

I

(Atos legislativos)

REGULAMENTOS

REGULAMENTO (UE) 2018/1724 DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO

de 2 de outubro de 2018

relativo à criação de uma plataforma digital única para a prestação de acesso a informações, a procedimentos e a serviços de assistência e de resolução de problemas, e que altera o Regulamento (UE) n.º 1024/2012

(Texto relevante para efeitos do EEE)

O PARLAMENTO EUROPEU E O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia, nomeadamente o artigo 21.º, n.º 2, e o artigo 114.º, n.º 1,

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 Europeu ⁽¹⁾,

Deliberando de acordo com o processo legislativo ordinário ⁽²⁾,

Considerando o seguinte:

- (1) O mercado interno é uma das conquistas mais importantes da União. Ao permitir que pessoas, bens, serviços e capitais circulem livremente, oferece novas oportunidades aos cidadãos e às empresas. O presente regulamento é um elemento essencial da Estratégia para o Mercado Único, criada pela comunicação da Comissão, de 28 de outubro de 2015, intitulada «Melhorar o Mercado Único: mais oportunidades para os cidadãos e as empresas». Essa estratégia tem como objetivo explorar todo o potencial do mercado interno, permitindo aos cidadãos e às empresas deslocarem-se mais facilmente na União, comercializarem os seus produtos, estabelecerem-se e expandirem as suas atividades além-fronteiras.
- (2) A comunicação da Comissão, de 6 de maio de 2015, intitulada «Estratégia para o Mercado Único Digital na Europa» reconheceu o papel da internet e das tecnologias digitais na transformação da nossa vida e da forma como os cidadãos e as empresas acedem às informações, adquirem conhecimentos, bens e serviços, participam no mercado e trabalham, proporcionando oportunidades para a inovação, o crescimento e o emprego. Essa comunicação, a par de várias resoluções aprovadas pelo Parlamento Europeu, reconheceu que as necessidades dos cidadãos e das empresas no seu próprio país e além-fronteiras poderiam ser satisfeitas de forma mais adequada graças ao alargamento e à integração dos portais, dos sítios Web, das redes, dos serviços e dos sistemas existentes a nível europeu e à sua ligação a diferentes soluções nacionais, criando assim uma plataforma digital única que sirva de ponto de entrada único europeu (a «plataforma»). A comunicação da Comissão, de 19 de abril de 2016, intitulada «Plano de ação europeu (2016-2020) para a administração pública em linha — Acelerar a transformação digital da administração pública», incluiu a plataforma entre as suas ações para 2017. O relatório da Comissão, de 24 de janeiro de 2017, intitulado «Relatório de 2017 sobre a cidadania da UE: Reforçar os direitos dos cidadãos numa União da mudança democrática», considerou a plataforma como uma prioridade para os direitos dos cidadãos da União.
- (3) O Parlamento Europeu e o Conselho apelaram repetidamente à adoção de um pacote de informações e de assistência mais abrangente e mais convivial para ajudar os cidadãos e as empresas a navegar no mercado interno e para reforçar e racionalizar os instrumentos desse mercado a fim de satisfazer melhor as necessidades dos cidadãos e das empresas no âmbito das suas atividades transfronteiriças.

⁽¹⁾ JO C 81 de 2.3.2018, p. 88.

⁽²⁾ Posição do Parlamento Europeu de 13 de setembro de 2018 (ainda não publicada no Jornal Oficial) e decisão do Conselho de 27 de setembro de 2018.

- (4) O presente regulamento responde a esses apelos, proporcionando aos cidadãos e às empresas um fácil acesso à informação, aos procedimentos e aos serviços de assistência e de resolução de problemas de que necessitam para o exercício dos seus direitos no mercado interno. A plataforma poderá contribuir para uma maior transparência das normas e das regras relativas a diversos aspetos da vida das pessoas e das empresas, em áreas como as viagens, a reforma, os estudos, o trabalho, o acesso aos cuidados de saúde, o exercício dos direitos dos consumidores e dos direitos das famílias. Além disso, a plataforma poderá contribuir para melhorar a confiança dos consumidores, para dar resposta à falta de conhecimentos sobre as regras relativas à proteção dos consumidores e ao mercado interno, e para reduzir os custos de conformidade para as empresas. O presente regulamento estabelece uma plataforma convivial e interativa que deverá dirigir os utilizadores para os serviços de assistência mais adequados com base nas suas necessidades. Nesse contexto, a Comissão e os Estados-Membros deverão desempenhar um papel importante para a consecução desses objetivos.
- (5) A plataforma deverá facilitar as interações entre os cidadãos e as empresas, por um lado, e as autoridades competentes, por outro, concedendo acesso a soluções em linha, facilitando as atividades quotidianas dos cidadãos e das empresas e minimizando os obstáculos encontrados no mercado interno. A existência de uma plataforma digital única que conceda acesso em linha a informações exatas e atualizadas e a procedimentos e serviços de assistência e de resolução de problemas poderá sensibilizar os utilizadores para os diferentes serviços existentes em linha, permitindo-lhes poupar tempo e dinheiro.
- (6) O presente regulamento tem três objetivos, a saber: reduzir os encargos administrativos adicionais para os cidadãos e para as empresas que exercem ou desejam exercer os seus direitos no mercado interno, incluindo a livre circulação dos cidadãos, no pleno respeito das regras e dos procedimentos nacionais; eliminar a discriminação; e garantir o funcionamento do mercado interno no que diz respeito à prestação de informações, de procedimentos e de serviços de assistência e de resolução de problemas. Uma vez que o presente regulamento abrange a livre circulação dos cidadãos, o que não pode ser considerado meramente acessório, deverá basear-se no artigo 21.º, n.º 2, e no artigo 114.º, n.º 1, do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE).
- (7) Para que os cidadãos e as empresas da União possam exercer o seu direito à livre circulação no mercado interno, a União deverá adotar medidas específicas não discriminatórias que lhes permitam ter fácil acesso a informações suficientemente completas e fiáveis sobre os direitos que lhes são conferidos pelo direito da União e sobre as regras e os procedimentos nacionais aplicáveis que devem respeitar quando se deslocam, vivem, estudam, se estabelecem ou exercem uma atividade profissional noutro Estado-Membro. As informações deverão ser consideradas suficientemente completas, se incluírem todas as informações necessárias para que os utilizadores compreendam quais os seus direitos e obrigações, e identificarem as regras que lhes são aplicáveis relativamente às atividades que pretendem exercer enquanto utilizadores transfronteiriços. As informações deverão ser enunciadas de forma clara, concisa e compreensível e ser funcionais e bem adaptadas ao grupo de utilizadores visado. As informações sobre os procedimentos deverão abranger todas as etapas procedimentais previsíveis que sejam pertinentes para o utilizador. Para os cidadãos e as empresas que se deparam com regimes regulamentares complexos, como os regimes do comércio eletrónico e da economia colaborativa, é importante poder encontrar facilmente as regras aplicáveis e descobrir a forma como estas se aplicam às suas atividades. Por acesso fácil e convivial às informações entende-se a possibilidade de os utilizadores encontrarem facilmente as informações, identificarem facilmente os elementos de informação pertinentes para a sua situação específica e compreenderem facilmente as informações pertinentes. As informações fornecidas a nível nacional não deverão apenas referir-se às regras nacionais que transpõem o direito da União, mas também a quaisquer outras regras nacionais aplicáveis aos utilizadores não transfronteiriços e aos utilizadores transfronteiriços.
- (8) As regras previstas no presente regulamento sobre as informações a fornecer não deverão aplicar-se aos sistemas judiciais nacionais, visto que as informações nesse domínio relevantes para os utilizadores transfronteiriços já estão incluídas no Portal Europeu da Justiça. Em determinadas situações abrangidas pelo presente regulamento, os tribunais deverão ser considerados autoridades competentes, nomeadamente nos casos em que os tribunais façam a gestão dos registos de empresas. Além disso, o princípio da não discriminação deverá aplicar-se igualmente aos procedimentos em linha que dão acesso a procedimentos judiciais.
- (9) É evidente que os cidadãos e as empresas de outros Estados-Membros podem estar em situação de desvantagem devido à sua falta de familiaridade com as regras nacionais e os sistemas administrativos, as diferentes línguas utilizadas e a sua falta de proximidade geográfica em relação às autoridades competentes nos Estados-Membros que não o seu. A forma mais eficaz de reduzir os consequentes obstáculos ao mercado interno é facultar aos utilizadores transfronteiriços e não transfronteiriços o acesso à informação em linha, numa língua que possam compreender, a fim de lhes permitir concluir integralmente em linha os procedimentos para dar cumprimento às regras nacionais, e de lhes oferecer assistência caso as regras e os procedimentos não sejam suficientemente claros ou se deparem com obstáculos ao exercício dos seus direitos.

- (10) Vários atos da União procuraram fornecer soluções, através da criação de balcões únicos setoriais, incluindo os Balcões únicos, criados pela Diretiva 2006/123/CE do Parlamento Europeu e do Conselho⁽¹⁾, que oferecem informações em linha, serviços de assistência e acesso aos procedimentos relevantes para a prestação de serviços, os pontos de contacto para produtos, criados pelo Regulamento (CE) n.º 764/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho⁽²⁾, os Pontos de Contacto para produtos do setor da construção, criados pelo Regulamento (UE) n.º 305/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho⁽³⁾, que facultam o acesso a regras técnicas para produtos específicos, e os centros nacionais de assistência em matéria de qualificações profissionais, criados pela Diretiva 2005/36/CE do Parlamento Europeu e do Conselho⁽⁴⁾, que prestam assistência aos profissionais que se deslocam além-fronteiras. Foram igualmente criadas redes, como a dos Centros Europeus do Consumidor, a fim de promover a compreensão dos direitos dos consumidores da União e de prestar assistência no tratamento de reclamações relacionadas com aquisições noutros Estados-Membros no âmbito da rede, quando viajam ou fazem compras em linha. Além disso, a rede SOLVIT, referida na Recomendação 2013/461/UE da Comissão⁽⁵⁾, tem por objetivo proporcionar soluções rápidas, eficazes e informais aos indivíduos e às empresas quando os seus direitos no mercado interno são negados pelas autoridades públicas. Por último, foram criados vários portais de informação, como «A sua Europa», em relação ao mercado interno, ou «e-Justice», no domínio da justiça, para informar os utilizadores sobre as regras nacionais e da União.
- (11) Em virtude da natureza setorial desses atos da União, a atual prestação em linha de informação e de serviços de assistência e de resolução de problemas, e a existência de procedimentos em linha para os cidadãos e para as empresas, continua a ser muito fragmentada. Verificam-se discrepâncias na disponibilização das informações e dos procedimentos em linha, falta de qualidade dos serviços e falta de sensibilização para essas informações e para esses serviços de assistência e de resolução de problemas. Os utilizadores transfronteiriços enfrentam igualmente problemas para encontrar esses serviços e para aceder a eles.
- (12) O presente regulamento deverá estabelecer um portal digital único que sirva de ponto de entrada único através do qual os cidadãos e as empresas possam aceder à informação sobre as regras e os requisitos que devem cumprir, por força do direito da União ou do direito nacional. A plataforma deverá simplificar o contacto dos cidadãos e das empresas com os serviços de assistência e de resolução de problemas, estabelecidos a nível da União ou a nível nacional, e tornar esse contacto mais eficaz. A plataforma deverá também facilitar o acesso aos procedimentos em linha e a conclusão dos mesmos. O presente regulamento não deverá afetar de modo algum os direitos e as obrigações consagrados pelo direito da União ou pelo direito nacional nesses domínios. Em relação aos procedimentos enumerados no anexo II do presente regulamento e aos procedimentos previstos nas Diretivas 2005/36/CE e 2006/123/CE e nas Diretivas 2014/24/UE⁽⁶⁾ e 2014/25/UE⁽⁷⁾ do Parlamento Europeu e do Conselho, o presente regulamento deverá promover a utilização do «princípio da declaração única» e respeitar plenamente o direito fundamental à proteção dos dados pessoais, para efeitos de intercâmbio de elementos de prova entre as autoridades competentes nos diferentes Estados-Membros.
- (13) A plataforma e o seu conteúdo deverão centrar-se no utilizador e deverão ser conviviais. A plataforma deverá procurar evitar sobreposições e deverá fornecer hiperligações para os serviços existentes. A plataforma deverá permitir que os cidadãos e as empresas interajam com os organismos públicos a nível nacional e da União, proporcionando-lhes a oportunidade de exprimir a sua opinião sobre os serviços oferecidos através da plataforma e sobre o funcionamento do mercado interno, em função da sua experiência. A ferramenta de retorno de informação deverá permitir que o utilizador assinale, de um modo que lhe permita manter o anonimato, problemas, deficiências e necessidades, a fim de incentivar a melhoria contínua da qualidade dos serviços.

⁽¹⁾ Diretiva 2006/123/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2006, relativa aos serviços no mercado interno (JO L 376 de 27.12.2006, p. 36).

⁽²⁾ Regulamento (CE) n.º 764/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 9 de julho de 2008, que estabelece procedimentos para a aplicação de certas regras técnicas nacionais a produtos legalmente comercializados noutro Estado-Membro, e que revoga a Decisão n.º 3052/95/CE (JO L 218 de 13.8.2008, p. 21).

⁽³⁾ Regulamento (UE) n.º 305/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 9 de março de 2011, que estabelece condições harmonizadas para a comercialização dos produtos de construção e que revoga a Diretiva 89/106/CEE do Conselho (JO L 88 de 4.4.2011, p. 5).

⁽⁴⁾ Diretiva 2005/36/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 7 de setembro de 2005, relativa ao reconhecimento das qualificações profissionais (JO L 255 de 30.9.2005, p. 22).

⁽⁵⁾ Recomendação 2013/461/UE da Comissão, de 17 de setembro de 2013, sobre os princípios que regem a SOLVIT (JO L 249 de 19.9.2013, p. 10).

⁽⁶⁾ Diretiva 2014/24/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de fevereiro de 2014, relativa aos contratos públicos e que revoga a Diretiva 2004/18/CE (JO L 94 de 28.3.2014, p. 65).

⁽⁷⁾ Diretiva 2014/25/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de fevereiro de 2014, relativa aos contratos públicos celebrados pelas entidades que operam nos setores da água, da energia, dos transportes e dos serviços postais e que revoga a Diretiva 2004/17/CE (JO L 94 de 28.3.2014, p. 243).

- (14) O êxito da plataforma dependerá do esforço conjunto da Comissão e dos Estados-Membros. A plataforma deverá incluir uma interface comum do utilizador, integrada no atual portal «A sua Europa» que será gerida pela Comissão. Essa interface deverá conter hiperligações para a informação, os procedimentos e os serviços de assistência ou de resolução de problemas disponíveis nos portais geridos pelas autoridades competentes dos Estados-Membros e pela Comissão. A fim de facilitar a utilização da plataforma, a referida interface comum deverá estar disponível em todas as línguas oficiais das instituições da União («línguas oficiais da União»). O atual portal «A sua Europa» e a sua página principal, adaptada aos requisitos da plataforma, deverão manter a sua abordagem multilingue relativamente às informações fornecidas. O funcionamento da plataforma deverá ser facilitado por ferramentas técnicas criadas pela Comissão em estreita cooperação com os Estados-Membros.
- (15) Na Carta dos balcões únicos eletrónicos, no âmbito da Diretiva 2006/123/CE, aprovada pelo Conselho em 2013, os Estados-Membros assumiram um compromisso voluntário de adotarem uma abordagem centrada no utilizador, no que respeita à prestação de informações através de balcões únicos, a fim de cobrir os aspetos de particular relevância para as empresas, incluindo o IVA, os impostos sobre o rendimento, os requisitos em matéria de segurança social ou de direito do trabalho. Com base na Carta e à luz da experiência adquirida com o portal «A sua Europa», a informação deverá igualmente incluir uma descrição dos serviços de assistência e de resolução de problemas. Os cidadãos e as empresas deverão poder recorrer a esses serviços quando se depararem com problemas relacionados com a compreensão das informações, a aplicação das mesmas à sua situação ou a conclusão de procedimentos.
- (16) O presente regulamento deverá enumerar os domínios de informação relevantes para os cidadãos e as empresas que exercem os seus direitos e cumprem as suas obrigações no âmbito do mercado interno. Nesses domínios, deverão ser fornecidas informações suficientemente completas a nível nacional, incluindo os níveis regional e local, e a nível da União, que expliquem as regras e as obrigações aplicáveis e os procedimentos que os cidadãos e as empresas devem concluir a fim de dar cumprimento a essas regras e obrigações. Para garantir a qualidade dos serviços prestados, a informação disponibilizada na plataforma deverá ser clara, exata e atualizada, a utilização de terminologia complexa deverá ser reduzida ao mínimo e a utilização de acrónimos deverá ser limitada aos que consistam em termos simplificados e facilmente compreensíveis que não impliquem conhecimentos prévios sobre o assunto ou o ramo do direito em questão. Essas informações deverão ser fornecidas de modo a que os utilizadores possam compreender facilmente as regras e os requisitos básicos aplicáveis à sua situação nesses domínios. Os utilizadores deverão igualmente ser informados sobre a falta de regras nacionais, em determinados Estados-Membros, nos domínios de informação enumerados no anexo I, em particular nos domínios sujeitos a regras nacionais noutros Estados-Membros. Essas informações sobre a falta de regras nacionais poderão ser incluídas no portal «A sua Europa».
- (17) Sempre que possível, as informações já recolhidas pela Comissão junto dos Estados-Membros ao abrigo do direito da União em vigor ou de acordos voluntários, por exemplo as informações recolhidas para o portal EURES, estabelecido pelo Regulamento (UE) 2016/589 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽¹⁾, para o Portal Europeu da Justiça, estabelecido pela Decisão 2001/470/CE do Conselho ⁽²⁾, ou para a base de dados das profissões regulamentadas, estabelecida pela Diretiva 2005/36/CE, deverão ser utilizadas para abranger parte das informações a disponibilizar aos cidadãos e às empresas a nível da União e a nível nacional nos termos do presente regulamento. Os Estados-Membros não deverão ser obrigados a fornecer, nos respetivos sítios Web nacionais, informações que já estejam disponíveis nas bases de dados pertinentes geridas pela Comissão. Caso os Estados-Membros já sejam obrigados a fornecer informação em linha por força de outros atos da União, como a Diretiva 2014/67/UE do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽³⁾, deverá ser suficiente que forneçam hiperligações para a informação existente em linha. o caso de certos domínios que já tenham sido plenamente harmonizados pelo direito da União, por exemplo os direitos dos consumidores, a informação fornecida a nível da União deverá, regra geral, bastar para os utilizadores compreenderem os seus direitos e obrigações relevantes. Nesses casos, só se deverá exigir aos Estados-Membros que prestem informações adicionais sobre os seus procedimentos administrativos e serviços de assistência nacionais ou sobre outras eventuais regras administrativas nacionais, se essas informações forem pertinentes para os

⁽¹⁾ Regulamento (UE) 2016/589 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de abril de 2016, relativo a uma rede europeia de serviços de emprego (EURES), ao acesso dos trabalhadores a serviços de mobilidade e ao desenvolvimento da integração dos mercados de trabalho, e que altera os Regulamentos (UE) n.º 492/2011 e (UE) n.º 1296/2013 (JO L 107 de 22.4.2016, p. 1).

⁽²⁾ Decisão 2001/470/CE do Conselho, de 28 de maio de 2001, que cria uma rede judiciária europeia em matéria civil e comercial (JO L 174 de 27.6.2001, p. 25).

⁽³⁾ Diretiva 2014/67/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de maio de 2014, respeitante à execução da Diretiva 96/71/CE relativa ao destacamento de trabalhadores no âmbito de uma prestação de serviços e que altera o Regulamento (UE) n.º 1024/2012 relativo à cooperação administrativa através do Sistema de Informação do Mercado Interno («Regulamento IMI») (JO L 159 de 28.5.2014, p. 11).

utilizadores. As informações sobre os direitos dos consumidores, por exemplo, não deverão afetar o direito contratual, mas sim informar os utilizadores sobre os seus direitos nos termos do direito da União e do direito nacional no contexto de transações comerciais.

- (18) O presente regulamento deverá reforçar a dimensão de mercado interno dos procedimentos em linha e contribuir, assim, para a digitalização do mercado interno, mediante o respeito do princípio geral da não discriminação, nomeadamente em relação ao acesso pelos cidadãos e pelas empresas aos procedimentos em linha já estabelecidos a nível nacional com base no direito da União ou no direito nacional e aos procedimentos que devem ser disponibilizados integralmente em linha nos termos do presente regulamento. Caso um utilizador numa situação estritamente limitada a um Estado-Membro possa aceder a um procedimento em linha, e concluí-lo, nesse Estado-Membro, num domínio abrangido pelo presente regulamento, um utilizador transfronteiriço também deverá poder aceder ao procedimento em linha e concluí-lo, quer através da mesma solução técnica, quer através de uma solução técnica distinta que conduza ao mesmo resultado, sem quaisquer entraves discriminatórios. Esses obstáculos poderão decorrer de soluções concebidas a nível nacional, tais como a utilização de campos de formulários que exijam números de telefone nacionais, prefixos nacionais de números telefónicos ou códigos postais nacionais, o pagamento de taxas que só possa ser feito através de sistemas que não prevejam pagamentos transfronteiriços, a falta de explicações pormenorizadas numa língua compreendida pelos utilizadores transfronteiriços, a impossibilidade de apresentar elementos de prova eletrónicos emanados de autoridades situadas noutro Estado-Membro e a falta de aceitação dos meios eletrónicos de identificação emitidos noutros Estados-Membros. Os Estados-Membros deverão prever soluções para esses obstáculos.
- (19) Nos casos em que os utilizadores concluem procedimentos em linha transfronteiriços, deverão poder receber todas as explicações pertinentes numa língua oficial da União que seja compreendida pelo maior número possível de utilizadores transfronteiriços. Isto não significa que os Estados-Membros tenham que traduzir para essa língua os respetivos formulários administrativos relacionados com o procedimento ou o resultado do mesmo. Todavia, incentiva-se os Estados-Membros a utilizarem soluções técnicas que permitam aos utilizadores concluir os procedimentos, no maior número possível de casos, nessa língua, respeitando simultaneamente as regras dos Estados-Membros relativas à utilização de línguas.
- (20) Os procedimentos nacionais em linha que são pertinentes para permitir aos utilizadores transfronteiriços o exercício dos seus direitos no mercado interno dependem de os utilizadores serem ou não residentes ou estarem ou não estabelecidos no Estado-Membro em causa, ou de pretenderem aceder aos procedimentos desse Estado-Membro, embora sejam residentes ou estejam estabelecidos noutro Estado-Membro. O presente regulamento não deverá impedir os Estados-Membros de exigirem aos utilizadores transfronteiriços residentes ou estabelecidos no seu território que obtenham um número de identificação nacional, a fim de terem acesso aos procedimentos nacionais em linha, desde que tal não represente um encargo ou um custo adicional injustificado para esses utilizadores. Não é necessário disponibilizar integralmente em linha aos utilizadores transfronteiriços que não residem ou nem estão estabelecidos no Estado-Membro em causa os procedimentos nacionais em linha que não sejam pertinentes para o exercício dos seus direitos no mercado interno, por exemplo a inscrição para beneficiar de serviços locais como a recolha do lixo e a concessão de licenças de estacionamento.
- (21) O presente regulamento deverá basear-se no Regulamento (UE) n.º 910/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho⁽¹⁾, que define as condições em que um Estado-Membro deve reconhecer determinados meios de identificação eletrónica de pessoas singulares e coletivas sujeitas a um sistema de identificação eletrónica notificado de outro Estado-Membro. O Regulamento (UE) n.º 910/2014 estabelece as condições em que os utilizadores podem utilizar os seus meios de identificação e autenticação eletrónicas para aceder a serviços públicos em linha em situações transfronteiriças. As instituições e os órgãos e organismos da União são incentivados a aceitar meios de identificação e autenticação eletrónicas para os procedimentos pelos quais são responsáveis.
- (22) Vários atos setoriais da União, como as Diretivas, 2005/36/CE, 2006/123/CE, 2014/24/UE e 2014/25/UE exigem que os procedimentos se encontrem integralmente disponíveis em linha. O presente regulamento deverá exigir que sejam disponibilizados integralmente em linha, outros procedimentos de grande importância para a maioria dos cidadãos e das empresas que exercem os seus direitos e cumprem as suas obrigações a nível transfronteiriço.

⁽¹⁾ Regulamento (UE) n.º 910/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de julho de 2014, relativo à identificação eletrónica e aos serviços de confiança para as transações eletrónicas no mercado interno e que revoga a Diretiva 1999/93/CE (JO L 257 de 28.8.2014, p. 73).

- (23) A fim de permitir que os cidadãos e as empresas beneficiem diretamente das vantagens do mercado interno sem incorrerem em encargos administrativos adicionais desnecessários, o presente regulamento deverá exigir a plena digitalização da interface do utilizador dos principais procedimentos para os utilizadores transfronteiriços que se encontram enumerados no anexo II do presente regulamento. O presente regulamento deverá também estabelecer os critérios necessários para determinar se um procedimento se encontra integralmente em linha. A obrigação de disponibilizar um procedimento integralmente em linha deverá aplicar-se apenas se esse procedimento existir no Estado-Membro em causa. O presente regulamento não deverá abranger o registo inicial de uma atividade económica nem os procedimentos relativos à constituição de sociedades ou empresas como pessoas coletivas, ou o subsequente registo por parte dessas sociedades ou empresas, uma vez que esses procedimentos requerem uma abordagem abrangente que se destina a facilitar soluções digitais ao longo do ciclo de vida das empresas. Quando as empresas se estabelecem noutra Estado-Membro, são obrigadas a registar-se junto de um regime de segurança social e de seguro a fim de registarem os seus trabalhadores e a pagar as contribuições para ambos os regimes. As empresas podem ter de comunicar as suas atividades económicas, obter licenças ou registar as alterações da sua atividade. Esses procedimentos são comuns às empresas que operam em muitos setores da economia, pelo que é adequado exigir que sejam disponibilizados em linha.
- (24) O presente regulamento deverá precisar o que significa disponibilizar um procedimento integralmente em linha. Um procedimento poderá ser considerado como estando integralmente em linha se o utilizador puder realizar por via eletrónica, à distância e através de um serviço em linha todas as etapas, desde o acesso até à conclusão, interagindo com a autoridade competente («front office»). Esse serviço em linha deverá orientar o utilizador através de uma lista de todos os requisitos a respeitar e de todos os documentos justificativos a apresentar, deverá permitir ao utilizador apresentar as informações e os elementos de prova do cumprimento desses requisitos e deverá fornecer ao utilizador um aviso de receção automático, salvo se o resultado final do procedimento for transmitido imediatamente. Isto não deverá impedir as autoridades competentes de contactarem diretamente os utilizadores, se necessário, para obterem os esclarecimentos adicionais necessários para o procedimento. Sempre que possível, nos termos do direito da União e do direito nacional aplicável, as autoridades competentes deverão também transmitir ao utilizador, por via eletrónica, o resultado final do procedimento, tal como previsto no presente regulamento.
- (25) O presente regulamento não deverá afetar a substância dos procedimentos enumerados no anexo II, estabelecidos a nível nacional, regional ou local, e não prevê regras materiais ou procedimentais nos domínios abrangidos pelo anexo II, nomeadamente o domínio fiscal. O presente regulamento visa estabelecer requisitos técnicos, a fim de assegurar que esses procedimentos, quando existam no Estado-Membro em causa, se encontrem integralmente disponíveis em linha.
- (26) O presente regulamento não deverá afetar as competências das autoridades nacionais nos diferentes procedimentos, incluindo a verificação da exatidão e da validade das informações ou dos elementos de prova apresentados e a verificação da autenticidade, caso os elementos de prova sejam apresentados por meios que não o sistema técnico baseado no «princípio da declaração única». O presente regulamento também não deverá afetar os fluxos de trabalho procedimentais no âmbito das autoridades competentes e entre estas («back office»), independentemente do facto de se encontrarem digitalizados ou não. Sempre que necessário, no âmbito de alguns procedimentos de registo das alterações efetuadas a nível das atividades empresariais, os Estados-Membros deverão continuar a poder exigir a participação de notários ou advogados que possam decidir utilizar meios de verificação tais como a videoconferência ou outros meios em linha que permitam estabelecer uma ligação audiovisual em tempo real. No entanto, essa participação não deverá impedir a conclusão, na íntegra, dos procedimentos de registo de tais alterações em linha.
- (27) Em alguns casos, os utilizadores podem ter de apresentar elementos de prova para comprovar factos que não podem ser determinados por via eletrónica. Entre tais elementos de prova podem contar-se, por exemplo, atestados médicos, atestados de prova de vida, certificados de inspeção técnica de veículos a motor comprovativos do número do quadro do veículo. Desde que tais elementos de prova possam ser apresentados em formato eletrónico, tal requisito não deverá constituir uma exceção ao princípio de que um procedimento deverá estar disponível integralmente em linha. Noutros casos, os utilizadores de um determinado procedimento podem ter de comparecer presencialmente junto de uma autoridade competente no âmbito de um procedimento em linha. Estas exceções, distintas das decorrentes do direito da União, deverão limitar-se a situações justificadas por uma razão imperiosa de interesse público nos domínios da segurança pública, da saúde pública ou da luta contra a fraude. A fim de assegurar a transparência, os Estados-Membros deverão partilhar com a Comissão e os demais Estados-Membros informações sobre essas exceções, os seus fundamentos e as circunstâncias em que podem ser aplicadas. Os Estados-Membros não deverão ser obrigados a comunicar cada caso em que, excecionalmente, tenha sido necessária a presença física, mas sim as disposições nacionais que preveem esse tipo de casos. As melhores práticas adotadas a nível nacional e as evoluções técnicas que permitam aumentar a digitalização neste contexto deverão ser debatidas regularmente no grupo de coordenação da plataforma.

- (28) Em situações transfronteiriças, o procedimento de registo de uma alteração de morada pode implicar dois procedimentos distintos, um no Estado-Membro de origem para solicitar a anulação do registo na morada antiga, e outro no Estado-Membro de destino para solicitar o registo na nova morada. O presente regulamento deverá abranger ambos os procedimentos.
- (29) Uma vez que a digitalização dos requisitos, dos procedimentos e das formalidades relativas ao reconhecimento das qualificações profissionais já está abrangida pela Diretiva 2005/36/CE, o presente regulamento só deverá abranger a digitalização do procedimento de pedido de reconhecimento de diplomas e certificados académicos ou de outros documentos comprovativos da conclusão de cursos por pessoas que pretendam iniciar ou prosseguir estudos ou utilizar um título académico, à margem das formalidades relativas ao reconhecimento das qualificações profissionais.
- (30) O presente regulamento não deverá afetar as regras de coordenação da segurança social previstas nos Regulamentos (CE) n.º 883/2004 ⁽¹⁾ e (CE) n.º 987/2009 ⁽²⁾ do Parlamento Europeu e do Conselho, que definem os direitos e as obrigações dos segurados e das instituições de segurança social, bem como os procedimentos aplicáveis no domínio da coordenação da segurança social.
- (31) Foram estabelecidas várias redes e serviços a nível da União e a nível nacional para assistir os cidadãos e as empresas nas suas atividades transfronteiriças. É importante que estes serviços, incluindo os serviços existentes de assistência ou de resolução de problemas estabelecidos a nível da União, tais como os Centros Europeus do Consumidor, A sua Europa — Aconselhamento, a rede SOLVIT, o Helpdesk Direitos de Propriedade Intelectual, «Europe Direct» e a Rede Europeia de Empresas, façam parte da plataforma a fim de garantir que todos os utilizadores potenciais os possam localizar. Os serviços enumerados no anexo III foram estabelecidos por atos vinculativos da União, enquanto outros operam numa base voluntária. Os serviços estabelecidos por atos vinculativos da União deverão estar vinculados aos requisitos de qualidade estabelecidos no presente regulamento, ao passo que os serviços operados numa base voluntária deverão cumprir esses requisitos de qualidade caso devam ser disponibilizados através da plataforma. O âmbito de aplicação e a natureza desses serviços, as disposições relativas à sua governação, os prazos existentes e o caráter voluntário, contratual ou outro com base no qual operam não deverão ser alterados pelo presente regulamento. Por exemplo, se a assistência que prestam é informal, o presente regulamento não deverá ter por efeito transformar essa assistência em aconselhamento jurídico de caráter vinculativo.
- (32) Além disso, os Estados-Membros e a Comissão deverão poder acrescentar à plataforma outros serviços nacionais de assistência ou de resolução de problemas, prestados pelas autoridades competentes ou por entidades privadas ou semiprivadas, ou por organismos públicos, tais como câmaras de comércio ou serviços não governamentais de assistência aos cidadãos, nas condições estabelecidas no presente regulamento. Em princípio, as autoridades competentes deverão ser responsáveis por assistir os cidadãos e as empresas relativamente a quaisquer questões sobre as regras e os procedimentos aplicáveis que não possam ser inteiramente tratadas através de serviços em linha. No entanto, em áreas muito especializadas, e se o serviço prestado por organismos privados ou semiprivados satisfizer as necessidades dos utilizadores, os Estados-Membros podem propor à Comissão que inclua esses serviços na plataforma, desde que estes preencham todas as condições estabelecidas no presente regulamento e que não dupliquem serviços de assistência ou de resolução de problemas já incluídos.
- (33) A fim de ajudar os utilizadores a identificar o serviço apropriado, o presente regulamento deverá incluir uma ferramenta de pesquisa de serviços de assistência que dirija os utilizadores automaticamente para o serviço adequado.
- (34) A conformidade com uma lista mínima de requisitos de qualidade é fundamental para o êxito da plataforma, a fim de assegurar que a prestação de informações e de serviços seja fiável; caso contrário a credibilidade da plataforma no seu conjunto ficaria gravemente comprometida. O objetivo global da conformidade é garantir que a informação ou o serviço sejam apresentados de forma clara e convivial. Cabe aos Estados-Membros determinar o modo como a informação é apresentada ao longo do percurso do utilizador, de modo a cumprir este objetivo. Por exemplo, embora seja útil informar os utilizadores, antes do lançamento de um procedimento, sobre as vias de recurso geralmente disponíveis em caso de resultado negativo do mesmo, é muito mais convivial fornecer as informações específicas sobre as eventuais medidas a tomar nessa eventualidade no final do procedimento.

⁽¹⁾ Regulamento (CE) n.º 883/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de abril de 2004, relativo à coordenação dos sistemas de segurança social (JO L 166 de 30.4.2004, p. 1).

⁽²⁾ Regulamento (CE) n.º 987/2009 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de setembro de 2009, que estabelece as modalidades de aplicação do Regulamento (CE) n.º 883/2004 relativo à coordenação dos sistemas de segurança social (JO L 284 de 30.10.2009, p. 1).

- (35) A acessibilidade da informação aos utilizadores transfronteiriços pode ser substancialmente melhorada se essa informação estiver disponível numa língua oficial da União amplamente compreendida pelo maior número possível de utilizadores transfronteiriços. Essa língua deverá ser, na maioria dos casos, a língua estrangeira mais amplamente estudada pelos utilizadores em toda a União, mas, em casos específicos, mais especificamente no caso da prestação de informações a nível local por pequenos municípios próximos da fronteira de um Estado-Membro, a língua mais adequada pode ser a utilizada como língua materna pelos utilizadores transfronteiriços no Estado-Membro vizinho. A tradução a partir da língua ou das línguas oficiais do Estado-Membro em causa para uma outra língua oficial da União deverá refletir com exatidão o conteúdo da informação apresentada na língua ou nas línguas de partida. A tradução pode limitar-se às informações de que os utilizadores necessitam para compreender as regras e os requisitos básicos aplicáveis à sua situação. Embora os Estados-Membros devam ser incentivados a traduzir a maior quantidade possível de informações para uma língua oficial da União amplamente compreendida pelo maior número possível de utilizadores transfronteiriços, o volume de informações a traduzir, nos termos do presente regulamento, dependerá dos recursos financeiros disponíveis para esse efeito, em particular os recursos provenientes do orçamento da União. A Comissão deverá adotar as disposições adequadas para assegurar que as traduções sejam fornecidas de forma eficaz aos Estados-Membros, a pedido destes. O grupo de coordenação da plataforma deverá debater e fornecer orientações sobre a língua ou as línguas da União nas quais deverão ser traduzidas essas informações.
- (36) Nos termos da Diretiva (UE) 2016/2102 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽¹⁾, os Estados-Membros têm de garantir que os sítios Web dos seus organismos públicos sejam acessíveis em conformidade com os princípios da percebilidade, da operabilidade, da compreensibilidade e da robustez e que satisfaçam os requisitos estabelecidos na referida diretiva. A Comissão e os Estados-Membros deverão assegurar o respeito da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, nomeadamente os seus artigos 9.º e 21.º, e, a fim de promover o acesso à informação das pessoas com deficiências intelectuais, deverão ser disponibilizadas, tanto quanto possível e respeitando o princípio da proporcionalidade, alternativas em linguagem de fácil compreensão. Os Estados-Membros, ao ratificar essa convenção, e a União, ao celebrá-la ⁽²⁾, comprometeram-se a tomar medidas adequadas para assegurar às pessoas com deficiência o acesso, em condições de igualdade com as demais pessoas, a novas tecnologias e sistemas de informação e comunicação, incluindo a Internet, facilitando o acesso à informação das pessoas com deficiências intelectuais graças à disponibilização, tanto quanto possível e de forma proporcionada, de alternativas em linguagem de fácil compreensão.
- (37) A Diretiva (UE) 2016/2102 não se aplica aos sítios Web nem às aplicações móveis das instituições e dos órgãos e organismos da União, mas a Comissão deverá assegurar que a interface comum do utilizador e as páginas Web sob a sua responsabilidade que devam ser incluídas na plataforma sejam acessíveis a pessoas com deficiência, o que implica que sejam perceptíveis, operáveis, compreensíveis e robustas. O termo «percebilidade» significa que a informação e os componentes da interface do utilizador devem ser apresentados aos utilizadores de modo a que eles os possam perceber; o termo «operabilidade» significa que os componentes e a navegação na interface do utilizador devem ser funcionais; o termo «compreensibilidade» significa que a informação e a operação da interface do utilizador devem ser de fácil compreensão; o termo «robustez» significa que os conteúdos devem ser suficientemente robustos para que possam ser interpretados de forma fiável por uma ampla gama de agentes utilizadores, incluindo tecnologias de apoio. A Comissão é convidada a cumprir as normas harmonizadas aplicáveis no que respeita aos termos perceptível, operável, compreensível e robusto.
- (38) A fim de facilitar o pagamento das taxas exigidas no âmbito de procedimentos em linha ou para a prestação de serviços de assistência ou de resolução de problemas, os utilizadores transfronteiriços deverão poder recorrer a transferências a crédito ou ao débito direto, tal como especificado no Regulamento (UE) n.º 260/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽³⁾, ou a outros meios de pagamento transfronteiriço habitualmente utilizados, incluindo cartões de débito e cartões de crédito.
- (39) É útil informar os utilizadores sobre a duração prevista de um procedimento. Por conseguinte, os utilizadores deverão ser informados dos prazos aplicáveis ou dos mecanismos de aprovação tácita ou de silêncio administrativo, ou, caso estes não se apliquem, deverão ser informados, pelo menos, da duração média, estimada ou indicativa, do procedimento em causa. Essas estimativas ou indicações deverão servir apenas para ajudar os utilizadores a planearem as suas atividades ou medidas administrativas subsequentes e não deverão produzir qualquer efeito jurídico.

⁽¹⁾ Diretiva (UE) 2016/2102 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de outubro de 2016, relativa à acessibilidade dos sítios Web e das aplicações móveis de organismos do setor público (JO L 327 de 2.12.2016, p. 1).

⁽²⁾ Decisão 2010/48/CE do Conselho, de 26 de novembro de 2009, relativa à celebração, pela Comunidade Europeia, da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (JO L 23 de 27.1.2010, p. 35).

⁽³⁾ Regulamento (UE) n.º 260/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de março de 2012, que estabelece requisitos técnicos e de negócio para as transferências a crédito e os débitos diretos em euros e que altera o Regulamento (CE) n.º 924/2009 (JO L 94 de 30.3.2012, p. 22).

- (40) O presente regulamento deverá também permitir a verificação dos elementos de prova apresentados em formato eletrónico pelos utilizadores, caso sejam apresentados sem selo eletrónico ou certificação da autoridade competente ou caso a ferramenta técnica estabelecida pelo presente regulamento ou outro sistema que permita o intercâmbio direto ou a verificação de elementos de prova entre as autoridades competentes de diferentes Estados-Membros não se encontrem disponíveis. Nesses casos, o presente regulamento deverá prever um mecanismo eficaz de cooperação administrativa entre as autoridades competentes dos Estados-Membros, com base no Sistema de Informação do Mercado Interno («IMI»), criado pelo Regulamento (UE) n.º 1024/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽¹⁾. Nesses casos, a decisão da autoridade competente de utilizar o IMI deverá ser voluntária, mas uma vez que a autoridade tenha apresentado o pedido de informações ou de cooperação através do IMI, a autoridade competente requerida deverá ser obrigada a colaborar e a dar uma resposta. O pedido pode ser enviado através do IMI à autoridade competente que emite a prova ou à autoridade central designada pelos Estados-Membros, nos termos das suas regras administrativas. Para evitar uma duplicação desnecessária e uma vez que o Regulamento (UE) 2016/1191 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽²⁾ abrange parte dos elementos de prova relevantes para os procedimentos abrangidos pelo presente regulamento, as disposições de cooperação relativas ao IMI estabelecidas no Regulamento (UE) 2016/1191 podem também ser aplicadas para efeitos de outros elementos de prova exigidos no âmbito dos procedimentos abrangidos pelo presente regulamento. A fim de permitir a participação dos órgãos e dos organismos da União no IMI, o Regulamento (UE) n.º 1024/2012 deverá ser alterado.
- (41) Os serviços em linha prestados pelas autoridades competentes são de importância crucial para melhorar a qualidade e a segurança dos serviços prestados aos cidadãos e às empresas. As administrações públicas nos Estados-Membros recorrem cada vez mais à reutilização de dados, dispensando os cidadãos e as empresas do fornecimento repetido das mesmas informações. A reutilização dos dados deverá ser facilitada no que respeita aos utilizadores transfronteiriços, a fim de reduzir encargos administrativos suplementares.
- (42) A fim de permitir o intercâmbio lícito transfronteiriço de elementos de prova e de informações através da aplicação, à escala da União, do «princípio da declaração única», a aplicação do presente regulamento e do referido princípio deverá respeitar todas as regras aplicáveis em matéria de proteção de dados, incluindo o princípio da minimização dos dados, da exatidão, da limitação da conservação, da integridade e da confidencialidade, da necessidade, da proporcionalidade e da limitação das finalidades. A sua aplicação deverá também respeitar plenamente os princípios da segurança desde a conceção e da privacidade desde a conceção, e respeitar os direitos fundamentais dos indivíduos, incluindo os referentes à equidade e à transparência.
- (43) Os Estados-Membros deverão assegurar que os utilizadores dos procedimentos disponham de informações claras sobre o modo como os dados pessoais que lhes dizem respeito serão tratados, nos termos dos artigos 13.º e 14.º do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽³⁾ e dos artigos 15.º e 16.º do Regulamento (UE) 2018/1725 ⁽⁴⁾.
- (44) A fim de facilitar a utilização de procedimentos em linha, o presente regulamento deverá, de acordo com o «princípio da declaração única», fornecer a base para a criação e utilização de um sistema técnico plenamente operacional, seguro e protegido para o intercâmbio transfronteiriço automatizado de elementos de prova entre os intervenientes no procedimento, a pedido expresso dos cidadãos e das empresas. Se o intercâmbio de elementos de prova incluir dados pessoais, o pedido deverá ser considerado expresso, se contiver uma indicação voluntária, específica, informada e inequívoca do desejo do indivíduo de trocar os dados pessoais pertinentes, através de uma declaração ou uma ação positiva. Se o utilizador não for a pessoa a quem os dados dizem respeito, o procedimento em linha não deverá afetar os seus direitos ao abrigo do Regulamento (UE) 2016/679. A aplicação transfronteiriça do «princípio da declaração única» deverá significar que os cidadãos e as empresas não têm que fornecer os mesmos dados mais do que uma vez às autoridades públicas e que também deverá ser possível utilizar esses dados, a pedido do utilizador, para efeitos de conclusão de procedimentos transfronteiriços em linha que digam respeito a utilizadores transfronteiriços. A obrigação de a autoridade competente emissora utilizar o sistema técnico para o intercâmbio automatizado de elementos de prova entre os diferentes Estados-Membros só deverá aplicar-se caso as autoridades emitam legalmente, no seu próprio Estado-Membro, elementos de prova num formato eletrónico que permita um tal intercâmbio automatizado.

⁽¹⁾ Regulamento (UE) n.º 1024/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2012, relativo à cooperação administrativa através do Sistema de Informação do Mercado Interno e que revoga a Decisão 2008/49/CE da Comissão («Regulamento IMI») (JO L 316 de 14.11.2012, p. 1).

⁽²⁾ Regulamento (UE) 2016/1191 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 6 de julho de 2016, relativo à promoção da livre circulação dos cidadãos através da simplificação dos requisitos para a apresentação de certos documentos públicos na União Europeia e que altera o Regulamento (UE) n.º 1024/2012 (JO L 200 de 26.7.2016, p. 1).

⁽³⁾ Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) (JO L 119 de 4.5.2016, p. 1).

⁽⁴⁾ Regulamento (UE) 2018/1725 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2018, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais pelas instituições e pelos órgãos e organismos da União e à livre circulação desses dados, e que revoga o Regulamento (CE) n.º 45/2001 e a Decisão n.º 1247/2002/CE (ver página 39 do presente Jornal Oficial).

- (45) Todos os intercâmbios transfronteiriços de elementos de prova deverão ter uma base jurídica adequada, como as Diretivas 2005/36/CE, 2006/123/CE, 2014/24/UE ou 2014/25/UE, ou, no caso dos procedimentos enumerados no anexo II, outros diplomas do direito da União ou do direito nacional aplicáveis.
- (46) O presente regulamento deverá estabelecer, como regra geral, que o intercâmbio automatizado transfronteiriço de elementos de prova se realiza a pedido expresso do utilizador. Contudo, este requisito não deverá aplicar-se caso o direito da União ou o direito nacional aplicável permita o intercâmbio automatizado transfronteiriço de dados sem pedido expresso do utilizador.
- (47) A utilização do sistema técnico estabelecido pelo presente regulamento deverá continuar a ser voluntária, e o utilizador deverá continuar a ser livre de apresentar elementos de prova por outros meios para além do sistema técnico. O utilizador deverá ter a possibilidade de pré-visualizar os elementos de prova e o direito de optar por não proceder ao seu intercâmbio caso, após essa pré-visualização, verifique que as informações não são exatas, estão desatualizadas ou excedem o necessário para o procedimento em causa. Os dados incluídos na pré-visualização não deverão ser conservados para além do estritamente necessário por motivos técnicos.
- (48) O sistema técnico seguro a implantar a fim de permitir o intercâmbio de elementos de prova ao abrigo do presente regulamento deverá igualmente dar garantias às autoridades competentes requerentes de que os elementos de prova foram fornecidos pela autoridade emissora competente. Antes de aceitar as informações prestadas por um utilizador no âmbito de um procedimento, a autoridade competente deverá poder verificar essas informações, em caso de dúvida, e concluir que são exatas.
- (49) Existem alguns elementos constitutivos com capacidades de base que podem ser utilizados para criar o sistema técnico, como o Mecanismo Interligar a Europa, criado pelo Regulamento (UE) n.º 1316/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽¹⁾, e a entrega eletrónica (eDelivery) e a identidade eletrónica (eID), que fazem parte desse mecanismo. Esses elementos constitutivos consistem em especificações técnicas, em amostras de software e em serviços de apoio, e visam assegurar a interoperabilidade entre os sistemas de tecnologias de informação e comunicação existentes nos diferentes Estados-Membros para que os cidadãos, as empresas e as administrações públicas, onde quer que se encontrem na União, possam beneficiar de serviços públicos digitais sem descontinuidades.
- (50) O sistema técnico estabelecido pelo presente regulamento deverá estar disponível em complemento de outros sistemas que incluam mecanismos de cooperação entre as autoridades, como o IMI, e não deverá afetar outros sistemas, incluindo o sistema previsto no Regulamento (CE) n.º 987/2009, o Documento Europeu Único de Contratação Pública, nos termos da Diretiva 2014/24/UE, o Intercâmbio Eletrónico de Informações de Segurança Social, nos termos do Regulamento (CE) n.º 987/2009, a carteira profissional europeia, nos termos da Diretiva 2005/36/CE, a interconexão dos registos nacionais e a interconexão dos registos centrais, comerciais e das sociedades, nos termos da Diretiva (UE) 2017/1132 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽²⁾, e a interconexão dos registos de insolvência, nos termos do Regulamento (UE) 2015/848 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽³⁾.
- (51) A fim de assegurar condições uniformes para a aplicação de um sistema técnico que permita o intercâmbio automatizado de elementos de prova, deverão ser atribuídas competências de execução à Comissão para estabelecer, em particular, as especificações técnicas e operacionais de um sistema destinado ao tratamento dos pedidos dos utilizadores de intercâmbio e de transferência de elementos de prova, e as medidas necessárias para garantir a integridade e a confidencialidade da transferência. Essas competências deverão ser exercidas nos termos do Regulamento (UE) n.º 182/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽⁴⁾.
- (52) A fim de garantir que o sistema técnico ofereça um elevado nível de segurança para a aplicação transfronteiriça do «princípio da declaração única», a Comissão deverá ter devidamente em conta, quando adotar atos de execução que estabeleçam as especificações para esse sistema técnico, as normas e as especificações técnicas elaboradas pelas organizações e pelos organismos europeus e internacionais de normalização, em particular o Comité Europeu de

⁽¹⁾ Regulamento (UE) n.º 1316/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de dezembro de 2013, que cria o Mecanismo Interligar a Europa, altera o Regulamento (UE) n.º 913/2010 e revoga os Regulamentos (CE) n.º 680/2007 e (CE) n.º 67/2010 (JO L 348 de 20.12.2013, p. 129).

⁽²⁾ Diretiva (UE) 2017/1132 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de junho de 2017, relativa a determinados aspetos do direito das sociedades (JO L 169 de 30.6.2017, p. 46).

⁽³⁾ Regulamento (UE) 2015/848 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2015, relativo aos processos de insolvência (JO L 141 de 5.6.2015, p. 19).

⁽⁴⁾ 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, p. 13).

Normalização (CEN), o Instituto Europeu de Normalização das Telecomunicações (ETSI), a Organização Internacional de Normalização (ISO) e a União Internacional das Telecomunicações (UIT), bem como as normas de segurança referidas no artigo 32.º do Regulamento (UE) 2016/679 e no artigo 22.º do Regulamento (UE) 2018/1725.

- (53) Caso seja necessário para assegurar a conceção, a disponibilização, a manutenção, a supervisão, o controlo e a gestão da segurança das partes do sistema técnico pelas quais a Comissão é responsável, a Comissão deverá solicitar o parecer da Autoridade Europeia para a Proteção de Dados.
- (54) As autoridades competentes e a Comissão deverão garantir que as informações, os procedimentos e os serviços sob a sua responsabilidade cumprem os critérios de qualidade. Os coordenadores nacionais nomeados nos termos do presente regulamento e a Comissão deverão supervisionar, a intervalos regulares, o cumprimento dos critérios de qualidade e de segurança a nível nacional e da União, respetivamente, e resolver os problemas que possam surgir. Além disso, os coordenadores nacionais deverão assistir a Comissão no controlo do funcionamento do sistema técnico que permite o intercâmbio transfronteiriço de elementos de prova. O presente regulamento deverá facultar à Comissão uma panóplia de meios para fazer face à deterioração da qualidade dos serviços oferecidos através da plataforma, consoante a gravidade e a persistência dessa deterioração, prevendo, se necessário, a intervenção do grupo de coordenação da plataforma. Tal não deverá afetar a responsabilidade geral da Comissão no que respeita ao controlo da conformidade com o presente regulamento.
- (55) O presente regulamento deverá especificar as principais funcionalidades das ferramentas técnicas em que o funcionamento da plataforma se apoia, nomeadamente a interface comum do utilizador, o repositório de hiperligações e a ferramenta comum de pesquisa de serviços de assistência. A interface comum do utilizador deverá assegurar que os utilizadores possam encontrar facilmente informações, procedimentos e serviços de assistência e de resolução de problemas em sítios Web a nível nacional e da União. Os Estados-Membros e a Comissão deverão ter como objetivo disponibilizar hiperligações para uma única fonte das informações que devem ser prestadas pela plataforma, a fim de evitar confusões entre os utilizadores devido à existência de diferentes fontes, ou de uma duplicação, total ou parcial, de fontes das mesmas informações. Tal não deverá excluir a possibilidade de fornecer hiperligações para as mesmas informações relativas a diferentes zonas geográficas que sejam disponibilizadas pelas autoridades locais ou regionais competentes. Também não deverá impedir uma certa duplicação das informações, caso esta seja inevitável ou desejável, como, por exemplo, caso certos direitos, obrigações e regras da União estejam repetidos ou descritos em páginas Web nacionais, a fim de melhorar a convivialidade. A fim de reduzir ao mínimo a intervenção humana na atualização das hiperligações a utilizar na interface comum do utilizador, deverá ser estabelecida uma ligação direta entre os sistemas técnicos pertinentes dos Estados-Membros e o repositório de hiperligações, sempre que tal seja tecnicamente possível. As ferramentas comuns de apoio às tecnologias da informação e comunicação poderão utilizar o vocabulário dos principais serviços públicos (CPSV) para facilitar a interoperabilidade com os catálogos e a semântica dos serviços nacionais. Os Estados-Membros deverão ser incentivados a utilizar o CPSV, mas são livres de utilizar soluções nacionais. As informações contidas no repositório de hiperligações deverão ser postas à disposição do público num formato com normas abertas de uso corrente e legível por máquina, por exemplo, através de interfaces de programação de aplicações (API), a fim de permitir a sua reutilização.
- (56) A ferramenta de pesquisa da interface comum do utilizador deverá dirigir os utilizadores para as informações de que necessitam, independentemente de estas se encontrarem em páginas Web a nível nacional ou da União. Além disso, enquanto forma alternativa de dirigir os utilizadores para as informações necessárias, continuará a ser útil criar hiperligações entre os sítios ou páginas Web existentes e complementares, simplificando-os e agrupando-os da melhor forma possível, e entre os sítios ou páginas Web a nível nacional ou da União que forneçam acesso a serviços e informações em linha.
- (57) O presente regulamento deverá especificar igualmente critérios de qualidade para a interface comum do utilizador. A Comissão deverá garantir que a interface comum do utilizador cumpra esses requisitos, e essa interface deverá, em especial, estar disponível e acessível em linha através de vários canais e ser fácil de utilizar.
- (58) A fim de assegurar condições uniformes para a aplicação das soluções técnicas em que a plataforma se apoia, deverão ser atribuídas competências de execução à Comissão para estabelecer, se necessário, as normas aplicáveis e os requisitos de interoperabilidade para a pesquisa de informações sobre regras e obrigações, sobre procedimentos e sobre serviços de assistência e de resolução de problemas sob a responsabilidade dos Estados-Membros e da Comissão. Essas competências deverão ser exercidas nos termos do Regulamento (UE) n.º 182/2011.
- (59) O presente regulamento deverá também repartir claramente entre a Comissão e os Estados-Membros a responsabilidade pela conceção, pela disponibilização, pela manutenção e pela segurança das aplicações das tecnologias da informação e comunicação em que a plataforma se apoia. No âmbito das suas funções de manutenção, a Comissão e os Estados-Membros deverão controlar regularmente o funcionamento adequado dessas aplicações.

- (60) A fim de desenvolver o pleno potencial dos diferentes domínios de informação, dos procedimentos e dos serviços de assistência e de resolução de problemas que deverão ser incluídos na plataforma, a sensibilização dos públicos-alvo para a sua existência e para o seu funcionamento deverá ser amplamente melhorada. A sua inclusão na plataforma deverá permitir aos utilizadores encontrar muito mais facilmente as informações, os procedimentos e os serviços de assistência e de resolução de problemas de que necessitam, mesmo quando não estejam familiarizados com eles. Além disso, será necessário realizar atividades de promoção coordenadas, a fim de assegurar que os cidadãos e as empresas de toda a União tomem conhecimento da existência da plataforma e das vantagens que ela proporciona. Essas atividades de promoção deverão incluir a otimização dos motores de pesquisa e outras ações de sensibilização em linha, dado que são as mais eficientes em termos de custos e de potencial para chegar a um público-alvo o mais vasto possível. Para uma eficiência máxima, essas atividades de promoção deverão ser coordenadas no âmbito do grupo de coordenação da plataforma, e os Estados-Membros deverão ajustar os seus esforços de promoção de forma a incluir uma referência à marca comum em todos os contextos pertinentes, podendo as iniciativas nacionais adotar marcas combinadas com a plataforma.
- (61) As instituições, os órgãos e os organismos da União deverão ser incentivados a promover a plataforma incluindo o seu logótipo e hiperligações para a plataforma em todas as páginas Web pertinentes sob a sua responsabilidade.
- (62) A designação através da qual a plataforma deve ser conhecida e promovida junto do público em geral deverá ser «Your Europe». A interface comum do utilizador deverá ser bem visível e fácil de encontrar, sobretudo nas páginas Web nacionais e da União pertinentes. O logótipo da plataforma deverá ser visível nos sítios Web nacionais e da União pertinentes.
- (63) A fim de obter informações adequadas que permitam medir e melhorar o desempenho da plataforma, o presente regulamento deverá exigir que as autoridades competentes e a Comissão recolham e analisem os dados relativos à utilização dos diversos domínios de informação, dos procedimentos e dos serviços oferecidos pela plataforma. A recolha de dados estatísticos sobre os utilizadores (como os dados relativos ao número de visitas de páginas Web específicas, o número de utilizadores num Estado-Membro, em comparação com o número de utilizadores de outros Estados-Membros, os termos de pesquisa utilizados, as páginas Web mais visitadas, as páginas Web de referência, ou o número, a origem e o objeto dos pedidos de assistência) deverá melhorar o funcionamento da plataforma, ajudando a identificar o público-alvo, a realizar atividades de promoção e a melhorar a qualidade dos serviços oferecidos. A recolha desses dados deverá ter em conta a avaliação comparativa anual da administração pública em linha, realizada pela Comissão, a fim de evitar duplicações.
- (64) A fim de assegurar condições uniformes para a execução do presente regulamento, deverão ser atribuídas competências de execução à Comissão para estabelecer regras uniformes sobre o método de recolha e de intercâmbio de dados estatísticos dos utilizadores. Essas competências deverão ser exercidas nos termos do Regulamento (UE) n.º 182/2011.
- (65) A qualidade da plataforma depende da qualidade dos serviços nacionais e da União prestados através dela. Por conseguinte, a qualidade das informações, dos procedimentos e dos serviços de assistência e de resolução de problemas disponibilizados pela plataforma deverá também ser objeto de um controlo regular, através de uma ferramenta de retorno de informação dos utilizadores que os convide a avaliar e a manifestar a sua opinião a respeito da cobertura e da qualidade das informações, dos procedimentos ou dos serviços de assistência e de resolução de problemas que tenham utilizado. Essas reações dos utilizadores deverão ser coligidas numa ferramenta comum a que a Comissão, as autoridades competentes e os coordenadores nacionais deverão ter acesso. A fim de assegurar condições uniformes para a execução do presente regulamento, no que se refere às funcionalidades comuns das ferramentas de retorno de informação dos utilizadores e às disposições relativas à recolha e à partilha das reações dos utilizadores, deverão ser atribuídas competências de execução à Comissão. Essas competências deverão ser exercidas nos termos do Regulamento (UE) n.º 182/2011. A Comissão deverá publicar em linha, em formato anonimizado, resumos dos problemas resultantes das informações, as principais estatísticas sobre os utilizadores e as principais reações dos utilizadores recolhidas nos termos do presente regulamento.
- (66) A plataforma deverá ainda incluir uma ferramenta de retorno de informação que permita aos utilizadores assinalar, voluntariamente e de forma anónima, os problemas e as dificuldades com que se vejam confrontados no exercício dos seus direitos no mercado interno. Essa ferramenta deverá ser considerada um mero complemento dos mecanismos de tratamento de reclamações, uma vez que não pode oferecer uma resposta personalizada aos utilizadores. As reações recolhidas deverão ser combinadas com informações agregadas provenientes dos serviços de assistência e de resolução de problemas sobre os casos que tenham tratado, a fim de obter um panorama geral do mercado interno tal como percebido pelos utilizadores, e de identificar áreas problemáticas com vista a eventuais ações futuras destinadas a melhorar o funcionamento do mercado interno. Esse resumo deverá estar associado às ferramentas de comunicação de informações existentes, tais como o Painel de Avaliação do Mercado Único.

- (67) O direito de os Estados-Membros decidirem quem deverá desempenhar o papel de coordenador nacional não deverá ser afetado pelo presente regulamento. Os Estados-Membros deverão poder adaptar as funções e as responsabilidades dos seus coordenadores nacionais, no que respeita à plataforma, às suas estruturas administrativas internas. Os Estados-Membros deverão poder designar coordenadores nacionais adicionais para executar as tarefas previstas no presente regulamento, individualmente ou em conjunto com outros coordenadores, responsáveis por um departamento da administração ou por uma região geográfica, ou de acordo com outro critério. Os Estados-Membros deverão comunicar à Comissão informações sobre a identidade do coordenador nacional único que designarem para os contactos com a Comissão.
- (68) Deverá ser criado um grupo de coordenação da plataforma, composto pelos coordenadores nacionais e presidido pela Comissão, para facilitar a aplicação do presente regulamento, em especial através do intercâmbio das melhores práticas e da cooperação para melhorar a coerência na apresentação das informações, como exigido pelo presente regulamento. O trabalho do grupo de coordenação da plataforma deverá ter em conta os objetivos estabelecidos no programa de trabalho anual, que a Comissão deverá submeter à sua apreciação. O programa de trabalho anual deverá consistir em orientações ou recomendações sem efeito vinculativo para os Estados-Membros. A pedido do Parlamento Europeu, a Comissão pode decidir convidá-lo a enviar peritos para participarem nas reuniões do grupo de coordenação da plataforma.
- (69) O presente regulamento deverá identificar claramente as partes da plataforma que devem ser financiadas pelo orçamento da União e aquelas que devem ser da responsabilidade dos Estados-Membros. A Comissão deverá ajudar os Estados-Membros a identificar os elementos constitutivos das tecnologias da informação e comunicação reutilizáveis e os financiamentos disponíveis através de vários fundos e programas da União que podem contribuir para cobrir os custos das adaptações e dos aperfeiçoamentos das tecnologias da informação e comunicação necessários a nível nacional para cumprir o disposto no presente regulamento. O orçamento necessário para a aplicação do presente regulamento deverá ser compatível com o quadro financeiro plurianual aplicável.
- (70) Os Estados-Membros são incentivados a reforçar a coordenação, o intercâmbio e a colaboração entre si a fim de aumentar as suas capacidades estratégicas, operacionais e de investigação e desenvolvimento no domínio da cibersegurança, em especial através do sistema de segurança das redes e da informação (SRI) a que se refere a Diretiva (UE) 2016/1148 do Parlamento Europeu e do Conselho⁽¹⁾, a fim de reforçar a segurança e a resiliência das suas administrações e dos seus serviços públicos. Os Estados-Membros são incentivados a reforçar a segurança das transações e a assegurar um nível de confiança suficiente nos meios eletrónicos, através da utilização do quadro eIDAS, criado pelo Regulamento (UE) n.º 910/2014, e, em especial, de níveis de garantia adequados. Os Estados-Membros podem tomar medidas, de acordo com o direito da União, para assegurar a cibersegurança e para prevenir a fraude de identidade e outras formas de fraude.
- (71) Sempre que a aplicação do presente regulamento implique o tratamento de dados pessoais, esse tratamento deverá ser efetuado em conformidade com o direito da União sobre a proteção dos dados pessoais, em particular o Regulamento (UE) 2016/679 e o Regulamento (UE) 2018/1725. No contexto do presente regulamento, deverá aplicar-se também a Diretiva (UE) 2016/680 do Parlamento Europeu e do Conselho⁽²⁾. Nos termos do Regulamento (UE) 2016/679, os Estados-Membros podem manter as condições em vigor ou introduzir novas condições, incluindo limites, respeitantes ao tratamento dos dados relativos à saúde, e podem também prever regras mais específicas sobre o tratamento dos dados pessoais dos trabalhadores no contexto laboral.
- (72) O presente regulamento deverá promover e facilitar a racionalização das disposições relativas à governação dos serviços abrangidos pela plataforma. Para o efeito, a Comissão deverá, em estreita cooperação com os Estados-Membros, rever as disposições em vigor relativas à governação e adaptá-las, se necessário, a fim de evitar duplicações e ineficiências.
- (73) O presente regulamento tem por objetivo garantir aos utilizadores que operam noutros Estados-Membros o acesso em linha a informações fiáveis, completas, acessíveis e inteligíveis, geradas a nível nacional ou da União, sobre os direitos, as regras e as obrigações, a procedimentos em linha plenamente operacionais a nível transfronteiriço e a serviços de assistência e de resolução de problemas. Atendendo a que esse objetivo não pode ser suficientemente alcançado pelos Estados-Membros, mas pode, devido à dimensão e aos efeitos do presente regulamento, ser mais bem alcançado a nível da União, a União pode tomar medidas, em conformidade com o princípio da subsidiariedade consagrado no artigo 5.º do Tratado da União Europeia. Em conformidade com o princípio da proporcionalidade consagrado no mesmo artigo, o presente regulamento não excede o necessário para alcançar esse objetivo.

⁽¹⁾ Diretiva (UE) 2016/1148 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 6 de julho de 2016, relativa a medidas destinadas a garantir um elevado nível comum de segurança das redes e da informação em toda a União (JO L 194 de 19.7.2016, p. 1).

⁽²⁾ Diretiva (UE) 2016/680 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativa à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais pelas autoridades competentes para efeitos de prevenção, investigação, deteção ou repressão de infrações penais ou execução de sanções penais, e à livre circulação desses dados, e que revoga a Decisão-Quadro 2008/977/JAI do Conselho (JO L 119 de 4.5.2016, p. 89).

- (74) A fim de permitir que os Estados-Membros e a Comissão criem e ponham em funcionamento as ferramentas necessárias para dar cumprimento ao presente regulamento, algumas das suas disposições deverão ser aplicáveis dois anos após a sua entrada em vigor. As autoridades municipais deverão dispor de quatro anos após a entrada em vigor do presente regulamento para dar cumprimento ao requisito de fornecer informações relativas às regras, aos procedimentos e aos serviços de assistência e de resolução de problemas sob a sua responsabilidade. As disposições do presente regulamento relativas aos procedimentos que devem ser disponibilizados integralmente em linha, ao acesso transfronteiriço aos procedimentos em linha e ao sistema técnico para o intercâmbio automatizado transfronteiriço de elementos de prova nos termos do «princípio da declaração única» deverão ser aplicadas, o mais tardar, cinco anos após a entrada em vigor do presente regulamento.
- (75) O presente regulamento respeita os direitos fundamentais e observa os princípios reconhecidos, nomeadamente, na Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia, e deverá ser aplicado em conformidade com esses direitos e princípios.
- (76) A Autoridade Europeia para a Proteção de Dados foi consultada nos termos do artigo 28.º, n.º 2, do Regulamento (CE) n.º 45/2001 do Parlamento Europeu e do Conselho⁽¹⁾, e emitiu parecer em 1 de agosto de 2017⁽²⁾.

ADOTARAM O PRESENTE REGULAMENTO:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º

Objeto

1. O presente regulamento estabelece regras para:
 - a) A criação e o funcionamento de uma plataforma digital única que oferece aos cidadãos e às empresas um acesso fácil a informações de elevada qualidade, a procedimentos eficazes e a serviços eficientes de assistência e de resolução de problemas no que se refere às regras nacionais e da União aplicáveis aos cidadãos e às empresas que exerçam ou pretendam exercer os seus direitos decorrentes do direito da União no domínio do mercado interno, na aceção do artigo 26.º, n.º 2, do TFUE;
 - b) A utilização de procedimentos pelos utilizadores transfronteiriços e a aplicação do «princípio da declaração única» no que se refere aos procedimentos enumerados no anexo II do presente regulamento e aos procedimentos previstos nas Diretivas 2005/36/CE, 2006/123/CE, 2014/24/UE e 2014/25/UE;
 - c) A comunicação de informações sobre os obstáculos no mercado interno com base na recolha das reações dos utilizadores e nas estatísticas dos serviços incluídos na plataforma.
2. Em caso de conflito entre o presente regulamento e as disposições de outros atos da União que regulem aspetos específicos das matérias abrangidas pelo presente regulamento, prevalecem as disposições dos outros atos da União.
3. O presente regulamento não afeta a substância dos procedimentos estabelecidos a nível da União ou a nível nacional nos domínios por ele abrangidos nem os direitos concedidos através desses procedimentos. Além disso, o presente regulamento não afeta as medidas tomadas em conformidade com o direito da União para garantir a cibersegurança e para prevenir a fraude.

⁽¹⁾ Regulamento (CE) n.º 45/2001 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de dezembro de 2000, relativo à protecção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais pelas instituições e pelos órgãos comunitários e à livre circulação desses dados (JO L 8 de 12.1.2001, p. 1).

⁽²⁾ JO C 340 de 11.10.2017, p. 6.

*Artigo 2.º***Criação da plataforma digital única**

1. A Comissão e os Estados-Membros criam uma plataforma digital única (a «plataforma») nos termos do presente regulamento. A plataforma consiste numa interface comum do utilizador gerida pela Comissão («interface comum do utilizador»), integrada no portal «A sua Europa», e permite aceder às páginas Web relevantes, da União e nacionais.
2. A plataforma permite aceder a:
 - a) Informações sobre os direitos, as obrigações e as regras estabelecidos no direito da União e no direito nacional que são aplicáveis aos utilizadores que exerçam ou pretendam exercer os seus direitos decorrentes do direito da União no âmbito do mercado interno nos domínios enumerados no anexo I;
 - b) Informações sobre os procedimentos em linha e fora de linha e hiperligações para os procedimentos em linha, incluindo os procedimentos abrangidos pelo anexo II, estabelecidos a nível da União ou a nível nacional a fim de permitir que os utilizadores exerçam os direitos e cumpram as obrigações e as regras do mercado interno nos domínios enumerados no anexo I;
 - c) Informações sobre, e hiperligações para, os serviços de assistência e de resolução de problemas enumerados no anexo III ou referidos no artigo 7.º a que os cidadãos e as empresas podem recorrer se tiverem dúvidas ou problemas relacionados com os direitos, as obrigações, as regras ou os procedimentos referidos nas alíneas a) e b) do presente número.
3. A interface comum do utilizador deve ser acessível em todas as línguas oficiais da União.

*Artigo 3.º***Definições**

Para efeitos do presente regulamento, entende-se por:

- 1) «Utilizador», um cidadão da União, uma pessoa singular residente num Estado-Membro ou uma pessoa coletiva que tenha a sua sede social num Estado-Membro, que acede à informação, aos procedimentos ou aos serviços de assistência ou de resolução de problemas a que se refere o artigo 2.º, n.º 2, através da plataforma;
- 2) «Utilizador transfronteiriço», um utilizador que se encontra numa situação não confinada, em todos os aspetos, a um único Estado-Membro;
- 3) «Procedimento», uma sequência de ações que os utilizadores devem realizar para satisfazer os requisitos, ou para obter da autoridade competente uma decisão, que lhes permitam exercer os seus direitos a que se refere o artigo 2.º, n.º 2, alínea a);
- 4) «Autoridade competente», uma autoridade ou uma entidade de um Estado-Membro, estabelecida a nível nacional, regional ou local, com responsabilidades específicas em matéria de informações, de procedimentos e de serviços de assistência e de resolução de problemas abrangidos pelo presente regulamento;
- 5) «Elementos de prova», documentos ou dados, nomeadamente textos ou gravações sonoras, visuais ou audiovisuais, independentemente do suporte utilizado, exigidos por uma autoridade competente para comprovar factos ou o cumprimento dos requisitos procedimentais a que se refere o artigo 2.º, n.º 2, alínea b).

CAPÍTULO II

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA PLATAFORMA*Artigo 4.º***Acesso à informação**

1. Os Estados-Membros asseguram que os utilizadores tenham fácil acesso em linha, nas suas páginas Web nacionais, às seguintes informações:
 - a) Informações sobre os direitos, as obrigações e as regras a que se refere o artigo 2.º, n.º 2, alínea a), decorrentes do direito nacional;

- b) Informações sobre os procedimentos a que se refere o artigo 2.º, n.º 2, alínea b), estabelecidos a nível nacional;
 - c) Informações sobre os serviços de assistência e de resolução de problemas a que se refere o artigo 2.º, n.º 2, alínea c), prestados a nível nacional.
2. A Comissão assegura que o portal «A sua Europa» dê aos utilizadores fácil acesso em linha às seguintes informações:
- a) Informações sobre os direitos, as obrigações e as regras a que se refere o artigo 2.º, n.º 2, alínea a), decorrentes do direito da União;
 - b) Informações sobre os procedimentos a que se refere o artigo 2.º, n.º 2, alínea b), estabelecidos a nível da União;
 - c) Informações sobre os serviços de assistência e de resolução de problemas a que se refere o artigo 2.º, n.º 2, alínea c), prestados a nível da União.

Artigo 5.º

Acesso a informações não incluídas no anexo I

1. A Comissão e os Estados-Membros podem fornecer hiperligações para informações não enumeradas no anexo I, prestadas pelas autoridades competentes, pela Comissão ou pelos órgãos ou organismos da União, desde que essas informações sejam abrangidas pelo âmbito da plataforma, tal como definido no artigo 1.º, n.º 1, alínea a), e cumpram os requisitos de qualidade previstos no artigo 9.º.
2. As hiperligações para as informações a que se refere o n.º 1 do presente artigo são fornecidas nos termos do artigo 19.º, n.ºs 2 e 3.
3. Antes de ativar as hiperligações, a Comissão verifica se as condições previstas no n.º 1 estão preenchidas, e consulta o grupo de coordenação da plataforma.

Artigo 6.º

Procedimentos integralmente acessíveis em linha

1. Os Estados-Membros asseguram que os utilizadores possam aceder aos procedimentos enumerados no anexo II e concluí-los, integralmente em linha, desde que esses procedimentos tenham sido estabelecidos no Estado-Membro em causa.
2. Os procedimentos a que se refere o n.º 1 são considerados integralmente em linha se:
 - a) A identificação dos utilizadores, a prestação das informações, o fornecimento dos elementos de prova, a assinatura e o envio final puderem ser tratados por via eletrónica, à distância, através de um canal de serviço que permita que os utilizadores preencham todos os requisitos relacionados com o procedimento de forma convívil e estruturada;
 - b) Os utilizadores receberem um aviso de receção automático, a não ser que o resultado final do procedimento seja transmitido imediatamente;
 - c) O resultado final do procedimento for transmitido por via eletrónica ou, caso seja necessário para cumprir o direito da União ou o direito nacional aplicáveis, mediante entrega física; e
 - d) Os utilizadores receberem uma notificação eletrónica da conclusão do procedimento.
3. Se, em casos excecionais justificados por motivos imperiosos de interesse público nos domínios da segurança pública, da saúde pública ou da luta antifraude, o objetivo pretendido não puder ser alcançado integralmente em linha, os Estados-Membros podem exigir que o utilizador compareça presencialmente perante a autoridade competente para uma fase do procedimento. Nesses casos excecionais, os Estados-Membros limitam a presença física ao estritamente necessário e objetivamente justificável, e asseguram que as outras fases do procedimento possam ser integralmente concluídas em linha. Os Estados-Membros asseguram também que os requisitos de presença física não deem lugar à discriminação dos utilizadores transfronteiriços.

4. Os Estados-Membros notificam e explicam, através de um repositório comum acessível à Comissão e aos outros Estados-Membros, as razões e as circunstâncias em que a presença física pode ser necessária para as fases do procedimento a que se refere o n.º 3, e as razões e as circunstâncias em que a entrega física é necessária, tal como referido no n.º 2, alínea c).

5. O presente artigo não impede os Estados-Membros de oferecer aos utilizadores a possibilidade adicional de aceder aos procedimentos a que se refere o artigo 2.º, n.º 2, alínea b), e de os concluir, por meios distintos dos canais em linha, nem de contactar diretamente os utilizadores.

Artigo 7.º

Acesso aos serviços de assistência e de resolução de problemas

1. Os Estados-Membros e a Comissão devem assegurar aos utilizadores, incluindo os utilizadores transfronteiriços, o acesso em linha através de diferentes canais aos serviços de assistência e de resolução de problemas a que se refere o artigo 2.º, n.º 2, alínea c).

2. Os coordenadores nacionais a que se refere o artigo 28.º e a Comissão podem fornecer hiperligações para serviços de assistência e de resolução de problemas oferecidos pelas autoridades competentes, pela Comissão ou pelos órgãos ou organismos da União, não constantes do Anexo III, nos termos do artigo 19.º, n.ºs 2 e 3, desde que esses serviços cumpram os requisitos de qualidade previstos nos artigos 11.º e 16.º.

3. Caso tal seja necessário para satisfazer as necessidades dos utilizadores, o coordenador nacional pode propor à Comissão que as hiperligações para os serviços de assistência ou de resolução de problemas fornecidos por organismos privados ou semiprivados sejam incluídas na plataforma, desde que esses serviços:

- a) Prestem informação ou assistência nos domínios e para os fins abrangidos pelo presente regulamento, e sejam complementares em relação aos serviços já incluídos na plataforma;
- b) Sejam oferecidos gratuitamente ou a um preço acessível para as microempresas, para as organizações sem fins lucrativos e para os cidadãos; e
- c) Cumpram os requisitos previstos nos artigos 8.º, 11.º e 16.º.

4. Se o coordenador nacional propuser a inclusão de uma hiperligação nos termos do n.º 3 do presente artigo, e fornecer essa hiperligação nos termos do artigo 19.º, n.º 3, a Comissão avalia se o serviço a incluir através da hiperligação preenche as condições previstas no n.º 3 do presente artigo e, em caso afirmativo, ativa-a.

Se a Comissão concluir que o serviço a incluir não cumpre as condições previstas no n.º 3, informa o coordenador nacional dos motivos pelos quais não ativou a hiperligação.

Artigo 8.º

Requisitos de qualidade relacionados com o acesso em linha

A Comissão melhora a acessibilidade dos seus sítios Web e das suas páginas Web, através dos quais concede acesso às informações a que se refere o artigo 4.º, n.º 2, e aos serviços de assistência e de resolução de problemas a que se refere o artigo 7.º, tornando-os perceptíveis, operáveis, compreensíveis e robustos.

CAPÍTULO III
REQUISITOS DE QUALIDADE

SECÇÃO 1

Requisitos de qualidade relativos às informações sobre os direitos, as obrigações e as regras, sobre os procedimentos e sobre os serviços de assistência e de resolução de problemas

Artigo 9.º

Qualidade das informações sobre os direitos, as obrigações e as regras

1. Nos casos em que os Estados-Membros e a Comissão sejam responsáveis, nos termos do artigo 4.º, por assegurar o acesso às informações referidas no artigo 2.º, n.º 2, alínea a), garantem que essas informações:

- a) Sejam conviviais, de modo que os utilizadores possam encontrá-las e compreendê-las facilmente, e identificar facilmente as partes dessas informações que são pertinentes para a sua situação específica;
- b) Sejam exatas e suficientemente completas para abranger as matérias que os utilizadores devem conhecer a fim de poderem exercer os seus direitos respeitando plenamente as regras e as obrigações aplicáveis;
- c) Incluam referências, hiperligações para os atos normativos, especificações técnicas e orientações, se for caso disso;
- d) Incluam o nome da autoridade competente ou da entidade responsável pelo seu conteúdo;
- e) Incluam os contactos dos serviços pertinentes de assistência ou de resolução de problemas, nomeadamente um número de telefone, um endereço de correio eletrónico, um formulário de consulta em linha ou outro meio de comunicação eletrónica habitualmente utilizado, mais adequado ao tipo de serviço oferecido e ao público-alvo desse serviço;
- f) Incluam a data da sua última atualização, se aplicável, ou a data da sua publicação, caso não tenham sido atualizadas;
- g) Sejam bem estruturadas e bem apresentadas, de modo que os utilizadores possam encontrar rapidamente os elementos que procuram;
- h) Sejam mantidas sempre atualizadas; e
- i) Sejam redigidas numa linguagem clara e simples, adaptada às necessidades dos utilizadores.

2. Os Estados-Membros disponibilizam as informações referidas no n.º 1 do presente artigo numa língua oficial da União amplamente compreendida pelo maior número possível de utilizadores transfronteiriços, de acordo com o artigo 12.º.

Artigo 10.º

Qualidade das informações sobre os procedimentos

1. Para efeitos do cumprimento do artigo 4.º, os Estados-Membros e a Comissão asseguram que os utilizadores, antes de se identificarem para poderem lançar o procedimento, tenham acesso a explicações suficientemente completas, claras e facilmente compreensíveis dos seguintes elementos, se for caso disso, dos procedimentos a que se refere o artigo 2.º, n.º 2, alínea b):

- a) As etapas relevantes do procedimento que os utilizadores devem seguir, incluindo as exceções, ao abrigo do artigo 6.º, n.º 3, à obrigação de os Estados-Membros disponibilizarem os procedimentos integralmente em linha;
- b) O nome da autoridade competente responsável pelo procedimento, incluindo os seus contactos;
- c) Os meios de autenticação, identificação e assinatura para o procedimento;

- d) O tipo e o formato dos elementos de prova que devem ser apresentados;
- e) As vias de recurso e de reparação geralmente disponíveis em caso de litígio com as autoridades competentes;
- f) As taxas aplicáveis e as formas de pagamento em linha;
- g) Os prazos que os utilizadores ou as autoridades competentes devem respeitar e, caso não existam prazos, a duração média, estimada ou indicativa, do tempo necessário para que a autoridade competente conclua o procedimento;
- h) As regras relativas à falta de resposta da autoridade competente e as consequências dessa falta de resposta para os utilizadores, incluindo mecanismos de aprovação tácita ou mecanismos de silêncio administrativo;
- i) As línguas adicionais em que o procedimento pode ser efetuado.

2. Se não existirem mecanismos de aprovação tácita, mecanismos de silêncio administrativo ou mecanismos semelhantes, as autoridades competentes informam os utilizadores, se for caso disso, dos atrasos, das prorrogações de prazos e das suas consequências.

3. Se uma explicação referida no n.º 1 já estiver disponível para os utilizadores não transfronteiriços, pode ser utilizada ou reutilizada para efeitos do presente regulamento, desde que abranja também a situação dos utilizadores transfronteiriços, se for caso disso.

4. Os Estados-Membros disponibilizam as explicações referidas no n.º 1 do presente artigo numa língua oficial da União amplamente compreendida pelo maior número possível de utilizadores transfronteiriços, de acordo com o artigo 12.º.

Artigo 11.º

Qualidade das informações sobre os serviços de assistência e de resolução de problemas

1. Para efeitos do cumprimento do artigo 4.º, os Estados-Membros e a Comissão asseguram que os utilizadores, antes de apresentarem um pedido de prestação de um dos serviços a que se refere o artigo 2.º, n.º 2, alínea c), tenham acesso a explicações claras e simples dos seguintes elementos:

- a) O tipo, o objetivo e os resultados esperados do serviço prestado;
- b) Os contactos das entidades responsáveis pela prestação do serviço, nomeadamente um número de telefone, um endereço de correio eletrónico, um formulário de consulta em linha ou qualquer outro meio de comunicação eletrónica habitualmente utilizado que seja mais adequado ao tipo de serviço oferecido e ao público-alvo desse serviço;
- c) Se for caso disso, as taxas aplicáveis e as formas de pagamento em linha;
- d) Os prazos a respeitar e, caso não existam prazos, a duração média, ou uma estimativa do tempo necessário para prestar o serviço;
- e) As línguas adicionais em que o pedido pode ser apresentado e que podem ser utilizadas nos contactos subsequentes.

2. Os Estados-Membros disponibilizam as explicações referidas no n.º 1 do presente artigo numa língua oficial da União amplamente compreendida pelo maior número possível de utilizadores transfronteiriços, de acordo com o artigo 12.º.

Artigo 12.º

Tradução das informações

1. Se um Estado-Membro não fornecer as informações, explicações e instruções referidas nos artigos 9.º, 10.º e 11.º, e no artigo 13.º, n.º 2, alínea a), numa língua oficial da União amplamente compreendida pelo maior número possível de utilizadores transfronteiriços, solicita traduções nessa língua à Comissão, dentro dos limites disponíveis do orçamento da União a que se refere o artigo 32.º, n.º 1, alínea c).

2. Os Estados-Membros asseguram que os textos apresentados para tradução ao abrigo do n.º 1 do presente artigo abrangem pelo menos as informações básicas em todos os domínios constantes do anexo I e, caso o orçamento da União o permita, que abrangem também as informações, explicações e instruções referidas nos artigos 9.º, 10.º e 11.º, e no artigo 13.º, n.º 2, alínea a), tendo em conta as principais necessidades dos utilizadores transfronteiriços. Os Estados-Membros fornecem ao repositório de hiperligações a que se refere o artigo 19.º as hiperligações para essas informações traduzidas.

3. A língua referida no n.º 1 deve ser a língua oficial da União mais amplamente estudada como língua estrangeira pelos utilizadores em toda a União. A título de exceção, caso seja de esperar que as informações, explicações ou instruções a traduzir sejam de interesse preponderante para os utilizadores transfronteiriços provenientes de outro Estado-Membro, a língua referida no n.º 1 pode ser a língua oficial da União utilizada como primeira língua por esses utilizadores transfronteiriços.

4. Se um Estado-Membro solicitar uma tradução para uma língua oficial da União que não seja a língua mais amplamente estudada como língua estrangeira pelos utilizadores em toda a União, deve fundamentar o seu pedido. Se a Comissão considerar que as condições referidas no n.º 3 para a escolha dessa outra língua não estão cumpridas, pode recusar o pedido, e informa o Estado-Membro dos motivos da recusa.

SECÇÃO 2

Requisitos relacionados com os procedimentos em linha

Artigo 13.º

Acesso transfronteiriço aos procedimentos em linha

1. Os Estados-Membros asseguram que, se os procedimentos a que se refere o artigo 2.º, n.º 2, alínea b), estabelecidos a nível nacional, forem acessíveis e puderem ser concluídos em linha pelos utilizadores não transfronteiriços, também sejam acessíveis e possam ser concluídos em linha pelos utilizadores transfronteiriços de forma não discriminatória, através da mesma solução técnica ou de uma solução técnica alternativa.

2. Os Estados-Membros asseguram que, para os procedimentos previstos no n.º 1 do presente artigo, sejam cumpridos pelo menos os seguintes requisitos:

- a) Os utilizadores podem aceder às instruções para completar os procedimentos numa língua oficial da União amplamente compreendida pelo maior número possível de utilizadores transfronteiriços, de acordo com o artigo 12.º;
- b) Os utilizadores transfronteiriços podem fornecer as informações solicitadas, inclusive nos casos em que a estrutura dessas informações seja diferente da estrutura de informações semelhantes no Estado-Membro em causa;
- c) Os utilizadores transfronteiriços podem identificar-se e autenticar-se, assinar ou selar documentos eletronicamente, tal como previsto no Regulamento (UE) n.º 910/2014, em todos os casos em que os utilizadores não transfronteiriços possam também fazê-lo;
- d) Os utilizadores transfronteiriços podem apresentar elementos de prova da conformidade com os requisitos aplicáveis e receber o resultado dos procedimentos em formato eletrónico em todos os casos em que os utilizadores não transfronteiriços possam também fazê-lo;
- e) Se a conclusão de um procedimento implicar um pagamento, os utilizadores podem pagar as taxas em linha através de serviços de pagamento transfronteiriço amplamente acessíveis, sem discriminação com base no local de estabelecimento do prestador do serviço de pagamento, no local de emissão do instrumento de pagamento ou na localização da conta de pagamento na União.

3. Se o procedimento não exigir identificação ou autenticação eletrónicas, tal como referido no n.º 2, alínea c), e se, nos termos do direito nacional ou das práticas administrativas nacionais, as autoridades competentes puderem aceitar, no que respeita aos utilizadores não transfronteiriços, cópias digitalizadas de elementos de prova de identidade não eletrónicos, tais como bilhetes de identidade ou passaportes, essas autoridades devem aceitar também cópias digitalizadas no que respeita aos utilizadores transfronteiriços.

Artigo 14.º

Sistema técnico para o intercâmbio automatizado transfronteiriço de elementos de prova e aplicação do princípio da declaração única

1. Para efeitos do intercâmbio de elementos de prova para os procedimentos em linha enumerados no anexo II do presente regulamento e para os procedimentos previstos nas Diretivas 2005/36/CE, 2006/123/CE, 2014/24/UE e 2014/25/UE, a Comissão estabelece, em cooperação com os Estados-Membros, um sistema técnico para o intercâmbio automatizado de elementos de prova entre as autoridades competentes dos diferentes Estados-Membros (o «sistema técnico»).

2. Se as autoridades competentes emitirem legalmente, no seu Estado-Membro, num formato eletrónico que permita o intercâmbio automatizado, elementos de prova pertinentes para os procedimentos em linha referidos no n.º 1, devem disponibilizar igualmente esses elementos de prova às autoridades requerentes competentes de outros Estados-Membros, num formato eletrónico que permita o intercâmbio automatizado.

3. O sistema técnico deve, nomeadamente:
 - a) Permitir o tratamento dos pedidos de elementos de prova a pedido expresso de um utilizador;
 - b) Permitir o tratamento dos pedidos de elementos de prova para acesso ou para intercâmbio;
 - c) Permitir o intercâmbio de elementos de prova entre as autoridades competentes;
 - d) Permitir o tratamento dos elementos de prova pelas autoridades requerentes competentes;
 - e) Assegurar a confidencialidade e a integridade dos elementos de prova;
 - f) Permitir que o utilizador pré-visualize os elementos de prova destinados a ser utilizados pela autoridade requerente competente e decida se procede ou não ao intercâmbio dos elementos de prova;
 - g) Assegurar um nível de interoperabilidade adequado com os outros sistemas pertinentes;
 - h) Assegurar um nível elevado de segurança para a transmissão e o tratamento dos elementos de prova;
 - i) Tratar apenas os elementos de prova tecnicamente necessários para o intercâmbio de elementos de prova, e apenas durante o tempo necessário para esse efeito.
4. A utilização do sistema técnico não é obrigatória para os utilizadores, e só é permitida mediante pedido expresso destes, salvo disposição em contrário no direito da União ou no direito nacional. Os utilizadores podem apresentar elementos de prova diretamente à autoridade requerente competente, sem utilizarem o sistema técnico.
5. A possibilidade de pré-visualizar os elementos de prova a que se refere o n.º 3, alínea f), do presente artigo não é exigida para os procedimentos em que o intercâmbio automatizado transfronteiriço de dados sem pré-visualização é permitido pelo direito da União ou pelo direito nacional aplicável. Essa possibilidade de pré-visualização não prejudica a obrigação de prestar as informações nos termos dos artigos 13.º e 14.º do Regulamento (UE) 2016/679.
6. Os Estados-Membros devem integrar o sistema técnico plenamente operacional no âmbito dos procedimentos referidos no n.º 1.
7. As autoridades competentes responsáveis pelos procedimentos em linha a que se refere o n.º 1 solicitam diretamente os elementos de prova, a pedido expresso, voluntário, específico, informado e inequívoco do utilizador em causa, às autoridades emissoras competentes dos outros Estados-Membros através do sistema técnico. As autoridades emissoras competentes referidas no n.º 2 disponibilizam esses elementos de prova através do mesmo sistema, nos termos do n.º 3, alínea e).
8. Os elementos de prova disponibilizados à autoridade requerente competente limitam-se ao que foi solicitado, e só podem ser utilizados por essa autoridade para efeitos do procedimento no âmbito do qual foram intercambiados. Para efeitos da autoridade requerente competente, os elementos de prova intercambiados através do sistema técnico são considerados autênticos.
9. A Comissão adota, até 12 de junho de 2021, atos de execução que definam as especificações técnicas e operacionais do sistema técnico necessário para a aplicação do presente artigo. Os referidos atos de execução são adotados pelo procedimento de exame a que se refere o artigo 37.º, n.º 2.
10. Os n.ºs 1 a 8 não se aplicam aos procedimentos à escala da União que preveem diferentes mecanismos para o intercâmbio de elementos de prova, salvo se o sistema técnico necessário para a aplicação do presente artigo estiver integrado nesses procedimentos, em conformidade com as regras dos atos da União que os estabelecem.
11. A Comissão e os Estados-Membros são responsáveis pela conceção, pela disponibilização, pela manutenção, pela supervisão, pelo controlo e pela gestão da segurança das suas partes respetivas do sistema técnico.

Artigo 15.º

Verificação dos elementos de prova entre os Estados-Membros

Se o sistema técnico ou outros sistemas utilizados para o intercâmbio ou para a verificação de elementos de prova entre os Estados-Membros não estiverem disponíveis ou não forem aplicáveis, ou se o utilizador não requerer a utilização do sistema técnico, as autoridades competentes cooperam através do Sistema de Informação do Mercado Interno (IMI), caso tal seja necessário para verificar a autenticidade dos elementos de prova apresentados em formato eletrónico pelo utilizador a uma dessas autoridades para efeitos de um procedimento em linha.

SECÇÃO 3

Requisitos de qualidade relativos aos serviços de assistência e de resolução de problemas

Artigo 16.º

Requisitos de qualidade relativos aos serviços de assistência e de resolução de problemas

As autoridades competentes e a Comissão asseguram, no âmbito das respetivas competências, que os serviços de assistência e de resolução de problemas enumerados no anexo III e os serviços incluídos na plataforma nos termos do artigo 7.º, n.ºs 2, 3 e 4, satisfaçam os seguintes requisitos de qualidade:

- a) São prestados num prazo razoável, tendo em conta a complexidade do pedido;
- b) Se os prazos forem prorrogados, os utilizadores são informados antecipadamente das razões desse facto e do novo prazo fixado;
- c) Caso a prestação de um serviço exija um pagamento, os utilizadores podem pagar taxas em linha através de serviços de pagamento transfronteiriços amplamente acessíveis, sem discriminação com base no local de estabelecimento do prestador do serviço de pagamento, no local de emissão do instrumento de pagamento ou na localização da conta de pagamento na União.

SECÇÃO 4

Controlo da qualidade

Artigo 17.º

Controlo da qualidade

1. Os coordenadores nacionais a que se refere o artigo 28.º e a Comissão controlam periodicamente, no âmbito das respetivas competências, a conformidade das informações, dos procedimentos e dos serviços de assistência e de resolução de problemas acessíveis através da plataforma com os critérios de qualidade estabelecidos nos artigos 8.º a 13.º e 16.º. Esse controlo é efetuado com base nos dados recolhidos nos termos dos artigos 24.º e 25.º.
2. Em caso de deterioração da qualidade das informações, dos procedimentos ou dos serviços de assistência e de resolução de problemas a que se refere o n.º 1, prestados pelas autoridades competentes, a Comissão toma, em função da gravidade e da persistência da deterioração, uma ou mais das seguintes medidas:
 - a) Informa o coordenador nacional competente e solicita medidas corretivas;
 - b) Põe à discussão no grupo de coordenação da plataforma as ações recomendadas para melhorar o cumprimento dos requisitos de qualidade;
 - c) Envia uma carta com recomendações ao Estado-Membro em causa;
 - d) Desconecta temporariamente da plataforma as informações, o procedimento ou o serviço de assistência ou de resolução de problemas em causa.
3. Se um serviço de assistência e de resolução de problemas cuja hiperligação seja fornecida nos termos do artigo 7.º, n.º 3, não estiver em conformidade com os requisitos estabelecidos nos artigos 11.º e 16.º, ou deixar de satisfazer as necessidades dos utilizadores, tal como indicado pelos dados recolhidos nos termos dos artigos 24.º e 25.º, a Comissão, após consultar o coordenador nacional competente e, se necessário, o grupo de coordenação da plataforma, pode desconectá-lo da plataforma.

CAPÍTULO IV

SOLUÇÕES TÉCNICAS

Artigo 18.º

Interface comum do utilizador

1. A Comissão fornece, em estreita cooperação com os Estados-Membros, uma interface comum do utilizador, integrada no portal «A sua Europa», para garantir o bom funcionamento da plataforma.
2. A interface comum do utilizador deve facultar o acesso às informações, aos procedimentos e aos serviços de assistência e de resolução de problemas através de hiperligações para os sítios Web ou para as páginas Web da União e nacionais relevantes, incluídas no repositório de hiperligações a que se refere o artigo 19.º.

3. Os Estados-Membros e a Comissão, agindo de acordo com as respetivas funções e responsabilidades, tal como previsto no artigo 4.º, asseguram que as informações sobre as regras e as obrigações, sobre os procedimentos e sobre os serviços de assistência e de resolução de problemas sejam organizadas e marcadas de modo a facilitar a sua pesquisa através da interface comum do utilizador.
4. A Comissão assegura a conformidade da interface comum do utilizador com os seguintes requisitos de qualidade:
 - a) Facilidade de utilização;
 - b) Acessibilidade em linha através de diversos aparelhos eletrónicos;
 - c) Conceção e otimização para diferentes navegadores Web;
 - d) Cumprimento dos seguintes requisitos de acessibilidade em linha: perçetibilidade, operabilidade, compreensibilidade e robustez.
5. A Comissão pode adotar atos de execução que estabeleçam os requisitos de interoperabilidade destinados a facilitar a pesquisa das informações sobre as regras e as obrigações, sobre os procedimentos e sobre os serviços de assistência e de resolução de problemas através da interface comum do utilizador. Os referidos atos de execução são adotados pelo procedimento de exame a que se refere o artigo 37.º, n.º 2.

Artigo 19.º

Repositório de hiperligações

1. A Comissão cria e mantém, em estreita cooperação com os Estados-Membros, um repositório eletrónico de hiperligações para as informações, para os procedimentos e para os serviços de assistência e de resolução de problemas a que se refere o artigo 2.º, n.º 2, que permita a conexão entre esses serviços e a interface comum do utilizador.
2. A Comissão disponibiliza o repositório de hiperligações para as informações, para os procedimentos e para os serviços de assistência e de resolução de problemas nas páginas Web geridas a nível da União, e mantém essas hiperligações exatas e atualizadas.
3. Os coordenadores nacionais fornecem ao repositório de hiperligações as hiperligações para as informações, para os procedimentos e para os serviços de assistência e de resolução de problemas acessíveis nas páginas Web geridas pelas autoridades competentes, ou por entidades privadas ou semiprivadas, tal como referido no artigo 7.º, n.º 3, e mantêm essas hiperligações exatas e atualizadas.
4. Caso tal seja tecnicamente possível, as hiperligações referidas no n.º 3 podem ser fornecidas automaticamente entre os sistemas pertinentes dos Estados-Membros e o repositório de hiperligações.
5. A Comissão disponibiliza ao público as informações incluídas no repositório de hiperligações num formato aberto e legível por máquina.
6. A Comissão e os coordenadores nacionais asseguram que as hiperligações para as informações, para os procedimentos e para os serviços de assistência e de resolução de problemas oferecidas através da plataforma não contenham duplicações nem sobreposições desnecessárias, totais ou parciais, suscetíveis de induzir em erro os utilizadores.
7. Caso a disponibilização das informações referida no artigo 4.º esteja prevista noutras disposições do direito da União, a Comissão e os coordenadores nacionais podem fornecer hiperligações para essas informações a fim de cumprirem os requisitos desse artigo.

Artigo 20.º

Ferramenta comum de pesquisa de serviços de assistência

1. A fim de facilitar o acesso aos serviços de assistência e de resolução de problemas enumerados no anexo III ou referidos no artigo 7.º, n.ºs 2 e 3, as autoridades competentes e a Comissão asseguram o acesso dos utilizadores a esses serviços através de uma ferramenta comum de pesquisa de serviços de assistência e de resolução de problemas (a «ferramenta comum de pesquisa de serviços de assistência») disponível através da plataforma.
2. A Comissão concebe e gere a ferramenta comum de pesquisa de serviços de assistência, e decide da estrutura e do formato necessários para fornecer as descrições e os contactos dos serviços de assistência e de resolução de problemas, a fim de que a ferramenta possa funcionar adequadamente.
3. Os coordenadores nacionais fornecem à Comissão as descrições e os contactos a que se refere o n.º 2.

*Artigo 21.º***Responsabilidade pelas aplicações das tecnologias da informação e comunicação da plataforma**

1. A Comissão é responsável pela conceção, pela disponibilização, pelo controlo, pela atualização, pela manutenção, pela segurança e pelo alojamento das seguintes aplicações das tecnologias da informação e comunicação e das seguintes páginas Web:

- a) O portal «A sua Europa», referido no artigo 2.º, n.º 1;
- b) A interface comum do utilizador, referida no artigo 18.º, n.º 1, incluindo o motor de pesquisa ou outras ferramentas das tecnologias da informação e comunicação que permitam a pesquisa de informações e de serviços Web;
- c) O repositório de hiperligações, referido no artigo 19.º, n.º 1;
- d) A ferramenta comum de pesquisa de serviços de assistência, referida no artigo 20.º, n.º 1;
- e) As ferramentas de retorno de informação dos utilizadores, referidas no artigo 25.º, n.º 1, e no artigo 26.º, n.º 1, alínea a).

A Comissão trabalha em estreita cooperação com os Estados-Membros para conceber as aplicações das tecnologias da informação e comunicação.

2. Os Estados-Membros são responsáveis pela conceção, pela disponibilização, pelo controlo, pela atualização, pela manutenção e pela segurança das aplicações das tecnologias da informação e comunicação relacionadas com os sítios Web e com as páginas Web nacionais por si geridos e ligados à interface comum do utilizador.

CAPÍTULO V

PROMOÇÃO*Artigo 22.º***Designação, logótipo e selo de qualidade**

1. A designação pela qual a plataforma deve ser conhecida e promovida junto do público em geral é «Your Europe».

Até 12 de junho de 2019, a Comissão decide, em estreita colaboração com o grupo de coordenação da plataforma, sobre o logótipo pelo qual a plataforma deve ser conhecida e promovida junto do público em geral.

O logótipo da plataforma e uma hiperligação para a plataforma devem ser visíveis e disponibilizados nos sítios Web relevantes a nível da União e a nível nacional conectados à plataforma.

2. Como prova do cumprimento dos critérios de qualidade referidos nos artigos 9.º a 11.º, a designação e o logótipo da plataforma servem também de selo de qualidade. Contudo, o logótipo da plataforma só pode ser utilizado como selo de qualidade pelas páginas Web e pelos sítios Web incluídos no repositório de hiperligações a que se refere o artigo 19.º.

*Artigo 23.º***Promoção**

1. Os Estados-Membros e a Comissão promovem a sensibilização para a plataforma e a sua utilização junto dos cidadãos e das empresas, e garantem que a plataforma e as suas informações, os seus procedimentos e os seus serviços de assistência e de resolução de problemas sejam visíveis para o público e possam ser facilmente localizados através de motores de busca acessíveis ao público.

2. Os Estados-Membros e a Comissão coordenam as suas atividades de promoção referidas no n.º 1, e divulgam a plataforma e utilizam o seu logótipo nessas atividades, juntamente com outras marcas, conforme adequado.

3. Os Estados-Membros e a Comissão asseguram que a plataforma possa ser facilmente localizada através dos sítios Web conexos pelos quais são responsáveis, e que estejam disponíveis em todos os sítios Web relevantes a nível da União e a nível nacional hiperligações claras para a interface comum do utilizador.

4. Os coordenadores nacionais promovem a plataforma junto das autoridades nacionais competentes.

CAPÍTULO VI

RECOLHA DAS REAÇÕES DOS UTILIZADORES E ESTATÍSTICAS*Artigo 24.º***Estatísticas sobre os utilizadores**

1. As autoridades competentes e a Comissão asseguram a recolha de dados estatísticos sobre as visitas dos utilizadores à plataforma e às páginas Web a ela conectadas de forma que garanta o anonimato dos utilizadores, a fim de melhorar a funcionalidade da plataforma.
2. As autoridades competentes, os fornecedores de serviços de assistência e de resolução de problemas a que se refere o artigo 7.º, n.º 3, e a Comissão procedem à recolha e ao intercâmbio, de forma agregada, do número, da origem e do objeto dos pedidos feitos aos serviços de assistência e de resolução de problemas, e dos tempos de resposta dos serviços.
3. Os dados estatísticos recolhidos nos termos dos n.ºs 1 e 2, respeitantes às informações, aos procedimentos e aos serviços de assistência e de resolução de problemas conectados à plataforma integram-se nas seguintes categorias:
 - a) Dados relativos ao número, à origem e ao tipo dos utilizadores da plataforma;
 - b) Dados relativos às preferências e ao historial de navegação dos utilizadores;
 - c) Dados relativos à facilidade de utilização, à facilidade de localização e à qualidade das informações, dos procedimentos e dos serviços de assistência e de resolução de problemas.

Esses dados são postos à disposição do público num formato aberto, de uso corrente e legível por máquina.

4. A Comissão adota atos de execução que estabelecem o método de recolha e de intercâmbio dos dados estatísticos sobre os utilizadores a que se referem os n.ºs 1, 2 e 3 do presente artigo. Os referidos atos de execução são adotados pelo procedimento de exame a que se refere o artigo 37.º, n.º 2.

*Artigo 25.º***Reações dos utilizadores sobre os serviços da plataforma**

1. A fim de recolher informações diretas dos utilizadores sobre o seu grau de satisfação com os serviços prestados através da plataforma e com as informações nela disponibilizadas, a Comissão faculta aos utilizadores, através da plataforma, uma ferramenta convivial de retorno de informação que lhes permita comentar anonimamente, imediatamente após a utilização dos serviços referidos no artigo 2.º, n.º 2, a qualidade e a disponibilidade dos serviços prestados através da plataforma, das informações nela disponibilizadas e da interface comum do utilizador.
2. As autoridades competentes e a Comissão asseguram que os utilizadores possam aceder à ferramenta a que se refere o n.º 1 em todas as páginas Web que fazem parte da plataforma.
3. A Comissão, as autoridades competentes e os coordenadores nacionais têm acesso direto às reações dos utilizadores recolhidas através da ferramenta a que se refere o n.º 1, a fim de resolver os problemas suscitados.
4. As autoridades competentes não são obrigadas a facultar aos utilizadores, nas suas páginas Web que fazem parte da plataforma, acesso à ferramenta de retorno de informação dos utilizadores a que se refere o n.º 1, caso já esteja disponível nas suas páginas Web uma ferramenta do mesmo tipo, com funcionalidades semelhantes à ferramenta de retorno de informação a que se refere o n.º 1, para controlar a qualidade do serviço. As autoridades competentes recolhem as reações dos utilizadores recebidas através da sua própria ferramenta de retorno de informação dos utilizadores, e transmitem-nas à Comissão e aos coordenadores nacionais dos outros Estados-Membros.
5. A Comissão adota atos de execução que estabeleçam regras para a recolha e a partilha das reações dos utilizadores. Os referidos atos de execução são adotados pelo procedimento de exame a que se refere o artigo 37.º, n.º 2.

*Artigo 26.º***Informações sobre o funcionamento do mercado interno**

1. A Comissão:
 - a) Faculta aos utilizadores da plataforma uma ferramenta convivial para assinalarem e reagirem de forma anónima aos problemas com que se deparam no exercício dos seus direitos no mercado interno; e

- b) Recolhe informações agregadas dos serviços de assistência e de resolução de problemas que fazem parte da plataforma sobre o objeto dos pedidos e as respostas.
2. A Comissão, as autoridades competentes e os coordenadores nacionais têm acesso direto às reações recolhidas nos termos do n.º 1, alínea a).
3. Os Estados-Membros e a Comissão analisam e investigam os problemas suscitados pelos utilizadores nos termos do presente artigo e, se possível, resolvem-nos de modo adequado.

Artigo 27.º

Resumos em linha

A Comissão publica em linha, de forma anonimizada, resumos dos problemas resultantes das informações recolhidas nos termos do artigo 26.º, n.º 1, dos principais dados estatísticos sobre os utilizadores a que se refere o artigo 24.º e das principais reações dos utilizadores a que se refere o artigo 25.º.

CAPÍTULO VII

GOVERNAÇÃO DA PLATAFORMA

Artigo 28.º

Coordenadores nacionais

1. Cada Estado-Membro nomeia um coordenador nacional. Para além das suas obrigações nos termos dos artigos 7.º, 17.º, 19.º, 20.º, 23.º e 25.º, os coordenadores nacionais:
- a) Agem como ponto de contacto, no âmbito das suas respetivas administrações, para todas as questões relacionadas com a plataforma;
 - b) Promovem a aplicação uniforme dos artigos 9.º a 16.º pelas respetivas autoridades competentes; e
 - c) Asseguram que as recomendações a que se refere o artigo 17.º, n.º 2, alínea c), sejam aplicadas de forma adequada.
2. Cada Estado-Membro pode nomear, de acordo com a sua estrutura administrativa interna, um ou mais coordenadores para desempenhar as funções enumeradas no n.º 1. Um coordenador nacional por cada Estado-Membro é responsável pelos contactos com a Comissão para todas as questões relativas à plataforma.
3. Os Estados-Membros comunicam aos outros Estados-Membros e à Comissão o nome e os contactos dos seus coordenadores nacionais.

Artigo 29.º

Grupo de coordenação

É criado um grupo de coordenação («grupo de coordenação da plataforma»). O grupo de coordenação da plataforma é composto por um coordenador nacional por cada Estado-Membro e presidido por um representante da Comissão. O grupo de coordenação da plataforma adota o seu regulamento interno. O secretariado do grupo é assegurado pela Comissão.

Artigo 30.º

Funções do grupo de coordenação da plataforma

1. O grupo de coordenação da plataforma apoia a aplicação do presente regulamento. Em particular, cabe ao grupo de coordenação da plataforma:
- a) Facilitar o intercâmbio e a atualização regular das melhores práticas;
 - b) Incentivar a adoção de procedimentos integralmente em linha, para além dos procedimentos incluídos no anexo II do presente regulamento, e de ferramentas de autenticação, identificação e assinatura em linha, nomeadamente as previstas no Regulamento (UE) n.º 910/2014;
 - c) Discutir as formas de melhorar a apresentação convivial das informações nos domínios enumerados no anexo I, nomeadamente com base nos dados recolhidos nos termos dos artigos 24.º e 25.º;
 - d) Assistir a Comissão na conceção de soluções comuns de tecnologias da informação e comunicação destinadas a apoiar o funcionamento da plataforma;
 - e) Discutir o projeto de programa de trabalho anual;
 - f) Assistir a Comissão no controlo da execução do programa de trabalho anual;

- g) Discutir as informações adicionais prestadas nos termos do artigo 5.º, a fim de incentivar os outros Estados-Membros a prestarem informações semelhantes, caso tal seja relevante para os utilizadores;
 - h) Assistir a Comissão no controlo da conformidade com os requisitos estabelecidos nos artigos 8.º a 16.º, nos termos do artigo 17.º;
 - i) Prestar informações sobre a aplicação do artigo 6.º, n.º 1;
 - j) Discutir e recomendar às autoridades competentes e à Comissão a adoção de medidas para evitar ou eliminar a duplicação desnecessária dos serviços disponíveis através da plataforma;
 - k) Emitir pareceres sobre procedimentos ou medidas para responder eficazmente aos problemas relativos à qualidade dos serviços suscitados pelos utilizadores, e fazer sugestões para a sua melhoria;
 - l) Debater a aplicação dos princípios de segurança e de privacidade desde a conceção, no âmbito do presente regulamento;
 - m) Discutir questões relacionadas com a recolha das reações dos utilizadores e dos dados estatísticos a que se referem os artigos 24.º e 25.º, tendo em vista a melhoria contínua dos serviços oferecidos a nível da União e a nível nacional;
 - n) Discutir questões relacionadas com os requisitos de qualidade dos serviços oferecidos através da plataforma;
 - o) Proceder ao intercâmbio de boas práticas e assistir a Comissão na organização, na estruturação e na apresentação dos serviços a que se refere o artigo 2.º, n.º 2, para permitir o bom funcionamento da interface comum do utilizador;
 - p) Facilitar a conceção e a execução de atividades coordenadas de promoção;
 - q) Cooperar com os organismos de governação ou com as redes de serviços de informação e de serviços de assistência e de resolução de problemas;
 - r) Fornecer orientações sobre a língua ou línguas oficiais adicionais da União a utilizar pelas autoridades competentes, nos termos do artigo 9.º, n.º 2, do artigo 10.º, n.º 4, do artigo 11.º, n.º 2, e do artigo 13.º, n.º 2, alínea a).
2. A Comissão pode consultar o grupo de coordenação da plataforma sobre todas as questões relacionadas com a aplicação do presente regulamento.

Artigo 31.º

Programa de trabalho anual

1. A Comissão adota o programa de trabalho anual, que especifica, em especial:
- a) As ações destinadas a melhorar a apresentação de informações específicas nos domínios enumerados no anexo I e as ações destinadas a facilitar o cumprimento atempado pelas autoridades competentes, a todos os níveis, incluindo o nível municipal, do requisito de prestação de informações;
 - b) As ações para facilitar o cumprimento dos artigos 6.º a 13.º;
 - c) As ações necessárias para assegurar o cumprimento uniforme dos requisitos estabelecidos nos artigos 9.º a 12.º;
 - d) As atividades relacionadas com a promoção da plataforma, nos termos do artigo 23.º.
2. Ao elaborar o projeto de programa de trabalho anual, a Comissão tem em conta os dados estatísticos sobre os utilizadores e as suas reações recolhidos nos termos dos artigos 24.º e 25.º, e as sugestões dos Estados-Membros. A Comissão apresenta o projeto de programa de trabalho anual ao grupo de coordenação da plataforma, para debate, antes de o adotar.

CAPÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 32.º

Despesas

1. O orçamento geral da União abrange as despesas de:
- a) Conceção e manutenção de ferramentas informáticas e de telecomunicações de apoio à aplicação do presente regulamento a nível da União;

- b) Promoção da plataforma a nível da União;
- c) Tradução das informações, explicações e instruções, nos termos do artigo 12.º, até um limiar máximo anual por Estado-Membro, sem prejuízo de uma possível reafetação, se tal for necessário para permitir a plena utilização do orçamento disponível.

2. As despesas relacionadas com os portais Web nacionais, com as plataformas de informação, com os serviços de assistência e com os procedimentos estabelecidos a nível dos Estados-Membros são suportadas pelos orçamentos dos Estados-Membros em causa, salvo disposição em contrário no direito da União.

Artigo 33.º

Proteção dos dados pessoais

O tratamento de dados pessoais pelas autoridades competentes no âmbito do presente regulamento respeita o Regulamento (UE) 2016/679. O tratamento de dados pessoais pela Comissão no âmbito do presente regulamento respeita o Regulamento (UE) 2018/1725.

Artigo 34.º

Cooperação com outras redes de informação e assistência

1. Após consultar os Estados-Membros, a Comissão decide das modalidades de governação informais existentes, adotadas para os serviços de assistência e de resolução de problemas enumerados no anexo III ou para os domínios de informação abrangidos pelo anexo I, que devem passar a ser da responsabilidade do grupo de coordenação da plataforma.
2. Se os serviços ou as redes de informação e assistência tiverem sido criados por um ato da União juridicamente vinculativo para os domínios de informação abrangidos pelo anexo I, a Comissão coordena os trabalhos do grupo de coordenação da plataforma e dos organismos de governação desses serviços ou redes, a fim de criar sinergias e de evitar duplicações de esforços.

Artigo 35.º

Sistema de Informação do Mercado Interno

1. O Sistema de Informação do Mercado Interno (IMI), criado pelo Regulamento (UE) n.º 1024/2012, é utilizado para efeitos da aplicação do artigo 6.º, n.º 4, e do artigo 15.º, e em conformidade com esses artigos.
2. A Comissão pode decidir utilizar o IMI como o repositório eletrónico de hiperligações a que se refere o artigo 19.º, n.º 1.

Artigo 36.º

Apresentação de relatórios e revisão

Até 12 de dezembro de 2022 e, em seguida, de dois em dois anos, a Comissão revê a aplicação do presente regulamento e apresenta ao Parlamento Europeu e ao Conselho um relatório de avaliação sobre o funcionamento da plataforma e sobre o funcionamento do mercado interno com base nos dados estatísticos e nas reações dos utilizadores recolhidos nos termos dos artigos 24.º, 25.º e 26.º. Essa revisão avalia, em especial, o âmbito de aplicação do artigo 14.º, tendo em conta a evolução tecnológica e a evolução do mercado e da legislação no que respeita ao intercâmbio de elementos de prova entre as autoridades competentes.

Artigo 37.º

Procedimento de comité

1. A Comissão é assistida por um comité. Este comité é um comité na aceção do Regulamento (UE) n.º 182/2011.
2. Caso se remeta para o presente número, aplica-se o artigo 5.º do Regulamento (UE) n.º 182/2011.

Artigo 38.º

Alteração do Regulamento (UE) n.º 1024/2012

O Regulamento (UE) n.º 1024/2012 é alterado do seguinte modo:

- 1) O artigo 1.º passa a ter a seguinte redação:

«Artigo 1.º

Objeto

O presente regulamento estabelece as regras de utilização do Sistema de Informação do Mercado Interno (“IMI”) para efeitos de cooperação administrativa entre os intervenientes no IMI, incluindo o tratamento de dados pessoais.»;

2) No artigo 3.º, o n.º 1 passa a ter a seguinte redação:

«1. O IMI é utilizado para o intercâmbio de informações, incluindo dados pessoais, entre os intervenientes no IMI, e para o tratamento dessas informações para efeitos da cooperação administrativa:

- a) Necessária nos termos dos atos enumerados no anexo;
- b) Efetuada no quadro de um projeto-piloto realizado nos termos do artigo 4.º.»;

3) No artigo 5.º, o segundo parágrafo é alterado do seguinte modo:

a) A alínea a) passa a ter a seguinte redação:

«a) “IMI”, a ferramenta eletrónica fornecida pela Comissão para facilitar a cooperação administrativa entre os intervenientes no IMI;»;

b) A alínea b) passa a ter a seguinte redação:

«b) “Cooperação administrativa”, a colaboração entre os intervenientes no IMI através do intercâmbio e do tratamento de informações para efeitos de uma melhor aplicação do direito da União;»;

c) A alínea g) passa a ter a seguinte redação:

«g) “Intervenientes no IMI”, as autoridades competentes, os coordenadores do IMI, a Comissão e os órgãos e organismos da União;»;

4) No artigo 8.º, ao n.º 1 é aditada a seguinte alínea:

«f) Assegurar a coordenação com os órgãos e os organismos da União e facultar-lhes acesso ao IMI.»;

5) No artigo 9.º, o n.º 4 passa a ter a seguinte redação:

«4. Os Estados-Membros, a Comissão e os órgãos e organismos da União devem criar os meios adequados para assegurar que os utilizadores do IMI só sejam autorizados a aceder aos dados pessoais tratados no IMI com base no princípio da necessidade de conhecer, e no domínio ou domínios do mercado interno para os quais lhes tenham sido concedidos direitos de acesso nos termos do n.º 3.»;

6) O artigo 21.º é alterado do seguinte modo:

a) O n.º 2 passa a ter a seguinte redação:

«2. A Autoridade Europeia para a Proteção de Dados é competente para supervisionar e assegurar a aplicação do presente regulamento quando a Comissão ou os órgãos e organismos da União, na sua função de intervenientes no IMI, tratarem dados pessoais. Aplicam-se as disposições sobre as competências, os poderes e os deveres referidos nos artigos 57.º e 58.º do Regulamento (UE) 2018/1725 (*).

(*) Regulamento (UE) 2018/1725 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2018, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais pelas instituições e pelos órgãos e organismos da União e à livre circulação desses dados, e que revoga o Regulamento (CE) n.º 45/2001 e a Decisão n.º 1247/2002/CE (JO L 295 de 21.11.2018, p. 39);

b) O n.º 3 passa a ter a seguinte redação:

«3. As autoridades nacionais de controlo e a Autoridade Europeia para a Proteção de Dados, agindo no âmbito das respetivas competências, cooperam entre si para assegurar a supervisão coordenada do IMI e da sua utilização pelos intervenientes no IMI, nos termos do artigo 62.º do Regulamento (UE) 2018/1725.»;

c) O n.º 4 é suprimido;

7) No artigo 29.º, é suprimido o n.º 1;

8) Ao anexo, são aditados os seguintes pontos:

«11. Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) (*): artigo 56.º, artigos 60.º a 66.º e artigo 70.º, n.º 1.

12. Regulamento (UE) 2018/1725 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 2 de outubro de 2018, relativo à criação de um portal digital único para a prestação de acesso a informações, a procedimentos e a serviços de assistência e de resolução de problemas, e que altera o Regulamento (UE) n.º 1024/2012 (**): artigo 6.º, n.º 4, e artigos 15.º e 19.º.

(*) JO L 119 de 4.5.2016, p. 1.

(**) JO L 295 de 21.11.2018, p. 39.».

Artigo 39.º

Entrada em vigor

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

O artigo 2.º, o artigo 4.º, os artigos 7.º a 12.º, o artigo 16.º, o artigo 17.º, o artigo 18.º, n.ºs 1 a 4, o artigo 19.º, o artigo 20.º, o artigo 24.º, n.ºs 1, 2 e 3, o artigo 25.º, n.ºs 1 a 4, o artigo 26.º e o artigo 27.º aplicam-se a partir de 12 de dezembro de 2020.

O artigo 6.º, o artigo 13.º, o artigo 14.º, n.ºs 1 a 8 e n.º 10, e o artigo 15.º aplicam-se a partir de 12 de dezembro de 2023.

Sem prejuízo da data de aplicação dos artigos 2.º, 9.º, 10.º e 11.º, as autoridades municipais devem disponibilizar as informações, explicações e instruções a que se referem esses artigos até 12 de dezembro de 2022.

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

Feito em Estrasburgo, em 2 de outubro de 2018.

Pelo Parlamento Europeu

O Presidente

A. TAJANI

Pelo Conselho

O Presidente

J. BOGNER-STRAUSS

ANEXO I

Lista dos domínios de informação relevantes para os cidadãos e para as empresas no exercício dos seus direitos no mercado interno a que se refere o artigo 2.º, n.º 2, alínea a)

Domínios de informação relevantes para os cidadãos:

Domínio	INFORMAÇÕES SOBRE OS DIREITOS, AS OBRIGAÇÕES E AS REGRAS DECORRENTES DO DIREITO DA UNIÃO E DO DIREITO NACIONAL
A. Viajar no interior da União	<ol style="list-style-type: none"> 1. documentos exigidos aos cidadãos da União, aos membros da sua família que não sejam cidadãos da União, aos menores que viajam sozinhos e aos cidadãos de países terceiros que atravessam fronteiras internas da União (bilhete de identidade, visto, passaporte) 2. direitos e obrigações dos cidadãos que viajam de avião, comboio, navio, autocarro na União e a partir da União, ou que adquirem viagens organizadas ou serviços de viagem conexos 3. assistência em caso de mobilidade reduzida quando se viaja na União ou a partir da União 4. transporte de animais, plantas, álcool, tabaco, cigarros ou outras mercadorias quando se viaja na União 5. <i>voice calling</i> e envio e receção de mensagens eletrónicas e dados eletrónicos na União
B. Trabalhar e reformar-se na União	<ol style="list-style-type: none"> 1. procura de emprego noutro Estado-Membro 2. início de funções profissionais noutro Estado-Membro 3. reconhecimento das qualificações profissionais para efeitos de emprego noutro Estado-Membro 4. fiscalidade noutro Estado-Membro 5. regras sobre a responsabilidade e sobre os seguros obrigatórios associadas à residência ou ao emprego noutro Estado-Membro 6. termos e condições de trabalho, incluindo os aplicáveis aos trabalhadores destacados, previstos por lei ou por um instrumento com força obrigatória geral (incluindo informações sobre o horário de trabalho, férias pagas, férias anuais, direitos e obrigações relativas às horas extraordinárias, medicina preventiva, rescisão de contratos, demissões e despedimentos) 7. igualdade de tratamento (regras que proíbem a discriminação no local de trabalho e regras sobre a igualdade de remuneração entre homens e mulheres e sobre a igualdade de remuneração dos trabalhadores com contratos de trabalho a termo e sem termo) 8. obrigações em matéria de saúde e segurança em relação a diferentes tipos de atividades 9. direitos e deveres em matéria de segurança social na União, incluindo os direitos e deveres relacionados com a concessão de pensões de reforma
C. Conduzir na União	<ol style="list-style-type: none"> 1. transferência de veículos a motor para outro Estado-Membro, a título temporário ou permanente 2. aquisição e renovação da carta de condução 3. subscrição de seguro automóvel obrigatório 4. compra e venda de veículos a motor noutro Estado-Membro 5. códigos da estrada nacionais e requisitos aplicáveis aos condutores, incluindo as regras gerais para a utilização da infraestrutura rodoviária nacional: taxas baseadas no tempo de utilização (vinhetas), taxas baseadas na distância (portagens) e vinhetas de emissões poluentes

Domínio	INFORMAÇÕES SOBRE OS DIREITOS, AS OBRIGAÇÕES E AS REGRAS DECORRENTES DO DIREITO DA UNIÃO E DO DIREITO NACIONAL
D. Residir noutro Estado-Membro	<ol style="list-style-type: none"> 1. mudança temporária ou permanente da residência para outro Estado-Membro 2. compra e venda de bens imóveis, incluindo as condições e obrigações fiscais e a propriedade ou a utilização desses bens, incluindo o seu uso como residência secundária 3. participação nas eleições autárquicas e nas eleições para o Parlamento Europeu 4. requisitos aplicáveis aos cartões de residência dos cidadãos da União e dos membros das suas famílias, incluindo os membros da família que não sejam cidadãos da União 5. condições aplicáveis à naturalização de nacionais de outro Estado-Membro 6. regras aplicáveis em caso de morte, incluindo o repatriamento dos restos mortais para outro Estado-Membro
E. Estudar ou estagiar noutro Estado-Membro	<ol style="list-style-type: none"> 1. sistema de ensino noutro Estado-Membro, incluindo serviços de educação e de acolhimento na primeira infância, ensino básico e secundário, ensino superior e formação de adultos 2. voluntariado noutro Estado-Membro 3. estágios noutro Estado-Membro 4. investigação noutro Estado-Membro no âmbito de um programa de estudos
F. Cuidados de saúde	<ol style="list-style-type: none"> 1. tratamento médico noutro Estado-Membro 2. compra de produtos farmacêuticos prescritos num Estado-Membro diferente daquele em que a receita médica foi emitida, em linha ou presencialmente 3. regras sobre seguros de saúde aplicáveis em caso de estadas curtas ou prolongadas noutro Estado-Membro, incluindo o procedimento para requerer um Cartão Europeu de Seguro de Doença 4. informações gerais sobre os direitos de acesso a medidas públicas de prevenção disponíveis em matéria de cuidados de saúde e sobre a obrigação de participar nessas medidas 5. serviços prestados através de números nacionais de emergência, incluindo os números 112 e 116 6. direitos e condições de mudança para um lar residencial
G. Direitos dos cidadãos e das famílias	<ol style="list-style-type: none"> 1. nascimento, guarda de filhos menores, responsabilidade parental, regras relativas à gestação de substituição e à adoção, incluindo a adoção pelo cônjuge do progenitor, e obrigações de prestação de alimentos a menores em situação familiar transfronteiriça 2. casal de nacionalidades diferentes, incluindo casais do mesmo sexo (casamento, parceria civil ou registada, separação, divórcio, regime matrimonial de bens e direitos do casal em união de facto) 3. regras relativas ao reconhecimento de género 4. direitos e obrigações em relação à sucessão noutro Estado-Membro, incluindo regras fiscais 5. direitos e regras aplicáveis em caso de rapto parental transnacional

Domínio	INFORMAÇÕES SOBRE OS DIREITOS, AS OBRIGAÇÕES E AS REGRAS DECORRENTES DO DIREITO DA UNIÃO E DO DIREITO NACIONAL
H. Direitos do consumidor	<ol style="list-style-type: none"> 1. compra de bens, de conteúdos digitais ou de serviços (incluindo serviços financeiros) a partir de outro Estado-Membro, em linha ou presencialmente 2. ser titular de uma conta bancária noutro Estado-Membro 3. obtenção de serviços de utilidade pública, tais como gás, eletricidade, água e eliminação de resíduos domésticos, telecomunicações e internet 4. pagamentos, incluindo transferências de crédito, e atrasos em pagamentos transfronteiriços 5. direitos e garantias dos consumidores relacionados com a compra de bens e serviços, incluindo procedimentos de resolução de litígios e de indemnização em matéria de consumo 6. segurança dos produtos de consumo 7. aluguer de veículos a motor
I. Proteção dos dados pessoais	<ol style="list-style-type: none"> 1. exercício dos direitos dos titulares dos dados em matéria de proteção de dados pessoais

Domínios de informação relevantes para as empresas:

Domínio	INFORMAÇÕES SOBRE OS DIREITOS, AS OBRIGAÇÕES E AS REGRAS
J. Constituição, funcionamento e encerramento de uma empresa	<ol style="list-style-type: none"> 1. registo, alteração da forma jurídica ou encerramento da empresa (formalidades de registo e formas jurídicas para o exercício das atividades empresariais) 2. transferência de uma empresa para outro Estado-Membro 3. direitos de propriedade intelectual (pedidos de patentes, registo de marcas comerciais, de desenhos ou de modelos, e obtenção de licenças de reprodução) 4. lealdade e transparência nas práticas comerciais, incluindo os direitos dos consumidores e as garantias relacionadas com a venda de bens e serviços 5. oferta de serviços em linha para efetuar pagamentos transfronteiriços no âmbito da venda de bens e serviços em linha 6. direitos e obrigações decorrentes do direito dos contratos, incluindo juros de mora 7. processos de insolvência e liquidação de empresas 8. seguros de crédito 9. fusão de sociedades ou venda de empresas 10. responsabilidade civil dos administradores de uma sociedade 11. regras e obrigações em matéria de tratamento de dados pessoais

Domínio	INFORMAÇÕES SOBRE OS DIREITOS, AS OBRIGAÇÕES E AS REGRAS
K. Trabalhadores	<ol style="list-style-type: none"> 1. condições de trabalho previstas por lei ou por um instrumento com força obrigatória geral (incluindo o horário de trabalho, férias pagas, férias anuais, direitos e obrigações relativas às horas extraordinárias, medicina preventiva, rescisão de contratos, demissões e despedimentos) 2. direitos e deveres em matéria de segurança social na União (inscrição como empregador, registo dos trabalhadores, notificação da cessação dos contratos de trabalho, pagamento das contribuições para a segurança social, direitos e obrigações em matéria de aposentação) 3. emprego de trabalhadores noutros Estados-Membros (destacamento de trabalhadores, regras relativas à livre prestação de serviços, requisitos de residência para os trabalhadores) 4. igualdade de tratamento (regras que proíbem a discriminação no local de trabalho, regras sobre a igualdade de remuneração entre homens e mulheres e sobre a igualdade de remuneração de trabalhadores com contratos de trabalho a termo e sem termo) 5. regras sobre a representação coletiva dos trabalhadores
L. Impostos	<ol style="list-style-type: none"> 1. IVA: informações sobre as regras gerais, taxas e isenções, registo e pagamento do IVA, obtenção de reembolsos 2. impostos especiais sobre o consumo: informações sobre as regras gerais, taxas e isenções, registo para efeitos de impostos especiais sobre o consumo e pagamento de impostos especiais sobre o consumo, obtenção de reembolsos 3. direitos aduaneiros e outras taxas e direitos cobrados sobre as importações 4. regime aduaneiro das importações e exportações no âmbito do Código Aduaneiro da União 5. outros impostos: pagamento, taxas, declarações de impostos
M. Bens	<ol style="list-style-type: none"> 1. obtenção da marcação CE 2. regras e requisitos relativos aos produtos 3. identificação das regras aplicáveis, especificações técnicas e certificação de produtos 4. reconhecimento mútuo de produtos não sujeitos às especificações da União 5. requisitos de classificação, rotulagem e embalagem de produtos químicos perigosos 6. venda à distância ou fora do estabelecimento comercial: informações a prestar antecipadamente aos clientes, confirmação de contratos por escrito, denúncia de contratos, entrega de bens, outras obrigações específicas 7. produtos com defeito: direitos e garantias dos consumidores, responsabilidades pós-venda, meios de reparação da parte lesada 8. certificação e rótulos (EMAS, rótulos energéticos, conceção ecológica, rótulo ecológico da UE) 9. reciclagem e gestão de resíduos
N. Serviços	<ol style="list-style-type: none"> 1. aquisição de licenças ou autorizações para a criação e a gestão de empresas 2. notificação das autoridades sobre atividades transfronteiriças 3. reconhecimento de qualificações profissionais, incluindo o ensino e a formação profissionais

Domínio	INFORMAÇÕES SOBRE OS DIREITOS, AS OBRIGAÇÕES E AS REGRAS
O. Financiamento das empresas	<ol style="list-style-type: none">1. obtenção de acesso ao financiamento a nível da União, incluindo programas de financiamento e subvenções da União2. obtenção de acesso ao financiamento a nível nacional3. iniciativas dirigidas aos empresários (intercâmbios organizados para novos empresários, programas de tutoria, etc.)
P. Contratos públicos	<ol style="list-style-type: none">1. participação em concursos públicos: regras e procedimentos2. apresentação de propostas em linha em resposta a convites públicos à apresentação de propostas3. comunicação de irregularidades em relação aos procedimentos de concurso
Q. Saúde e segurança no trabalho	<ol style="list-style-type: none">1. obrigações em matéria de saúde e segurança em relação a diferentes tipos de atividades, incluindo a prevenção dos riscos, informação e formação

ANEXO II

Procedimentos referidos no artigo 6.º, n.º 1

Ocorrência	Procedimento	Resultado esperado, sujeito a uma avaliação do pedido pela autoridade competente, nos termos do direito nacional, se for caso disso
Nascimento	Solicitar um comprovativo do registo de nascimento	Comprovativo do registo de nascimento ou certidão de nascimento
Residência	Solicitar um comprovativo de residência	Confirmação do registo no novo endereço
Estudos	Candidatar-se a um financiamento para frequentar o ensino superior, como, por exemplo, bolsas de estudo ou empréstimos, concedidos por um organismo público ou por uma instituição pública	Decisão sobre a candidatura a um financiamento ou aviso de receção
	Apresentar um pedido inicial de admissão num estabelecimento público de ensino superior	Confirmação da receção da candidatura
	Solicitar o reconhecimento académico de diplomas, certificados ou outros comprovativos de estudos ou cursos efetuados	Decisão sobre o pedido de reconhecimento
Atividade profissional	Apresentar um pedido de determinação da lei aplicável nos termos do Título II do Regulamento (CE) n.º 883/2004 ⁽¹⁾	Decisão sobre a lei aplicável
	Notificação das mudanças nas circunstâncias pessoais ou profissionais do beneficiário de prestações de segurança social, se pertinentes para as prestações em causa	Confirmação da receção da notificação dessas mudanças
	Solicitar o Cartão Europeu de Seguro de Doença (CESD)	Cartão Europeu de Seguro de Doença (CESD)
	Apresentar uma declaração de impostos sobre o rendimento	Confirmação da receção da declaração
Mudança de endereço	Registo de uma mudança de endereço	Confirmação da anulação do registo no endereço anterior e do registo do novo endereço
	Registo de um veículo a motor originário de um Estado-Membro, ou previamente registado num Estado-Membro, de acordo com os procedimentos normalizados ⁽²⁾	Comprovativo do registo de um veículo a motor
	Obter vinhetas para a utilização da infraestrutura rodoviária nacional: taxas baseadas no tempo de utilização (vinhetas) e taxas baseadas na distância (portagens) emitidas por um organismo público ou por uma instituição pública	Receção de vinhetas de portagem ou de outros comprovativos de pagamento
	Obter vinhetas de emissões poluentes emitidas por um organismo público ou por uma instituição pública	Receção de vinhetas de emissões poluentes ou de outros comprovativos de pagamento

Ocorrência	Procedimento	Resultado esperado, sujeito a uma avaliação do pedido pela autoridade competente, nos termos do direito nacional, se for caso disso
Reforma	Requerer a pensão de reforma ou pensão de reforma antecipada no quadro de um regime obrigatório	Confirmação da receção do requerimento ou da decisão relativa ao requerimento de pensão de reforma ou pensão de reforma antecipada
	Solicitar informações sobre os dados relativos à pensão de regimes obrigatórios	Declaração de dados pessoais de pensão
Criação, gestão e liquidação de uma empresa	Notificação da atividade económica, licenças de exercício de atividade, mudança de atividade e cessação de atividade, que não envolvam procedimentos de insolvência ou liquidação, com exclusão do registo inicial de atividade no registo de empresas e com exclusão dos procedimentos relativos à constituição de sociedades ou ao subsequente registo por sociedades ou empresas na aceção do artigo 54.º, n.º 2, do TFUE	Confirmação da receção da notificação ou da mudança, ou do pedido da licença de atividade
	Inscrição do empregador (pessoa singular) num regime de pensões e de seguros obrigatório	Confirmação da inscrição ou número de inscrição na segurança social
	Inscrição dos trabalhadores num regime de pensões e de seguros obrigatório	Confirmação da inscrição ou número de inscrição na segurança social
	Apresentar uma declaração de impostos da empresa	Confirmação da receção da declaração
	Notificação da cessação dos contratos de trabalho à segurança social, exceto no caso de procedimentos para a cessação coletiva de contratos de trabalho	Confirmação da receção da notificação
	Pagamento das contribuições sociais dos trabalhadores	Recibo ou outra forma de confirmação do pagamento das contribuições sociais dos trabalhadores

⁽¹⁾ Regulamento (CE) n.º 883/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de abril de 2004, relativo à coordenação dos sistemas de segurança social (JO L 166 de 30.4.2004, p. 1).

⁽²⁾ São abrangidos os seguintes veículos: a) veículos a motor ou reboques referidos no artigo 3.º da Diretiva 2007/46/CE do Parlamento Europeu e do Conselho (JO L 263 de 9.10.2007, p. 1); e b) veículos a motor de duas ou três rodas, duplas ou não, destinados a circular na estrada, referidos no artigo 1.º do Regulamento (UE) n.º 168/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho (JO L 60 de 2.3.2013, p. 52).

ANEXO III

Lista dos serviços de assistência e de resolução de problemas a que se refere o artigo 2.º, n.º 2, alínea c)

- 1) Balcões únicos ⁽¹⁾
- 2) Pontos de contacto para produtos ⁽²⁾
- 3) Pontos de Contacto para produtos do setor da construção ⁽³⁾
- 4) Centros de assistência nacionais para as qualificações profissionais ⁽⁴⁾
- 5) Pontos de contacto nacionais para os cuidados de saúde transfronteiriços ⁽⁵⁾
- 6) Rede europeia de serviços de emprego (EURES) ⁽⁶⁾
- 7) Resolução de litígios em linha (RLL) ⁽⁷⁾

-
- ⁽¹⁾ Diretiva 2006/123/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2006, relativa aos serviços no mercado interno (JO L 376 de 27.12.2006, p. 36).
- ⁽²⁾ Regulamento (CE) n.º 764/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 9 de julho de 2008, que estabelece procedimentos para a aplicação de certas regras técnicas nacionais a produtos legalmente comercializados noutra Estado-Membro e que revoga a Decisão n.º 3052/95/CE (JO L 218 de 13.8.2008, p. 21).
- ⁽³⁾ Regulamento (UE) n.º 305/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 9 de março de 2011, que estabelece condições harmonizadas para a comercialização dos produtos de construção e que revoga a Diretiva 89/106/CEE do Conselho (JO L 88 de 4.4.2011, p. 5).
- ⁽⁴⁾ Diretiva 2005/36/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 7 de setembro de 2005, relativa ao reconhecimento das qualificações profissionais (JO L 255 de 30.9.2005, p. 22).
- ⁽⁵⁾ Diretiva 2011/24/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 9 de março de 2011, relativa ao exercício dos direitos dos doentes em matéria de cuidados de saúde transfronteiriços (JO L 88 de 4.4.2011, p. 45).
- ⁽⁶⁾ Regulamento (UE) 2016/589 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de abril de 2016, relativo a uma rede europeia de serviços de emprego (EURES), ao acesso dos trabalhadores a serviços de mobilidade e ao desenvolvimento da integração dos mercados de trabalho, e que altera os Regulamentos (UE) n.º 492/2011 e (UE) n.º 1296/2013 (JO L 107 de 22.4.2016, p. 1).
- ⁽⁷⁾ Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Regulamento RLL) (JO L 165 de 18.6.2013, p. 1).