

**Comunicação da Comissão ao Conselho, ao Parlamento Europeu, ao Comité Económico e Social e ao Comité das Regiões - Resolução Eficaz de Problemas no Mercado Interno ("SOLVIT") /\* COM/2001/0702 final \*/**

COMUNICAÇÃO DA COMISSÃO AO CONSELHO, AO PARLAMENTO EUROPEU, AO COMITÉ ECONÓMICO E SOCIAL E AO COMITÉ DAS REGIÕES - Resolução Eficaz de Problemas no Mercado Interno ("SOLVIT")

Síntese

A Rede SOLVIT foi instituída para auxiliar os cidadãos e as empresas quando estes se deparam com problemas resultantes de eventuais incorrecções na aplicação das regras do mercado interno pela administração pública de outro Estado-Membro. Apoia-se na rede actual de centros de coordenação, um por cada Estado-Membro, instituída em 1997 para dar resposta a este tipo de problemas. Esta rede tem, contudo, alguns pontos fracos que deverão ser objecto de uma resposta adequada.

A presente comunicação vem, assim, propor quatro medidas:

- Instituir, até Junho de 2002, uma base de dados em linha, a nível europeu, de fácil utilização, que assegure uma maior transparência e que, ao exercer alguma pressão no sector, possa incentivar os Estados-Membros a obter melhores resultados;
- Fornecer princípios claros que possam ser seguidos pelos centros de coordenação quando solucionarem casos através da rede SOLVIT. Estes princípios serão definidos numa recomendação da Comissão que deverá ser objecto da deliberação do Conselho;
- Promover largamente a rede SOLVIT assim que estiver estabelecida. Em complemento das acções nacionais, poderão realizar-se campanhas de informação orientadas especificamente para "intermediários europeus".
- Realizar acções de prevenção tentando, para tal, eliminar as causas de problemas recorrentes.

>POSIÇÃO NUMA TABELA<

>POSIÇÃO NUMA TABELA<

>POSIÇÃO NUMA TABELA<

// 5. Conclusão

Uma questão de confiança. // O sucesso ou insucesso do mercado interno dependerá da confiança. As empresas e os cidadãos europeus devem confiar não só na alta qualidade do quadro regulamentar que constitui a base do mercado interno, como também que os Estados-Membros o aplicarão e farão cumprir com eficácia. Devem, igualmente, ter fácil acesso a informação que lhes permita exercer os seus direitos e, sempre que ocorra um problema quando usufruírem das oportunidades, deve haver meios rápidos e eficazes de o solucionar. Cada vez que um problema não é resolvido, há quem perca a confiança no mercado interno e na União Europeia e todos nós temos a perder com isso.

Tornar a União mais concreta para os cidadãos e as empresas. // A actual rede de resolução de problemas não é suficientemente eficaz, porque resolve, com demasiada lentidão, um número insuficiente de problemas. Chegou o momento de a reforçar: para tal, a rede SOLVIT propõe diversas mudanças que tornarão mais eficaz a resolução de problemas no âmbito do mercado interno. Ao trabalhar em parceria através da rede SOLVIT, as instituições comunitárias e os Estados-Membros poderão contribuir significativamente para tornar a União Europeia mais operacional e prática para os cidadãos e as empresas.

// A Comissão convida:

- o Parlamento Europeu, o Conselho, o Comité Económico e Social e o Comité das Regiões a confirmar a sua intenção política de consolidar os meios de solucionar problemas no âmbito do mercado interno, aprovando para tal a abordagem global estabelecida na presente comunicação;
- o Conselho e o Parlamento Europeu a aprovar a recomendação da Comissão, que estabelece princípios relativos à utilização da rede SOLVIT;
- o Conselho a adoptar uma resolução que confirme o seu compromisso político de aplicar estes princípios, bem como o empenhamento de cada Estado-Membro de facultar os recursos humanos e orçamentais adequados a esta iniciativa;
- os Estados-Membros a empreender as actividades de promoção necessárias para divulgar a rede SOLVIT junto de todos os potenciais beneficiários, ou seja, os cidadãos e as empresas.

ANEX|O 1 Endereços dos mecanismos de informação dos cidadãos e das empresas

Informação e aconselhamento

Diálogo com os Cidadãos e com as Empresas

[http://europa.eu.int/comm/internal\\_market/en/update/citizen/](http://europa.eu.int/comm/internal_market/en/update/citizen/) e

<http://citizens.eu.int/>

Euro Info Centres

<http://europa.eu.int/comm/enterprise/networks/eic/eic.html>

Euroguichets

[http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/euroguichets/index\\_en.html](http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/euroguichets/index_en.html)

Serviço telefónico Europe Direct

[http://europa.eu.int/europedirect/pt/about\\_pt.html](http://europa.eu.int/europedirect/pt/about_pt.html) e [http://europa.eu.int/europedirect/pt/index\\_pt.html](http://europa.eu.int/europedirect/pt/index_pt.html)

Mecanismos alternativos de resolução de litígios

FIN-NET

[http://europa.eu.int/comm/internal\\_market/en/finances/consumer/adr](http://europa.eu.int/comm/internal_market/en/finances/consumer/adr)

Rede Europeia Extrajudicial

[http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/acce\\_just/acce\\_just07\\_workdoc\\_en.pdf](http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/acce_just/acce_just07_workdoc_en.pdf)

Mecanismos alternativos de resolução de litígios em linha

<http://econfidence.jrc.it>

FICHA FINANCEIRA LEGISLATIVA

1. DESIGNAÇÃO DA ACÇÃO: COMUNICAÇÃO RELATIVA À RESOLUÇÃO EFICAZ DE PROBLEMAS NO MERCADO INTERNO (SOLVIT)

2. RUBRICA(S) ORÇAMENTAL(AIS) E DESIGNAÇÃO(ÕES): diversas rubricas orçamentais operacionais - dados quantificados globais

2.1. Dotação total da acção (parte B): milhões de euros em DA: 1,235

2.2. Período de aplicação: 2001-2003. A acção será objecto de uma revisão em 2003.

2.3. Estimativa das despesas globais plurianuais:

a) Calendário das dotações de autorização/dotações de pagamento (intervenção financeira (cf. ponto 6.1.1)

Milhões de euros (três casas decimais)

>POSIÇÃO NUMA TABELA<

b) Assistência técnica e administrativa (ATA) e despesas de apoio (DDA) (cf. ponto 6.1.2)

>POSIÇÃO NUMA TABELA<

c) Incidência financeira global dos recursos humanos e outras despesas de funcionamento (cf. pontos 7.2 e 7.3)

>POSIÇÃO NUMA TABELA<

2.4. Compatibilidade com a programação financeira e as perspectivas financeiras

[X] Proposta compatível com a programação financeira existente

| | Esta proposta implica uma reprogramação da rubrica pertinente dasperspectivas financeiras,

| | incluindo, se for caso disso, um recurso às disposições do acordo interinstitucional.

2.5. Incidência financeira nas receitas

[X] Nenhuma implicação financeira (refere-se a aspectos técnicos relativos à execução de uma medida)

OU

| | Incidência financeira - A repercussão nas receitas é a seguinte:

N.A.

3. CARACTERÍSTICAS ORÇAMENTAIS

>POSIÇÃO NUMA TABELA<

4. BASE JURÍDICA

Artigo 95.º do Tratado CE.

5. DESCRIÇÃO E JUSTIFICAÇÃO

5.1. Necessidade de intervenção comunitária

5.1.1. Objectivos visados

No quadro do Plano de Acção para o Mercado Único de 1997, os Estados-Membros instituíram pontos de contacto para as empresas, pontos de contacto para os cidadãos e centros de coordenação nacionais. Os centros de coordenação constituem canais de comunicação entre Estados-Membros, a fim de encontrar soluções rápidas e pragmáticas para os problemas com que os cidadãos e as empresas se deparam ao exercer os seus direitos no âmbito das regras do mercado interno.

A comunicação tem por objectivo melhorar as actuais redes entre administrações nacionais através de uma abordagem integrada que se designa "SOLVIT". Até Junho de 2002 deverá instituir-se uma base de dados interactiva em linha, a qual

facultará aos Estados-Membros um instrumento de trabalho de fácil utilização que não só recorrerá a tecnologia moderna e assegurará uma maior transparência, como virá exercer alguma pressão no sector para acelerar a resolução de problemas.

Uma recomendação da Comissão estabelecerá algumas orientações claras para os Centros de Coordenação no que respeita à resolução de casos através da rede SOLVIT. Estas orientações complementarão a base de dados electrónica e darão aos Estados-Membros os instrumentos necessários para desenvolver todo o potencial da rede.

Uma vez instituída e em funcionamento, a rede SOLVIT deverá ser objecto de uma divulgação mais ampla. Para além das campanhas nacionais, a Comissão poderá considerar qualquer tipo de apoio neste contexto. Por fim, as acções de remediação deverão centrar-se nos domínios onde se verificam mais casos problemáticos. O objectivo deverá ser a remoção das causas subjacentes, a fim de evitar que os problemas voltem a ocorrer.

A comunicação estabelece os seguintes objectivos quantificáveis:

- a) melhorar a taxa de sucesso, ou seja, resolver problemas em prazos curtos (10 - 14 semanas);
- b) aumentar o número de casos tratados pela rede.

#### 5.1.2. Disposições adoptadas decorrentes da avaliação ex-ante

Em conjunto com os Estados-Membros, a Comissão avaliou o funcionamento da rede actual, tendo concluído que esta deve ser melhorada.

Os principais pontos fracos identificados foram os seguintes:

- lentidão por parte dos Estados-Membros em responder aos pedidos de informação;
- desconhecimento da entidade a contactar no outro Estado-Membro;
- morosidade e custo da tradução de documentos;
- pouca sensibilização dos cidadãos e das empresas;
- recursos limitados atribuídos à resolução de problemas.

As medidas apresentadas na comunicação destinam-se a combater estes pontos fracos.

#### 5.1.3. Disposições adoptadas na sequência da avaliação ex-post

Não aplicáveis.

### 5.2. Acções previstas e modalidades de intervenção orçamental

O objectivo final da comunicação visa simplificar a vida dos cidadãos e das empresas da Europa, colocando, para tal, ao seu dispor soluções rápidas e informais para os seus problemas. Todas as pessoas e empresas envolvidas em actividades transfronteiras poderão beneficiar da comunicação, graças ao melhor funcionamento da rede de resolução de problemas entre as administrações nacionais, e às acções concebidas para prevenir a recorrência de problemas.

A comunicação pretende instituir diversos elementos que permitam a concretização destes objectivos de carácter geral, nomeadamente:

- criação de uma base de dados e de um sistema de telecomunicações de acesso limitado que permita a comunicação eficaz no interior da rede e dê acesso às informações necessárias à realização das suas funções;
- instituição de orientações para o tratamento de casos pela rede;
- realização de reuniões dos membros dos centros de coordenação, a fim de lhes facultar formação sobre a base de dados, bem como de lhes fornecer um fórum de discussão para tratar de questões relacionadas com o funcionamento da rede;
- desenvolvimento de estratégias de informação nacionais que visem uma maior sensibilização da população-alvo para a rede, complementadas por actividade de promoção a nível europeu;
- acções específicas de prevenção orientadas para um ou mais Estados-Membros, que consistam em seminários de formação, missões de curta duração, orientações, etc.;
- definição de critérios de avaliação do desempenho dos centros de coordenação.

### 5.3. Regras de execução

Acção 1: criação e manutenção de uma base de dados, equipada com um sistema de acesso seguro, e sessões de formação regulares para os centros de coordenação dos Estados-Membros, a fim de lhes fornecer os instrumentos necessários para solucionar problemas.

Requisitos em termos de recursos: 0,080 milhões de euros provenientes do orçamento de 2001, 0,188 milhões de euros provenientes do orçamento de 2002 e 0,088 milhões de euros provenientes do orçamento de 2003.

Acção 2: preparação de material de informação, orientações e outra documentação.

Requisitos em termos de recursos: 0,036 milhões de euros provenientes do orçamento de 2002 e 0,1 milhões de euros provenientes do orçamento de 2003.

Acção 3: preparação de uma conferência com meio dia de duração para sensibilizar os destinatários europeus para a existência da rede SOLVIT.

Requisitos em termos de recursos: 0,02 milhões de euros provenientes do orçamento de 2002.

Acção 4: criação, construção e manutenção de um sítio web dedicado à rede SOLVIT, a instalar no sítio da Comissão.

Requisitos em termos de recursos: 0,125 milhões de euros provenientes do orçamento de 2002.

Acção 5: concessão de subvenções aos Estados-Membros para que possam organizar eventos de sensibilização.

Requisitos em termos de recursos: 0,15 milhões de euros provenientes do orçamento de 2002.

Acção 6: organização de seminários de formação e missões de curta duração para as administrações dos Estados-Membros.

Requisitos em termos de recursos: 0,468 milhões de euros provenientes do orçamento de 2003.

Será necessário um novo posto auxiliar (categoria B) para a coordenação e gestão diárias das acções 3, 5 e 6.

Acção 7: assistência técnica para a elaboração de orientações ou outra documentação.

Requisitos em termos de recursos: 0,015 milhões de euros provenientes do orçamento de 2003.

Acção 8: Deslocações às capitais como medida de acompanhamento da aplicação pelos Estados-Membros.

Requisitos em termos de recursos: 0,091 milhões de euros provenientes do orçamento de 2002.

## 6. INCIDÊNCIA FINANCEIRA

6.1. Incidência financeira total na parte B (relativamente à totalidade do período de programação)

6.1.1. Intervenção financeira

DA em milhões de euros (três casas decimais)

>POSIÇÃO NUMA TABELA<

>POSIÇÃO NUMA TABELA<

6.2. Cálculo dos custos por medida prevista na parte B (relativamente à totalidade do período de programação)

DA em milhões de euros (três casas decimais)

>POSIÇÃO NUMA TABELA<

## 7. INCIDÊNCIA NOS EFECTIVOS E DESPESAS ADMINISTRATIVAS

7.1. Incidência nos recursos humanos

>POSIÇÃO NUMA TABELA<

7.2. Incidência financeira global dos recursos humanos

>POSIÇÃO NUMA TABELA<

Os montantes correspondem às despesas totais para 12 meses.

7.3. Outras despesas de funcionamento decorrentes da acção

>POSIÇÃO NUMA TABELA<

Os montantes correspondem às despesas totais para 12 meses. A mobilização efectiva dos recursos administrativos necessários resultará da decisão anual da Comissão relativa à repartição dos recursos, tendo em conta, nomeadamente, os efectivos e os montantes adicionais que tenham sido autorizados pela Autoridade Orçamental.

## 8. ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO

8.1. Sistema de acompanhamento

A rede revista será monitorizada regularmente através de critérios de avaliação pré-definidos que permitam avaliar a sua eficácia. Os resultados serão publicados a partir de Novembro de 2003 no Painel de Avaliação do Mercado Interno.

8.2. Modalidades e periodicidade da avaliação prevista

Os resultados publicados em Novembro de 2003 serão utilizados como base de avaliação do impacto da acção e da sua aplicação efectiva e constituirão o principal elemento de qualquer decisão relativa à sua ulterior continuação.

## 9. MEDIDAS ANTIFRAUDE

As regras e os procedimentos que regem a aquisição de bens e serviços para as Comunidades serão plenamente respeitados, de acordo com o regulamento financeiro aplicável ao orçamento geral das Comunidades Europeias, o regulamento relativo às modalidades de aplicação do regulamento financeiro e das regras internas.

Características da base de dados interactiva em linha

>REFERÊNCIA A UM GRÁFICO<