiança** ao abrigo do RSD
- Ser um **Sinalizador de Confiança** reconhecido:
 - dá a responsabilidade de detetar conteúdo online potencialmente ilegal e alertar as plataformas que o alojam;
 - obriga as plataformas online a tratar estes alertas de forma prioritária.
- Este estatuto é válido em toda a UE em qualquer plataforma online.
- Os **Sinalizadores Confiáveis** são designados pelo Coordenador Nacional de Serviços Digitais: precisam ter conhecimento especializado, ser independentes e atuar com precisão e objetividade.
- Este mecanismo complementa a vigilância do mercado e ajuda a reforçar a segurança online e os direitos dos consumidores em toda a UE.

Direitos dos Consumidores*

- Ser designada como Entidade Qualificada para ações coletivas (a nível nacional e/ou transfronteiriço) como parte reclamante em nome dos consumidores.
- Uma ação coletiva é uma ação para a proteção dos interesses coletivos dos consumidores, visando uma medida cautelar e/ou uma medida de compensação.
- Ser consultada pelas autoridades nacionais que cooperam na aplicação da legislação europeia de proteção do consumidor e alertá-las e/ou à Comissão sobre potenciais infrações
- Dependendo das leis nacionais, pode atuar junto dos tribunais e autoridades para garantir a aplicação da legislação de direitos do consumidor.

São reconhecidas:

COMO FONTES FIÁVEIS pelas autoridades.

COMO ENTIDADES IMPARCIAIS E SÓLIDAS pelos consumidores.

COMO ORGANIZAÇÕES RESPONSÁVEIS pelos operadores económicos.

*Regulamento (UE) 2023/988 relativo à Segurança Geral dos Produtos (RSGP).

Regulamento de Ecodesign para Produtos Sustentáveis (UE) 2024/1781 (REPS).

Regulamento (UE) 2022/2065 para os Serviços Digitais (RSD).



ALGUMAS ASSOCIAÇÕES EUROPEIAS DE CONSUMIDORES TÊM UM ESTATUTO QUE LHE PERMITE AGIR RAPIDAMENTE JUNTO DE ÓRGÃOS EUROPEUS

BEUC e ANEC congregam e representam associações de diferentes países, colaboram diretamente com CE, CEN, CENELEC e participam ativamente em vários grupos de trabalho, comissões, fóruns e redes colaborativas a nível europeu e internacional.

BEUC

garante que a UE adota políticas e regulamentos que melhoram a vida dos consumidores europeus.

ANEC

representa os interesses dos consumidores no desenvolvimento e revisão das Normas Europeias (EN) para produtos, equipamentos e serviços.

O BEUC E A ANEC SÃO DUAS DAS ASSOCIAÇÕES DE CONSUMIDORES MAIS IMPORTANTES NA EUROPA. AMBAS PRETENDAM SER A VOZ DOS CONSUMIDORES EUROPEUS A DIFERENTES NÍVEIS.



Este projeto foi cofinanciado com o apoio da Comissão Europeia. Esta publicação reflete apenas os pontos de vista do autor, e a Comissão não pode ser responsabilizada por qualquer utilização que possa ser feita da informação nela contida.



Este trabalho está licenciado sob uma licença Creative Commons Atribuição - Não Comercial - Sem Derivações 4.0 Internacional.

www.ecp880.eu