



Bruxelas, 25.5.2016
COM(2016) 283 final

2016/0148 (COD)

Proposta de

REGULAMENTO DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO

**relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela
aplicação coerciva da legislação de defesa do consumidor**

(Texto relevante para efeitos do EEE)

{SWD(2016) 164 final}

{SWD(2016) 165 final}

EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS

O artigo 21.º-A do Regulamento (CE) n.º 2006/2004 relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação coerciva da legislação de defesa do consumidor (Regulamento relativo à Cooperação no domínio da Defesa do Consumidor, doravante designado «Regulamento CDC»)¹ dispõe que a Comissão deve apreciar a eficácia e os procedimentos nele previstos, e analisar exaustivamente a eventual inclusão no seu anexo de outros atos legislativos que protejam os interesses dos consumidores. No seguimento dessa apreciação, a Comissão deveria, se pertinente, apresentar uma proposta legislativa relativa à sua alteração.

Em 2012, a Comissão concluiu uma avaliação externa² do funcionamento do Regulamento CDC. Seguiram-se uma consulta pública³ (2013-2014), a Cimeira Europeia dos Consumidores (2013)⁴, dois relatórios bienais (2009⁵ e 2012)⁶ e o Relatório da Comissão sobre o Funcionamento do Regulamento CDC (2014)⁷. Em 2015, concluiu-se uma avaliação de impacto com vista a apreciar a necessidade de uma nova proposta legislativa. A Comissão também encomendou estudos jurídicos e económicos⁸ de apoio à avaliação do Regulamento CDC. Com data prevista inicialmente para fins de 2014, a conclusão desta avaliação foi adiada de modo a ter em conta também as prioridades políticas da atual Comissão.

Na sua Estratégia do Mercado Único Digital⁹, adotada em 6 de maio de 2015, a Comissão anunciou que apresentaria uma proposta de revisão do Regulamento CDC com vista a desenvolver mecanismos de cooperação mais eficientes entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação coerciva da legislação da UE relativa ao consumidor. Na Estratégia do Mercado Único¹⁰, adotada em 28 de outubro de 2015, a Comissão reiterou que aperfeiçoaria a aplicação coerciva da legislação da UE relativa ao consumidor pelas autoridades nacionais através da reforma do Regulamento CDC.

O relatório da Comissão previsto no artigo 21.º-A do Regulamento CDC, apresenta os resultados da apreciação da eficácia e dos procedimentos previstos no Regulamento CDC, tendo em conta o relatório de avaliação do impacto concluído em 2015. Nele se conclui que o atual regulamento deve ser substituído para responder aos desafios colocados pela economia

¹ Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de outubro de 2004, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor, JO L 364 de 9.12.2004, p. 1, texto consolidado:

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/HTML/?uri=CELEX:02004R2006-20130708&from=EN>.

² *External Evaluation of the Consumer Protection Regulation, Final Report by the Consumer Policy Evaluation Consortium*, 17 de dezembro de 2012 («Avaliação»),

http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/docs/cpc_regulation_inception_report_revised290212_en.pdf.

³ Resumo das respostas das partes interessadas à consulta pública sobre o Regulamento relativo à Cooperação no domínio da Defesa do Consumidor [Regulamento (CE) n.º 2006/2004],

http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/cross-border_enforcement_cooperation/docs/140416_consultation_summary_report_final_en.pdf.

⁴ http://ec.europa.eu/consumers/events/ecs_2013/report/Summitconclusions.pdf.

⁵ Relatório da Comissão ao Parlamento Europeu e ao Conselho sobre a aplicação do Regulamento (CE) n.º 2006/2004, COM(2009) 336 final, 7.7. 2009,

http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/docs/Commission_report_pt.pdf.

⁶ Relatório da Comissão ao Parlamento Europeu e ao Conselho sobre a aplicação do Regulamento (CE) n.º 2006/2004, COM(2012) 0100 final, 12.3.2012,

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52012DC0100&from=PT>.

⁷ COM(2014) 439 final

http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/cross-border_enforcement_cooperation/docs/140701_commission_report_cpc_reg_en.pdf.

⁸ A publicar em conjunto com a proposta legislativa.

⁹ COM(2015) 192 final <http://ec.europa.eu/priorities/digital-single-market/>.

¹⁰ COM(2015) 550 final http://ec.europa.eu/growth/single-market/index_en.htm.

digital e pelo desenvolvimento do comércio retalhista transnacional que se verifica na UE. O Relatório da Comissão é adotado em conjunto com a sua proposta do regulamento que substituirá o Regulamento CDC.

Esta proposta de um regulamento atualizado faz parte do Programa de Trabalho da Comissão para 2016¹¹ e baseia-se na experiência de cooperação na aplicação coerciva da legislação, adquirida pela rede CDC desde 2007. A presente exposição de motivos expõe as razões que levaram à apresentação da proposta, destacando os seus principais elementos, em particular os novos instrumentos de cooperação propostos.

1. CONTEXTO DA PROPOSTA

1.1. Contexto político: necessidade de um mecanismo formal de cooperação transnacional na aplicação coerciva da lei

O Regulamento CDC harmoniza o quadro de cooperação entre as autoridades nacionais da UE¹², de modo a que a sua atuação coerciva cubra todo o Mercado Único¹³. O principal objetivo do Regulamento CDC consiste em assegurar a segurança jurídica no Mercado Único através da coerência na aplicação coerciva do acervo essencial da União em matéria de direito do consumo, enunciado no seu anexo¹⁴. As atuais disposições nacionais para a aplicação coerciva da legislação da União nesta matéria não são suficientes num contexto transnacional. Consequentemente, a cooperação entre as autoridades públicas na aplicação coerciva transnacional da lei é crucial para evitar que operadores que não cumprem a lei tirem partido de lacunas e limitações territoriais e outras da capacidade repressiva de cada Estado-Membro.

Para tal, são ativados mecanismos de alerta e de assistência mútua¹⁵, complementados por um conjunto mínimo de poderes¹⁶ de que as autoridades necessitam para uma cooperação transnacional eficiente e juridicamente sólida. Existe ainda um mecanismo que permite combater as práticas abusivas que afetam mais do que dois países¹⁷, através do qual os Estados-Membros, com o apoio da Comissão, resolvem questões de interesse comum.

1.2. Avaliação do funcionamento do Regulamento CDC

Em 2012, a Comissão contratou a avaliação do Regulamento CDC¹⁸, tendo-se concluído que o esse regulamento foi benéfico para as autoridades competentes, para os consumidores e para os operadores, e confirmado a adequação e a pertinência dos seus objetivos¹⁹. Salientou-se,

¹¹ COM(2015) 610.

¹² Estas disposições também dizem respeito às autoridades do EEE, uma vez que o Regulamento CDC é relevante para efeitos desse espaço.

¹³ O regulamento estabelece uma base legal para alargar as normas processuais nacionais de modo a poderem ser aplicadas em situações transnacionais, nomeadamente quando a prática abusiva de um operador estabelecido num determinado Estado-Membro afetar os consumidores de outro Estado-Membro.

¹⁴ O anexo do Regulamento CDC abrange atualmente 18 atos legislativos relativos aos consumidores, sendo periodicamente atualizado à medida que são acrescentados, alterados ou revogados diplomas substantivos. A lista inclui diretivas de âmbito alargado, por exemplo em matéria de práticas comerciais desleais, cláusulas contratuais abusivas, direitos dos consumidores, garantias, comércio eletrónico, resolução alternativa de litígios, privacidade eletrónica ou legislação setorial relativa a direitos de passageiros ou a contratos de crédito ao consumo.

¹⁵ Artigos 6.º a 8.º do Regulamento CDC.

¹⁶ Artigo 4.º, n.º 6, do Regulamento CDC.

¹⁷ Artigo 9.º do Regulamento CDC.

¹⁸ *External Evaluation of the Consumer Protection Regulation, Final Report by the Consumer Policy Evaluation Consortium*, 17 de dezembro de 2012:

http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/docs/cpc_regulation_inception_report_revised290212_en.pdf.

¹⁹ Secção 8.2 (p. 115) do relatório de avaliação.

contudo, que tais objetivos não tinham ainda sido plenamente alcançados e que o potencial do regulamento não tinha sido plenamente explorado²⁰. As principais conclusões foram²¹:

- **Âmbito do Regulamento CDC:** o relatório de avaliação sugeriu que fosse analisada a necessidade de atualizar o anexo do Regulamento CDC de modo a garantir a coerência entre as legislações setorial e horizontal dele constantes, em particular a respeitante aos transportes e aos serviços financeiros²².
- **Constrangimentos resultantes das diferenças nacionais existentes entre as leis processuais e os poderes coercivos:** o relatório de avaliação sugeriu que fossem analisadas opções de inclusão de normas processuais mínimas no Regulamento CDC e de alargamento do conjunto mínimo de poderes de inquérito e coercivos das autoridades CPC²³, por forma a ultrapassar algumas dificuldades que prejudicam a eficiência da cooperação²⁴.
- **O funcionamento da rede CPC, ações comuns e a função da Comissão e de outros intervenientes:** o relatório de avaliação salientou que as infrações generalizadas, que ocorrem simultaneamente em vários Estados-Membros, não podem ser plenamente reprimidas nos termos do atual Regulamento CDC²⁵. Indicou a necessidade de maior orientação à Rede CPC quanto à utilização e à coordenação das medidas coercivas comuns²⁶, incluindo a clarificação da função da Comissão²⁷ nestas ações.

1.3. Motivos e objetivos da proposta

O Regulamento CDC reforçou a aplicação da legislação de defesa do consumidor em toda a UE²⁸. Contudo, os principais mercados de consumo continuam a registar um nível elevado de incumprimento das principais normas da UE nesta matéria. O quadro atual não permite uma aplicação coerciva sólida e equitativa desta legislação na União, requisito necessário para a sustentação de um Mercado Único Digital dinâmico.

Elevado nível de incumprimento das principais normas de defesa do consumidor da União

A atual taxa de incumprimento do acervo da União em matéria de defesa do consumidor pelas empresas revela um nível insatisfatório de aplicação coerciva. As ações coordenadas de rastreio (*sweeps*) de sítios *web* de comércio eletrónico levadas a cabo pelas autoridades CPC desde 2007 revelam taxas de incumprimento das normas básicas de defesa do consumidor que, nos mercados verificados, se situam entre 32 % e 69 %²⁹. Tais resultados são

²⁰ Secção 8.3.4 (p. 118) do relatório de avaliação.

²¹ Secção 9 (p. 121) do relatório de avaliação.

²² Secção 2 (p. 40) do relatório de avaliação.

²³ No presente texto, as designações «autoridades CPC» e «autoridades competentes» são utilizadas indistintamente e têm o mesmo significado.

²⁴ Secção 4 (p. 58) e secção 9.4 (p. 121) do relatório de avaliação.

²⁵ Secção 5.9 (p. 94-95) e secção 9.5 (p. 122) do relatório de avaliação.

²⁶ *Ibid.*

²⁷ *Ibid.*

²⁸ Secção 1 do relatório da Comissão que aprecia a eficácia do Regulamento (CE) n.º 2006/2004, e que acompanha a presente proposta.

²⁹ Secção 1.1 do relatório de avaliação de impacto que acompanha a presente proposta; cf. também um sítio *web* dedicado a ações de rastreio no âmbito da CPC: http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/sweeps/index_en.htm.

corroborados pelos dados dos centros europeus de consumidores: dois terços das 37 mil queixas recebidas em 2014 dizem respeito a compras em linha transnacionais³⁰. Além disso, uma estimativa conservadora baseada numa amostra representativa de cinco setores comerciais em linha (vestuário, bens eletrónicos, lazer, créditos ao consumo e pacotes de viagens) revela que 37 % do comércio eletrónico realizado na UE em 2014 não respeitou a legislação de defesa do consumidor da União. Só nos setores rastreados, esta situação resulta num prejuízo anual estimado de cerca de 770 milhões de EUR para os consumidores que efetuam transações comerciais eletrónicas transnacionais³¹.

Confirma-se, portanto, a necessidade de uma proposta legislativa que colmate as lacunas do Regulamento CDC. O objetivo geral da proposta consiste em desenvolver mecanismos CDC modernos, eficazes e eficientes, que reduzam os prejuízos causados aos consumidores pelas infrações transnacionais e generalizadas à legislação de defesa do consumidor da União. Tal inclui, em particular, a redução das situações em que infrações transnacionais e generalizadas importantes não são detetadas ou não são suficientemente tratadas no âmbito da CPC, bem como a garantia de que as autoridades de defesa do consumidor obtêm resultados similares relativamente às mesmas infrações.

1.4. Coerência com as disposições existentes no domínio de intervenção

A Comissão propõe que o atual Regulamento CDC seja atualizado, aprofundando o nível de harmonização, por forma a resolver as questões acima expostas e a reforçar a aplicação coerciva transnacional da legislação de defesa do consumidor da União no Mercado Único.

A proposta desenvolve os princípios consagrados no Regulamento CDC em áreas que necessitam de ser reforçadas devido ao âmbito e à dimensão crescentes das infrações no Mercado Único, em particular, em linha. Uma dessas áreas é a cooperação reprimir as infrações generalizadas. Entre outros instrumentos, é proposta a adoção de um procedimento comum ao nível da União para reprimir infrações altamente prejudiciais que afetem, pelo menos, 3/4 dos Estados-Membros e correspondam também a, pelo menos, 3/4 da população da UE. Propõe-se que a Comissão decida lançar o procedimento comum e assegure obrigatoriamente a sua coordenação. Os Estados-Membros afetados deverão participar obrigatoriamente nesta ação comum.

Os instrumentos propostos constituem um importante passo em frente nos esforços de cooperação, no que diz respeito à eficácia, eficiência e proporcionalidade da resposta às infrações generalizadas ao nível da União que prejudiquem significativamente os consumidores e o Mercado Único.

Tendo em conta multiplicidade das alterações propostas, a Comissão propõe, em conformidade com os princípios de uma melhor regulamentação, a substituição do Regulamento CDC em vigor por um novo regulamento que consolide essas alterações.

³⁰ Relatório de aniversário da ECC-Net 2005-2015: http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/docs/ecc_net_anniversary_report_2015_en.pdf Os dados constante deste relatório apontam para a existência de vários problemas com que os consumidores se deparam quando efetuam transações transnacionais: os cinco principais tipos de queixa dizem respeito a: não-entrega do produto (15 % dos casos), produtos com defeito (11 %), problemas com contratos (10 %), produtos ou serviços não conformes com as encomendas (9 %) e práticas desleais (6 %).

³¹ A estimativa baseia-se na abordagem concebida no Reino Unido para estimar o prejuízo financeiro causado ao consumidor. A mesma tem por base o rastreio de 2 682 sítios *web* de comércio eletrónico realizado em 2014 nos setores mencionados, em todos os países da União Europeia. Para mais informações, consultar o anexo IV (p. 82) do relatório da avaliação de impacto que acompanha a presente proposta.

1.5. Coerência com outras políticas da União Europeia

A proposta também é plenamente coerente e compatível com as políticas vigentes da União, incluindo as do setor dos transportes, em que os direitos dos passageiros são protegidos por normas específicas de indemnização³². A proposta complementa ainda os acordos de cooperação (intercâmbio de informações entre autoridades) disponíveis nos instrumentos setoriais abrangidos pelo Regulamento CDC.

A proposta não duplica as normas setoriais dessa legislação da União. As normas vigentes aplicar-se-ão à indemnização dos consumidores nos setores abrangidos também pela CPC, em particular ao cálculo do montante da indemnização (por exemplo, no transporte aéreo de passageiros). A proposta complementa essas normas estabelecendo poderes e procedimentos de cooperação para reprimir infrações cometidas no interior da União e infrações generalizadas.

O regulamento é coerente com os mecanismos de cooperação transnacionais estabelecidos pelas Diretivas «Contas de Pagamento» e «Créditos à Habitação», cujas disposições são abrangidas pelo Regulamento CDC. Tendo em conta os mecanismos de cooperação na repressão de infrações cometidas no interior da União estabelecidos por estas diretivas, o capítulo III (mecanismo de assistência mútua) não se aplicará às infrações cometidas no interior da União previstas nessas diretivas. Já o capítulo IV aplicar-se-á plenamente às infrações generalizadas previstas por estas diretivas. Para assegurar a coerência das ações empreendidas no domínio dos serviços financeiros, a Autoridade Bancária Europeia deverá ser informada sobre as ações comuns e coordenadas nos termos das secções I e II do capítulo IV do Regulamento, na medida em que digam respeito a infrações a estas duas diretivas (estatuto de observador).

2. BASE LEGAL, SUBSIDIARIEDADE E PROPORCIONALIDADE

2.1. Base legal

À semelhança do Regulamento CDC, a proposta tem como base legal o artigo 114.º do TFUE. A proposta visa eliminar distorções da concorrência e obstáculos ao Mercado Interno (artigo 26.º do TFUE), procurando ainda preservar e aumentar a eficácia e a eficiência do sistema de aplicação coerciva transnacional da legislação da União em matéria de defesa do consumidor.

2.2. Subsidiariedade

A defesa do consumidor é competência partilhada da União Europeia e dos Estados-Membros. Nos termos do artigo 169.º do TFUE, a União contribuirá, *inter alia*, para a proteção dos interesses económicos dos consumidores, bem como para a promoção do seu direito à informação e à educação para a defesa dos seus interesses. Sendo a ação das autoridades públicas limitada pelas legislações nacionais, a natureza transnacional das tecnologias digitais coloca desafios à aplicação coerciva dos direitos dos consumidores consagrados no direito da União Europeia. Em contrapartida, os operadores em linha implementam, sem quaisquer limitações, os seus modelos e práticas de negócio em toda a União e, mesmo, em todo o mundo.

Assim, para assegurar a coerência da aplicação coerciva da legislação de defesa do consumidor em toda a União e para reprimir eficientemente as infrações a essa legislação

³² Por exemplo, o artigo 7.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos, JO L 46 de 17.2.2004, p. 1.

praticadas em vários Estados-Membros, é necessário estabelecer disposições harmonizadas de coordenação das ações das autoridades públicas responsáveis pelas ações coercivas. Na ausência de um quadro de cooperação ao nível da União, os Estados-Membros teriam de basear a sua ação num vasto número de acordos bilaterais ou em longos e pesados intercâmbios de elementos de prova e documentos por via judicial ou consular. Além disso, um Estado-Membro nem sempre conseguiria fazer cumprir as suas decisões contra operadores localizados noutros Estados-Membros. Tais dificuldades tornariam a aplicação coerciva transnacional das normas lenta e, frequentemente, ineficaz, do que decorreriam grandes atrasos e lacunas. Acresce que tal sistema poderia incentivar os operadores a deslocarem as suas atividades no interior da União, de modo a escaparem ao cumprimento de decisões judiciais adotadas num ou noutro Estado-Membro. Este comportamento levaria, por sua vez, a uma distorção da concorrência e da equidade no Mercado Único e reduziria a confiança dos consumidores nas transações transnacionais.

Todas as medidas desta proposta dizem respeito a situações transnacionais ou infrações generalizadas verificadas em vários Estados-Membros. Os aspetos transnacionais da legislação da União em matéria de defesa do consumidor não podem ser respeitados através das ações individuais dos Estados-Membros. Estes, por si só, não dispõem de meios para assegurar uma cooperação e coordenação eficiente das suas atividades de aplicação das disposições. Sobretudo em matérias que digam respeito a vários Estados-Membros ou a toda a União, a coerência das ações de execução das leis tem necessariamente de ser assegurada, uma vez que tais medidas são baseadas na legislação de defesa dos consumidores estabelecida ao nível da União Europeia e assente num nível de harmonização máximo das disposições. Assim, sobretudo no que diz respeito às questões com importância ao nível da União (infrações generalizadas em que pelo menos 21 Estados-Membros sejam afetados), a Comissão revela ser o organismo que melhores condições reúne para assumir o papel de coordenação, tendo em conta a escala e o âmbito do problema e a necessidade de coordenar muitas autoridades e de assegurar um resultado consistente para consumidores e operadores comerciais. Uma ação empreendida ao nível da União produzirá, assim, benefícios claros (em comparação com as ações individuais dos Estados-Membros) em termos de melhoria da eficácia e da eficiência para todas as partes interessadas.

Relativamente às infrações generalizadas que não têm importância ao nível da União, a proposta prevê, juntamente com considerações de subsidiariedade, que as ações sejam, em primeiro lugar, coordenadas pelos Estados-Membros. O envolvimento da Comissão nessas ações como coordenadora será opcional e dependente da escala e do âmbito das referidas infrações.

Além disso, a proposta cobre as infrações cometidas no interior da União, à semelhança do que acontece com o atual Regulamento CDC, mas abrange também as infrações generalizadas que apresentam características comuns e se verificam em vários ou em todos os Estados-Membros. Não abrange infrações que se verifiquem apenas num Estado-Membro.

A harmonização dos poderes das autoridades competentes que resulta do regulamento está limitada às infrações cometidas no interior da União e generalizadas, relativamente às quais a maioria dos poderes conferidos às autoridades públicas pelas respetivas legislações nacionais não pode ser aplicada pelo facto de se limitar a questões nacionais. O conjunto mínimo de poderes proposto para efeitos de cooperação transnacional não pode ser aplicado individualmente por cada Estado-Membro porque, nos casos em que consumidores de outros Estados-Membros sejam afetados, as limitações jurisdicionais não permitem a sua execução para além das fronteiras nacionais. Consequentemente, por exemplo, as provas recolhidas através da execução de poderes nacionais individuais não podem ser utilizadas noutro Estado-Membro pelo facto de não terem sido legalmente obtidas nesse mesmo

Estado-Membro. É por este motivo que o conjunto mínimo de poderes a utilizar num contexto transfronteiriço deve provir de um instrumento implementado ao nível da União, que ultrapasse as limitações jurisdicionais de cada país. Estas limitações que afetam as ações de aplicação da legislação de cada Estado-Membro já são reconhecidas nos considerandos 2, 5, 6, 7 e 18 do atual regulamento CPC.

2.3. Proporcionalidade

A proposta não afeta as competências dos Estados-Membros em matéria de aplicação da legislação. Contudo, é possível que alguns Estados-Membros necessitem de adaptar as respetivas normas processuais de modo a permitir que as suas autoridades CPC utilizem efetivamente o conjunto mínimo de poderes atualizado no contexto transfronteiriço, de modo a poderem cooperar no combate às infrações cometidas no interior da União e generalizadas.

À semelhança do atual Regulamento CDC, a proposta estabelece um conjunto mínimo de poderes em matéria de infrações cometidas no interior da União e generalizadas para todas as autoridades competentes dos Estados-Membros. O nível de harmonização escolhido é necessário para facilitar a cooperação e o intercâmbio de provas entre as autoridades competentes, bem como para resolver a atual situação que impede que certas partes do acervo relativo à defesa do consumidor na União sejam executadas consistente e coerentemente no Mercado Único, pelo facto de as autoridades competentes de certos Estados-Membros não disporem dos poderes necessários para investigar e acabar com as infrações. Não são, contudo, excedidos os poderes necessários à obtenção deste objetivo.

Desta forma, a proposta melhorará a cooperação em matéria de aplicação da legislação, sem sobrecarregar de forma excessiva ou desproporcionada as autoridades dos Estados-Membros.

2.4. Escolha do instrumento jurídico

À semelhança do atual Regulamento CDC, o único instrumento jurídico adequado para alcançar os objetivos acima expostos é um regulamento. Uma diretiva ou uma diretiva-quadro não permitiriam concretizar os objetivos, uma vez que, após a sua transposição, continuariam a verificar-se as mesmas limitações jurisdicionais e, conseqüentemente, os mesmos conflitos jurisdicionais.

3. RESULTADOS DAS CONSULTAS ÀS PARTES INTERESSADAS, DA AVALIAÇÃO DE IMPACTO E DO RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA CPC

3.1. Consulta às partes interessadas

Entre outubro de 2013 e fevereiro de 2014, a Comissão levou a cabo uma consulta pública em linha³³ referente a uma eventual reforma do Regulamento CDC³⁴. As partes interessadas

³³ Além da consulta pública, foram ainda levadas a cabo consultas periódicas às associações de consumidores, redes e altos funcionários das autoridades nacionais, através de redes criadas pela Comissão no período 2013-2015. Foram ainda organizados dois *workshops* (2014 e 2015) durante os quais peritos dos Estados-Membros puderam debater questões fundamentais para a revisão do Regulamento. Outros debates foram tendo lugar durante a Cimeira Europeia dos Consumidores (março de 2013, Bruxelas) e a conferência (julho de 2014, Roma) dedicada à aplicação da legislação, bem como durante o Conselho para a Competitividade (setembro de 2014).

³⁴ O relatório com o resumo das respostas das partes interessadas está disponível em: http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/cross-border_enforcement_cooperation/docs/140416_consultation_summary_report_final_en.pdf.

foram convidadas a expressar as suas opiniões sobre as opções mais adequadas para melhorar o funcionamento e a eficácia do Regulamento CDC, com enfoque em três domínios de ação: i) métodos de identificação das tendências de mercado e das infrações; ii) necessidade de poderes adicionais de cooperação e de normas de procedimento comuns para as autoridades responsáveis pela aplicação da legislação; e iii) dadas as limitações orçamentais, se e de que forma uma aplicação coordenada da legislação ao nível da União Europeia poderia ajudar a lidar mais eficazmente com as infrações generalizadas às leis da União em matéria de defesa do consumidor, infrações essas prejudiciais aos consumidores e operadores comerciais em toda a Europa.

Foram recebidas no total 222 respostas que, em termos globais, foram suficientemente representativas de todas as partes interessadas diretamente afetadas pela revisão do Regulamento CDC³⁵.

A concessão de um conjunto mínimo de poderes foi claramente apoiada por todas as partes interessadas (autoridades públicas, associações de consumidores, centros europeus de consumidores, empresas e consumidores individuais), em particular o poder de realizar compras «teste» para fins de investigação; o poder explícito (em determinadas condições) de divulgar a identidade dos operadores comerciais autores de infrações; o poder de requerer a aplicação de sanções pecuniárias tendo em vista recuperar ganhos obtidos ilegalmente; e o poder de exigir a aplicação de medidas provisórias, na pendência da conclusão do processo. Estes poderes receberam mais de 50 % do apoio de cada um dos grupos de partes interessadas³⁶.

No que diz respeito à reparação dos consumidores³⁷, os principais apoiantes destas medidas foram as autoridades da Alemanha, da Áustria e do Reino Unido. Alguns Estados-Membros (países da Europa Oriental, Itália, Irlanda e Luxemburgo) mostraram-se mais relutantes, com receio de que tal medida se revelasse dispendiosa para as autoridades, e outros países assumiram uma posição de neutralidade. As organizações empresariais também se mostraram mais renitentes em apoiar esta medida³⁸. Em contrapartida, as associações de consumidores apoiaram fortemente a medida (as 34 que participaram na consulta pública mostraram-se unanimemente favoráveis à implementação da medida)³⁹.

No que diz respeito às normas relativas às infrações no âmbito do Regulamento CDC e que visam ultrapassar as diferenças existentes nos direitos processuais nacionais, 88 % dos inquiridos apoiou a possibilidade da aplicação de critérios/normas processuais comuns⁴⁰. As áreas em que a aplicação de normas foi considerada como particularmente relevante e que foram apoiadas por mais de 55 % dos inquiridos incluíram: a publicação de decisões resultantes da aplicação da legislação; o acesso a documentos; a recolha de elementos de prova; a investigação de sítios Web; e a aceitação dos resultados obtidos por uma autoridade parceira da investigação⁴¹.

Quase todos os inquiridos (190 responderam à questão) reconheceram que as infrações generalizadas exigem uma ação específica⁴². Mais de metade das autoridades responsáveis

³⁵ Uma larga maioria (83 %) das partes interessadas estava familiarizada com o Regulamento CDC, tais como autoridades governamentais, autoridades públicas e associações de consumidores; ver secção 2.3 (p. 4) do relatório sobre a consulta às partes interessadas.

³⁶ Para uma repartição dos resultados por tipo de inquiridos, ver *ibid.*, secção 5.1 (p. 22).

³⁷ Secção 5.2 (p. 26-27), *ibid.*

³⁸ *Ibid.*

³⁹ *Ibid.*

⁴⁰ *Ibid.*, secção 5.3 (p. 27).

⁴¹ *Ibid.*, secção 5.7 (p. 32).

⁴² *Ibid.*, secção 6.2 (p. 37).

pela aplicação da legislação revelou interesse na criação de um único procedimento UE de combate a tais infrações; regra geral, as outras autoridades foram da opinião que é necessária uma melhor coordenação para combater com eficácia esse tipo de infração⁴³. As organizações empresariais apoiam o desenvolvimento de ações coordenadas de aplicação da legislação ao nível da União, uma vez que compreendem claramente as vantagens da existência de regras comuns e harmonizadas para os seus negócios⁴⁴. As associações de consumidores apoiam fortemente o procedimento de cooperação em matéria de aplicação da legislação ao nível da União⁴⁵.

Praticamente todas as autoridades responsáveis pela aplicação da legislação apoiaram a melhoria dos mecanismos de vigilância⁴⁶. Os centros europeus de consumidores (83 %), as associações de consumidores (75 %) e as empresas (62 %) pediram ainda que lhes fosse dado um maior poder de influenciar o estabelecimento de prioridades da aplicação coerciva da legislação e de denunciar infrações através do sistema de alerta⁴⁷. Por receio de que tal medida afete negativamente a confidencialidade das suas investigações, as autoridades públicas revelaram-se mais cautelosas em envolver terceiros no mecanismo de vigilância do mercado⁴⁸.

Estes resultados foram tidos em consideração na proposta de substituição do Regulamento CDC.

3.2. Relatório da Comissão em conformidade com o artigo 21.º-A do Regulamento CDC

Nos termos do artigo 21.º-A do Regulamento CDC, juntamente com a apresentação da presente proposta, a Comissão adota um relatório de avaliação da eficácia e da aplicação dos procedimentos previstos no Regulamento CDC. O relatório apresenta os resultados da revisão e confirma que a aplicação do Regulamento CDC em 2007 resultou no desenvolvimento de mecanismos públicos eficazes de salvaguarda dos interesses coletivos dos consumidores em toda a União.

O relatório também identifica os desafios que se colocam à cooperação no domínio da CPC. Confirma os principais problemas relacionados com a eficácia dos mecanismos de funcionamento da CPC, os quais já foram destacados pela avaliação externa. O relatório conclui que o anexo necessita de ser atualizado de forma a alargar o âmbito do regulamento à legislação da União relevante para a defesa do consumidor que ainda não se encontra coberta pelo regulamento. Propõe-se que seja incluída a seguinte legislação da União no anexo do Regulamento CDC: a Diretiva relativa aos Créditos à Habitação, a Diretiva relativa às Contas de Pagamento, o Regulamento relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários, o Regulamento relativo aos direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida no transporte aéreo, as disposições relativas aos preços previstas no Regulamento relativo a regras comuns de exploração dos serviços aéreos na Comunidade e o artigo 20.º da Diretiva relativa aos serviços no mercado interno⁴⁹. O Relatório salienta a necessidade de agilizar e aumentar a rapidez e a coerência da cooperação no domínio da aplicação da CPC e, por conseguinte, da defesa do consumidor, em particular no ambiente em linha.

⁴³ *Ibid.*, quadros 6.5 e 6.6 (p. 43-44).

⁴⁴ *Ibid.*, figura 6.5 (p. 38) e Quadro 6.5 (p. 43).

⁴⁵ *Ibid.*, figura 6.5 (p. 38) e Quadro 6.5 (p. 43).

⁴⁶ *Ibid.*, quadro 4.2 (p. 15).

⁴⁷ *Ibid.*, Quadro 4.5 (p. 19).

⁴⁸ *Ibid.*, Quadro 4.6 (p. 20).

⁴⁹ Secção 3 do relatório de avaliação, adotada em conjunto com a presente proposta.

3.3. Avaliação do impacto

O relatório de avaliação de impacto elaborado pela Comissão abrange aspetos relacionados com a presente proposta. O Comité de Controlo da Regulamentação da Comissão emitiu um parecer favorável em novembro de 2015, sujeito a observações que foram devidamente tidas em conta⁵⁰.

Foram examinadas cinco opções políticas. A opção preferencial é a revisão do Regulamento CDC através do alargamento do seu âmbito e do reforço da sua eficácia⁵¹. Esta opção é implementada na presente proposta. Apesar de a opção preferencial implicar um custo mais elevado do que as opções «sem alterações» ou «normas não vinculativas» (opções 1 e 2), permitirá atingir todos os objetivos políticos a um custo razoável para as autoridades nacionais e para a Comissão, em particular quando comparada com as opções 4 e 5. Melhorará a eficácia da ação pública e a gestão dos mercados retalhistas transnacionais da União, que se tornarão mais justos e mais transparentes para operadores comerciais e consumidores. Os custos da ação pública e os custos de transação para os agentes económicos serão reduzidos. Esta situação melhorará em termos globais a competitividade económica da União Europeia.

A proposta não altera as competências dos Estados-Membros em matéria de aplicação da legislação. Os Estados-Membros continuam a ser responsáveis pelos respetivos quadros institucionais e pela designação das autoridades CPC e outras entidades ao abrigo do Regulamento CDC.

Quem será afetado e como

Os **consumidores** que adquirem bens e serviços transnacionais em linha e fora de linha são afetados pela proposta, sendo o principal objetivo aumentar a sua proteção nestes mercados. A proposta eliminará em parte o risco de prejuízos para os consumidores, passíveis de ocorrer, por ex., quando os bens adquiridos no estrangeiro não lhes são entregues ou quando lhes é fornecida informação incorreta sobre as disposições de pagamento ou quando lhes são debitadas quantias através de configurações por defeito sem o seu consentimento explícito. Os consumidores beneficiarão de um nível de proteção mais elevado durante as suas compras transnacionais, sobretudo quando efetuadas em linha. Estima-se que, para o subconjunto dos cinco mercados em linha estudados na avaliação de impacto, uma redução de 10 pontos na taxa de incumprimento de 37 % poderia reduzir o prejuízo de uns estimados 770 milhões de EUR por ano para cerca de 539 milhões de EUR, ou seja, em 30 %⁵². Uma nova ação CPC contra infrações generalizadas poderia reduzir significativamente os prejuízos aos consumidores por toda a UE. Apesar de a redução efetiva dos prejuízos ao consumidor decorrente de cada ação depender das circunstâncias individuais de cada caso, estima-se que, por exemplo, uma ação coordenada no âmbito da CPC contra a publicidade enganosa nas compras efetuadas através de aplicações reduziria os prejuízos aos consumidores em 68 milhões de EUR⁵³.

Apesar de os **representantes dos interesses dos consumidores e os centros europeus de consumidores (ECC-Net)** poderem dispor de conhecimentos práticos e teóricos valiosos, atualmente não fornecem de forma sistemática os dados de que dispõem às autoridades CPC. O novo regulamento convidá-los-á a fazê-lo. Uma tal medida ajudaria as autoridades CPC a

⁵⁰ Secção 9.5 do relatório de avaliação de impacto.

⁵¹ Secções 4-5 do relatório de avaliação de impacto.

⁵² Ver secção 12.2, Anexo IV, do relatório de avaliação de impacto.

⁵³ Ver exemplo na Caixa 9 do relatório de avaliação de impacto.

identificar áreas prioritárias na União ou permitiria alertar estas autoridades para o aparecimento de infrações generalizadas ou transnacionais.

Autoridades CPC e serviços de ligação únicos: atualmente, os custos administrativos suportados por estes organismos são mais elevados devido a ineficiências da cooperação transnacional (sendo uma das consequências os custos de investigação mais elevados). Devido à intensificação dos esforços de coordenação da aplicação da legislação, as autoridades nacionais evitarão a duplicação de esforços. Em especial, a conjugação de recursos para lidar com as infrações generalizadas conduzirá à racionalização dos mesmos: por exemplo, uma ação coordenada pode substituir 28 ações nacionais, resultando numa poupança líquida que pode variar entre cerca de 180 mil EUR (no caso das ações coordenadas com sucesso) e aproximadamente 815 mil EUR (no caso das ações mal sucedidas)⁵⁴. Alguns Estados-Membros poderão ter de adaptar as suas legislações nacionais de modo a permitir que as respetivas autoridades competentes utilizem permanentemente os elementos de prova/resultados das investigações de outras autoridades CPC e de modo a garantir a utilização efetiva do conjunto mínimo de poderes de cooperação num contexto transfronteiriço, em conformidade com as normas processuais nacionais. A médio prazo, estima-se que as ações de coordenação venham a resultar em poupanças que compensarão os custos de adaptação.

Agentes económicos: fabricantes, operadores, vendedores, mercados em linha e intermediários, sobretudo aqueles que operam em linha ou fora de linha em mais do que um Estado-Membro, são afetados pelo clima de incerteza e pelo acréscimo dos custos resultantes da complexidade e diversidade dos 28 regimes de aplicação da legislação na UE. As diferenças entre Estados-Membros ao nível das abordagens de aplicação da legislação exigem que os agentes económicos obtenham conhecimentos jurídicos relativos a cada um desses sistemas. Além disso, todos os operadores são afetados pela concorrência desleal de operadores não conformes, os quais desenvolveram modelos de negócio que lhes permitem escapar ao cumprimento das leis e prejudicar os consumidores de outros países. A proposta reforçará a segurança jurídica das empresas e uma aplicação transnacional mais sólida e coerente da legislação impulsionará a competitividade dos operadores que cumprem as leis e melhorará as condições de equidade no Mercado Único. A proposta não impõe obrigações legais adicionais ao setor empresarial.

As infrações generalizadas que afetam os consumidores em toda a União exigem uma resposta forte e coerente da União. O **papel da Comissão** na rede CPC será reforçado, sobretudo no âmbito da coordenação das medidas contra as infrações generalizadas que têm importância ao nível da UE.

3.4. Direitos fundamentais

A proposta terá um impacto positivo nos direitos fundamentais, uma vez que permitirá melhorar os direitos dos consumidores, em particular devido ao acesso justo e livre aos produtos e serviços de toda a União. De acordo com o artigo 52.º da Carta dos Direitos Fundamentais, qualquer restrição ao exercício dos direitos fundamentais deve respeitar os princípios da proporcionalidade e da necessidade, estando ainda sujeita às compensações efetivas disponíveis nos tribunais nacionais. O regulamento assegurará também o direito de defesa e o acesso a um processo equitativo e transparente às empresas que sejam visadas por uma ação de uma autoridade competente nos termos do capítulo IV do Regulamento CDC.

⁵⁴ Anexo VI do relatório de avaliação de impacto.

4. IMPLICAÇÕES ORÇAMENTAIS

Estima-se que todos os anos venham a ser desenvolvidas quatro ações conjuntas contra infrações generalizadas com importância ao nível da UE. Esta situação resultará numa carga de trabalho adicional para a Comissão, que deverá necessitar de dois funcionários a tempo inteiro⁵⁵ para coordenar estas ações conjuntas⁵⁶. Tais recursos serão obtidos através da reafetação do pessoal existente. A Comissão também será chamada a suportar custos adicionais para monitorizar o funcionamento da assistência mútua e dos mecanismos de alerta⁵⁷. A totalidade dos custos adicionais que serão suportados pela Comissão em resultado do seu papel de coordenação e monitorização deverá ser inferior a 300 mil EUR por ano, sendo estes custos cobertos pela reafetação interna dos recursos.

As implicações orçamentais encontram-se portanto já previstas no Programa «Consumidores» para o período 2014-2020⁵⁸ em vigor e em consonância com o Quadro Financeiro Plurianual. Os detalhes são apresentados na demonstração financeira anexa à presente proposta.

5. OUTROS ELEMENTOS

5.1. Entrada em vigor e base de dados CPC

A proposta propõe adiar em um ano a aplicação do regulamento, de modo a permitir que os Estados-Membros, as autoridades competentes e a Comissão Europeia tomem todas as providências necessárias e efetuem as alterações legislativas pertinentes. As medidas de execução vigentes⁵⁹ terão de ser substituídas de forma a ter em conta as alterações introduzidas pela proposta. A base de dados CPC e a plataforma de intercâmbio de informações também terão de ser alteradas para ter em conta as alterações introduzidas pela proposta.

⁵⁵ ⁵⁵ De acordo com os requisitos mínimos previstos para dar início ao novo procedimento de coordenação da aplicação da legislação (os quais são estabelecidos com base na experiência adquirida nas anteriores ações coordenadas de aplicação da legislação relativa ao aluguer de veículos e compras através de aplicações), serão necessários dois funcionários afetos a tempo inteiro a quatro ações coordenadas de aplicação da legislação. Os requisitos mínimos propostos são suficientemente elevados para garantir que a coordenação ao nível da UE abrangerá as infrações generalizadas e mais graves, bem como suficientemente flexíveis para garantir que os casos prioritários importantes não serão ignorados mesmo que não sejam atingidos os requisitos quantitativos.

⁵⁶ Atualmente, o custo da ação coordenada da aplicação da legislação estima-se em cerca de 37,8 % do ETC (ETC = equivalente a tempo completo, que equivale ao trabalho realizado a tempo inteiro por um trabalhador, 220 dias úteis por ano) = aprox. 50 mil EUR por ação; contudo, o novo procedimento exigirá um maior envolvimento da Comissão na coordenação da ação e na monitorização dos seus resultados, estimando-se, por isso, um custo por ação ligeiramente superior. O custo médio anual de um funcionário da Comissão é de 132 mil EUR (DG Orçamento, dados de 26.6.2014).

⁵⁷ Tendo como referência similar a base de dados RAPEX utilizada pelas autoridades da União para a emissão de alertas de segurança relativos a produtos, estima-se que tal custaria cerca de 20 % de ETC = aprox. 27 mil EUR por ano, os quais poderiam ser cobertos pela reafetação do pessoal existente.

⁵⁸ Regulamento (UE) n.º 254/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de fevereiro de 2014, relativo a um programa plurianual «Consumidores» para o período 2014-2020 e que revoga a Decisão n.º 1926/2006/CE, JO L 84, 20.3.2014, p. 42–56.

⁵⁹ Decisão da Comissão 2007/76/CE que aplica o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento e do Conselho relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor no que respeita a assistência mútua, [JO C(2006) 6903], <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32007D0076&from=PT>, alterada pela Decisão da Comissão 2011/141/UE de 1 de março de 2011 [JO C(2011) 1165], <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011D0141&from=PT>.

5.2. Explicação das principais disposições da proposta

A proposta é constituída por 8 capítulos com 53 artigos e por um anexo.

Capítulo I - Disposições introdutórias

O capítulo define o âmbito de aplicação e os principais termos utilizados no regulamento. Em comparação com o atual regulamento, atualiza as definições de modo a ter em conta o alargamento do âmbito do regulamento às infrações generalizadas e às infrações cessadas (infrações de curta duração que cessaram antes de poderem ser aplicadas medidas judiciais, mas que poderão prejudicar os consumidores no futuro, por ex., campanhas de publicidade enganosa em linha de curta duração).

De modo a assegurar uma aplicação coerente e consistente da legislação aplicável às infrações cessadas e a garantir a segurança jurídica no âmbito transfronteiriço, o regulamento introduz um prazo de prescrição após o qual deixa de ser possível a aplicação de sanções (cinco anos a contar da cessação das infrações em causa) e estabelece regras para o cálculo do período de prescrição e sua suspensão.

Capítulo II – Autoridades competentes e respetivos poderes

O capítulo esclarece o processo de designação das autoridades competentes e dos serviços de ligação únicos ao abrigo do regulamento. Clarifica ainda as funções dos serviços de ligação únicos. Insta os Estados-Membros a garantir uma boa cooperação entre os membros da rede de aplicação da legislação nos respetivos territórios. Além disso, exige que os Estados-Membros assegurem que outras autoridades nacionais apoiem o trabalho das autoridades competentes, uma medida fundamental sobretudo nos casos em que é necessária a aplicação de sanções penais para pôr cobro às infrações.

O capítulo estabelece ainda o conjunto mínimo de poderes de que as autoridades competentes necessitam para efeitos de cooperação e aplicação do acervo da União num contexto transfronteiriço. Em comparação com o atual regulamento, foram acrescentados mais alguns poderes, tais como o poder de efetuar compras «teste» e «compras mistério», de adotar medidas provisórias, de bloquear sítios Web, de impor sanções e de salvaguardar o direito de indemnização do consumidor em contexto transfronteiriço. Alguns dos poderes já vigentes foram clarificados de modo a assegurar que possuem o mesmo objeto e âmbito de aplicação em todos os Estados-Membros, por exemplo, o poder de aceder a qualquer informação ou documento pertinentes ou de realizar inspeções no local. Os Estados-Membros continuarão a poder decidir se o conjunto mínimo de poderes será exercido pelas autoridades competentes diretamente sob a sua própria autoridade ou sob a supervisão das autoridades judiciais.

Capítulo III – Mecanismo de assistência mútua

O mecanismo de assistência mútua é constituído por dois instrumentos: pedidos de informação (que permitem às autoridades competentes obter informações e elementos de prova além-fronteiras) e pedidos de medidas coercivas (através dos quais uma autoridade competente pode requerer que outra autoridade competente de outro Estado-Membro atue coercivamente).

O mecanismo de assistência mútua deverá ser utilizado para dar resposta às infrações cometidas no interior da União, que afetam os consumidores de um determinado Estado-Membro mas possuem um elemento transfronteiriço (por ex., um operador responsável com sede noutro Estado-Membro). O regulamento estabelece que a autoridade requerida tem a obrigação de responder a um pedido de assistência mútua no prazo-limite fixado em disposições de execução. Além dos poderes estabelecidos no regulamento, a autoridade requerida poderá fazer uso de outros poderes consagrados pela respetiva legislação

nacional para pôr cobro à infração. Assim que é efetuado um pedido de assistência mútua, a autoridade requerida deverá agir em nome dos consumidores do Estado-Membro da autoridade requerente como se se tratasse dos seus próprios consumidores.

Para permitir que Estados-Membros dotados de sistemas de aplicação da legislação envolvendo associações de consumidores façam pleno uso do mecanismo de assistência mútua, o regulamento define o papel dos órgãos designados passíveis de serem instados pelas autoridades competentes a acabar com uma infração ou a obter os elementos de prova necessários. O mecanismo de assistência mútua pode ser utilizado em ações contra infrações generalizadas (Capítulo IV), em particular se os elementos de prova se encontrarem num Estado-Membro que não seja afetado pela infração generalizada.

O regulamento reforça o mecanismo de forma a permitir resolver controvérsias entre autoridades competentes no âmbito do mecanismo de assistência mútua. O papel da Comissão no que concerne ao mecanismo de assistência mútua é reforçado através de uma monitorização sistemática, do fornecimento de orientação às autoridades competentes e da possibilidade de emitir pareceres a pedido das autoridades competentes ou por sua própria iniciativa.

Capítulo IV – Mecanismo de coordenação das atividades de vigilância, investigação e aplicação da legislação em matéria de infrações generalizadas

Este capítulo fornece os instrumentos necessários para lidar com as infrações generalizadas. Estes incluem ações coordenadas (Secção I), ações conjuntas contra as infrações generalizadas com importância ao nível da UE (Secção II) e investigações concertadas dos mercados (artigo 32.º).

Secção I

As ações coordenadas destinadas a combater as infrações generalizadas que não atinjam o patamar necessário para serem consideradas de importância ao nível da UE encontram-se reunidas num instrumento flexível, o que significa que é dada às autoridades competentes a liberdade de escolherem os meios mais adequados para lidar com tais infrações de entre os meios dispostos no regulamento. Tais ações deverão, em princípio, ser coordenadas pelas autoridades competentes. A Comissão só poderá assumir o papel de coordenadora quando tal se afigurar necessário considerando o âmbito da infração ou se existir a probabilidade de a infração prejudicar seriamente os interesses coletivos dos consumidores.

A secção estabelece opções para a condução de investigações coordenadas e para a tomada de medidas coercivas. Sempre que pertinente, o resultado da investigação coordenada e da avaliação do caso será divulgado através de uma posição comum. Com vista a assegurar a conformidade com a legislação da União em matéria de defesa do consumidor, as autoridades competentes poderão conferir poderes a outra autoridade para tomar medidas coercivas em representação dos consumidores de outros Estados-Membros afetados pela infração. As autoridades competentes poderão ainda agir simultaneamente em todos ou em alguns dos Estados-Membros afetados.

Apesar de não ser possível delegar a participação numa ação coordenada aos órgãos designados, estes poderão ser instruídos a adotar medidas de seguimento da aplicação integradas numa ação coordenada. Todavia, esta situação só será possível se as restantes autoridades competentes concordarem e se for possível garantir o sigilo profissional e comercial preconizado no regulamento.

Secção II

Esta secção estabelece um novo instrumento de combate às infrações generalizadas com importância ao nível da União, passíveis de prejudicar os consumidores de uma vasta parte da União. Estabelece o patamar a partir do qual as suspeitas de infrações são consideradas de importância ao nível da União. O patamar é determinado com base em dois critérios que devem ocorrer simultaneamente: o número de países envolvidos e a população afetada.

Cabe à Comissão decidir se o patamar que confere às infrações importância ao nível da UE foi alcançado, bem como lançar uma ação conjunta por decisão. Cabe também à Comissão o dever de coordenar a investigação e outras medidas que os Estados-Membros tenham de adotar para pôr cobro à infração. A participação numa ação conjunta é obrigatória para as autoridades competentes dos Estados-Membros afetados pela infração. A secção define ainda as razões passíveis de serem invocadas pelas autoridades competentes para se recusarem a participar na ação conjunta. A Comissão encerra a ação por decisão sempre que estiverem reunidas as condições para o encerramento da mesma.

O principal instrumento da ação conjunta é a posição comum das autoridades competentes em razão da matéria, através da qual são comunicados os resultados da investigação. A posição comum deverá ser transmitida ao operador responsável pela infração, devendo ser-lhe dada também a possibilidade de se defender.

O principal objetivo da ação conjunta consiste em acabar com a infração e assegurar, sempre que pertinente, a compensação do consumidor através de compromissos do operador que cometeu a infração. Nos casos em que seja improvável obter um compromisso do operador (por ex., no caso de infrações que envolvam operadores desonestos), as autoridades competentes poderão avançar imediatamente para a tomada de medidas coercivas necessárias para pôr cobro à infração. Esta opção deverá ser disponibilizada às autoridades competentes, de modo a garantir que os operadores não façam um uso abusivo do procedimento para contornar a legislação.

Relativamente às medidas coercivas, as autoridades competentes deverão selecionar a autoridade competente que reúna as melhores condições para tomar as medidas que permitam acabar com a infração. Ao celebrarem um acordo conferindo plenos poderes de representação a uma determinada autoridade competente, as restantes autoridades competentes permitem-lhe agir em nome dos consumidores de outros Estados-Membros como se fossem cidadãos nacionais. Sempre que necessário, as autoridades competentes podem também tomar medidas coercivas em simultâneo.

Secção III

Esta secção estabelece disposições comuns aplicáveis aos procedimentos relativos às ações coordenadas e conjuntas, tais como o direito do operador a ser ouvido, o papel do coordenador, a tomada de decisões e as línguas utilizadas. Além disso, estabelece a base jurídica para as investigações concertadas dos mercados (*sweeps*).

Capítulo V – Mecanismo de vigilância

O novo mecanismo de vigilância substitui o atual sistema de alertas CPC. Combina os alertas transmitidos ao abrigo do atual Regulamento CDC com uma mais vasta troca de informações, relevante e necessária para a deteção atempada de infrações generalizadas.

É prevista a possibilidade de outras entidades participarem no mecanismo de alerta através da emissão de alertas externos. O mecanismo de alerta pode ser acionado por duas categorias de entidades. Os órgãos designados e os centros europeus de consumidores estão já previstos no regulamento. A segunda categoria engloba as entidades nomeadas pelos Estados-Membros e pela Comissão de entre associações de consumidores, associações profissionais e outras entidades com conhecimentos adequados e interesses legítimos na defesa do consumidor. O

acesso ao mecanismo de alerta dessas entidades está limitado à emissão de «alertas a título informativo». Tendo em conta a obrigação de sigilo profissional, não terão acesso a outras informações ou mensagens de alertas trocadas entre as autoridades competentes.

Capítulo VI – Outras atividades ao nível da União

À semelhança do atual Regulamento CDC, este capítulo incide sobre a coordenação, a cooperação e o intercâmbio de informações sobre outras atividades ligadas à cooperação em matéria de aplicação da legislação.

Capítulo VII – Sigilo profissional e comercial e outras disposições

O sigilo profissional reveste-se de extrema importância, não só para proteger os interesses de terceiros, mas também para assegurar a eficácia da investigação e prevenir a destruição de provas. O regulamento assegura a proteção do sigilo profissional e comercial. Estabelece ainda que a informação recolhida através do conjunto mínimo de poderes atribuídos pelo regulamento só deve ser usada para assegurar a conformidade com as leis que protegem os interesses dos consumidores. O regulamento assegura ainda que os elementos de prova e os resultados das investigações obtidos através do conjunto mínimo de poderes podem ser utilizados além-fronteiras, em particular nos casos em que existem infrações generalizadas a combater.

O regulamento substitui a obrigação bienal de apresentação de relatórios prevista no atual regulamento por planos nacionais bienais de aplicação da legislação, visando assegurar o estabelecimento de prioridades e utilizar de forma mais eficiente os recursos para o combate às infrações no Mercado Único. Tendo em conta a natureza transnacional das infrações previstas no regulamento, cujos efeitos se estendem para além da jurisdição de um só Estado-Membro, o regulamento estabelece os princípios que regem a imposição de sanções a tais infrações.

Anexo

O anexo, que contém uma lista dos instrumentos legais que protegem os interesses dos consumidores, define o âmbito de aplicação do regulamento em razão da matéria (*rationae materiae*). Em comparação com o atual regulamento, o anexo é atualizado de modo a eliminar os instrumentos legais que já não se encontram em vigor e é alterado com vista a alargar o respetivo âmbito de aplicação a outros instrumentos legais da União em matéria de defesa do consumidor.

O alargamento do anexo a outros instrumentos legais da União no domínio acima referido deverá entrar em vigor antes da aplicação do regulamento.

Proposta de

REGULAMENTO DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO

relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação coerciva da legislação de defesa do consumidor

(Texto relevante para efeitos do EEE)

O PARLAMENTO EUROPEU E O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado da União Europeia, nomeadamente o artigo 114.º,

Tendo em conta a proposta da Comissão Europeia,

Após transmissão do projeto de ato legislativo aos parlamentos nacionais,

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social Europeu⁶⁰,

Deliberando nos termos do processo legislativo ordinário,

Considerando o seguinte:

- (1) O Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho⁶¹ estabelece normas e procedimentos harmonizados para facilitar a cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação coerciva transnacional da legislação de defesa do consumidor. O artigo 21.º-A prevê a análise da eficácia e dos procedimentos previstos no regulamento e, nos termos desse artigo, a Comissão concluiu que o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 não era suficiente para responder eficazmente aos desafios da aplicação coerciva da legislação colocados pelo Mercado Único, em particular pelo Mercado Único Digital.
- (2) A Estratégia para o Mercado Único Digital, adotada pela Comissão em 6 de maio de 2015, apontou como uma das prioridades a necessidade de se reforçar o nível de confiança dos consumidores mediante uma aplicação coerciva mais célere, ágil e coerente das normas de defesa do consumidor. A Estratégia para o Mercado Único, adotada pela Comissão em 28 de outubro de 2015, reiterou a necessidade de se reforçar a aplicação coerciva da legislação de defesa do consumidor da União com o Regulamento relativo à Cooperação no domínio da Defesa do Consumidor.
- (3) A consequente ineficácia na repressão das infrações transnacionais, em particular na esfera digital, permite que os operadores se subtraíam à aplicação coerciva da legislação, deslocando as suas atividades no interior da União. Deste facto decorrem distorções da concorrência para os operadores cumpridores da lei que operam quer ao nível nacional, quer ao nível transnacional, prejudicando diretamente os consumidores e abalando a sua confiança nas transações transnacionais e no Mercado Único. Assim sendo, para detetar, investigar e ordenar a cessação da prática de infrações no interior

⁶⁰ JO C 108 de 30.4.2004, p. 86.

⁶¹ Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor (JO L 364 de 9.12.2004, p. 1).

da União e de infrações generalizadas, é necessário elevar o nível de harmonização, estabelecendo uma cooperação efetiva e eficiente entre as autoridades públicas competentes para a aplicação coerciva da legislação de defesa dos interesses dos consumidores.

- (4) O Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho estabeleceu uma rede de autoridades públicas competentes da União. É necessária uma coordenação efetiva entre as diversas autoridades competentes que integram essa rede, bem como entre outras autoridades públicas nacionais. A função de coordenação do serviço de ligação único deve ser confiada a uma autoridade competente de cada Estado-Membro que disponha de poderes e recursos suficientes para assumir essa função essencial na rede de autoridades competentes.
- (5) Os consumidores também devem ser protegidos das infrações de curta duração cometidas no interior da União e das infrações generalizadas de curta duração, mas cujos efeitos nocivos podem prolongar-se muito depois da cessação da sua prática. As autoridades competentes devem dispor dos poderes necessários para investigar e ordenar a cessação da prática de tais infrações.
- (6) As autoridades competentes devem dispor também de um conjunto mínimo de poderes de inquérito e aplicação coerciva do regulamento, para cooperarem entre si e dissuadir os operadores de cometerem infrações no interior da União e infrações generalizadas. Esses poderes devem ser adequados para responder aos desafios da aplicação coerciva da legislação no domínio do comércio eletrónico e na esfera digital, em que a possibilidade de os operadores ocultarem ou alterarem facilmente a sua identidade é particularmente preocupante. Tais poderes devem garantir o intercâmbio válido dos elementos de prova entre as autoridades competentes, de modo a atingir-se igual nível de aplicação coerciva efetiva da legislação em todos os Estados-Membros.
- (7) Os Estados-Membros podem decidir se aqueles poderes serão exercidos pelas autoridades competentes diretamente, sob a sua própria autoridade, ou recorrendo aos tribunais competentes. Se os Estados-Membros decidirem que as autoridades competentes devem exercer os seus poderes recorrendo aos tribunais competentes, os Estados-Membros devem assegurar-se de que esses poderes podem ser exercidos de efetiva e atempadamente, e de que os custos desse exercício são proporcionados e não prejudicam a aplicação do presente regulamento.
- (8) Ao responderem a um pedido de assistência mútua, as autoridades competentes devem ainda, se pertinente, recorrer a outros poderes ou medidas que lhes sejam conferidos ao nível nacional, incluindo o poder de intentar ações penais ou de comunicar factos para efeitos de ação penal. É de extrema importância que as autoridades judiciais e outras, em particular as envolvidas na ação penal, disponham dos meios e poderes necessários para cooperarem eficaz e atempadamente com as autoridades competentes.
- (9) As autoridades competentes devem poder abrir inquéritos por sua própria iniciativa se tomarem conhecimento por outros meios que não as queixas dos consumidores de infrações cometidas no interior da União ou de infrações generalizadas. Esta possibilidade é particularmente importante para assegurar uma cooperação efetiva entre autoridades competentes na repressão de infrações generalizadas.
- (10) As autoridades competentes devem ter acesso a todos os elementos de prova, dados e informações necessários para apurar se foi cometida uma infração no interior da União ou uma infração generalizada e, em particular, para identificar o operador responsável, independentemente de quem se encontra na posse desses elementos de prova,

informações ou dados, bem como da localização e formato destes. As autoridades competentes devem poder pedir diretamente a terceiros da cadeia de valor digital que lhes facultem todos os elementos de prova, dados e informações necessários.

- (11) As autoridades competentes devem poder verificar o cumprimento da legislação de defesa do consumidor e obter elementos de prova de infrações cometidas no interior da União ou de infrações generalizadas, sobretudo das que ocorram durante ou após a aquisição de bens ou serviços. Devem, pois, poder efetuar aquisições-teste e adquirir bens ou serviços sob identidade falsa.
- (12) Em particular na esfera digital, as autoridades competentes devem poder pôr cobro a infrações de forma rápida e eficaz, nomeadamente se o operador que vende bens ou serviços ocultar a sua identidade ou deslocar as suas atividades no interior da União ou para um terceiro país, no intuito de evitar a aplicação coerciva da legislação. Nos casos em que se verifique um risco de prejuízo grave e irreparável para os consumidores, as autoridades competentes devem poder adotar medidas provisórias para evitar ou atenuar esse prejuízo, incluindo, se necessário, a suspensão de sítios *web*, domínios ou quaisquer outros sítios, serviços ou contas digitais similares. Além disso, as autoridades competentes devem dispor dos poderes necessários para fechar, ou mandar fechar por um prestador de serviços, sítios *web*, domínios ou quaisquer outros sítios, serviços ou contas digitais similares.
- (13) Para assegurar que os operadores não cometem infrações nem reincidem nestas, e não tiram proveito das infrações cometidas, as normas sancionatórias adotadas pelos Estados-Membros em conformidade com os requisitos legais da União em matéria de defesa dos interesses do consumidor devem ser aplicadas igualmente às infrações cometidas no interior da União e às infrações generalizadas. Pelos mesmos motivos, os consumidores devem ter direito a ressarcimento dos prejuízos causados por essas infrações.
- (14) No que diz respeito ao ressarcimento dos consumidores, as autoridades competentes devem definir medidas proporcionadas, justas e razoáveis, que previnam ou reduzam o risco de recorrência das infrações, tendo em conta, em particular, os benefícios estimados para os consumidores e os custos administrativos razoáveis potencialmente associados à aplicação dessas medidas. Se os consumidores em causa não puderem ser identificados de todo ou sem custos desproporcionados para o operador responsável, a autoridade competente poderá ordenar que os lucros obtidos com a infração revertam para o erário público ou para um beneficiário designado pela autoridade competente ou pela legislação nacional.
- (15) A efetividade e a eficácia do mecanismo de assistência mútua devem ser aumentadas. As informações pedidas devem ser prestadas de forma atempada, e as necessárias medidas coercivas adotadas também atempadamente. Assim, a Comissão deve estabelecer, através de atos de execução, prazos vinculativos para a resposta aos pedidos de informação e de medidas coercivas pelas autoridades competentes, bem como clarificar procedimentos e outros aspetos do tratamento dos pedidos de informação e de medidas coercivas.
- (16) A Comissão deve poder coordenar e acompanhar melhor o funcionamento do mecanismo de assistência mútua, emitir orientações, formular recomendações e emitir pareceres aos Estados-Membros quando surgem problemas. A Comissão deve ainda poder auxiliar mais efetiva e rapidamente as autoridades competentes a resolverem disputas sobre a interpretação das obrigações que lhes incumbem por força do mecanismo de assistência mútua.

- (17) Devem ser estabelecidas normas processuais harmonizadas para a coordenação da vigilância, dos inquéritos e da aplicação coerciva da legislação às infrações generalizadas. As ações coordenadas contra as infrações generalizadas devem permitir às autoridades competentes selecionar os instrumentos mais adequados e eficientes para pôr cobro às referidas infrações e para assegurar a indemnização dos consumidores prejudicados.
- (18) O rastreio coordenado (*sweeps*) de sítios *web* de comércio eletrónico é outra forma de coordenação da aplicação coerciva da legislação que já deu provas de eficácia na repressão das infrações e que, por isso, deve ser conservada e reforçada no futuro.
- (19) As infrações generalizadas ao nível da União podem causar graves prejuízos à maioria dos consumidores da União. Impõe-se, portanto, o estabelecimento de um procedimento específico de coordenação ao nível da União, assumindo obrigatoriamente a Comissão a função de coordenadora. Para assegurar que o procedimento é iniciado atempada, coerente e efetivamente, e que as condições são verificadas uniformemente, caberá à Comissão verificar se as condições para o início do procedimento se encontram reunidas. Sempre que necessário, os processos nacionais devem poder utilizar continuamente os elementos de prova e as informações recolhidas durante a ação conjunta.
- (20) No âmbito das infrações generalizadas, sejam elas ou não ao nível da União, devem ser respeitados os direitos de defesa dos operadores em causa. Para tal, ao operador deve ser dado o direito de ser ouvido no decorrer do processo e de o fazer na língua da sua escolha.
- (21) Se um operador responsável pela infração generalizada, seja ela ou não ao nível da União, não puser cobro voluntariamente à prática da infração, as autoridades competentes dos Estados-Membros afetados devem designar uma autoridade competente de um Estado-Membro para tomar as medidas coercivas adaptadas para proteger os direitos dos consumidores residentes nos demais Estados-Membros afetados pela infração. Essa autoridade competente deve ser designada tendo em conta a sua capacidade de agir eficazmente contra o operador, se este se encontrar, por exemplo, sediado no Estado-Membro dessa autoridade. A autoridade competente designada deve tratar os consumidores dos restantes Estados-Membros como trataria os do seu Estado-Membro. Sempre que necessário, para evitar a aplicação extraterritorial da legislação, vários ou todos os Estados-Membros afetados pela infração devem poder adotar simultaneamente medidas coercivas, de forma a protegerem os seus consumidores ou os consumidores residentes noutros Estados-Membros. Estas medidas poderão ser necessárias para, por exemplo, pôr cobro a infrações de natureza semelhante cometidas por filiais de uma empresa estabelecida em mais do que um Estado-Membro que afetem apenas os consumidores desses Estados-Membros, sem um elemento transnacional aparente (infrações paralelas).
- (22) Os mecanismos de vigilância e de alerta deve, ser reforçados por forma a garantir a deteção atempada e efetiva de infrações generalizadas. As informações a trocar e o seguimento a dar-lhes devem ser clarificados de modo a assegurar que os alertas «para ação» são devidamente tidos em conta. A Comissão deve coordenar o funcionamento do mecanismo de vigilância.
- (23) As organizações de consumidores desempenham um papel fundamental na informação dos consumidores sobre os seus direitos e na sua educação para a defesa dos seus interesses, inclusivamente na resolução de litígios. Os consumidores devem ser

incentivados a cooperar com as autoridades competentes no reforço da aplicação do presente regulamento. As organizações de consumidores, em particular aquelas em quem podem ser delegadas tarefas de aplicação coerciva da legislação ao abrigo do presente regulamento, e os centros europeus de consumidores devem poder notificar às autoridades competentes suspeitas de infrações e partilhar com estas as informações necessárias para detetar, investigar e pôr cobro a infrações cometidas no interior da União e infrações generalizadas.

- (24) As infrações generalizadas ao nível da União devem ser resolvidas efetiva e eficientemente. Para tal, devem ser coordenados o estabelecimento de prioridades na aplicação coerciva da legislação e o planeamento das ações ao nível dos Estados-Membros, e partilhados os recursos das autoridades competentes. Para o efeito, deverá ser implementado um sistema bienal rotativo de planeamento das medidas coercivas.
- (25) Os dados relativos às queixas apresentadas pelos consumidores podem ajudar os decisores políticos, ao nível nacional ou da União, a apreciar o funcionamento dos mercados de consumo e a detetar infrações. Com vista a facilitar o intercâmbio de tais dados ao nível da União, a Comissão adotou uma recomendação relativa à utilização de uma metodologia harmonizada para classificar e comunicar queixas e pedidos de informação dos consumidores⁶². Essa recomendação deve ser acatada de modo a apoiar plenamente a cooperação no domínio da aplicação coerciva da lei e a facilitar a deteção de infrações cometidas no interior da União e infrações generalizadas.
- (26) Os desafios da aplicação coerciva da legislação que ultrapassam as fronteiras da União e os interesses dos consumidores da União deverão ser defendidos contra operadores desonestos estabelecidos em países terceiros. Importa, pois, negociar com esses países acordos internacionais de assistência mútua no domínio da aplicação coerciva da legislação de defesa dos interesses dos consumidores. Tais acordos internacionais devem incluir a matéria objeto do presente regulamento e ser negociados ao nível da União, para assegurar um nível ótimo de proteção dos consumidores da União e uma boa cooperação com os países terceiros.
- (27) Devem ser conferidos à Comissão poderes de execução que lhe permitam garantir condições uniformes de aplicação e de exercício dos poderes mínimos pelas autoridades competentes, bem como estabelecer prazos e outros elementos dos procedimentos de repressão de infrações cometidas no interior da União e de infrações generalizadas, e ainda regulamentar o mecanismo de vigilância e a cooperação administrativa entre as autoridades competentes. Tais poderes devem ser exercidos nos termos do Regulamento (UE) n.º 182/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho⁶³.
- (28) Deve ser aplicado o procedimento de exame na adoção de atos ao abrigo dos artigos 10.º, 11.º, 12.º, 13.º, 15.º, 20.º, 27.º, 31.º, 32.º, 34.º, 35.º, 36.º, 37.º, 39.º, 43.º e 46.º do presente regulamento, uma vez que se trata de atos de âmbito geral.
- (29) O presente regulamento complementa as normas setoriais da União que preveem a cooperação entre reguladores setoriais e as normas setoriais da União em matéria de indemnização dos consumidores por prejuízos decorrentes de infrações a essas

⁶² Recomendação da Comissão relativa à utilização de uma metodologia harmonizada para classificar e comunicar queixas e pedidos de informação dos consumidores (2010/304/UE, JO L 136, 2.6.2010, pp. 1-31).

⁶³ Regulamento (UE) n.º 182/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011, que estabelece as regras e os princípios gerais relativos aos mecanismos de controlo pelos Estados-Membros do exercício das competências de execução pela Comissão (JO L 55 de 28.2.2011, pp. 13–18).

normas. O presente regulamento não prejudica outros sistemas e redes de cooperação estabelecidos por legislação setorial da União. O presente regulamento promove ainda a cooperação e a coordenação entre a rede de defesa do consumidor e as redes dos organismos e autoridades reguladoras estabelecidas por legislação setorial da União.

- (30) O presente regulamento não prejudica as normas da União vigentes em matéria de poderes dos organismos reguladores nacionais estabelecidos por legislação setorial da União. Sempre que pertinente e possível, tais organismos devem utilizar os poderes que lhes são conferidos pelas legislações nacional e da União para fazer cessar ou proibir a prática de infrações cometidas no interior da União ou de infrações generalizadas, ou para auxiliar as autoridades competentes a fazê-lo.
- (31) Ao cálculo do montante das indemnizações a pagar por prejuízos aos interesses coletivos dos consumidores, devem aplicar-se as normas setoriais da União relativas aos passageiros, como as dos Regulamentos (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho⁶⁴, (CE) n.º 1371/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho⁶⁵, (UE) n.º 1177/2010 do Parlamento Europeu e do Conselho⁶⁶ e (UE) n.º 181/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho⁶⁷. Nos casos em que a legislação setorial da União não abrange as indemnizações por prejuízos causados por infrações cometidas no interior da União ou por infrações generalizadas, a indemnização deve ser estabelecida com base na legislação nacional aplicável.
- (32) O presente regulamento não prejudica as funções nem os poderes das autoridades competentes e da Autoridade Bancária Europeia no domínio da defesa dos interesses económicos coletivos dos consumidores em questões relacionadas com serviços de contas de pagamento e contratos de crédito à habitação no âmbito das Diretivas 2014/17/UE do Parlamento Europeu e do Conselho⁶⁸ e 2014/92/UE do Parlamento Europeu e do Conselho⁶⁹.
- (33) Atentos os atuais mecanismos de cooperação estabelecidos pelas Diretivas 2014/17/UE do Parlamento Europeu e do Conselho e 2014/92/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, o mecanismo de assistência mútua (capítulo III) não deve aplicar-se às infrações cometidas no interior da União que relevem do seus âmbitos.
- (34) O presente regulamento não prejudica as sanções estabelecidas por legislação setorial da União e por legislação da União em matéria de defesa do consumidor, aplicáveis às infrações cometidas ao nível nacional. As autoridades competentes devem, se

⁶⁴ Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos (JO L 46 de 17.2.2004, p. 1).

⁶⁵ Regulamento (CE) n.º 1371/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2007, relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários (JO L 315 de 3.12.2007, p. 14).

⁶⁶ Regulamento (UE) n.º 1177/2010 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de novembro de 2010, relativo aos direitos dos passageiros do transporte marítimo e por vias navegáveis interiores (JO L 334 de 17.12.2010, p. 1)

⁶⁷ Regulamento (UE) n.º 181/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011, respeitante aos direitos dos passageiros no transporte de autocarro e que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 (JO L 55 de 28.2.2011, p. 1).

⁶⁸ Diretiva 2014/17/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 4 de fevereiro de 2014, relativa aos contratos de crédito aos consumidores para imóveis de habitação (JO L 60 de 28.2.2014, p. 34).

⁶⁹ Diretiva 2014/92/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de julho de 2014, relativa à comparabilidade das comissões relacionadas com as contas de pagamento, à mudança de conta de pagamento e ao acesso a contas de pagamento com características básicas (JO L 257 de 28.8.2014, p. 214).

adequado, aplicar as disposições nacionais de execução dessa legislação, tendo em conta a dimensão e o alcance reais da infração, assim como os prejuízos por esta causados aos consumidores de outros Estados-Membros.

- (35) O presente regulamento respeita os direitos fundamentais e observa os princípios reconhecidos, em particular, na Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia⁷⁰. Por conseguinte, o presente regulamento deve ser interpretado e aplicado no respeito desses direitos e princípios. No exercício do conjunto mínimo de poderes estabelecido pelo presente regulamento, as autoridades competentes devem esforçar-se por obter um equilíbrio adequado entre os interesses protegidos pelos direitos fundamentais, como um elevado nível de defesa do consumidor, a liberdade de empresa e a liberdade de informação.
- (36) Atendendo a que o objetivo do presente regulamento, nomeadamente a cooperação entre autoridades nacionais responsáveis pela aplicação coerciva da legislação de defesa do consumidor, não pode ser suficientemente cumprido pelos Estados Membros, pelo facto de estes, isoladamente, não poderem assegurar a cooperação e coordenação, podendo, pois, ser mais perfeitamente alcançado ao nível da União, em razão do seu âmbito territorial e pessoal, a União pode tomar medidas de acordo com o princípio da subsidiariedade, consagrado no artigo 5.º do Tratado da União Europeia. De acordo com o princípio da proporcionalidade consagrado no mesmo artigo, o presente regulamento não excede o necessário para atingir aquele objetivo,
- (37) O Regulamento (CE) n.º 2006/2004 deve, portanto, ser revogado,

ADOTARAM O PRESENTE REGULAMENTO:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES INTRODUTÓRIAS

Artigo 1.º

Objeto

O presente regulamento estabelece as condições em que as autoridades competentes designadas nos Estados-Membros como responsáveis pela aplicação coerciva da legislação de defesa dos interesses dos consumidores devem cooperar entre si e com a Comissão, a fim de assegurar o cumprimento dessa legislação e o bom funcionamento do mercado interno, e de reforçar a proteção dos interesses económicos dos consumidores.

Artigo 2.º

Âmbito de aplicação

1. O presente regulamento aplica-se às infrações cometidas no interior da União e às infrações generalizadas, definidas no artigo 3.º, alíneas b) e c).

⁷⁰ JO C 364 de 18.12.2000, p. 1.

2. O presente regulamento aplica-se também às infrações cometidas no interior da União e às infrações generalizadas, de curta duração, mesmo que tenham cessado antes do início ou da conclusão do processo de aplicação coerciva.
3. O presente regulamento não prejudica as normas da União em matéria de direito internacional privado, em particular as referentes à competência do tribunal e à lei aplicável.
4. O presente regulamento não prejudica a aplicação, nos Estados-Membros, de medidas relativas à cooperação judiciária em matéria penal e civil, em particular as respeitantes ao funcionamento da Rede Judiciária Europeia.
5. O presente regulamento não prejudica eventuais obrigações suplementares de assistência mútua no âmbito da defesa dos interesses económicos coletivos dos consumidores, designadamente em matéria penal, resultantes de outros textos legais, incluindo acordos bilaterais ou multilaterais, cujo cumprimento incumba aos Estados-Membros.
6. O presente regulamento não prejudica a função nem os poderes das autoridades competentes e da Autoridade Bancária Europeia conferidos pela Diretiva 2014/17/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 4 de fevereiro de 2014, relativa aos contratos de crédito aos consumidores para imóveis de habitação, e pela Diretiva 2014/92/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de julho de 2014, relativa à comparabilidade das comissões relacionadas com as contas de pagamento, à mudança de conta de pagamento e ao acesso a contas de pagamento com características básicas.
7. O capítulo III do presente regulamento não se aplica às infrações cometidas no interior da União previstas na seguinte legislação:
 - (a) Diretiva 2014/17/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 4 de fevereiro de 2014, relativa aos contratos de crédito aos consumidores para imóveis de habitação;
 - (b) Diretiva 2014/92/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de julho de 2014, relativa à comparabilidade das comissões relacionadas com as contas de pagamento, à mudança de conta de pagamento e ao acesso a contas de pagamento com características básicas.
8. O presente regulamento não prejudica a aplicação da Diretiva 2009/22/CE do Parlamento Europeu e do Conselho⁷¹.

Artigo 3.º

Definições

Para efeitos do presente regulamento, entende-se por:

- (a) «Legislação de defesa dos interesses dos consumidores», as diretivas transpostas para a ordem jurídica interna dos Estados-Membros, bem como os regulamentos enumerados no anexo;
- (b) «Infração cometida no interior da União», qualquer ação ou omissão, quer se encontre em curso ou tenha cessado, contrária à legislação de defesa dos interesses dos consumidores, que tenha prejudicado, prejudique ou seja suscetível de prejudicar os interesses coletivos dos consumidores residentes num Estado-Membro diferente daquele em que a ação ou omissão teve origem ou foi cometida, em que se encontre

⁷¹ Diretiva 2009/22/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de abril de 2009, relativa às ações inibitórias em matéria de proteção dos interesses dos consumidores (JO L 110, 1.5.2009, p. 30).

estabelecido o operador responsável, ou em que sejam encontrados elementos de prova ou bens do operador pertinentes à ação ou à omissão;

- (c) «Infração generalizada»:
- (1) qualquer ação ou omissão contrária à legislação de defesa dos interesses dos consumidores que tenha prejudicado, prejudique ou seja suscetível de prejudicar os interesses coletivos dos consumidores residentes em, pelo menos, dois Estados-Membros diferentes daquele em que a ação ou omissão teve origem ou foi cometida, em que se encontre estabelecido o operador responsável, ou em que sejam encontrados elementos de prova ou bens pertinentes à ação ou omissão, independentemente de a ação ou omissão se encontrar em curso ou ter já cessado; -
 - (2) quaisquer ações ou omissões contrárias à legislação de defesa dos interesses dos consumidores, com características comuns, como configuração da mesma prática ilegal ou do mesmo interesse infringido, ou ocorrência simultânea em, pelo menos, dois Estados-Membros;
- (d) «Autoridade requerente», a autoridade competente que apresenta o pedido de assistência mútua;
- (e) «Autoridade requerida», a autoridade competente a quem se dirija o pedido de assistência mútua;
- (f) «Operador», qualquer pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que atue no âmbito do seu comércio, negócio, ofício ou profissão, inclusivamente através de qualquer outra pessoa que aja em seu nome ou em sua representação;
- (g) «Vigilância do mercado», as atividades, ações ou medidas de uma autoridade competente, destinadas a detetar infrações cometidas no interior da União ou infrações generalizadas, cuja prática tenha cessado ou subsista;
- (h) «Queixa do consumidor», uma declaração, fundamentada em elementos de prova razoáveis, de que um operador cometeu ou, provavelmente, cometerá uma infração à legislação de defesa dos interesses dos consumidores;
- (i) «Prejuízo dos interesses coletivos dos consumidores», prejuízo real ou potencial dos interesses de alguns consumidores afetados por infrações cometidas no interior da União ou por infrações generalizadas, que deve ser presumido, em particular, se a infração prejudicar, efetiva ou potencialmente, ou houver probabilidade de prejudicar, um número significativo de consumidores em situação semelhante.

Artigo 4.º

Prazos de prescrição das infrações

1. As autoridades competentes podem investigar as infrações referidas no artigo 2.º e proibir os operadores de nelas reincidirem. As autoridades competentes podem impor sanções por tais infrações no prazo de cinco anos a contar da data de cessação da sua prática.
2. O prazo de prescrição para a imposição de sanções começa a correr na data de cessação da prática da infração.
3. Qualquer medida de inquérito tomada pela autoridade competente, ou qualquer processo de aplicação coerciva da lei referente à infração suspende o decurso do prazo de prescrição para

a imposição de sanções até que seja adotada a decisão final sobre a matéria. O prazo de prescrição para a imposição de sanções é suspenso pelo período de pendência em tribunal de um processo de que a decisão, ordem ou outra medida da autoridade competente seja objeto.

CAPÍTULO II

AUTORIDADES COMPETENTES E SEUS PODERES

Artigo 5.º

Autoridades competentes e serviços de ligação únicos

1. Os Estados-Membros devem designar como autoridades competentes autoridades públicas estabelecidas nacionais, regionais ou locais com responsabilidades específicas na aplicação coerciva da legislação de defesa dos interesses dos consumidores.
2. As autoridades competentes devem cumprir as suas obrigações decorrentes do presente regulamento como se agissem em nome e por conta dos consumidores do seu país.
3. Cada Estado-Membro deve designar uma autoridade competente como serviço de ligação único.
4. O serviço de ligação único deve ser responsável pela coordenação das atividades de inquérito e de aplicação coerciva da legislação às infrações cometidas no interior da União e às infrações generalizadas, levadas a efeito pelas autoridades competentes, por outras autoridades públicas, a que se refere o artigo 6.º, pelos organismos designados a que se refere o artigo 13.º e pelas entidades participantes no mecanismo de alerta a que se refere o artigo 34.º.
5. Os Estados-Membros devem garantir que as autoridades competentes e os serviços de ligação únicos dispõem dos recursos adequados necessários para a aplicação do presente regulamento e para o uso eficaz dos seus poderes em conformidade com o disposto no artigo 8.º, incluindo suficientes recursos orçamentais e outros, e ainda dos conhecimentos, procedimentos e outras disposições.
6. Se dispuserem de mais do que uma autoridade competente no seu território, os Estados-Membros devem assegurar-se de que os seus deveres se encontram claramente definidos e de que essas autoridades cooperam estreitamente, de modo a poderem cumprir eficazmente os seus deveres.

Artigo 6.º

Cooperação com outras autoridades públicas e organismos designados

1. Cada Estado-Membro pode impor a outras autoridades públicas a obrigação de assistirem as autoridades competentes no cumprimento das suas obrigações.
2. As autoridades competentes podem pedir às autoridades públicas referidas no n.º 1 que, no âmbito da sua competência decorrente da lei nacional, tomem todas as medidas coercivas necessárias para pôr cobro ou proibir infrações cometidas no interior da União ou infrações generalizadas.
3. Os Estados-Membros devem assegurar-se de que as outras autoridades públicas dispõem dos meios e poderes necessários para uma cooperação eficaz com as autoridades competentes na aplicação do presente regulamento. Essas autoridades públicas devem informar

regularmente a autoridade competente das medidas tomadas na aplicação do presente regulamento.

4. Os Estados-Membros podem designar organismos com um interesse legítimo na cessação ou proibição de infrações («organismos designados») para, no âmbito da sua competência decorrente da lei nacional, recolherem a necessária informação e tomada das necessárias medidas coercivas em nome de autoridades competentes requeridas.

5. Os Estados-Membros devem assegurar a cooperação entre as autoridades competentes e os organismos designados, com vista, em particular, a garantirem que sejam imediatamente comunicadas às primeiras as infrações referidas no artigo 2.º.

Artigo 7.º

Informação e listas

1. Os Estados-Membros devem comunicar imediatamente à Comissão e aos demais Estados-Membros a identidade das autoridades competentes, do serviço de ligação único, dos organismos designados a que se refere o artigo 13.º e das entidades participantes no mecanismo de alerta definido no artigo 34.º, bem como quaisquer alterações dos mesmos.

2. A Comissão deve publicar e manter atualizada no seu sítio *web* a lista dos serviços de ligação únicos, das autoridades competentes, dos organismos designados e das entidades.

Artigo 8.º

Poderes mínimos de das autoridades competentes

1. As autoridades competentes devem dispor dos poderes de inquérito e de atuação coerciva necessários à aplicação do presente regulamento, e exercê-los-á em conformidade com o presente regulamento e com a lei nacional.

2. As autoridades competentes devem dispor, no mínimo, dos poderes a seguir enunciados, e exercê-los nas condições definidas do artigo 9.º:

- (a) Aceder a qualquer documento, dado ou informação pertinente a infrações abrangidas pelo presente regulamento, quaisquer que sejam a sua forma ou formato, meio ou local onde se encontrem guardados;
- (b) Exigir a qualquer pessoa singular ou coletiva, incluindo bancos, prestadores de serviços de Internet, registos e registadores de nomes de domínio e prestadores de serviços de alojamento, a comunicação de qualquer informação, dado ou documento pertinente, quaisquer que sejam a sua forma ou formato, meio ou local onde se encontrem guardados, para, entre outros efeitos, identificação e rastreio de fluxos financeiros e de dados, ou confirmação da identidade de pessoas envolvidas em fluxos financeiros e de dados, informações sobre contas bancárias e titularidade de sítios *web*;
- (c) Exigir a qualquer autoridade pública, organismo ou agência do Estado-Membro da autoridade competente, a prestação de qualquer informação, dado ou documento pertinente, quaisquer que sejam a sua forma ou formato, meio ou local onde se encontrem guardados, para, entre outros efeitos, identificação e rastreio de fluxos financeiros e de dados, ou confirmação da identidade de pessoas envolvidas em fluxos financeiros e de dados, informações sobre contas bancárias e titularidade de sítios *web*;

- (d) Efetuar as inspeções necessárias no local, nomeadamente entrar em quaisquer instalações, terrenos ou meios de transporte, ou pedir a outras autoridades que o façam, para examinar, apreender, tirar ou obter cópias de informações, dados ou documentos, qualquer que seja o meio onde se encontram guardados; Selar quaisquer instalações ou suportes de informação, dados ou documentos pelo tempo necessário à realização da inspeção; Pedir a qualquer representante ou membro do pessoal do operador em causa explicações sobre factos, informações ou documentos relativos ao assunto da inspeção, e registar as respostas;
- (e) Adquirir bens ou serviços mediante compras-teste, para rastrear infrações ao presente regulamento e obter elementos de prova;
- (f) Adquirir bens ou serviços sob identidade falsa, para rastrear infrações e obter elementos de prova;
- (g) Adotar medidas provisórias que evitem prejuízos graves e irreparáveis ao consumidor, nomeadamente suspender sítios *web*, domínios ou quaisquer outros sítios, serviços ou contas digitais similares;
- (h) Encetar, por iniciativa própria, inquéritos ou procedimentos com vista à cessação ou à proibição de infrações cometidas no interior da União ou de infrações generalizadas e, se se justificar, publicar as informações obtidas;
- (i) Obter do operador responsável pela infração cometida no interior da União, ou pela infração generalizada, um compromisso de cessação da sua prática e, se necessário, de indemnização dos consumidores pelos prejuízos causados;
- (j) Pedir por escrito ao operador em questão que ponha termo à prática da infração;
- (k) Fazer cessar ou a proibir a prática da infração;
- (l) Encerrar sítios *web*, domínios ou quaisquer outros sítios, serviços ou contas digitais similares, inclusivamente por intermédio de outra autoridade pública ou de terceiros a quem peçam que implemente tais medidas;
- (m) Impor sanções, incluindo coimas e pagamentos, por infrações cometidas no interior da União e infrações generalizadas, e pelo incumprimento de qualquer decisão, ordem, medida provisória, compromisso ou outra medida adotada nos termos do presente regulamento;
- (n) Ordenar ao operador responsável pela infração cometida no interior da União, ou pela infração generalizada, que indemneze os consumidores prejudicados pela infração, sob forma, entre outras, de indemnização pecuniária, possibilidade de resolução do contrato ou outras medidas de ressarcimento dos consumidores prejudicados pela infração;
- (o) Ordenar a restituição dos ganhos obtidos com as infrações, incluindo a reversão de tais ganhos para o erário público ou para um beneficiário designado pela autoridade competente ou pela lei nacional;
- (p) Publicar as decisões finais, assim como as medidas ou ordens provisórias, incluindo a identidade do operador responsável pela infração cometida no interior da União, ou pela infração generalizada;

- (q) Consultar os consumidores, associações de consumidores, organismos designados e demais pessoas interessadas na eficácia dos compromissos propostos para fazer cessar a infração e anular os prejuízos por esta causados.

Artigo 9.º

Exercício dos poderes mínimos

1. As autoridades competentes devem exercer os poderes enunciados no artigo 8.º de acordo com o presente regulamento e com a lei nacional, de um dos seguintes modos:

- (a) diretamente, sob a sua própria autoridade; -
(b) através dos tribunais competentes, pedindo-lhes que profiram a decisão necessária, inclusivamente, sempre que adequado, interpondo recurso, se não for sido dado provimento ao pedido de prolação daquela decisão.

2. Na medida em que autoridades competentes exerçam os seus poderes pedindo aos tribunais que profiram as decisões necessárias, os tribunais são competentes para proferirem essas decisões, devendo agir no quadro do presente regulamento.

3. Os Estados-Membros devem assegurar-se de que as custas judiciais e outros encargos relativos à adoção das decisões judiciais nos processos intentados em aplicação do presente regulamento são proporcionados e não prejudicam a aplicação deste.

Artigo 10.º

Poderes de execução

A Comissão pode adotar atos de execução que estabeleçam as condições do exercício dos poderes mínimos atribuídos das autoridades competentes a que se refere o artigo 8.º. Os atos de execução devem ser adotados segundo o procedimento de exame a que se refere o artigo 48.º, n.º 2.

CAPÍTULO III

MECANISMO DE ASSISTÊNCIA MÚTUA

Artigo 11.º

Pedidos de informação

1. A pedido da autoridade requerente, a autoridade requerida deve prestar sem demora todas as informações pertinentes para verificar se foi cometida uma infração no interior da União e para fazer cessar a sua prática. A autoridade requerida deve informar sem demora a Comissão do pedido de informação e da resposta recebida.

2. A autoridade requerida deve levar a cabo os inquéritos adequados e tomar as medidas necessárias e adequadas para recolher as informações pedidas. Se necessário, os inquéritos devem ser efetuados com a assistência de outras autoridades públicas ou de organismos designados.

3. A pedido da autoridade requerente, a autoridade requerida pode autorizar funcionários competentes da autoridade requerente a acompanharem os funcionários competentes da autoridade requerida no decurso dos inquéritos.

4. A autoridade requerida deve responder ao pedido segundo o procedimento dos pedidos de informação e nos prazos estabelecidos pela Comissão no ato de execução.

5. A Comissão deve adotar atos de execução que estabeleçam os prazos, formulários-tipo e pormenores dos procedimentos dos pedidos de informação. Os atos de execução devem ser adotados segundo o procedimento de exame a que se refere o artigo 48.º, n.º 2.

Artigo 12.º

Pedido de medidas coercivas

1. A pedido da autoridade requerente, a autoridade requerida deve tomar todas as medidas coercivas necessárias para fazer cessar ou proibir a prática da infração no interior da União, incluindo a imposição de sanções e a ordem de indemnização dos consumidores pelos prejuízos causados pela infração, e sua agilização.

2. A fim de cumprir as obrigações estabelecidas no n.º 1, a autoridade requerida deve exercer os poderes enunciados no artigo 8.º, bem como quaisquer outros poderes que lhe sejam conferidos pelo direito nacional. A autoridade requerida deve determinar as medidas coercivas adequadas para fazer cessar ou proibir a prática da infração no interior da União de forma proporcionada, efetiva e eficiente. Se necessário, essas medidas devem ser determinadas e aplicadas com a assistência de outras autoridades públicas.

3. A autoridade requerida deve informar e consultar com regularidade a autoridade requerente sobre os passos e as medidas tomadas. A autoridade requerida deve informar sem demora a autoridade requerente, as autoridades competentes dos demais Estados-Membros e a Comissão, através da base de dados a que se refere o artigo 43.º, das medidas tomadas e do seu efeito sobre a infração cometida no interior da União, incluindo as seguintes informações:

- (a) Se foram impostas medidas provisórias;
- (b) Se a prática da infração cessou;
- (c) As sanções impostas;
- (d) Em que medida foram os consumidores compensados;
- (e) Se as medidas adotadas foram aplicadas.

4. A autoridade requerida deve responder ao pedido segundo o procedimento dos pedidos de medidas coercivas e nos prazos estabelecidos pela Comissão no ato de execução.

5. A Comissão deve adotar atos de execução que estabeleçam os prazos, formulários-tipo e pormenores do procedimento dos pedidos de medidas coercivas. Os atos de execução devem ser adotados segundo o procedimento de exame a que se refere o artigo 48.º, n.º 2.

Artigo 13.º

Função dos organismos designados

1. A autoridade requerida pode instruir os organismos designados para recolher a informação necessária ou a tomar as medidas coercivas necessárias para fazer cessar ou proibir a prática da infração. A autoridade requerida só pode fazê-lo se o organismo em causa puder obter a informação requerida, ou fazer cessar ou proibir a prática da infração tão eficaz eficiente como a autoridade requerida.

2. A autoridade requerida deve assegurar-se de que a instrução dos organismos designados não conduz à divulgação de informações sujeitas às normas de confidencialidade e de sigilo profissional e comercial estabelecidas no artigo 41.º.

3. Se o organismo designado não fizer cessar ou proibir a prática da infração no interior da União no prazo estabelecido nos termos do artigo 11.º, n.º 4, e do artigo 12.º, n.º 4, cabe à autoridade requerida satisfazer o pedido nos termos dos artigos 11.º e 12.º.

4. Antes de instruir o organismo designado, a autoridade competente requerida deve consultar a autoridade requerente sobre a sua intenção de o fazer. Se a autoridade requerente discordar da instrução de um organismo designado, deve informar sem demora a autoridade requerida, por escrito, fundamentando a sua objeção. Neste caso, a autoridade requerida não pode instruir um organismo designado, cabendo-lhe satisfazer o pedido.

6. A Comissão deve adotar atos de execução que estabeleçam os prazos, formulários-tipo e pormenores dos procedimentos que envolvem organismos designados. Os atos de execução devem ser adotados segundo o procedimento de exame a que se refere o artigo 48.º, n.º 2.

Artigo 14.º

Procedimento dos pedidos de assistência mútua

1. A autoridade requerente deve assegurar-se de que todos os pedidos de assistência mútua contêm informações suficientes para permitir que a autoridade requerida lhes dê seguimento, incluindo os elementos de prova necessários que só possam ser obtidos no Estado-Membro da autoridade requerente.

2. Os pedidos devem ser enviados pela autoridade requerente ao serviço de ligação único do Estado-Membro da autoridade requerida, bem como ao serviço de ligação único do Estado-Membro da autoridade requerente, para informação. Os pedidos devem ser transmitidos sem demora pelo serviço de ligação único do Estado-Membro da autoridade requerida à autoridade competente adequada.

3. Os pedidos de assistência mútua e todas as comunicações conexas devem ser efetuados por escrito, utilizando um formulário-tipo, e transmitidos por via eletrónica através da base de dados constituída, [?] em conformidade com o artigo 43.º.

4. As línguas a utilizar nos pedidos de assistência mútua e nas comunicações conexas devem ser acordadas pelas autoridades competentes envolvidas.

5. Se não for possível acordar nas línguas, os pedidos devem ser transmitidos na língua oficial do Estado-Membro da autoridade requerente e as respostas na língua oficial do Estado-Membro da autoridade requerida. Neste caso, cada autoridade competente deve assegurar as necessárias traduções dos pedidos, das respostas e de outros documentos recebidos das demais autoridades competentes.

6. A autoridade requerida deve responder diretamente à autoridade requerente e aos serviços de ligação únicos dos Estados-Membros das autoridades requerente e requerida.

Artigo 15.º

Recusa de satisfação de um pedido de assistência mútua

1. A autoridade requerida pode recusar-se a satisfazer um pedido de informação apresentado nos termos do artigo 11.º, se se verificar uma ou mais das seguintes condições:

- a) Em sua opinião, após consulta da autoridade requerente, esta não necessita da informação pedida para apurar se foi cometida, ou para fundamentar uma suspeita razoável de que possa ser cometida, uma infração no interior da União;
- b) A autoridade requerente não concorda com a sujeição da informação às disposições sobre confidencialidade e sigilo profissional e comercial estabelecidas no artigo 41.º;
- c) As autoridades judiciárias do Estado-Membro da autoridade requerida ou da autoridade requerente já encetaram inquéritos criminais, intentaram ações judiciais ou proferiram sentenças transitadas em julgado relativos às mesmas infrações cometidas no interior da União e contra o mesmo operador.

2. A autoridade requerida poder recusar-se a dar seguimento a um pedido de medidas coercivas apresentado nos termos do artigo 12.º, após consulta à autoridade requerente, se se verificar uma ou mais das seguintes condições:

- a) As autoridades judiciais do Estado-Membro da autoridade requerida ou da autoridade requerente já encetaram inquéritos criminais ou ações judiciais, ou proferiram sentenças transitadas em julgado, relativos às mesmas infrações cometidas no interior da União e contra o mesmo operador;
- b) Em sua opinião, formada após inquérito adequado por si efetuado, não foi cometida qualquer infração cometida no interior da União;
- c) Em sua opinião, a autoridade requerente não prestou informações suficientes, como determina o artigo 12.º, n.º 1.

Os pedidos de medidas coercivas não podem ser indeferidos com fundamento na insuficiência das informações prestadas se um pedido de informação sobre a mesma infração cometida no interior da União tiver sido indeferido com fundamento em inquéritos criminais ou ações judiciais que correm os seus trâmites, ou na existência de sentenças transitadas em julgado, relativos às mesmas infrações cometidas no interior da União e contra o mesmo operador, em conformidade com o disposto no n.º 1, alínea c).

3. A autoridade requerida deve informar a autoridade requerente e a Comissão da recusa de satisfação de um pedido de assistência e da sua fundamentação.

4. Em caso de desacordo entre a autoridade requerente e a autoridade requerida, pode qualquer delas submeter sem demora a questão à Comissão, que deve emitir um parecer. Se a questão lhe não for remetida, a Comissão pode emitir um parecer por sua própria iniciativa.

5. A Comissão deve acompanhar o funcionamento do mecanismo de assistência mútua, assim como o cumprimento, pelas autoridades competentes, dos procedimentos e dos prazos de tratamento dos pedidos de assistência mútua. A Comissão deve ter acesso aos pedidos de assistência mútua, assim como aos documentos e informações e trocados entre a autoridade requerente e a autoridade requerida.

6. Se necessário, a Comissão pode emitir orientações e formular recomendações aos Estados-Membros, no intuito de assegurar o funcionamento efetivo e eficiente do mecanismo de assistência mútua.

7. A Comissão pode adotar atos de execução que definam os pormenores dos procedimentos para resolver os casos de desacordo entre as autoridades competentes, a que se referem os n.os 3 e 4. Os atos de execução devem ser adotados segundo o procedimento de exame a que se refere o artigo 48.º, n.º 2.

CAPÍTULO IV

MECANISMO DE COORDENAÇÃO DA VIGILÂNCIA, DOS INQUÉRITOS E DE APLICAÇÃO DE MEDIDAS COERCIVAS RELATIVAMENTE A INFRAÇÕES GENERALIZADAS

SECÇÃO I

INFRAÇÕES GENERALIZADAS

Artigo 16.º

Início de uma ação coordenada e designação do coordenador

1. Sempre que uma autoridade competente tenha suspeitas razoáveis da ocorrência de uma infração generalizada, deve notificar sem demora as autoridades competentes dos Estados-Membros afetados por essa infração, assim como a Comissão.
2. Sempre que a Comissão tenha suspeitas razoáveis da ocorrência de uma infração generalizada, deve notificar as autoridades competentes em razão da matéria.
3. Após receção das notificações referidas nos n.os 1 e 2, as autoridades competentes em razão da infração generalizada devem designar, por consenso, uma autoridade competente para coordenação da ação.
4. As autoridades competentes em razão da infração podem convidar a Comissão a assumir a função de coordenação. A Comissão deve informar sem demora as autoridades competentes em razão da matéria se assume ou não a função de coordenação.
5. Ao notificar a autoridade competente nos termos do n.º 2, a Comissão pode propor-se assumir o papel de coordenadora. As autoridades competentes em razão da matéria devem informar sem demora a Comissão se aceitam ou não que esta assumam a função de coordenação.
6. Se a Comissão se recuse a assumir a coordenação da ação, ou se as autoridades competentes em razão da matéria não aceitarem que aquela assumam a coordenação, devem estas designar para o efeito uma autoridade competente. Se não for alcançado um acordo entre as autoridades competentes, a coordenação da ação deve caber à autoridade competente que notificou a suspeita de infração às restantes.

Artigo 17.º

Medidas de inquérito no âmbito de ações coordenadas

1. As autoridades competentes em razão da matéria devem assegurar-se de que os necessários elementos de prova, dados e informações são efetiva e eficientemente recolhidos. As autoridades competentes em razão da matéria devem assegurar-se de que a realização dos inquéritos e das inspeções, assim como a aplicação das medidas provisórias se realizam simultaneamente.
2. As autoridades competentes em razão da matéria podem recorrer ao mecanismo de assistência mútua em conformidade com o capítulo III, em particular para recolher elementos

de prova e informações dos Estados-Membros não envolvidos pela ação coordenada ou para impedir que o operador em causa contorne as medidas coercivas.

3. Se pertinente, as autoridades competentes em razão da matéria podem expor o resultado do inquérito e da apreciação da infração generalizada numa posição comum acordada entre si.

4. Se pertinente, e sem prejuízo das normas de sigilo profissional e comercial estabelecidas no artigo 41.º, as autoridades competentes em razão da matéria podem publicar a posição comum ou partes da mesma nos respetivos sítios *web* e no sítio *web* da Comissão, e pedir o parecer das demais partes interessadas.

Artigo 18.º

Medidas coercivas no âmbito de ações coordenadas

1. As autoridades competentes em razão da matéria podem convidar o operador responsável pela infração a comprometer-se com a cessação da sua prática e, se pertinente, com a compensação dos consumidores prejudicados ou com a tomada de medidas que a facilitem. O operador pode também, por iniciativa própria, comprometer-se a fazer cessar a prática da infração e a compensar os consumidores.

2. Se o operador propuser um compromisso, as autoridades competentes em razão da matéria podem, se pertinente, publicar o compromisso proposto nos respetivos sítios *web* ou, se pertinente, no sítio *web* da Comissão, no intuito de obter o parecer das restantes partes interessadas, e de verificar se os compromissos são suficientes para fazer cessar a infração e compensar os consumidores.

3. As autoridades competentes em razão da matéria podem designar uma autoridade competente para tomar medidas coercivas em nome das demais, de modo a fazer cessar ou proibir a prática da infração generalizada, assegurar a compensação dos consumidores ou impor sanções. Ao designarem uma autoridade competente para tomar medidas coercivas, as autoridades competentes devem ter em conta a localização do operador em causa. Uma vez designada pelas restantes autoridades competentes em razão da matéria para tomar medidas coercivas, essa autoridade passa a ter competência para agir em nome dos consumidores afetados em todos os Estados-Membros em causa, ao mesmo título.

4. As autoridades competentes podem decidir tomar medidas coercivas simultaneamente em todos ou em alguns dos Estados-Membros afetados pela infração generalizada. Neste caso, as autoridades competentes devem assegurar-se de que as medidas coercivas são aplicadas simultaneamente em todos os Estados-Membros afetados.

5. Um organismo designado só pode ser instruído para tomar medidas coercivas nos termos dos n.os 1 a 4 se as autoridades competentes em razão da matéria consentirem nessa instrução e esta não conduzir à divulgação de informações sujeita às normas de sigilo profissional e comercial estabelecidas no artigo 41.º.

Artigo 19.º

Encerramento de ações coordenadas

A autoridade de coordenação deve informar sem demora a Comissão e as autoridades competentes dos Estados-Membros afetados da cessação ou proibição da prática da infração generalizada.

Artigo 20.º

Poderes de execução

A Comissão pode adotar atos de execução que definam os pormenores dos procedimentos de ação conjunta contra infrações generalizadas, em particular os formulários-tipo para notificações e outros intercâmbios entre as autoridades competentes e a Comissão. Os atos de execução devem ser adotados segundo o procedimento de exame a que se refere o artigo 48.º, n.º 2.

SECÇÃO II

INFRAÇÕES GENERALIZADAS AO NÍVEL DA UNIÃO

Artigo 21.º

Ações conjuntas contra infrações generalizadas ao nível da União

1. Sempre que exista uma suspeita razoável de que uma infração generalizada prejudicou, prejudica ou pode vir a prejudicar consumidores em, pelo menos, três quartos dos Estados-Membros, que representem, no mínimo, três quartos da população da União («infração generalizada ao nível da União»), a Comissão deve iniciar uma ação conjunta. Para esse efeito, a Comissão pode pedir às autoridades competentes todos os documentos e informações necessários.

2. A decisão de iniciar a ação conjunta deve ser notificada aos serviços de ligação únicos dos Estados-Membros abrangidos pela ação conjunta.

3. Uma autoridade competente pode recusar-se a participar na ação conjunta por um dos seguintes motivos:

- (a) Se Estado-Membro já tiver sido intentada uma ação judicial contra a mesma infração e contra o mesmo operador nesse;
- (b) Se nesse Estado-Membro já tiver sido proferida sentença transitada em julgado ou decisão administrativa final contra mesma infração e contra o mesmo operador.

4. Após notificação da decisão de iniciar uma ação conjunta nos termos do n.º 2, se uma autoridade competente decidir não participar na ação conjunta, deve informar da sua decisão sem demora a Comissão e as demais autoridades competentes em razão da matéria, indicando os fundamentos, nos termos do n.º 3, e facultando os necessários documentos de apoio.

5. A Comissão deve coordenar a ação conjunta.

Artigo 22.º

Medidas de inquérito

1. As autoridades competentes coordenadas pela Comissão devem efetuar inquéritos simultâneos para aferir da ocorrência de uma infração generalizada ao nível da União.

2. As autoridades competentes coordenadas podem recorrer ao mecanismo de assistência mútua, nos termos do capítulo III, em particular para recolher elementos de prova e informações dos Estados-Membros não abrangidos pela ação conjunta ou para impedir que o operador em causa contorne as medidas coercivas.

Artigo 23.º

Posição comum

1. As autoridades competentes coordenadas podem expor o resultado dos inquéritos e da apreciação da infração generalizada ao nível da União numa posição comum acordada entre si.
2. Se não for provável que a prática da infração cesse em resultado dos compromissos assumidos pelo operador por ela responsável, as autoridades competentes podem tomar medidas coercivas, nos termos do artigo 25.º, sem estabelecerem uma posição conjunta e sem convidarem o operador responsável pela infração a propor compromissos.
3. Se pertinente, e sem prejuízo das normas de sigilo profissional e comercial estabelecidas no artigo 41.º, as autoridades competentes podem publicar a posição conjunta, ou partes da mesma, nos respetivos sítios *web* e no sítio *web* da Comissão, ou ainda em qualquer sítio que julguem adequado para obterem o parecer das partes interessadas.

Artigo 24.º

Compromissos

1. As autoridades competentes em razão da matéria, coordenadas pela Comissão, podem convidar o operador responsável pela infração generalizada ao nível da União a propor compromissos para fazer cessar a infração e compensar os consumidores por esta prejudicados. O operador pode também, por iniciativa própria, comprometer-se a fazer cessar a prática da infração e a compensar os consumidores.
2. Se o operador se propuser a assumir compromissos, as autoridades competentes em razão da matéria podem, se pertinente, publicar os compromissos propostos nos respetivos sítios *web* e no sítio *web* da Comissão, no intuito de obterem o parecer de outras partes interessadas e de verificarem se os compromissos são suficientes para fazer cessar a prática da infração e compensar os consumidores.
3. As autoridades competentes em razão da matéria devem apreciar os compromissos propostos e comunicar o resultado da apreciação ao operador, através de uma posição comum. Se os compromissos forem suficientes para fazer cessar a prática da infração e, se pertinente, para compensar os consumidores, as autoridades competentes devem aceitá-los e estabelecer um prazo para o seu cumprimento.
4. As autoridades competentes em razão da matéria devem acompanhar o cumprimento dos compromissos. Devem, em particular, assegurar-se de que o operador em causa comunica regularmente à Comissão os progressos desse cumprimento. As autoridades competentes podem, se pertinente, pedir o parecer das organizações de consumidores, de outras partes interessadas e de peritos sobre a coerência das medidas tomadas pelo operador são coerentes com os compromissos por este assumidos.

Artigo 25.º

Medidas coercivas

1. As autoridades competentes em razão da matéria devem acordar naquelas que devem tomar medidas coercivas contra o operador em nome das restantes, caso se verifique uma das seguintes condições:
 - a) Não ser provável que a prática da infração cesse em resultado dos compromissos assumidos pelo operador responsável;

- b) O operador não propõe qualquer compromisso;
- c) Os compromissos propostos pelo operador são insuficientes para fazer cessar a prática da infração e compensar os consumidores;
- d) O operador não cumpre os compromissos no prazo estabelecido no n.º 3;

2. Uma vez designada pelas restantes autoridades competentes em razão da matéria para tomar medidas coercivas, essa autoridade passa a ter competência para agir em nome dos consumidores afetados em todos os Estados-Membros, ao mesmo título. Ao designarem uma autoridade competente para tomar medidas coercivas, as autoridades competentes devem ter em conta a localização do operador em causa.

3. Se as autoridades competentes não atuarem nos termos do n.º 2, devem tomar medidas coercivas simultaneamente em vários ou em todo os Estados-Membros afetados pela infração generalizada ao nível da União. As autoridades competentes devem assegurar-se de que as medidas coercivas são aplicadas simultaneamente em todos os Estados-Membros afetados.

4. Um organismo designado só pode ser instruído para tomar medidas coercivas nos termos dos n.ºs 1 a 3 se as autoridades competentes dos Estados-Membros por elas abrangidos consentirem e se a instrução não conduzir à divulgação de informações sujeitas às normas de sigilo profissional e comercial estabelecidas no artigo 41.º.

Artigo 26.º

Encerramento de ações conjuntas contra infrações generalizadas ao nível da União

1. A Comissão deve decidir encerrar a ação conjunta numa das seguintes situações:

- a) Não se encontram reunidas as condições previstas no artigo 21.º, n.º 1, para a ação conjunta;
- b) As autoridades competentes em razão da matéria concluíram que não ocorreu qualquer infração generalizada ao nível da União;
- c) As autoridades competentes em razão da matéria concluíram que, cumpridos os compromissos assumidos pelo operador, a prática da infração cessou e, se pertinente, os consumidores foram compensados;
- d) As autoridades competentes em razão da matéria concluíram que, na sequência das medidas coercivas tomadas nos termos do artigo 25.º, a prática da infração cessou ou foi proibida e, se pertinente, os consumidores foram compensados.

2. A decisão de encerrar a ação conjunta deve ser notificada pela Comissão aos serviços de ligação únicos dos Estados-Membros em causa.

Artigo 27.º

Poderes de execução

A Comissão pode adotar atos de execução que definam os pormenores dos procedimentos de ação conjunta contra infrações generalizadas ao nível da União, em particular os formulários-tipo para notificações e outros intercâmbios entre as autoridades competentes e a Comissão. Os atos de execução devem ser adotados segundo o procedimento de exame a que se refere o artigo 48.º, n.º 2.

SECÇÃO III

DISPOSIÇÕES GERAIS APLICÁVEIS ÀS AÇÕES COORDENADAS E ÀS AÇÕES CONJUNTAS NO ÂMBITO DO PRESENTE CAPÍTULO

Artigo 28.º

Procedimento de tomada de decisão entre Estados-Membros

No âmbito do presente capítulo, as autoridades competentes em razão da matéria devem agir por consenso.

Artigo 29.º

Função do coordenador

1. O coordenador nomeado nos termos dos artigos 16.º, 21.º ou 32.º devem, em particular:
 - (a) Certificar-se de que todas as autoridades competentes em razão da matéria e a Comissão são devida e atempadamente informadas dos progressos da medida coerciva, dos próximos passos previstos e das medidas a adotar;
 - (b) Coordenar os inquéritos, as inspeções e a adoção de medidas provisórias decididos pelas autoridades competentes em razão da matéria, em conformidade com o disposto nas secções I e II, acompanhar os inquéritos, as inspeções e as medidas provisórias, bem como outras medidas, nos termos do artigo 8.º;
 - (c) Coordenar a preparação e a partilha de todos os documentos necessários entre as autoridades competentes em razão da matéria e a Comissão;
 - (d) Manter contacto com os operadores e outras partes abrangidas pela vigilância, pelo inquérito e pelas medidas coercivas, salvo acordo em contrário entre as autoridades competentes em razão da matéria e Comissão;
 - (e) Coordenar a apreciação, as consultas e o acompanhamento pelas autoridades competentes em razão da matéria, bem como outras diligências necessárias ao tratamento e concretização dos compromissos propostos pelos operadores em causa;
 - (f) Coordenar outras medidas coercivas adotadas pelas autoridades competentes em razão da matéria, incluindo pedidos das necessárias ordens e decisões dos tribunais, imposição de sanções e adoção de medidas que garantam a compensação dos consumidores;
 - (g) Coordenar os pedidos de assistência mútua apresentados pelas autoridades competentes em razão da matéria, nos termos do capítulo III.
2. No exercício dos poderes enunciados no artigo 8.º, o coordenador não deve ser responsabilizado pelas ações ou omissões das autoridades competentes em razão da matéria.

Artigo 30.º

Dever de cooperação e disposições linguísticas

1. As autoridades competentes devem coordenar as suas atividades de vigilância do mercado, os seus inquéritos e medidas coercivas para reprimirem as infrações generalizadas de acordo com o disposto nas secções I e II. Devem trocar sem demora todas as informações necessárias

e prestar-se mutuamente, assim como à Comissão, sem demora, assistência necessária de qualquer outro tipo.

2. As autoridades competentes devem disponibilizar os recursos adequados à coordenação dos inquéritos e ações coercivas. As autoridades competentes podem convidar funcionários da Comissão e outras pessoas por esta autorizadas a participarem nos inquéritos coordenados, nas ações coercivas e noutras medidas previstas no presente capítulo.

3. As línguas a utilizar pelas autoridades competentes e pela Comissão nas notificações e outras comunicações relacionadas com as ações coordenadas, as ações conjuntas e os inquéritos concertados nos mercados de consumo, nos termos do presente capítulo, devem ser acordadas pelas autoridades competentes em razão da matéria e pela Comissão.

4. Se não for possível chegar a acordo, as notificações e demais comunicações devem ser transmitidas na língua oficial do Estado-Membro que procede a notificação ou outra comunicação. Neste caso, cada autoridade competente em razão da matéria deve assegurar as necessárias traduções das notificações, comunicações e de outros documentos recebidos das demais autoridades competentes.

5. O coordenador deve convidar a Autoridade Bancária Europeia a participar como observadora de ações coordenadas ou conjuntas nos âmbitos das secções I e II relativas a infrações generalizadas da seguinte legislação da União:

- (a) Diretiva 2014/17/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 4 de fevereiro de 2014, relativa aos contratos de crédito aos consumidores para imóveis de habitação;
- (b) Diretiva 2014/92/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de julho de 2014, relativa à comparabilidade das comissões relacionadas com as contas de pagamento, à mudança de conta de pagamento e ao acesso a contas de pagamento com características básicas.

Artigo 31.º

Posição comum e audição dos operadores

1. A posição comum referida nos artigos 17.º e 23.º deve ser comunicada ao operador responsável pela infração. Deve ser dada ao operador responsável pela infração a oportunidade de ser ouvido nas questões objeto da posição comum.

2. O operador deve poder comunicar na língua oficial do Estado-Membro do seu estabelecimento ou residência. O operador pode renunciar a esse direito ou pedir que seja utilizada outra língua oficial da União na sua comunicação com as autoridades competentes.

3. A Comissão pode adotar atos de execução que definam os pormenores do exercício dos direitos de defesa do operador em ações coordenadas e conjuntas. Os atos de execução devem ser adotados segundo o procedimento de exame a que se refere o artigo 48.º, n.º 2.

Artigo 32.º

Inquéritos concertados nos mercados de consumo

1. Se as tendências de mercado, as queixas dos consumidores ou outros indícios sugerirem a possibilidade de ocorrência passada, presente ou futura de infrações generalizadas, as autoridades competentes em razão da matéria podem decidir levar a efeito um inquérito concertado nos mercados de consumo. O inquérito concertado deve ser coordenado pela Comissão.

2. No âmbito do inquérito concertado, as autoridades competentes em razão da matéria podem exercer efetivamente os poderes enunciados no artigo 8.º, bem como outros poderes que lhes sejam conferidos pela lei nacional.

3. As autoridades competentes podem convidar funcionários da Comissão e outras pessoas por esta autorizadas a participarem nos inquéritos concertados.

4. A Comissão pode adotar atos de execução que definam os pormenores dos procedimentos referentes aos inquéritos concertados. Os atos de execução devem ser adotados segundo o procedimento de exame a que se refere o artigo 48.º, n.º 2.

CAPÍTULO V

MECANISMO DE VIGILÂNCIA DA COOPERAÇÃO NO DOMÍNIO DA DEFESA DO CONSUMIDOR

Artigo 33.º

Mecanismo de vigilância

1. A Comissão deve manter um mecanismo de vigilância para o intercâmbio de informações relacionadas com infrações ou suspeitas de infração.

2. O mecanismo de vigilância consiste no mecanismo de alerta a que se refere o artigo 34.º, e no intercâmbio de outras informações pertinentes para a deteção de infrações ou de suspeitas de infração, nos termos do artigo 36.º.

3. O mecanismo de vigilância deve ser implementado através da base de dados referida no artigo 43.º.

Artigo 34.º

Mecanismo de alerta

1. A autoridade competente deve notificar sem demora a Comissão e as demais autoridades competentes de qualquer suspeita razoável de ocorrência de uma infração no seu território, suscetível de afetar os interesses dos consumidores de outros Estados-Membros («alerta»), utilizando para isso o formulário-tipo da base de dados referida no artigo 43.º.

2. A Comissão deve notificar sem demora as autoridades competentes em razão da matéria de qualquer suspeita razoável de ocorrência de uma infração no seu território, utilizando para isso a base de dados referida no artigo 43.º.

3. No alerta, a autoridade competente ou a Comissão deve comunicar, em particular, os seguintes elementos sobre a suspeita de infração:

- a) Descrição do ato ou da omissão constituinte da infração;
- b) Identificação do produto ou serviço afetado pela infração;
- c) Estados-Membros afetados, real ou eventualmente, pela infração;
- d) Identificação do operador responsável ou suspeito de ser responsável pela infração;
- e) Base jurídica de eventuais ações, com indicação das disposições do direito nacional e das correspondentes disposições da legislação da União constante do anexo do presente regulamento;

- f) Natureza das ações judiciais, das medidas coercivas ou de outras medidas tomadas relativamente à infração, bem como as respetivas datas e duração;
- g) Fase dos processos legais, das medidas coercivas ou de outras medidas tomadas relativamente à infração;
- h) Identificação da autoridade competente para a propositura da ação judicial e para a tomada de outras medidas;
- i) Tipo do alerta, designadamente «para informação» ou «para ação».

4. Num alerta «para ação», a autoridade competente ou a Comissão podem pedir a outras autoridades competentes e à Comissão que verifiquem a eventual ocorrência de infrações similares no território de outros Estados-Membros ou se já foram tomadas medidas coercivas contra tais infrações noutros Estados-Membros.

5. Para lidar eficazmente as suspeitas de infração, as autoridades competentes em razão da matéria podem, em função das respostas ao alerta, tomar as medidas necessárias previstas nos capítulos III e IV.

6. A Comissão deve adotar atos de execução que definam os pormenores do funcionamento do mecanismo de alerta, incluindo, em particular, os formulários-tipo para emissão de alertas. Os atos de execução devem ser adotados segundo o procedimento de exame a que se refere o artigo 48.º, n.º 2.

Artigo 35.º

Participação de outras entidades no mecanismo de alerta

1. Os organismos designados e os centros europeus de consumidores participam no mecanismo de alerta previsto no artigo 34.º. Os Estados-Membros devem designar as organizações e associações de consumidores, e outras entidades, como as associações profissionais, que disponham dos adequados conhecimentos especializados e tenham interesse legítimo na defesa do consumidor, para participarem no mecanismo de alerta. Os Estados-Membros devem notificar as entidades participantes à Comissão, sem demora.

2. A Comissão pode designar outras entidades representativas dos interesses dos consumidores e das empresas ao nível da União para participarem no mecanismo de alerta.

3. As entidades referidas nos n.os 1 e 2 podem notificar quaisquer suspeitas de infração às autoridades competentes dos Estados-Membros afetados e à Comissão, bem como transmitir as informações enunciadas no artigo 34.º, n.º 3, utilizando o formulário-tipo para notificações externas facultado pela base de dados referida no artigo 43.º («alerta externo»).

4. Os alertas externos são meramente «para informação». As autoridades competentes não são obrigadas a iniciar procedimentos nem a tomar qualquer medida em resposta aos alertas emitidos e às informações comunicadas por essas entidades. As entidades emitentes de alertas externos devem certificar-se de que as informações comunicadas são corretas, atualizadas e rigorosas, devendo corrigir sem demora as informações enviadas, ou retirá-las, se for caso disso. Para esse efeito, devem ter acesso às informações que comunicaram, com as limitações estabelecidas nos artigos 41.º e 43.º.

5. A Comissão pode adotar atos de execução que definam os pormenores atinentes à designação e à participação de outras entidades no mecanismo de alerta. Os atos de execução devem ser adotados segundo o procedimento de exame a que se refere o artigo 48.º, n.º 2.

Artigo 36.º

Intercâmbio de outras informações pertinentes para a deteção de infrações

1. Através da base de dados referida no artigo 43.º, as autoridades competentes devem notificar sem demora a Comissão e demais autoridades competentes de qualquer medida que tenham tomado para lidar uma infração da legislação de defesa dos interesses dos consumidores no seu território se suspeitarem de que essa infração possa afetar os interesses dos consumidores de outros Estados-Membros, em particular:

- (a) Avisos, ordens, decisões ou medidas semelhantes, de uma autoridade competente ou de outra autoridade, relativos à instauração de um processo nacional por infração ou suspeita de infração;
- (b) Decisões de tribunais ou outras autoridades judiciais, ordens judiciais, injunções ou outras medidas similares relativas a infrações ou suspeitas de infração;
- (c) Outras informações, decisões, ordens ou atos de outras autoridades nacionais ou organismos designados, consoante o caso, que possam referir-se a infrações ou suspeitas de infração.

2. A Comissão pode adotar atos de execução que definam os pormenores atinentes ao intercâmbio de informações pertinentes para a deteção de infrações no âmbito do presente regulamento. Os atos de execução devem ser adotados segundo o procedimento de exame a que se refere o artigo 48.º, n.º 2.

CAPÍTULO VI

OUTRAS ATIVIDADES AO NÍVEL DA UNIÃO

Artigo 37.º

Coordenação de outras atividades que contribuem para a vigilância e a aplicação coerciva da lei

1. Os Estados-Membros devem informar-se mutuamente, e informar a Comissão, das suas atividades nos seguintes domínios:

- a) Formação dos funcionários envolvidos pela aplicação coerciva da legislação de defesa dos consumidores, incluindo formação linguística e organização de seminários de formação;
- b) Recolha, classificação e intercâmbio de dados sobre queixas dos consumidores;
- c) Criação de redes setoriais de funcionários competentes;
- d) Elaboração de instrumentos de informação e de comunicação;
- e) Definição de normas, metodologias e orientações para os funcionários envolvidos na aplicação coerciva da legislação de defesa dos consumidores;
- f) Intercâmbio de funcionários, incluindo a capacidade de exercício de atividades no âmbito dos capítulos III e IV.

2. Os Estados-Membros devem coordenar e organizar conjuntamente as atividades referidas no n.º 1.

3. A Comissão e os Estados-Membros devem partilhar regularmente informações e dados referentes a queixas dos consumidores. Para o efeito, a Comissão deve conceber e manter uma

metodologia harmonizada de classificação e comunicação das queixas de consumidores, em cooperação com os Estados-Membros.

4. A Comissão pode adotar os atos de execução necessários para estabelecer o quadro de cooperação a que se referem os n.os 1 e 2. Os atos de execução devem ser adotados segundo o procedimento de exame a que se refere o artigo 48.º, n.º 2.

Artigo 38.º

Intercâmbio de funcionários entre autoridades competentes

1. As autoridades competentes podem participar em programas de intercâmbio de funcionários competentes com outros Estados-Membros, no intuito de reforçarem a cooperação. As autoridades competentes devem tomar as medidas necessárias para permitir que os funcionários competentes de outros Estados-Membros participem ativamente nas suas atividades. Para o efeito, esses funcionários devem ser autorizados a desempenhar as funções que lhes forem confiadas pela autoridade competente do Estado-Membro de acolhimento, nos termos da lei deste.

2. Durante o intercâmbio, a responsabilidade civil e penal do funcionário competente é idêntica à dos funcionários da autoridade competente de acolhimento. Os funcionários competentes dos outros Estados-Membros devem cumprir as normas profissionais e estão sujeitos às pertinentes normas de conduta internas da autoridade competente de acolhimento. As normas de conduta devem garantir, em particular, a proteção dos indivíduos no âmbito do tratamento de dados pessoais, a equidade processual e o devido cumprimento das normas de confidencialidade e sigilo profissional e comercial estabelecidas no artigo 41.º.

Artigo 39.º

Intercâmbio de informações sobre política dos consumidores

1. Os Estados-Membros devem informar-se mutuamente, e informar a Comissão, das suas atividades de defesa dos interesses dos consumidores, tais como:

- a) Informação e aconselhamento dos consumidores;
- b) Apoio às atividades dos representantes dos consumidores;
- c) Apoio às atividades dos organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios de consumo;
- d) Apoio aos consumidores no acesso à justiça;
- e) Recolha de estatísticas, resultados de investigações ou outras informações sobre o comportamento e as atitudes dos consumidores.

2. Os Estados-Membros podem, em cooperação com a Comissão, levar a cabo atividades comuns nos domínios enunciados no n.º 1. Os Estados-Membros devem elaborar, em cooperação com a Comissão, um quadro comum para as atividades enunciadas no n.º 1, alínea e).

3. A Comissão pode adotar os atos de execução necessários à elaboração do quadro de intercâmbio de informações referido no n.º 1. Os atos de execução devem ser adotados segundo o procedimento de exame a que se refere o artigo 48.º, n.º 2.

Artigo 40.º

Cooperação internacional

1. A União colabora com países terceiros e com as organizações internacionais competentes nos domínios abrangidos pelo presente regulamento, a fim de defender os interesses dos consumidores. As disposições em matéria de cooperação, incluindo o estabelecimento de disposições de assistência mútua, e o intercâmbio de informações confidenciais e de programas de pessoal, podem ser objeto de acordos entre a União Europeia e os países terceiros interessados.

2. Os acordos celebrados entre a União e países terceiros em matéria de cooperação e assistência mútua na defesa e no reforço dos interesses dos consumidores devem subordinar-se à proteção de informações confidenciais e de dados pessoais equivalente à das normas estabelecidas no artigo 41.º.

3. Sempre que uma autoridade competente receba informações de uma autoridade de um país terceiro, a primeira deve comunicá-las às autoridades competentes dos demais Estados-Membros, na medida em que os acordos bilaterais de assistência celebrados com o país terceiro o permitam, e no respeito da legislação da União em matéria de proteção dos indivíduos no âmbito do tratamento de dados pessoais.

4. As informações comunicadas ao abrigo do presente regulamento podem ser comunicadas também a uma autoridade competente de um país terceiro por uma autoridade competente, ao abrigo de um acordo bilateral de assistência celebrado com o país terceiro, com o consentimento da autoridade competente que primeiro comunicou a informação, e no respeito da legislação da União em matéria de proteção dos indivíduos no âmbito do tratamento de dados pessoais.

CAPÍTULO VII

SIGILO PROFISSIONAL E OUTRAS DISPOSIÇÕES

Artigo 41.º

Utilização de informações e proteção do sigilo profissional e comercial

1. As informações recolhidas nos termos do artigo 8.º e comunicadas às autoridades competentes e à Comissão só podem ser utilizadas para garantir o cumprimento da legislação de defesa dos interesses dos consumidores.

2. As informações comunicadas sob qualquer forma a pessoas que trabalhem para as autoridades competentes, tribunais, outras autoridades públicas e a Comissão, incluindo as informações notificadas à Comissão e armazenadas na base de dados referida no artigo 43.º, são confidenciais e estão abrangidas pela obrigação de sigilo profissional, se a sua divulgação puser em risco:

- (a) A proteção da vida privada e a integridade do indivíduo, em particular nos termos da legislação da União relativa à proteção dos dados pessoais;
- (b) Os interesses comerciais de uma pessoa singular ou coletiva, incluindo a propriedade intelectual;
- (c) Processos judiciais e pareceres legais;
- (d) Os fins de inspeções ou inquéritos.

– 3. Sem prejuízo do disposto no n.º 2, as autoridades competentes podem utilizar e divulgar as informações necessárias para:

- (a) Provar infrações cometidas no interior da União ou infrações generalizadas;
- (b) Fazer cessar ou proibir a prática de infrações no interior da União ou de infrações generalizadas.

Artigo 42.º

Utilização de elementos de prova e de resultados de inquéritos

1. As autoridades competentes podem utilizar como elementos de prova informações, documentos, factos apurados, declarações, cópias autenticadas ou dados elaborados que lhes tenham sido comunicados, independentemente do seu formato e do meio ou local onde se encontram armazenados.
2. Os elementos de prova, documentos, informações, explicações e resultados de inquéritos efetuados por uma autoridade competente num Estado-Membro em conformidade com o artigo 8.º podem ser utilizados em processos intentados em aplicação do presente regulamento pelas autoridades competentes de outros Estados-Membros, sem outras formalidades.

Artigo 43.º

Base de dados e sistema de intercâmbio de informações sobre infrações

1. A Comissão deve criar e manter a necessária base de dados eletrónica na qual deve armazenar e tratar as informações recebidas para corroborar os pedidos de assistência mútua previstos no capítulo III, as medidas previstas no capítulo IV e o mecanismo de vigilância previsto no capítulo V. A base de dados deve ser disponibilizada às autoridades competentes e à Comissão para consulta.
2. As informações comunicadas por outras autoridades, entidades e organismos designados devem ser armazenadas e tratadas na base de dados eletrónica, mas tais autoridades, entidades e organismos não podem ter acesso à mesma.
3. Os dados armazenados relativos a infrações devem ser eliminados cinco anos após a cessação da sua prática. O período de cinco anos é contado a partir da data em que:
 - (a) A autoridade requerida notificou a Comissão, nos termos do artigo 12.º, n.º 3, da cessação da prática da infração cometida no interior da União;
 - (b) A autoridade coordenação notificou a Comissão, nos termos do artigo 19.º, da cessação ou da proibição da prática da infração generalizada;
 - (c) A Comissão decidiu encerrar, nos termos do artigo 26.º, uma ação conjunta relativa a uma infração generalizada ao nível da União, mas os compromissos do operador devem conservar-se durante 10 anos, para assegurar o cumprimento da legislação de defesa dos interesses dos consumidores;
 - (d) A informação foi introduzida na base de dados, nos restantes casos.
4. A Comissão deve adotar os atos de execução necessários à implementação da base de dados. Os atos de execução devem ser adotados segundo o procedimento de exame a que se refere o artigo 48.º, n.º 2.

Artigo 44.º

Renúncia ao reembolso de despesas

Os Estados-Membros renunciam ao reembolso das despesas em que incorrerem na aplicação do presente regulamento. Contudo, o Estado-Membro da autoridade requerente mantém-se responsável, perante o Estado-Membro da autoridade requerida por quaisquer custos ou perdas resultantes de medidas indeferidas e consideradas sem fundamento por um tribunal no que diz respeito à substância da infração em causa.

Artigo 45.º

Planos nacionais de aplicação coerciva da lei e definição de prioridades

1. De dois em dois anos, a partir de xx/xx/20xx [data de entrada em vigor do presente regulamento], os Estados-Membros devem apresentar à Comissão os seus planos bienais de aplicação coerciva da legislação, utilizando, para o efeito, o formulário-tipo disponibilizado em linha pela Comissão. Os planos de aplicação coerciva da legislação devem conter, em particular:

- (a) Informações sobre as tendências de mercado suscetíveis de afetar os interesses dos seus consumidores, destacando as questões suscetíveis de afetar outros Estados-Membros;
- (b) Um resumo da execução do anterior plano de aplicação bienal de aplicação coerciva da legislação, se aplicável, incluindo um panorama das ações no âmbito do presente regulamento, das queixas dos consumidores e de outras queixas recebidas, das atividades de vigilância e de aplicação coerciva da legislação, e dos processos, sentenças e outras ordens ou decisões judiciais relevantes, bem como os motivos da eventual não-execução plena do anterior plano bienal;
- (c) Informações sobre a orgânica, os poderes e as responsabilidades das autoridades competentes, bem como quaisquer alterações efetivas ou previstas dos mesmos;
- (d) Áreas prioritárias de aplicação coerciva da legislação de defesa dos interesses dos consumidores nos dois anos seguintes, no Estado-Membro;
- (e) Proposta de definição de áreas prioritárias de aplicação coerciva da legislação de defesa dos interesses dos consumidores na União;
- (f) Panorama dos recursos disponíveis e afetados para aplicação coerciva da legislação de defesa dos interesses dos consumidores nos dois anos seguintes, no Estado-Membro;
- (g) Uma declaração dos recursos afetados à aplicação do presente regulamento nos dois anos seguintes.

2. Os Estados-Membros podem submeter um plano de aplicação revisto, se se verificarem alterações substanciais das circunstâncias ou das condições de mercado nos dois anos seguintes à apresentação do último plano de aplicação coerciva da legislação.

Artigo 46.º

Acompanhamento e execução dos planos nacionais de aplicação coerciva da legislação

1. A Comissão deve acompanhar a execução dos planos nacionais de aplicação coerciva da legislação. A Comissão pode aconselhar sobre a execução dos planos nacionais de aplicação

coerciva da legislação, estabelecer indicadores para os recursos necessários à aplicação do presente regulamento e promover boas práticas.

2. A Comissão deve adotar os atos de execução necessários à conceção dos formulários-tipo a disponibilizar em linha e à definição dos elementos dos planos nacionais de aplicação coerciva da legislação referidos no artigo 45.º. Os atos de execução devem ser adotados segundo o procedimento de exame a que se refere o artigo 48.º, n.º 2.

Artigo 47.º

Princípios da imposição de sanções por infrações cometidas no interior da União e por infrações generalizadas

1. Na imposição de sanções por infrações cometidas no interior da União e por infrações generalizadas, as autoridades competentes devem ter em conta, entre outros aspetos, os seguintes:

- (a) Alcance territorial da infração;
- (b) Prejuízo global ou provável causado aos consumidores de outros Estados-Membros;
- (c) Repetição da infração no mesmo Estado-Membro ou na União.

2. A Comissão pode formular recomendações sobre as sanções por infrações cometidas no interior da União e por infrações generalizadas, bem como à sua coordenação nos termos do capítulo IV.

CAPÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 48.º

Comité

1. A Comissão é assistida por um comité. Trata-se de um comité a aceção do Regulamento (UE) n.º 182/2011.

2. Sempre que se remeta para o presente número, aplica-se o artigo 5.º do Regulamento (UE) n.º 182/2011.

Artigo 49.º

Notificações

Os Estados-Membros devem comunicar sem demora à Comissão o texto de quaisquer disposições de direito interno que aprovem ou de acordos que celebrem e regulem matérias contempladas pelo presente regulamento, exceto os relativos ao tratamento de casos individuais.

Artigo 50.º

Avaliação

Até [xx/xx/20xx, não mais do que sete dias após o início da sua aplicação], a Comissão deve apresentar ao Parlamento Europeu e ao Conselho um relatório sobre a aplicação do presente regulamento.

O relatório deve conter uma avaliação da aplicação do regulamento, incluindo a apreciação eficácia da aplicação coerciva da legislação de defesa dos interesses dos consumidores nos termos do presente regulamento, e uma análise da evolução do cumprimento da legislação de defesa dos interesses dos consumidores pelos operadores nos principais mercados de consumo onde se verifica comércio transnacional.

Artigo 51.º

Alteração do anexo do Regulamento (UE) n.º 2006/2004

Ao anexo do Regulamento (UE) n.º 2006/2004 são aditados os seguintes pontos:

«18. Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores (JO L 304 de 22.11.2011, p. 64).

19. Diretiva 2006/123/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2006, relativa aos serviços no mercado interno: artigo 20.º (JO L 376 de 27.12.2006, p. 36)

20. Regulamento (CE) n.º 1371/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2007, relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários (JO L 315 de 3.12.2007, p. 14).

21. Regulamento (CE) n.º 1107/2006 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 5 de julho de 2006, relativo aos direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida no transporte aéreo (JO L 204 de 26.7.2006, p. 1).

22. Regulamento (CE) n.º 1008/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de setembro de 2008, relativo a regras comuns de exploração dos serviços aéreos na Comunidade: artigos 22.º, 23.º e 24.º (JO L 293 de 31.10.2008, p. 3).

23. Diretiva 2014/17/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 4 de fevereiro de 2014, relativa aos contratos de crédito aos consumidores para imóveis de habitação: artigos 10.º, 11.º, 13.º, 14.º, 15.º, 16.º, 17.º, 18.º, 21.º, 22.º e 23.º, capítulo 10 e anexos I e II (JO L 60 de 28.2.2014, p. 34).

24. Diretiva 2014/92/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de julho de 2014, relativa à comparabilidade das comissões relacionadas com as contas de pagamento, à mudança de conta de pagamento e ao acesso a contas de pagamento com características básicas: artigos 4.º a 18.º e artigo 20.º, n.º 2 (JO L 257 de 28.8.2014, p. 214).»

Artigo 52.º

Revogação

O Regulamento (UE) n.º 2006/2004 é revogado com efeitos a partir de [data de aplicação do presente regulamento].

Artigo 53.º

Entrada em vigor e aplicação

O regulamento entra em vigor no vigésimo dia seguinte ao da sua publicação no *Jornal Oficial da União Europeia*.

O presente regulamento é aplicável a partir de [*um ano após a data da sua entrada em vigor*].

Contudo, o artigo 51.º aplica-se desde [*data de entrada em vigor do presente regulamento*].

O presente regulamento é obrigatório em todos os seus elementos e diretamente aplicável em todos os Estados-Membros.

Feito em Bruxelas, em

Pelo Parlamento Europeu
O Presidente

Pelo Conselho
O Presidente

FICHA FINANCEIRA LEGISLATIVA

1. CONTEXTO DA PROPOSTA/INICIATIVA

1.1. Denominação da proposta/iniciativa

Proposta de Regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho que substitui o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de outubro de 2004, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor («regulamento relativo à cooperação no domínio da defesa do consumidor»)

1.2. Domínio(s) de intervenção abrangido(s) segundo a estrutura ABM/ABB⁷²

Título 33 – Justiça e Consumidores - Capítulo 33 04: Programa «Consumidores»

1.3. Natureza da proposta/iniciativa

- A proposta/iniciativa refere-se a **uma nova ação**
- A proposta/iniciativa refere-se a **uma nova ação na sequência de um projeto-piloto/ação preparatória**⁷³
- A proposta/iniciativa refere-se à **prorrogação de uma ação existente**
- A proposta/iniciativa refere-se a **uma ação reorientada para uma nova ação**

1.4. Objetivo(s)

1.4.1. *Objetivo(s) estratégico(s) plurianual(is) da Comissão visado(s) pela proposta/iniciativa*

Estratégia para o Mercado Único Digital

1.4.2. *Objetivo(s) específico(s) e atividade(s) ABM/ABB em causa*

Objetivo específico n.º

Desenvolver mecanismos de cooperação mais modernos e eficazes em matéria de aplicação da legislação de defesa do consumidor e contribuir para a concretização do Mercado Único Digital.

⁷² ABM: *Activity Based Management* (gestão por atividades); ABB: *Activity Based Budgeting* (orçamentação por atividades).

⁷³ A que se refere o artigo 54.º, n.º 2, alíneas a) ou b), do Regulamento Financeiro.

1.4.3. Resultados e impacto esperados

Especificar os efeitos que a proposta/iniciativa poderá ter nos beneficiários/na população visada.

Nos consumidores: Com instrumentos e procedimentos reforçados, o novo Regulamento CDC poderá combater mais eficazmente os prejuízos coletivos dos consumidores que resultam de infrações generalizadas cometidas por toda a União.

Nos operadores económicos: A proposta não impõe quaisquer obrigações legais ao setor empresarial. O melhoramento da legislação aplicável aos mercados retalhistas deverá permitir que as empresas, incluindo as PME, evitem despesas com aconselhamento jurídico para desenvolverem atividade transnacional e se sintam mais confiantes na aplicação uniforme da legislação europeia de defesa do consumidor em todos os países em que pretendem fazer negócios. Uma aplicação transnacional mais coerente da legislação impulsiona a competitividade dos operadores honestos e cumpridores, beneficiando simultaneamente a concorrência e as condições de equidade no Mercado Único.

Nas autoridades de aplicação da legislação: A proposta clarificará o quadro legal, o qual servirá de base à cooperação das autoridades num contexto transfronteiriço. A Comissão irá apoiar da melhor forma possível os Estados-Membros nos seus esforços para garantirem a aplicação da lei contra as infrações com uma importante dimensão europeia e evitar processos paralelos desnecessários. Os custos para as autoridades serão menores graças à possibilidade de reutilizar elementos de prova, evitar a duplicação de esforços e assegurar maior coerência das ações de garantia do cumprimento da lei. Uma ação coordenada pode substituir 28 ações nacionais, resultando numa poupança líquida que pode variar entre cerca de 44 % (no caso das ações coordenadas com sucesso) e 76 % (no caso das ações mal sucedidas).

1.4.4. Indicadores de resultados e de impacto

Especificar os indicadores que permitem acompanhar a execução da proposta/iniciativa.

- Taxa de não conformidades
- Número de pedidos de assistência mútua CPC relativamente aos quais os prazos obrigatórios não foram respeitados
- Número de ações CPC coordenadas e conjuntas
- Número de alertas emitidos pelas partes interessadas, incluindo à Comissão «a título informativo»
- Elaboração a cada dois anos dos planos nacionais de aplicação
- Elaboração de análises comparativas de recursos dedicados à aplicação da legislação em matéria de CPC

1.5. Justificação da proposta/iniciativa

1.5.1. Necessidade(s) a satisfazer a curto ou a longo prazo

A Comissão Europeia definiu a concretização do Mercado Único Digital (MUD) como uma das principais prioridades de apoio ao crescimento na União Europeia e, em particular, identificou na sua Estratégia MUD⁷⁴ a importância de melhorar o

⁷⁴ Comunicação da Comissão «Estratégia para o Mercado Único Digital na Europa» COM (2015) 192 final: http://ec.europa.eu/priorities/digital-single-market/docs/dsm-communication_en.pdf

acesso dos consumidores e das empresas a bens e serviços eletrónicos de boa qualidade por toda a Europa. Compromete-se a fornecer «um controlo do cumprimento das regras de defesa do consumidor mais rápido, flexível e consistente no que diz respeito às compras digitais e em linha» através do qual «clarificará e reforçará os poderes das autoridades responsáveis pela aplicação da legislação e melhorará a coordenação das suas atividades de acompanhamento do mercado e mecanismos de alerta a fim de detetar infrações mais rapidamente», graças à revisão do Regulamento CDC.

1.5.2. *Valor acrescentado da participação da UE*

Todas as medidas desta proposta dizem respeito a situações transnacionais ou infrações generalizadas verificadas em vários Estados-Membros. Os aspetos transnacionais da legislação da União em matéria de defesa do consumidor não podem ser respeitados através das ações individuais dos Estados-Membros. Estes, por si só, não dispõem de meios para assegurar uma cooperação e coordenação eficiente das suas atividades de aplicação das disposições. Assim, sobretudo no que diz respeito às questões com impacto em toda a União, a Comissão Europeia revela ser o organismo que melhores condições reúne para assumir o papel de coordenação, tendo em conta a escala e o âmbito do problema e a necessidade de coordenar muitas autoridades e de assegurar um resultado consistente para consumidores e operadores comerciais. Uma ação empreendida ao nível da União produzirá, assim, benefícios claros (em comparação com as ações individuais dos Estados-Membros) em termos de melhoria da eficácia e da eficiência para todas as partes interessadas.

1.5.3. *Lições tiradas de experiências anteriores semelhantes*

Em 2012, a Comissão contratou uma avaliação do Regulamento CDC⁷⁵ que concluiu que o referido regulamento foi benéfico para as autoridades competentes, para os consumidores e para os operadores e confirmou a adequação e a relevância dos seus objetivos. Foi contudo indicado que tais objetivos não tinham ainda sido plenamente alcançados e que o potencial do Regulamento não tinha sido plenamente explorado. O relatório de avaliação identificou algumas limitações no atual quadro legal em matéria de CPC que consistiam em barreiras práticas e legais a uma cooperação eficaz entre as autoridades competentes, prejudicando assim a eficácia do regulamento (devido à insuficiência dos poderes mínimos atribuídos às autoridades responsáveis pela aplicação da legislação; partilha insuficiente de informações sobre o mercado; mecanismos limitados para lidar com as infrações generalizadas).

1.5.4. *Coerência e eventual sinergia com outros instrumentos relevantes*

A proposta constitui uma das iniciativas adotadas ao abrigo da Estratégia para o Mercado Único Digital da Comissão Europeia. A proposta também é plenamente consistente e compatível com as políticas vigentes da União, incluindo com as do setor dos transportes. A mesma complementa ainda os acordos de cooperação (intercâmbio de informações entre autoridades) disponíveis nos instrumentos setoriais estabelecidos no Anexo do Regulamento CDC.

⁷⁵

External Evaluation of the Consumer Protection Regulation, Final Report by the Consumer Policy Evaluation Consortium, 17 de dezembro de 2012:
http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/docs/cpc_regulation_inception_report_revised290212_en.pdf

1.6. Duração da ação e do seu impacto financeiro

Proposta/iniciativa de **duração limitada**

- Proposta/iniciativa válida entre [DD/MM]AAAA e [DD/MM]AAAA
- Impacto financeiro no período de AAAA a AAAA

Proposta/iniciativa de **duração ilimitada**

- Aplicação com um período de arranque progressivo entre AAAA e AAAA,
- seguido de um período de aplicação a um ritmo de cruzeiro.

1.7. Modalidade(s) de gestão prevista(s)⁷⁶

Gestão direta por parte da Comissão

- por parte dos seus serviços, incluindo do seu pessoal nas delegações da União;
- por parte das agências de execução

Gestão partilhada com os Estados-Membros

Gestão indireta, confiando tarefas de execução orçamental:

- a países terceiros ou a organismos por estes designados;
 - a organizações internacionais e respetivas agências (a especificar);
 - ao BEI e ao Fundo Europeu de Investimento;
 - aos organismos referidos nos artigos 208.º e 209.º do Regulamento Financeiro;
 - a organismos de direito público;
 - a organismos regidos pelo direito privado com uma missão de serviço público na medida em que prestem garantias financeiras adequadas;
 - a organismos regidos pelo direito privado de um Estado-Membro com responsabilidade pela execução de uma parceria público-privada e que prestem garantias financeiras adequadas;
 - a pessoas encarregadas da execução de ações específicas no quadro da PESC por força do título V do Tratado da União Europeia, identificadas no ato de base pertinente.
- *Se for indicada mais de uma modalidade de gestão, queira especificar na secção «Observações».*

Observações

A aplicação do regulamento proposto deve ser assegurada pela Comissão através de uma gestão direta e centralizada. A gestão do regulamento proposto poderá ser complementada por ações que envolvam a Agência de Execução para os Consumidores, a Saúde e a Alimentação (CHAFEA) que, em conformidade com o Regulamento (CE) n.º 58/2003 do Conselho, de 19 de dezembro de 2002⁷⁷, pode ser encarregada de determinadas funções de gestão de programas comunitários. A Comissão atribuiu à CHAFEA funções de execução para a gestão do Programa «Consumidores» 2014-2020⁷⁸, o qual constitui a base legal para os contratos e

⁷⁶ As explicações sobre as modalidades de gestão e as referências ao Regulamento Financeiro estão disponíveis no sítio *BudgWeb*:

<https://myintracomm.ec.europa.eu/budgweb/EN/man/budgmanag/Pages/budgmanag.aspx>

⁷⁷ JO L 11, 16.1.2003, p. 1.

⁷⁸ JO L 84, 20.3.2014, p. 42.

subvenções no domínio da cooperação em matéria de aplicação da legislação de defesa dos consumidores.

2. MEDIDAS DE GESTÃO

2.1. Disposições em matéria de acompanhamento e prestação de informações

Especificar a periodicidade e as condições.

Ao abrigo do novo regulamento, o Comité CPC providenciará uma plataforma regular para debater as questões relacionadas com a aplicação do novo regulamento.

A proposta sugere que a Comissão avalie a eficácia do novo regulamento e apresente um relatório ao Parlamento Europeu e ao Conselho no prazo máximo de 7 anos a contar da sua entrada em vigor.

2.2. Sistema de gestão e de controlo

2.2.1. Risco(s) identificado(s)

Não foram identificados riscos.

2.2.2. Informações sobre o sistema de controlo interno criado

Não aplicável.

2.2.3. Estimativa dos custos e benefícios dos controlos e avaliação do nível previsto de risco de erro

Não aplicável.

2.3. Medidas de prevenção de fraudes e irregularidades

Especificar as medidas de prevenção e de proteção existentes ou previstas.

O artigo 14.º do Regulamento n.º 254/2014, relativo a um programa plurianual «Consumidores» para o período 2014-2020, prevê a aplicação de medidas destinadas a assegurar a proteção dos interesses financeiros da União: por ex., os contratos e as convenções e decisões de subvenção decorrentes da execução do Programa «Consumidores» conferem expressamente à Comissão, ao Tribunal de Contas Europeu e ao OLAF poderes para realizar auditorias, verificações e inspeções no local. Além disso, durante a fase de avaliação dos anúncios de concurso/convites à apresentação de propostas, os proponentes e candidatos são verificados com base no critério de exclusão publicado, tendo em conta as declarações apresentadas e o Sistema de Alerta Precoce (EWS). Todo o pessoal envolvido na gestão de contratos frequenta ainda ações periódicas de formação em matérias relacionadas com fraudes e irregularidades, à semelhança do que acontece com os auditores e os funcionários que verificam as declarações dos beneficiários no local.

3. IMPACTO FINANCEIRO ESTIMADO DA PROPOSTA/INICIATIVA

3.1. Rubrica(s) do quadro financeiro plurianual e rubrica(s) orçamental(is) de despesas envolvida(s)

- Atuais rubricas orçamentais

Por ordem das rubricas do quadro financeiro plurianual e das respetivas rubricas orçamentais.

Rubrica do quadro financeiro plurianual	Rubrica orçamental	Natureza das despesas	Participação			
	Número Capítulo 33 04 Rubrica: «Consumidores» Programa	DD/DN D79	dos países EFTA 80	dos países candidatos ⁸¹	dos países terceiros	na aceção do artigo 21.º, n.º 2, alínea b), do Regulamento Financeiro
N.º 3 Segurança e Cidadania	33 04 01 Programa «Consumidores» 2014-2020	DD	SIM	NÃO	NÃO	NÃO

- Novas rubricas orçamentais, cuja criação é solicitada: **Não são solicitadas novas rubricas orçamentais**

Segundo a ordem das rubricas do quadro financeiro plurianual e das respetivas rubricas orçamentais

Rubrica do quadro financeiro plurianual	Rubrica orçamental	Natureza das despesas	Participação			
		DD/DND	dos países EFTA	dos países candidatos	dos países terceiros	na aceção do artigo 21.º, n.º 2, alínea b), do Regulamento Financeiro

⁷⁹ DD = dotações diferenciadas / DND = dotações não diferenciadas.

⁸⁰ EFTA: Associação Europeia de Comércio Livre.

⁸¹ Países candidatos e, se for caso disso, países candidatos potenciais dos Balcãs Ocidentais.

3.2. Impacto estimado nas despesas

[Esta parte deve ser preenchida na [folha de cálculo relativa aos dados orçamentais de natureza administrativa](#) (segundo documento no anexo da presente ficha financeira) e carregada no DECIDE para efeitos de consulta interserviços.]

3.2.1. Síntese do impacto estimado nas despesas

Em milhões de EUR (três casas decimais)

Rubrica do quadro financeiro plurianual	3	Segurança e Cidadania
--	---	-----------------------

DG:JUSTIÇA E CONSUMIDORES			Ano N ⁸² 2018	Ano N+1 2019	Ano N+2 2020	Inserir os anos necessários para refletir a duração do impacto (ver ponto 1.6)			TOTAL
• Dotações operacionais									
Número da rubrica orçamental 33 04 01	Compromissos	(1)	0	0	0				0
	Pagamentos	(2)	0	0	0				0
Número da rubrica orçamental	Compromissos	(1a)							
	Pagamentos	(2a)							
Dotações de natureza administrativa financiadas a partir da dotação de programas específicos ⁸³									
Número da rubrica orçamental 33 01 04 03		(3)							
TOTAL das dotações	Compromissos	=1+1a +3	0	0	0				0

⁸² O ano N é o do início da aplicação da proposta/iniciativa.

⁸³ Assistência técnica e/ou administrativa e despesas de apoio à execução de programas e/ou ações da UE (antigas rubricas «BA»), bem como investigação direta e indireta.

para a DG JUSTIÇA e CONSUMIDORES Não são necessárias novas dotações, uma vez que o apoio às atividades CPC já se encontra previsto no Programa «Consumidores» 2014-2020	Pagamentos	=2+2a +3	0	0	0						0

• TOTAL das dotações operacionais	Compromissos	(4)									
	Pagamentos	(5)									
• TOTAL das dotações de natureza administrativa financiadas a partir da dotação de programas específicos		(6)									
TOTAL das dotações sob a RUBRICA 3 do quadro financeiro plurianual	Compromissos	=4+ 6									
	Pagamentos	=5+ 6									

Se o impacto da proposta/iniciativa incidir sobre mais de uma rubrica:

• TOTAL das dotações operacionais	Compromissos	(4)									
	Pagamentos	(5)									
• TOTAL das dotações de natureza administrativa financiadas a partir da dotação de programas específicos		(6)									
TOTAL das dotações sob as RUBRICAS 1 a 4 do quadro financeiro plurianual (montante de referência)	Compromissos	=4+ 6									
	Pagamentos	=5+ 6									

Rubrica do quadro financeiro plurianual	5	«Despesas administrativas»
--	----------	----------------------------

Em milhões de EUR (três casas decimais)

	Ano N 2018	Ano N+1 2019	Ano N+2 2020						TOTAL
DG: JUSTIÇA e CONSUMIDORES									
• Recursos humanos	0,268	0,268	0,268						0,804
• Outras despesas administrativas									
TOTAL DG JUSTIÇA e CONSUMIDORES Não são necessárias novas dotações, na medida em que os trabalhos serão conduzidos a partir da reorganização das funções existentes	0,268	0,268	0,268						0,804

TOTAL das dotações sob a RUBRICA 5 do quadro financeiro plurianual	(Total das autorizações = total dos pagamentos)	0,268	0,268	0,268					0,804
--	---	-------	-------	-------	--	--	--	--	--------------

Em milhões de EUR (três casas decimais)

	Ano N ⁸⁴ 2018	Ano N+1 2019	Ano N+2 2020						TOTAL

⁸⁴ O ano N é o do início da aplicação da proposta/iniciativa.

TOTAL das dotações sob as RUBRICAS 1 a 5 do quadro financeiro plurianual	Compromissos								
	Pagamentos								

3.2.2. *Impacto estimado nas dotações operacionais*

- A proposta/iniciativa não acarreta a utilização de dotações operacionais
- A proposta/iniciativa acarreta a utilização de dotações operacionais, tal como explicitado seguidamente:

Dotações de autorização em milhões de EUR (três casas decimais)

Indicar os objetivos e as realizações ↓			Ano N	Ano N+1	Ano N+2	Ano N+3	Inserir os anos necessários para refletir a duração do impacto (ver ponto 1.6)										TOTAL	
	REALIZAÇÕES																	
	Natureza ⁸⁵	Custo médio	°	Custo	°	Custo	°	Custo	°	Custo	°	Custo	°	Custo	°	Custo	N.º total	Custo total
OBJETIVO ESPECÍFICO N.º 1 ⁸⁶ ...																		
- Realização																		
- Realização																		
- Realização																		
Subtotal objetivo específico n.º 1																		
OBJETIVO ESPECÍFICO N.º 2 ...																		
- Realização																		
Subtotal objetivo específico n.º 2																		
CUSTO TOTAL																		

⁸⁵ As realizações dizem respeito aos produtos fornecidos e serviços prestados (exemplo: número de intercâmbios de estudantes financiados, número de quilómetros de estradas construídas, etc.).

⁸⁶ Tal como descrito no ponto 1.4.2. «Objetivo(s) específico(s)....».

3.2.3. Impacto estimado nas dotações de natureza administrativa

3.2.3.1. Síntese

- A proposta/iniciativa não acarreta a utilização de dotações de natureza administrativa
- A proposta/iniciativa acarreta a utilização de dotações de natureza administrativa, tal como explicitado seguidamente:

Em milhões de EUR (três casas decimais)

	Ano N ⁸⁷ 2018	Ano N+1 2019	Ano N+2 2020		Inserir os anos necessários para refletir a duração do impacto (ver ponto 1.6)				TOTAL
--	--------------------------------	--------------------	--------------------	--	---	--	--	--	-------

RUBRICA 5 do quadro financeiro plurianual									
Recursos humanos	0,268	0,268	0,268						0,804
Outras despesas administrativas									
Subtotal RUBRICA 5 do quadro financeiro plurianual	0,268	0,268	0,268						0,804

fora da RUBRICA 5⁸⁸ do quadro financeiro plurianual									
Recursos humanos									
Outras despesas de natureza administrativa									
Subtotal fora da RUBRICA 5 do quadro financeiro plurianual									

TOTAL	0,268	0,268	0,268						0,804
--------------	--------------	--------------	--------------	--	--	--	--	--	--------------

As dotações necessárias para recursos humanos e outras despesas de natureza administrativa serão cobertas pelas dotações da DG já afetadas à gestão da ação e/ou reafetadas internamente a nível da DG, complementadas, caso necessário, por eventuais dotações adicionais que sejam atribuídas à DG gestora no quadro do processo anual de atribuição e no limite das disponibilidades orçamentais.

⁸⁷ O ano N é o do início da aplicação da proposta/iniciativa.

⁸⁸ Assistência técnica e/ou administrativa e despesas de apoio à execução de programas e/ou ações da UE (antigas rubricas «BA»), bem como investigação direta e indireta.

3.2.3.2. Necessidades estimadas de recursos humanos

- A proposta/iniciativa não acarreta a utilização de recursos humanos.
- A proposta/iniciativa acarreta a utilização de recursos humanos, tal como explicitado a seguir:

Estimativa expressa em unidades equivalentes a tempo completo

	Ano N 2018	Ano N+1 2019	Ano N+2 2020		Inserir os anos necessários para refletir a duração do impacto (ver ponto 1.6)		
• Lugares do quadro do pessoal (funcionários e agentes temporários)							
33 04 01 (na sede e nos gabinetes de representação da Comissão)	2 ETC	2 ETC	2 ETC		Ainda que permanentes, estes recursos serão oriundos do atual quadro de pessoal da DG JUST		
XX 01 01 02 (nas delegações)							
XX 01 05 01 (investigação indireta)							
10 01 05 01 (investigação direta)							
• Pessoal externo (em equivalente a tempo completo: ETC)⁸⁹							
XX 01 02 01 (AC, PND, TT da dotação global)							
XX 01 02 02 (AC, AL, PND, TT e JPD nas delegações)							
XX 01 04 yy⁹⁰	- na sede						
	- nas delegações						
XX 01 05 02 (AC, PND e TT - investigação indireta)							
10 01 05 02 (AC, PND e TT - investigação direta)							
Outras rubricas orçamentais (especificar)							
TOTAL							

XX constitui o domínio de intervenção ou título em causa.

As necessidades de recursos humanos serão cobertas pelos efetivos da DG já afetados à gestão da ação e/ou reafetados internamente a nível da DG, complementados, caso necessário, por eventuais dotações adicionais que sejam atribuídas à DG gestora no quadro do processo anual de atribuição e no limite das disponibilidades orçamentais.

As necessidades de recursos são indicadas sem ter em conta as funções que serão asseguradas por uma agência de execução. A proposta não acarreta um aumento dos recursos já afetados à agência de execução.

Descrição das tarefas a executar:

Funcionários e agentes temporários	<p>Administradores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assegurar, monitorizar e comunicar a correta execução e aplicação das políticas da União Europeia em matéria de aplicação da legislação de defesa do consumidor da UE. • Acompanhar os desenvolvimentos políticos em matéria de aplicação da legislação e intercâmbio de informações entre Estados-Membros. • Participar e representar a Comissão nas reuniões de comitologia. • Identificar, preparar, participar e acompanhar as iniciativas desenvolvidas no
------------------------------------	--

⁸⁹ AC = agente contratual; AL = agente local; PND = perito nacional destacado; TT = trabalhador temporário; JPD = jovem perito nas delegações.

⁹⁰ Sublimite para o pessoal externo coberto pelas dotações operacionais (antigas rubricas «BA»).

	<p>âmbito do Regulamento CDC, em particular com vista a garantir a coordenação das ações de aplicação da legislação por parte das autoridades nacionais competentes nessa matéria.</p> <p>Assistentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prestar apoio administrativo no âmbito das atividades do comité de comitologia. • Desempenhar várias tarefas relacionadas com o estabelecimento de interfaces com correspondentes internos e externos e demais partes interessadas na área da cooperação em matéria de aplicação da legislação. • Assegurar apoio administrativo com utilização de instrumentos de TI, de modo a apoiar a cooperação em matéria de CPC. • Assistir no lançamento, gestão e monitorização dos concursos e na execução de contratos.
Pessoal externo	

3.2.4. *Compatibilidade com o atual quadro financeiro plurianual*

- A proposta/iniciativa é compatível com o atual quadro financeiro plurianual.
- A proposta/iniciativa requer uma reprogramação da rubrica relevante do quadro financeiro plurianual.

Explicitar a reprogramação necessária, especificando as rubricas orçamentais em causa e as quantias correspondentes.

- A proposta/iniciativa requer a mobilização do Instrumento de Flexibilidade ou a revisão do quadro financeiro plurianual.

Explicitar as necessidades, especificando as rubricas orçamentais em causa e as quantias correspondentes.

3.2.5. *Participação de terceiros no financiamento*

X A proposta/iniciativa não prevê o cofinanciamento por terceiros.

- A proposta/iniciativa prevê o cofinanciamento estimado seguinte:

Dotações em milhões de EUR (três casas decimais)

	Ano N	Ano N+1	Ano N+2	Ano N+3	Inserir os anos necessários para refletir a duração do impacto (ver ponto 1.6)			Total
Especificar o organismo de cofinanciamento								
TOTAL das dotações cofinanciadas								

3.3. Impacto estimado nas receitas

- X A proposta/iniciativa não tem impacto financeiro nas receitas.
- A proposta/iniciativa tem o impacto financeiro a seguir descrito:
 - nos recursos próprios
 - nas receitas diversas

Em milhões de EUR (três casas decimais)

Rubrica orçamental das receitas:	Dotações disponíveis para o exercício em curso	Impacto da proposta/iniciativa ¹						
		Ano N	Ano N+1	Ano N+2	Ano N+3	Inserir os anos necessários para refletir a duração do impacto (ver ponto 1.6)		
Artigo								

Relativamente às receitas diversas que serão «afetadas», especificar a(s) rubrica(s) orçamental(is) de despesas envolvida(s).

Especificar o método de cálculo do impacto nas receitas.

¹ No que diz respeito aos recursos próprios tradicionais (direitos aduaneiros e quotizações sobre o açúcar), as quantias indicadas devem ser apresentadas em termos líquidos, isto é, quantias brutas após dedução de 25 % a título de despesas de cobrança.