

RECOMENDAÇÃO DA COMISSÃO**de 7 de Dezembro de 2001****relativa aos princípios de utilização de «SOLVIT» — a rede de resolução de problemas no mercado interno***[notificada com o número C(2001) 3901]***(Texto relevante para efeitos do EEE)**

(2001/893/CE)

A COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS,

Tendo em conta o Tratado que institui a Comunidade Europeia, e, nomeadamente, o seu artigo 211.º,

Considerando o seguinte:

- (1) O artigo 3.º do Tratado estabelece o objectivo de abolir os obstáculos à livre circulação de mercadorias, de pessoas, de serviços e de capitais entre os Estados-Membros, a fim de criar o chamado mercado interno. Os cidadãos e as empresas, nomeadamente as pequenas empresas, poderiam beneficiar de uma via informal de resolução dos problemas que surgem em resultado da aplicação incorrecta das regras concebidas para concretizar esse objectivo.
- (2) O Plano de Acção para o Mercado Único de 1997 ⁽¹⁾ convidou os Estados-Membros a criarem «pontos de contacto para os cidadãos e para as empresas» para onde seriam canalizados problemas específicos relativos ao mercado interno. Os Estados-Membros criaram ainda «centros de coordenação» para cooperar na resolução de problemas transfronteiras derivados da aplicação incorrecta das regras relativas ao mercado interno pela Administração pública («a rede de resolução de problemas»).
- (3) A rede de resolução de problemas foi criada já há três anos. Através do Comité Consultivo do Mercado Interno, os Estados-Membros e a Comissão avaliaram a sua eficácia, tendo concluído que um dos principais pontos fracos era o facto de os casos serem objecto de um tratamento desigual e de as pessoas sem envolvimento directo na rede desconhecerem o seu modo de funcionamento.
- (4) Na sua Comunicação sobre Resolução Eficaz de Problemas no Mercado Interno («SOLVIT») ⁽²⁾, a Comissão apresentou novas propostas relativas à resolução de problemas, propondo uma nova abordagem denominada «SOLVIT» para tornar a rede mais eficaz através da criação de uma base de dados comum em linha. Os centros de coordenação dos Estados-Membros registarão e assegurarão o acompanhamento dos casos, para tornar o processo mais eficiente e facilitar a informação aos cidadãos sobre o seu funcionamento.

- (5) É oportuno estabelecer determinados princípios comuns, a fim de garantir uma resposta adequada da rede SOLVIT às necessidades dos cidadãos e das empresas e assegurar que os esforços envidados por um Estado-Membro são reproduzidos por todos os outros. Além disso, os Estados-Membros devem assegurar a disponibilização dos recursos humanos e financeiros adequados, para que os centros de coordenação possam dar resposta a um número crescente de casos, prestem um serviço de alta qualidade aos utilizadores e promovam a sua divulgação.
- (6) O Parlamento Europeu, o Conselho ⁽³⁾, o Comité Económico e Social ⁽⁴⁾ e o Comité das Regiões ⁽⁵⁾ sublinharam a necessidade de encontrar meios mais eficazes de resolução de problemas.
- (7) O Livro Branco sobre a Governança ⁽⁶⁾, que se inscreve no seguimento dos esforços para tornar a União Europeia mais tangível para os cidadãos e as empresas, estabelece também a responsabilidade para as administrações e os órgãos jurisdicionais nacionais de aplicar correctamente o direito comunitário.
- (8) Dado que a rede SOLVIT se destina à resolução informal de problemas, deve tratar exclusivamente os casos que não sejam objecto de processos judiciais a nível comunitário ou nacional, embora o requerente possa, se assim o entender, optar pelo processo judicial em qualquer altura, em cujo caso se dará o processo por encerrado na base de dados. A rede SOLVIT não visa substituir mecanismos eficazes de resolução de problemas transfronteiras já existentes, mas sim encaminhar os casos relevantes para os mecanismos adequados.
- (9) Para sanar eficazmente os problemas, é necessário que os centros de coordenação dos Estados-Membros trabalhem em conjunto. O centro de coordenação no Estado-Membro do requerente deve assegurar-se da admissibilidade do caso e garantir que toda a informação seja disponibilizada, a fim de que o centro de coordenação no Estado-Membro onde se verifique o problema possa tomar medidas com vista à respectiva resolução.

⁽¹⁾ Conclusões do Conselho de 31 de Maio de 2001.⁽²⁾ CES 702/2001 de 30 a 31 de Maio de 2001.⁽³⁾ CdR 200/2001Rev. de 14 a 15 de Novembro de 2001.⁽⁴⁾ COM(2000) 428 de 25 de Abril de 2001.⁽¹⁾ CSE(97) 1 final de 4 de Junho de 1997.⁽²⁾ COM(2001) 702 final de 27 de Novembro de 2001.

- (10) Ambos os centros de coordenação devem confirmar a admissibilidade de um caso e envidar os seus melhores esforços no sentido de obter uma solução num prazo fixado que pode ser prorrogado em circunstâncias excepcionais.
 - (11) Os requerentes devem ser previamente informados sobre o processo de tratamento dos casos e os prazos aplicáveis, devendo, igualmente, tomar conhecimento de que podem dispor de outras vias de recurso mais formais, nomeadamente o processo judicial. Para poder beneficiar dessas vias formais, pode ser necessário apresentar um caso dentro de um determinado prazo, o qual não sofre qualquer alteração em virtude da utilização da rede SOLVIT. Os requerentes não são obrigados a aceitar as soluções propostas. Sendo a rede SOLVIT um mecanismo de resolução de problemas informal, não estão previstos meios que permitam aos requerentes recorrer das soluções propostas.
 - (12) Todas as soluções propostas devem estar em plena conformidade com o direito comunitário. A Comissão reserva-se o direito de intervir junto dos Estados-Membros quando sempre que considerar que tal não foi o caso.
 - (13) Devem ser tomadas todas as medidas adequadas para proteger a informação de carácter confidencial.
 - (14) Os princípios estabelecidos na presente recomendação devem ser aplicáveis a partir do momento em que a base de dados em linha esteja operacional,
2. «Centro de coordenação de origem»: o centro de coordenação do Estado-Membro em que o problema transfronteiras foi apresentado;
 3. «Centro de coordenação responsável»: o centro de coordenação do Estado-Membro onde em que o problema transfronteiras se verificou;
 4. «Problema transfronteiras»: o problema com que um cidadão ou uma empresa de um Estado-Membro se deparam e que diz respeito à aplicação das regras relativas ao mercado interno por uma entidade pública de outro Estado-Membro. Inclui situações em que um cidadão ou uma empresa com um vínculo administrativo (por exemplo, nacionalidade, qualificações ou estabelecimento) a um determinado Estado-Membro se encontram já no Estado-Membro onde em que o problema se verifica;
 5. «Regras relativas ao mercado interno»: as disposições que regem o funcionamento do mercado interno, nos termos do n.º 2 do artigo 14.º do Tratado;
 6. «Processo judicial»: o procedimento formal de resolução de um litígio junto de um organismo jurisdicional ou quase-jurisdicional;
 7. «Requerente»: o cidadão ou empresa que tenha apresentado um problema transfronteiras a um centro de coordenação.

II. Princípios

A. Centro de coordenação de origem

RECOMENDA:

I. Generalidades

A. Objecto e âmbito de aplicação

A presente recomendação, dirigida aos Estados-Membros, estabelece princípios que devem ser seguidos pelos centros de coordenação dos Estados-Membros que, no âmbito da rede SOLVIT, procurem resolver problemas transfronteiras relacionados com a aplicação da legislação relativa ao mercado interno.

A presente recomendação não é aplicável a problemas que sejam objecto de procedimento judicial, a nível comunitário ou nacional.

B. Definições

Para efeitos do disposto na presente recomendação, entende-se por:

1. «Centro de coordenação»: o serviço administrativo de um Estado-Membro responsável pelo tratamento dos problemas transfronteiras apresentados pelos cidadãos ou pelas empresas;

1. O centro de coordenação de origem deve registar o problema transfronteiras na base de dados SOLVIT.
2. Antes de registar um caso na base de dados, o centro de coordenação de origem deve:
 - a) verificar a sua admissibilidade;
 - b) verificar se o problema não pode ser resolvido por outros meios, por exemplo, através da rede de Centros Euro Info;
 - c) verificar se não será mais adequado recorrer ao processo judicial.

O centro não deve registar o caso na base de dados se este já for objecto de processo judicial. Se o requerente optar, em qualquer fase do processo, por encetar um procedimento processo judicial, o caso deve ser suprimido da base de dados.

3. Ao registar um caso na base de dados, o centro de coordenação de origem deve disponibilizar, observando as regras de confidencialidade referidas em H., toda a informação pertinente relativa ao caso ao centro de coordenação responsável, a fim de assegurar uma resolução rápida.
4. O centro deve manter o contacto com o requerente até à resolução do problema.

B. Centro de coordenação responsável

1. O centro de coordenação responsável deve confirmar que aceita o caso no prazo de uma semana e encaminhá-lo para o serviço competente da sua administração para que seja tratado. Caso necessite de informação suplementar, deverá solicitá-la assim que possível ao centro de coordenação de origem. Se o centro de coordenação responsável não aceitar o caso, a recusa deverá ser automaticamente registada na base de dados, com indicação dos motivos. O centro de coordenação de origem deve informar o requerente, que poderá prosseguir o caso por vias mais formais.
2. O centro de coordenação responsável deve assumir a responsabilidade de solucionar o problema transfronteiras.

C. Informação a fornecer ao requerente

1. O centro de coordenação de origem deve informar previamente o requerente sobre a natureza do procedimento processo e os respectivos prazos. Deve também dar a conhecer ao requerente que este poderá dispor de outras vias de recurso mais formais a nível nacional e comunitário. Convém salientar que, nos termos da lei nacional, a manutenção de direitos implica que se respeitem determinados prazos, sobre os quais a rede SOLVIT não tem qualquer influência.
2. Os requerentes devem ser igualmente informados de que não são obrigados a aceitar as soluções propostas. Contudo, estas não podem ser objecto de recurso no âmbito da rede SOLVIT. Caso um problema não seja solucionado pela rede SOLVIT, ou se o requerente considerar que a solução proposta é inaceitável, será sempre possível prosseguir vias mais formais. No caso de se encetar um processo formal durante a fase de resolução do problema, o caso será eliminado da rede SOLVIT.

D. Acesso à base de dados SOLVIT

1. O centro de coordenação de origem e o centro de coordenação responsável devem poder registar informações na base de dados SOLVIT e encerrar o processo.
2. Os outros centros de coordenação devem apenas ter acesso de leitura à informação relativa ao caso, tornada anónima. Os requerentes devem ter apenas acesso de leitura ao seu processo.

E. Prazos

1. Assim que o centro de coordenação responsável confirme a aceitação de um caso, a base de dados deve indicar o prazo para a resolução do problema. O prazo-limite para a resolução de problemas deve ser de dez semanas.

2. A título excepcional, os centros de coordenação responsável e de origem poderão acordar na prorrogação do prazo-limite até um máximo de quatro semanas, se uma solução para o problema se afigurar provável nesse período.

F. Intercâmbio de informação e comunicação

1. O centro de coordenação responsável deve enviar os seus melhores esforços para solucionar o caso em estreita colaboração com outros serviços administrativos pertinentes.
2. Deve utilizar-se sobretudo o correio electrónico e outros meios de comunicação rápidos.
3. O centro de coordenação responsável deve manter o centro de coordenação de origem informado sobre a evolução do processo. Deve actualizar a informação na base de dados sempre que se verificarem progressos ou, pelo menos, uma vez por mês.
4. A língua de comunicação entre os centros de coordenação responsável e de origem deve ser acordada por ambos, tendo em conta que a rede tem por objectivo resolver os problemas da forma mais rápida e eficaz possível através de contactos informais, no interesse do requerente.
5. Se for caso disso, o centro de coordenação de origem deve responsabilizar-se pela tradução dos documentos apresentados pelo requerente.

G. Conclusão de um caso

1. Todas as soluções propostas devem estar em plena conformidade com o direito comunitário. A Comissão reserva-se o direito de intervir junto dos Estados-Membros quando esse não for este o caso.
2. Quando se encontrar uma solução para o problema transfronteiras dentro do prazo previsto, tanto o centro de coordenação responsável como o centro de coordenação de origem acordarão que o caso foi solucionado e registarão essa informação na base de dados. O centro de coordenação responsável deve fornecer ao centro de coordenação de origem a informação pertinente que indique aos requerentes como poderão beneficiar da solução encontrada.
3. Caso o centro de coordenação responsável conclua que o Estado-Membro em causa respeitou as regras relativas ao mercado interno e que, por conseguinte, o caso não é fundado, tal conclusão deve ser registada na base de dados. O centro de coordenação de origem deve informar o requerente sobre os seus motivos. Se este último assim o entender, o caso poderá ser prosseguido por vias mais formais.

H. Confidencialidade

1. A identidade do requerente deve, em geral, ser comunicada ao centro de coordenação responsável pelo centro de coordenação de origem, a fim de facilitar a resolução do problema. O centro de coordenação de origem deve informar desse facto o requerente no início do processo e dar-lhe a possibilidade de se opor. Se o requerente assim o entender, a sua identidade não deverá ser revelada.
2. A informação fornecida pelo requerente deve ser utilizada pelo centro de coordenação responsável exclusivamente para fins da de resolução do caso.
3. Devem ser tomadas medidas adequadas para salvaguardar os dados pessoais ou sensíveis do ponto de vista comercial em todas as etapas do processo, sobretudo aquando da transferência de dados na rede.

III. Período de aplicação

A presente recomendação é aplicável a partir de 1 de Junho de 2002.

Os Estados-Membros são os destinatários da presente recomendação.

Feito em Bruxelas, em 7 de Dezembro de 2001.

Pela Comissão
Frederik BOLKESTEIN
Membro da Comissão