

Este texto constitui um instrumento de documentação e não tem qualquer efeito jurídico. As Instituições da União não assumem qualquer responsabilidade pelo respetivo conteúdo. As versões dos atos relevantes que fazem fé, incluindo os respetivos preâmbulos, são as publicadas no Jornal Oficial da União Europeia e encontram-se disponíveis no EUR-Lex. É possível aceder diretamente a esses textos oficiais através das ligações incluídas no presente documento

► B **REGULAMENTO (UE) 2017/2394 DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO**
de 12 de dezembro de 2017
relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de
proteção dos consumidores e que revoga o Regulamento (CE) n.º 2006/2004
(Texto relevante para efeitos do EEE)
(JO L 345 de 27.12.2017, p. 1)

Alterado por:

		Jornal Oficial		
		n.º	página	data
► <u>M1</u>	Regulamento (UE) 2018/302 do Parlamento Europeu e do Conselho de 28 de fevereiro de 2018	L 60I	1	2.3.2018
► <u>M2</u>	Diretiva (UE) 2019/770 do Parlamento Europeu e do Conselho de 20 de maio de 2019	L 136	1	22.5.2019
► <u>M3</u>	Diretiva (UE) 2019/771 do Parlamento Europeu e do Conselho de 20 de maio de 2019	L 136	28	22.5.2019
► <u>M4</u>	Regulamento (UE) 2023/2854 do Parlamento Europeu e do Conselho de 13 de dezembro de 2023	L 2854	1	22.12.2023
► <u>M5</u>	Regulamento (UE) 2024/3228 do Parlamento Europeu e do Conselho de 19 de dezembro de 2024	L 3228	1	30.12.2024

Retificado por:

- C1 Retificação, JO L 305 de 26.11.2019, p. 65 (2019/771)



**REGULAMENTO (UE) 2017/2394 DO PARLAMENTO
EUROPEU E DO CONSELHO**

de 12 de dezembro de 2017

**relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis
pela aplicação da legislação de proteção dos consumidores e que
revoga o Regulamento (CE) n.º 2006/2004**

(Texto relevante para efeitos do EEE)

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES INTRODUTÓRIAS

Artigo 1.º

Objeto

O presente regulamento estabelece as condições em que as autoridades competentes, que tenham sido designadas pelos respetivos Estados-Membros como responsáveis pela aplicação da legislação da União de proteção dos interesses dos consumidores, cooperam e coordenam entre si e com a Comissão as suas ações, a fim de fazer cumprir essa legislação e de assegurar o bom funcionamento do mercado interno, e de reforçar a proteção dos interesses económicos dos consumidores.

Artigo 2.º

Âmbito de aplicação

1. O presente regulamento aplica-se às infrações intra-União, às infrações generalizadas e às infrações generalizadas ao nível da União, mesmo que essas infrações tenham cessado antes de a aplicação da legislação ter começado ou ter sido concluída.

2. O presente regulamento aplica-se sem prejuízo das normas da União de direito internacional privado, em particular das referentes à competência dos tribunais e à lei aplicável.

3. O presente regulamento aplica-se sem prejuízo da aplicação de medidas relativas à cooperação judiciária em matéria civil e penal nos Estados-Membros, em particular as respeitantes ao funcionamento da Rede Judiciária Europeia.

4. O presente regulamento aplica-se sem prejuízo de eventuais obrigações suplementares de assistência mútua no âmbito da proteção dos interesses económicos coletivos dos consumidores, designadamente em matéria penal, resultantes de outros atos jurídicos, incluindo acordos bilaterais ou multilaterais, cujo cumprimento incumba aos Estados-Membros.

5. O presente regulamento aplica-se sem prejuízo da Diretiva 2009/22/CE do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽¹⁾.

6. O presente regulamento aplica-se sem prejuízo da possibilidade de empreender outras ações de aplicação públicas ou privadas no âmbito do direito nacional.

⁽¹⁾ Diretiva 2009/22/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de abril de 2009, relativa às ações inibitórias em matéria de proteção dos interesses dos consumidores (JO L 110 de 1.5.2009, p. 30).

▼B

7. O presente regulamento aplica-se sem prejuízo da legislação da União aplicável à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais.

8. O presente regulamento aplica-se sem prejuízo do direito nacional aplicável à indemnização dos consumidores por prejuízos causados pela violação da legislação da União de proteção dos interesses dos consumidores.

9. O presente regulamento aplica-se sem prejuízo do direito de as autoridades competentes tomarem ações de investigação e de aplicação contra mais do que um profissional em razão de infrações semelhantes abrangidas pelo presente regulamento.

10. O capítulo III do presente regulamento não é aplicável às infrações intra-União nos termos das Diretivas 2014/17/UE e 2014/92/UE.

*Artigo 3.º***Definições**

Para efeitos do presente regulamento, entende-se por:

- 1) «Legislação da União de proteção dos interesses dos consumidores», os regulamentos e as diretivas, transpostas para a ordem jurídica interna dos Estados-Membros, enumerados no anexo;
- 2) «Infração intra-União», qualquer ação ou omissão, contrária à legislação da União de proteção dos interesses dos consumidores, que tenha prejudicado, prejudique ou seja suscetível de prejudicar os interesses coletivos dos consumidores residentes num Estado-Membro que não seja o Estado-Membro no qual:
 - a) A ação ou omissão tenha tido origem ou sido cometida;
 - b) Se encontre estabelecido o profissional responsável pela ação ou omissão; ou
 - c) Sejam encontrados elementos de prova ou bens do profissional pertinentes à ação ou à omissão;
- 3) «Infração generalizada»:
 - a) Qualquer ação ou omissão, contrária à legislação da União de proteção dos interesses dos consumidores, que tenha prejudicado, prejudique ou seja suscetível de prejudicar os interesses coletivos dos consumidores residentes em pelo menos dois Estados-Membros que não seja o Estado-Membro no qual:
 - i) a ação ou omissão tenha tido origem ou sido cometida,
 - ii) se encontre estabelecido o profissional responsável pela ação ou omissão, ou
 - iii) sejam encontrados elementos de prova ou bens do profissional pertinentes à ação ou à omissão; ou

▼B

- b) Quaisquer ações ou omissões contrárias à legislação da União de proteção dos interesses dos consumidores que tenham prejudicado, prejudiquem ou sejam suscetíveis de prejudicar os interesses coletivos dos consumidores e que tenham características comuns, inclusive a configuração da mesma prática ilegal, o mesmo interesse infringido e que sejam praticadas simultaneamente pelo mesmo profissional em pelo menos três Estados-Membros;
- 4) «Infração generalizada ao nível da União», uma infração generalizada que tenha prejudicado, prejudique ou seja suscetível de prejudicar os interesses coletivos dos consumidores em pelo menos dois terços dos Estados-Membros, que, conjuntamente, correspondam a pelo menos dois terços da população da União;
- 5) «Infração abrangida pelo presente regulamento», as infrações intra-União, as infrações generalizadas e as infrações generalizadas ao nível da União;
- 6) «Autoridade competente», qualquer autoridade pública estabelecida a nível nacional, regional ou local, e designada por um Estado-Membro como responsável pela aplicação da legislação da União de proteção dos interesses dos consumidores;
- 7) «Serviço de ligação único», a autoridade pública designada por um Estado-Membro como responsável pela coordenação da aplicação do presente regulamento nesse mesmo Estado-Membro;
- 8) «Organismo designado», um organismo com interesse legítimo na cessação ou proibição de infrações à legislação da União de proteção dos interesses dos consumidores, que seja designado por um Estado-Membro e instruído por uma autoridade competente com o objetivo de recolher as informações necessárias e para tomar as medidas de aplicação necessárias de que esse organismo disponha ao abrigo do direito nacional a fim de fazer cessar ou proibir a infração, e que atue em nome da referida autoridade competente;
- 9) «Autoridade requerente», a autoridade competente que apresenta o pedido de assistência mútua;
- 10) «Autoridade requerida», a autoridade competente a quem se dirija o pedido de assistência mútua;
- 11) «Profissional», qualquer pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que atue, incluindo através de outra pessoa que atue em seu nome ou por sua conta, no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional;
- 12) «Consumidor», qualquer pessoa singular que atue com fins que não se incluem no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional;
- 13) «Reclamação do consumidor», uma declaração, fundamentada em elementos de prova razoáveis, de que um profissional cometeu, está a cometer ou é suscetível de cometer uma infração à legislação da União de proteção dos interesses dos consumidores;
- 14) «Prejuízo dos interesses coletivos dos consumidores», prejuízo real ou potencial dos interesses de alguns consumidores afetados por infrações intra-União, por infrações generalizadas ou por infrações generalizadas ao nível da União;

▼B

- 15) «Interface em linha», qualquer *software*, nomeadamente um sítio *web*, parte de um sítio *web* ou uma aplicação, explorado por um profissional ou em nome de um profissional, que dá aos consumidores acesso aos bens ou serviços do profissional;
- 16) «Ação de fiscalização conjunta (*sweep*)», uma investigação concertada nos mercados de bens de consumo através de ações coordenadas simultâneas de controlo para verificar o cumprimento ou detetar infrações à legislação da União de proteção dos interesses dos consumidores.

*Artigo 4.º***Notificação dos prazos de prescrição**

Cada serviço de ligação único notifica à Comissão os prazos de prescrição que estão em vigor no seu próprio Estado-Membro e que se aplicam às medidas de aplicação a que se refere o artigo 9.º, n.º 4. A Comissão sintetiza os prazos de prescrição notificados e disponibiliza essa síntese às autoridades competentes.

CAPÍTULO II

AUTORIDADES COMPETENTES E SEUS PODERES*Artigo 5.º***Autoridades competentes e serviços de ligação únicos**

1. Cada Estado-Membro designa uma ou mais autoridades competentes e o serviço de ligação único que são responsáveis pela aplicação do presente regulamento.
2. As autoridades competentes cumprem as obrigações que lhes são impostas pelo presente regulamento como se agissem em nome e por conta dos consumidores do seu próprio Estado-Membro.
3. Em cada Estado-Membro, o serviço de ligação único é responsável pela coordenação das atividades de investigação e de aplicação das autoridades competentes, de outras autoridades públicas a que se refere o artigo 6.º e, se for caso disso, dos organismos designados relacionadas com as infrações abrangidas pelo presente regulamento.
4. Os Estados-Membros asseguram que as autoridades competentes e os serviços de ligação únicos dispõem dos recursos necessários à aplicação do presente regulamento, inclusive de suficientes recursos orçamentais e outros, bem como de suficientes conhecimentos, procedimentos e outros mecanismos.
5. Se dispuserem de mais do que uma autoridade competente no seu território, os Estados-Membros asseguram que as funções dessas autoridades competentes se encontrem claramente definidas e que essas autoridades colaborem estreitamente, a fim de poderem cumprir eficazmente tais funções.

▼B*Artigo 6.º***Cooperação para a aplicação do presente regulamento nos Estados-Membros**

1. Para efeitos da devida aplicação do presente regulamento, cada Estado-Membro assegura que as suas autoridades competentes, outras autoridades públicas e, se for caso disso, os organismos designados, cooperem eficazmente entre si.
2. As outras autoridades públicas referidas no n.º 1 tomam, a pedido de uma autoridade competente, todas as medidas necessárias de que disponham ao abrigo do direito nacional para fazer cessar ou proibir as infrações abrangidas pelo presente regulamento.
3. Os Estados-Membros asseguram que as outras autoridades públicas referidas no n.º 1 disponham dos meios e poderes necessários a uma cooperação eficaz com as autoridades competentes na aplicação do presente regulamento. Essas autoridades públicas informam regularmente as autoridades competentes das medidas tomadas em aplicação do presente regulamento.

*Artigo 7.º***Função dos organismos designados**

1. Se for aplicável, a autoridade competente («autoridade instrutora») pode, nos termos do direito nacional, dar instruções a um organismo designado para recolher as informações necessárias referentes a uma infração abrangida pelo presente regulamento ou para tomar as medidas de aplicação necessárias de que disponha ao abrigo do direito nacional a fim de fazer cessar ou proibir tal infração. A autoridade instrutora só dá instruções a um organismo designado se, após ter consultado a autoridade requerente ou outras autoridades competentes às quais a infração abrangida pelo presente regulamento diga respeito, tanto a autoridade requerente como a autoridade requerida, ou todas as autoridades competentes em causa, concordarem que é provável que o organismo designado obtenha as informações necessárias ou a cessação ou proibição da infração de um modo pelo menos tão eficiente e eficaz quanto o que seria obtido pela autoridade instrutora.
2. Se a autoridade requerente ou as outras autoridades competentes às quais uma infração abrangida pelo presente regulamento diga respeito considerarem que não estão preenchidas as condições estabelecidas no n.º 1, informam sem demora por escrito a autoridade instrutora, fundamentando a sua opinião. Se a autoridade instrutora não for da mesma opinião, pode remeter a questão à Comissão, que emite sem demora parecer sobre a questão.
3. A autoridade instrutora continua a estar obrigada a recolher as informações necessárias ou a tomar as medidas de aplicação necessárias se:
 - a) O organismo designado não tiver obtido sem demora as informações necessárias ou a cessação ou proibição da infração abrangida pelo presente regulamento; ou
 - b) As autoridades competentes às quais uma infração abrangida pelo presente regulamento diga respeito não concordarem com a possibilidade de o organismo designado ser instruído nos termos do n.º 1.

▼B

4. A autoridade instrutora toma todas as medidas necessárias destinadas a impedir a divulgação de informações sujeitas às normas de confidencialidade e de sigilo profissional e comercial estabelecidas no artigo 33.º.

*Artigo 8.º***Informação e listas**

1. Os Estados-Membros comunicam sem demora à Comissão as seguintes informações e quaisquer alterações das mesmas:

- a) A identidade e os dados de contacto das autoridades competentes, do serviço de ligação único, dos organismos designados e das entidades que emitam alertas externos nos termos do artigo 27.º, n.º 1; e
- b) Informações sobre a organização, os poderes e as responsabilidades das autoridades competentes;

2. A Comissão publica e mantém atualizada no seu sítio *web* a lista acessível ao público das autoridades competentes, dos serviços de ligação únicos, dos organismos designados e das entidades que emitam alertas externos nos termos do artigo 27.º, n.º 1 ou n.º 2.

*Artigo 9.º***Poderes mínimos das autoridades competentes**

1. Cada autoridade competente dispõe dos poderes mínimos de investigação e de aplicação da legislação indicados nos n.ºs 3, 4, 6 e 7 do presente artigo que são necessários à aplicação do presente regulamento, e exerce-os nos termos do artigo 10.º.

2. Não obstante o n.º 1, os Estados-Membros podem decidir não conferir todos os poderes a todas as autoridades competentes, desde que cada um desses poderes possa ser exercido efetivamente e na medida do necessário em relação a qualquer infração abrangida pelo presente regulamento nos termos do artigo 10.º.

3. As autoridades competentes dispõem, pelo menos, dos seguintes poderes de investigação:

- a) O poder de aceder a quaisquer documentos, dados ou informações pertinentes relacionados com infrações abrangidas pelo presente regulamento, qualquer que seja a sua forma ou formato e independentemente do seu suporte de armazenagem ou do local onde se encontrem armazenados;
- b) O poder de exigir a qualquer autoridade pública, organismo ou agência no respetivo Estado-Membro e/ou a qualquer pessoa singular ou coletiva a prestação de quaisquer informações, dados ou documentos pertinentes, qualquer que seja a sua forma ou formato e independentemente do seu suporte de armazenagem ou do local onde se encontrem armazenados, para se apurar se foi cometida ou se está a ser cometida uma infração abrangida pelo presente regulamento, e para se apurar as características dessa infração, incluindo o rastreio de fluxos financeiros e de dados, ou a confirmação da identidade de pessoas implicadas em fluxos financeiros e de dados, informações sobre contas bancárias e titularidade de sítios *web*;

▼B

c) O poder de efetuar as inspeções necessárias no local, incluindo o poder de entrar em quaisquer instalações, terrenos ou meios de transporte que o profissional sujeito a inspeção utilize para fins relacionados com a sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional, ou de pedir a outras autoridades públicas que o façam, para examinar, apreender, tirar ou obter cópias de informações, dados ou documentos, qualquer que seja o seu suporte de armazenagem; o poder de apreender quaisquer suportes de informação, dados ou documentos pelo tempo necessário à realização da inspeção; o poder de pedir a qualquer representante ou trabalhador ou colaborador do profissional sujeito a inspeção que forneça explicações relativamente aos factos, informações, dados ou documentos relativos ao assunto da inspeção, e registar as respostas;

d) O poder de efetuar compras-teste de bens ou serviços, se necessário, sob identidade fictícia, a fim de detetar infrações abrangidas pelo presente regulamento e de obter elementos de prova, incluindo o poder de inspecionar, observar, estudar, desmontar ou testar os bens ou serviços.

4. As autoridades competentes dispõem, pelo menos, dos seguintes poderes de aplicação da legislação:

a) O poder de adotar medidas provisórias para evitar o risco de causar um prejuízo grave aos interesses coletivos dos consumidores;

b) O poder de procurar obter ou aceitar do profissional responsável pela infração abrangida pelo presente regulamento compromissos no sentido de cessar a infração;

c) O poder de receber do profissional, por iniciativa deste, compromissos de reparação adicionais em benefício dos consumidores que tenham sido afetados pela alegada infração abrangida pelo presente regulamento, ou, se for caso disso, de procurar obter do profissional compromissos para proporcionar medidas de reparação adequadas aos consumidores que tenham sido afetados pela referida infração;

d) Se for aplicável, o poder de informar, através dos meios adequados, os consumidores que aleguem ter sofrido prejuízos na sequência de uma infração abrangida pelo presente regulamento acerca dos meios de obtenção de indemnização ao abrigo do direito nacional;

e) O poder de ordenar por escrito a cessação das infrações abrangidas pelo presente regulamento cometidas pelo profissional;

f) O poder de fazer cessar ou proibir infrações abrangidas pelo presente regulamento;

g) Caso não estejam disponíveis outros meios eficazes para fazer cessar ou proibir a infração abrangida pelo presente regulamento e a fim de evitar o risco de causar um prejuízo grave aos interesses coletivos dos consumidores:

▼B

- i) o poder de retirar conteúdos ou de restringir o acesso a uma interface em linha, ou ordenar que seja explicitamente exibido um alerta destinado aos consumidores quando estes acedem à interface em linha,
- ii) o poder de ordenar a um prestador de serviços de alojamento que retire, impossibilite ou restrinja o acesso a uma interface em linha, ou
- iii) se for caso disso, o poder de ordenar a registos ou entidades gestoras de nomes de domínio que apaguem um nome de domínio plenamente qualificado e autorizar a autoridade competente em causa a registá-lo,

inclusive solicitando a terceiros ou a outra autoridade pública que aplique as referidas medidas;

- h) O poder de aplicar sanções, como coimas ou sanções pecuniárias compulsórias, por infrações abrangidas pelo presente regulamento, e pelo incumprimento de qualquer decisão, ordem, medida provisória, compromisso do profissional ou outra medida tomada nos termos do presente regulamento.

As sanções referidas na alínea h) devem ser efetivas, proporcionadas e dissuasivas, em conformidade com os requisitos da legislação da União de proteção dos interesses dos consumidores. Em particular, devem ser tidas devidamente em conta, se for caso disso, a natureza, a gravidade e a duração da infração em questão.

5. O poder de aplicar sanções, como coimas ou sanções pecuniárias compulsórias, por infrações abrangidas pelo presente regulamento aplica-se à violação da legislação da União de proteção dos interesses dos consumidores sempre que o ato jurídico relevante da União, enumerado no anexo, preveja sanções. Tal aplica-se sem prejuízo do poder das autoridades nacionais de aplicar sanções, ao abrigo do direito nacional, como coimas administrativas ou outras, ou sanções pecuniárias compulsórias, caso os atos jurídicos da União enumerados no anexo não estabeleçam sanções.

6. As autoridades competentes têm o poder de dar início a investigações ou procedimentos por iniciativa própria, para fazer cessar ou proibir as infrações abrangidas pelo presente regulamento.

7. As autoridades competentes podem publicar qualquer decisão definitiva, compromisso do profissional ou ordem adotados nos termos do presente regulamento, incluindo a publicação da identidade do profissional responsável pela infração abrangida pelo presente regulamento.

8. Se for aplicável, as autoridades competentes podem consultar as organizações de consumidores, as associações profissionais, os organismos designados ou outras pessoas em causa sobre a eficácia dos compromissos propostos para a cessação da infração abrangida pelo presente regulamento.

Artigo 10.º

Exercício dos poderes mínimos

1. Os poderes definidos no artigo 9.º são exercidos de um dos seguintes modos:

- a) Diretamente pelas autoridades competentes, sob a sua própria autoridade;

▼B

- b) Se for caso disso, recorrendo a outras autoridades competentes ou outras autoridades públicas;
- c) Dando instruções a organismos designados, se aplicável; ou
- d) Solicitando aos tribunais competentes que profiram a decisão necessária, inclusivamente, se for caso disso, interpondo recurso, se não tiver sido dado provimento ao pedido de prolação daquela decisão.

2. A execução e o exercício dos poderes definidos no artigo 9.º em aplicação do presente regulamento devem ser proporcionados e respeitar o direito nacional e da União, incluindo as garantias processuais aplicáveis e os princípios da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia. As medidas de investigação e de aplicação tomadas em aplicação do presente regulamento devem ser adequadas à natureza e aos prejuízos globais, reais ou potenciais, da infração à legislação da União de proteção dos interesses dos consumidores.

CAPÍTULO III**MECANISMO DE ASSISTÊNCIA MÚTUA***Artigo 11.º***Pedidos de informação**

1. A pedido da autoridade requerente, a autoridade requerida presta à autoridade requerente, sem demora e, em qualquer caso, num prazo de 30 dias, salvo acordo em contrário, todas as informações pertinentes necessárias para verificar se foi cometida ou se está a ser cometida uma infração intra-União e para fazer cessar a sua prática.

2. A autoridade requerida leva a cabo as investigações que forem adequadas e necessárias e toma quaisquer outras medidas necessárias ou adequadas para recolher as informações pedidas. Se necessário, as investigações são efetuadas com a assistência de outras autoridades públicas ou organismos designados.

3. A pedido da autoridade requerente, a autoridade requerida pode autorizar funcionários da autoridade requerente a acompanhar os funcionários competentes da autoridade requerida no decurso das investigações.

*Artigo 12.º***Pedido de medidas de aplicação**

1. A pedido da autoridade requerente, a autoridade requerida toma todas as medidas de aplicação necessárias e proporcionadas para fazer cessar ou proibir a infração intra-União, para tal exercendo os poderes definidos no artigo 9.º e quaisquer outros poderes que lhe sejam conferidos nos termos do direito nacional. A autoridade requerida determina quais as medidas de aplicação necessárias para fazer cessar ou proibir a infração intra-União, tomando-as sem demora, no prazo de seis meses após a receção do pedido, salvo se apresentar motivos particulares para a prorrogação do prazo. Se for caso disso, a autoridade requerida aplica sanções, como coimas ou sanções pecuniárias temporárias, ao profissional responsável pela infração intra-União. A autoridade requerida pode

▼B

receber do profissional, por iniciativa deste, compromissos de reparação adicionais em benefício dos consumidores que tenham sido afetados pela alegada infração intra-União, ou, se for caso disso, pode procurar obter do profissional compromissos para proporcionar medidas de reparação adequadas aos consumidores que foram afetados pela referida infração.

2. A autoridade requerida informa com regularidade a autoridade requerente sobre os passos e as medidas que tenha tomado e que tenha tomado. A autoridade requerida notifica sem demora a autoridade requerente, as autoridades competentes dos demais Estados-Membros e a Comissão, através da base de dados eletrónica prevista no artigo 35.º, das medidas tomadas e do seu efeito sobre a infração intra-União, incluindo as seguintes informações:

- a) Se foram impostas medidas provisórias;
- b) Se a infração cessou;
- c) Quais as medidas tomadas e se essas medidas foram executadas;
- d) Em que medida foram propostos compromissos de reparação aos consumidores afetados pela alegada infração.

Artigo 13.º

Procedimento dos pedidos de assistência mútua

1. Quando formular um pedido de assistência mútua, a autoridade requerente presta as informações necessárias para permitir que a autoridade requerida lhe dê seguimento, incluindo todos os elementos de prova necessários que só possam ser obtidos no Estado-Membro da autoridade requerente.

2. A autoridade requerente envia os pedidos de assistência mútua ao serviço de ligação único do Estado-Membro da autoridade requerida, bem como ao serviço de ligação único do Estado-Membro da autoridade requerente, para informação. Os pedidos são transmitidos sem demora pelo serviço de ligação único do Estado-Membro da autoridade requerida à autoridade competente adequada.

3. Os pedidos de assistência mútua e todas as comunicações conexas são efetuados por escrito, utilizando um formulário-tipo, e são transmitidos por via eletrónica através da base de dados eletrónica prevista no artigo 35.º.

4. As autoridades competentes em causa acordam quais as línguas a utilizar nos pedidos de assistência mútua e em todas as comunicações conexas.

5. Se não for possível chegar a acordo quanto às línguas a utilizar, os pedidos de assistência mútua são enviados na língua oficial, ou numa das línguas oficiais, do Estado-Membro da autoridade requerente e as respostas na língua oficial, ou numa das línguas oficiais, do Estado-Membro da autoridade requerida. Neste caso, cada autoridade competente é responsável pelas necessárias traduções dos pedidos, das respostas e de outros documentos recebidos de outras autoridades competentes.

▼B

6. A autoridade requerida responde diretamente à autoridade requerente e aos serviços de ligação únicos dos Estados-Membros da autoridade requerente e da autoridade requerida.

*Artigo 14.º***Recusa de satisfação de um pedido de assistência mútua**

1. A autoridade requerida pode recusar-se a satisfazer um pedido de informação apresentado ao abrigo do artigo 11.º se se verificar uma ou mais das seguintes situações:

- a) Após consulta à autoridade requerente, verifica-se que esta não necessita da informação pedida para apurar se foi cometida ou se está a ser cometida uma infração intra-União, ou para fundamentar uma suspeita razoável de que possa ser cometida uma infração intra-União;
- b) A autoridade requerente considera que a informação não está sujeita às normas de confidencialidade e de sigilo profissional e comercial estabelecidas no artigo 33.º;
- c) Já foram iniciados inquéritos criminais ou intentadas ações judiciais contra o mesmo profissional a respeito da mesma infração intra-União, perante as autoridades judiciais do Estado-Membro da autoridade requerida ou da autoridade requerente.

2. A autoridade requerida pode recusar-se a dar seguimento a um pedido de medidas de aplicação apresentado ao abrigo do artigo 12.º se, após consulta à autoridade requerente, se verificar uma ou mais das seguintes situações:

- a) Já foram iniciados inquéritos criminais ou intentadas ações judiciais, ou foi já proferida uma sentença, uma transação judicial ou uma decisão judicial a respeito da mesma infração intra-União contra o mesmo profissional, perante as autoridades judiciais do Estado-Membro da autoridade requerida;
- b) Começaram já a ser exercidos os necessários poderes de aplicação da legislação, ou foi já adotada uma decisão administrativa a respeito da mesma infração intra-União contra o mesmo profissional, no Estado-Membro da autoridade requerida, a fim de obter a rápida e efetiva cessação ou proibição da infração intra-União;
- c) Após investigação adequada, a autoridade requerida conclui que não foi cometida qualquer infração intra-União;
- d) A autoridade requerida conclui que a autoridade requerente não prestou as informações necessárias nos termos do artigo 13.º, n.º 1;
- e) A autoridade requerida aceitou os compromissos propostos pelo profissional no sentido de cessar a infração intra-União num prazo determinado que se encontra ainda a decorrer.

Todavia, a autoridade requerida dá seguimento ao pedido de medidas de aplicação ao abrigo do artigo 12.º se o profissional não executar compromissos aceites no prazo a que se refere a alínea e) do primeiro parágrafo.

▼B

3. A autoridade requerida informa a autoridade requerente e a Comissão da recusa de satisfação de um pedido de assistência, juntamente com a sua fundamentação.

4. Em caso de desacordo entre a autoridade requerente e a autoridade requerida, pode qualquer delas remeter a questão à Comissão, que deve sem demora emitir um parecer sobre a questão. Se a questão lhe não for remetida, a Comissão pode ainda assim emitir um parecer por sua própria iniciativa. A fim de emitir esse parecer, a Comissão pode solicitar as informações e os documentos pertinentes trocados entre a autoridade requerente e a autoridade requerida.

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

6. Se for caso disso, a Comissão pode emitir orientações e prestar aconselhamento aos Estados-Membros, no intuito de assegurar o funcionamento efetivo e eficiente do mecanismo de assistência mútua.

CAPÍTULO IV

MECANISMOS DE INVESTIGAÇÃO COORDENADA E DE APLICAÇÃO RELATIVAMENTE A INFRAÇÕES GENERALIZADAS E A INFRAÇÕES GENERALIZADAS AO NÍVEL DA UNIÃO

Artigo 15.º

Procedimento de tomada de decisão entre Estados-Membros

No âmbito do presente capítulo, as autoridades competentes em causa deliberam por consenso.

Artigo 16.º

Princípios gerais de cooperação

1. Caso haja uma suspeita razoável de infração generalizada ou de infração generalizada ao nível da União, as autoridades competentes às quais a referida infração diga respeito e a Comissão informam-se, sem demora, mutuamente, bem como os serviços de ligação únicos aos quais a referida infração diga respeito, emitindo alertas nos termos do artigo 26.º.

2. As autoridades competentes às quais a infração generalizada ou a infração generalizada ao nível da União diga respeito, coordenam as medidas de investigação e de aplicação que tomarem para combater as infrações. Trocam os elementos de prova e informações necessários e prestam, sem demora, mutuamente, bem como à Comissão, a assistência necessária.

3. As autoridades competentes em causa às quais a infração generalizada ou a infração generalizada ao nível da União diz respeito, asseguram que sejam recolhidos os elementos de prova e informações necessários e que sejam tomadas todas as medidas de aplicação necessárias para fazer cessar ou proibir a infração.

▼B

4. Sem prejuízo do n.º 2, o presente regulamento não afeta as atividades de investigação e de aplicação a nível nacional pelas autoridades competentes no que diz respeito à mesma infração e ao mesmo profissional.

5. Se for caso disso, as autoridades competentes podem convidar funcionários da Comissão e outras pessoas, que tenham sido autorizados pela Comissão a participar nas investigações coordenadas, nas ações de aplicação e noutras medidas abrangidas pelo presente capítulo.

*Artigo 17.º***Início de uma ação coordenada e designação do coordenador**

1. Caso haja uma suspeita razoável de infração generalizada, as autoridades competentes às quais a referida infração diga respeito dão início a uma ação coordenada com base num acordo entre si. Os serviços de ligação únicos aos quais a referida infração diga respeito e a Comissão são notificados, sem demora, do início da ação coordenada.

2. As autoridades competentes a que a infração generalizada de que há suspeita diz respeito designam de entre si uma autoridade competente a que a referida infração diga respeito como coordenador. Se essas autoridades competentes não conseguirem chegar a acordo a respeito da designação, a Comissão assume a função de coordenador.

3. Se a Comissão tiver uma suspeita razoável da ocorrência de uma infração generalizada ao nível da União, notifica sem demora as autoridades e os serviços de ligação únicos a que a alegada infração diz respeito, nos termos do artigo 26.º. Na notificação, a Comissão indica os fundamentos que justificam a eventual ação coordenada. As autoridades competentes às quais a infração generalizada ao nível da União de que há suspeita diz respeito procedem às devidas investigações com base nas informações de que disponham ou a que tenham facilmente acesso. As autoridades competentes às quais a infração generalizada ao nível da União de que há suspeita diz respeito comunicam os resultados dessas investigações às outras autoridades competentes, aos serviços de ligação únicos a que a referida infração diz respeito e à Comissão nos termos do artigo 26.º, no prazo de um mês a contar da data de notificação da Comissão. Caso as investigações revelem a eventual ocorrência de uma infração generalizada ao nível da União, as autoridades competentes a que a infração diz respeito dão início à ação coordenada e tomam as medidas previstas no artigo 19.º e, se for caso disso, as medidas previstas nos artigos 20.º e 21.º.

4. As ações coordenadas iniciadas referidas no n.º 3 são coordenadas pela Comissão.

5. Uma autoridade competente associa-se à ação coordenada se, durante esta última, se tornar manifesto que a infração generalizada ou a infração generalizada ao nível da União lhe diz respeito.

*Artigo 18.º***Motivos para recusar a participação na ação coordenada**

1. Uma autoridade competente pode recusar-se a participar numa ação coordenada por qualquer dos seguintes motivos:

▼B

- a) Se, relativamente ao mesmo profissional, já tiver sido iniciado um inquérito criminal ou intentada ação judicial, proferida uma sentença ou uma transação judicial, pela mesma infração no Estado-Membro dessa autoridade competente;
- b) Se já tiverem começado a ser exercidos os necessários poderes de aplicação da legislação antes da emissão de um alerta a que se refere o artigo 17.º, n.º 3, ou foi já adotada uma decisão administrativa contra o mesmo profissional a respeito da mesma infração no Estado-Membro dessa autoridade competente, a fim de obter a rápida e efetiva cessação ou proibição da infração generalizada ou infração generalizada ao nível da União;
- c) Se, após uma investigação adequada, for manifesto que as consequências reais ou potenciais da alegada infração generalizada ou infração generalizada ao nível da União no Estado-Membro dessa autoridade competente são negligenciáveis, pelo que não são necessárias medidas de aplicação da sua parte;
- d) Se a infração generalizada ou infração generalizada ao nível da União pertinente não tiver ocorrido no Estado-Membro dessa autoridade competente, pelo que não são necessárias medidas de aplicação da sua parte;
- e) Se a autoridade competente tiver aceitado compromissos propostos pelo profissional responsável pela infração generalizada ou infração generalizada ao nível da União, no sentido de cessar a referida infração no Estado-Membro dessa autoridade competente e esses compromissos tiverem sido executados, pelo que não são necessárias medidas de aplicação da sua parte.

2. Caso a autoridade competente recuse participar na ação coordenada, informa sem demora da sua decisão a Comissão, as outras autoridades competentes e os serviços de ligação únicos a que a infração generalizada ou infração generalizada ao nível da União diz respeito, indicando os motivos que a justificam e fornecendo os necessários documentos comprovativos.

*Artigo 19.º***Medidas de investigação no âmbito de ações coordenadas**

- 1. As autoridades competentes que participam na ação coordenada asseguram que as investigações e as inspeções sejam realizadas com eficácia, eficiência e de forma coordenada. Procuram, em simultâneo umas com as outras, realizar tais investigações e inspeções e, na medida em que o direito processual nacional o permita, aplicar medidas provisórias.
- 2. O mecanismo de assistência mútua previsto no capítulo III pode ser utilizado, se for necessário, em particular para recolher elementos de prova necessários e outras informações dos Estados-Membros que não participam na ação coordenada ou para impedir que o profissional em causa se furte às medidas de aplicação.
- 3. Se for caso disso, as autoridades competentes que participam na ação coordenada expõem, numa posição comum acordada entre si, os resultados da investigação e a apreciação da infração generalizada ou, se for aplicável, da infração generalizada ao nível da União.

▼B

4. Salvo acordo em contrário das autoridades competentes que participam na ação coordenada, o coordenador comunica a posição comum ao profissional responsável pela infração generalizada ou infração generalizada ao nível da União. Ao profissional responsável pela infração generalizada ou infração generalizada ao nível da União é dada a oportunidade de se pronunciar sobre as matérias que fazem parte da posição comum.

5. Se for caso disso, e sem prejuízo do artigo 15.º ou das normas de confidencialidade e de sigilo profissional e comercial estabelecidas no artigo 33.º, as autoridades competentes que participam na ação coordenada decidem publicar a posição comum ou partes da mesma nos respetivos sítios *web* e podem pedir o parecer de organizações de consumidores, de associações profissionais e demais partes interessadas. A Comissão publica a posição comum ou partes da mesma no seu sítio *web*, com o acordo das autoridades competentes em causa.

*Artigo 20.º***Compromissos no âmbito de ações coordenadas**

1. Com base numa posição comum adotada nos termos do artigo 19.º, n.º 3, as autoridades competentes que participam na ação coordenada podem convidar o profissional responsável pela infração generalizada ou infração generalizada ao nível da União a propor, dentro de um determinado prazo, assumir compromissos no sentido de fazer cessar a referida infração. O profissional pode também propor, por iniciativa própria, assumir compromissos no sentido de fazer cessar a infração ou propor compromissos de reparação aos consumidores que tenham sido afetados pela referida infração.

2. Se for caso disso, e sem prejuízo das normas de confidencialidade e de sigilo profissional e comercial estabelecidas no artigo 33.º, as autoridades competentes que participam na ação coordenada podem publicar nos respetivos sítios *web* os compromissos propostos pelo profissional responsável pela infração generalizada ou infração generalizada ao nível da União ou, se for caso disso, a Comissão pode publicá-los no seu sítio *web*, se as autoridades competentes em causa lho solicitarem. As autoridades competentes e a Comissão podem pedir o parecer de organizações de consumidores, de associações profissionais e de outras partes interessadas.

3. As autoridades competentes que participam na ação coordenada apreciam os compromissos propostos e comunicam o resultado da apreciação ao profissional responsável pela infração generalizada ou infração generalizada ao nível da União e, se for caso disso, se este tiver proposto compromissos de reparação, informam os consumidores que alegaram ter sofrido prejuízos na sequência dessa infração. Se os compromissos forem proporcionados e suficientes para fazer cessar a infração generalizada ou infração generalizada ao nível da União, as autoridades competentes aceitam-nos e estabelecem um prazo para a sua execução.

4. As autoridades competentes que participam na ação coordenada acompanham a execução dos compromissos. Asseguram, em particular, que o profissional responsável pela infração generalizada ou infração generalizada ao nível da União informe periodicamente o coordenador

▼B

sobre a evolução dessa execução. As autoridades competentes que participam na ação coordenada podem, se for caso disso, pedir o parecer das organizações de consumidores e de peritos a fim de verificar se as medidas tomadas pelo profissional estão em conformidade com os compromissos por este assumidos.

*Artigo 21.º***Medidas de aplicação no âmbito de ações coordenadas**

1. As autoridades competentes que participam na ação coordenada tomam, no âmbito das respetivas jurisdições, todas as medidas de aplicação necessárias contra o profissional responsável pela infração generalizada ou infração generalizada ao nível da União, para fazer cessar ou proibir essa infração.

Se for caso disso, aplicam sanções, como coimas ou sanções pecuniárias temporárias, ao profissional responsável pela infração generalizada ou infração generalizada ao nível da União. As autoridades competentes podem receber do profissional, por iniciativa deste, compromissos de reparação adicionais em benefício dos consumidores que tenham sido afetados pela alegada infração generalizada ou alegada infração generalizada ao nível da União, ou, se for caso disso, podem procurar obter do profissional compromissos para proporcionar medidas de reparação adequadas aos consumidores que tenham sido afetados pela infração.

As medidas de aplicação são particularmente adequadas nos casos em que:

- a) Uma ação de aplicação imediata seja necessária para obter a rápida e efetiva cessação ou proibição da infração;
- b) Não seja provável que a infração cesse em resultado dos compromissos propostos pelo profissional responsável pela infração;
- c) O profissional responsável pela infração não tenha proposto compromissos antes do termo de um prazo fixado pelas autoridades competentes em causa;
- d) Os compromissos propostos pelo profissional responsável pela infração sejam insuficientes para assegurar a cessação da infração ou, se for caso disso, para assegurar a reparação a favor dos consumidores prejudicados pela infração; ou
- e) O profissional responsável pela infração não execute os compromissos de fazer cessar a infração ou, se for caso disso, de assegurar a reparação a favor dos consumidores prejudicados pela infração, no prazo a que se refere o artigo 20.º, n.º 3.

2. As medidas de aplicação nos termos do n.º 1 são tomadas com eficácia, eficiência e de forma coordenada para fazer cessar ou proibir a infração generalizada ou infração generalizada à escala da União. As autoridades competentes que participam na ação coordenada procuram tomar as medidas de aplicação simultaneamente em todos os Estados-Membros aos quais essa infração diz respeito.

▼B*Artigo 22.º***Encerramento de ações coordenadas**

1. A ação coordenada é encerrada se as autoridades competentes que participam na ação coordenada concluírem que a infração generalizada ou infração generalizada ao nível da União cessou ou foi proibida em todos os Estados-Membros em causa, ou que nenhuma infração desse tipo foi cometida.
2. O coordenador notifica sem demora a Comissão e, se for aplicável, as autoridades competentes e os serviços de ligação únicos dos Estados-Membros que participam na ação coordenada, do encerramento da ação coordenada.

*Artigo 23.º***Função do coordenador**

1. O coordenador nomeado nos termos do artigo 17.º ou do artigo 29.º, em particular:
 - a) Assegura que todas as autoridades competentes em causa e a Comissão sejam devidamente informadas em tempo útil, da evolução da investigação ou da ação de aplicação, consoante aplicável, e informadas dos passos seguintes previstos e das medidas a adotar;
 - b) Coordena e acompanha as medidas de investigação tomadas pelas autoridades competentes em causa nos termos do presente regulamento;
 - c) Coordena a preparação e a partilha de todos os documentos necessários entre as autoridades competentes em causa e a Comissão;
 - d) Mantém contacto com o profissional e outras partes abrangidas pelas medidas de investigação ou de aplicação, consoante aplicável, salvo acordo em contrário entre as autoridades competentes em causa e o coordenador;
 - e) Se for aplicável, coordena a apreciação, as consultas e o acompanhamento pelas autoridades competentes em causa, bem como outras diligências necessárias ao tratamento e execução dos compromissos propostos pelos profissionais em causa;
 - f) Se for aplicável, coordena as medidas de aplicação tomadas pelas autoridades competentes em causa;
 - g) Coordena os pedidos de assistência mútua apresentados pelas autoridades competentes em causa, nos termos do capítulo III.
2. O coordenador não pode ser responsabilizado pelas ações ou omissões das autoridades competentes em causa quando estas exercerem os poderes definidos no artigo 9.º.
3. Caso as ações coordenadas digam respeito a infrações generalizadas ou infrações generalizadas ao nível da União aos atos jurídicos da União a que se refere o artigo 2.º, n.º 10, o coordenador convida a Autoridade Bancária Europeia a agir enquanto observador.

▼B*Artigo 24.º***Disposições linguísticas**

1. As línguas a utilizar pelas autoridades competentes nas notificações, bem como em todas as outras comunicações abrangidas pelo presente capítulo que estejam relacionadas com as ações coordenadas e as ações de fiscalização conjuntas (*sweeps*), são acordadas pelas autoridades competentes em causa.

2. Se as autoridades competentes em causa não chegarem a acordo entre si, as notificações e demais comunicações são enviadas na língua oficial ou numa das línguas oficiais do Estado-Membro que procede à notificação ou outra comunicação. Neste caso, se for necessário, cada autoridade competente em causa é responsável pela tradução das notificações, das comunicações e de outros documentos recebidos de outras autoridades competentes.

*Artigo 25.º***Disposições linguísticas aplicáveis às comunicações com os profissionais**

Para efeitos dos procedimentos previstos no presente capítulo, o profissional tem o direito de comunicar na língua ou numa das línguas oficiais usadas para fins oficiais no Estado-Membro em que estiver estabelecido ou tiver residência.

CAPÍTULO V

ATIVIDADES AO NÍVEL DA UNIÃO*Artigo 26.º***Alertas**

1. A autoridade competente notifica sem demora a Comissão, as outras autoridades competentes e os serviços de ligação únicos de qualquer suspeita razoável de ocorrência no seu território de uma infração abrangida pelo presente regulamento, suscetível de afetar os interesses dos consumidores de outros Estados-Membros.

2. A Comissão notifica sem demora as autoridades competentes e os serviços de ligação únicos em causa de qualquer suspeita razoável de ocorrência de uma infração abrangida pelo presente regulamento.

3. Quando notificar, ou seja, quando emitir um alerta, nos termos dos n.ºs 1 e 2, a autoridade competente ou a Comissão comunica os seguintes elementos sobre a suspeita de infração abrangida pelo presente regulamento, e em particular, se estiverem disponíveis, o seguinte:

- a) Uma descrição do ato ou da omissão constituinte da infração;
- b) A identificação do produto ou serviço a que diz respeito a infração;
- c) Os nomes dos Estados-Membros aos quais diz respeito, real ou eventualmente, a infração;
- d) A identificação do profissional ou profissionais responsáveis ou suspeitos de serem responsáveis pela infração;

▼B

- e) A base jurídica de eventuais ações, com indicação das disposições do direito nacional e das correspondentes disposições dos atos jurídicos da União cuja lista consta do anexo;
- f) Uma descrição das ações judiciais, das medidas de aplicação ou de outras medidas tomadas relativamente à infração, bem como as respetivas datas e duração, e a sua fase atual;
- g) A identificação das autoridades competentes para a propositura da ação judicial e para a tomada de outras medidas.

4. Quando emitir um alerta, a autoridade competente pode pedir às autoridades competentes e aos serviços de ligação únicos pertinentes noutros Estados-Membros, bem como à Comissão, ou a Comissão pode pedir às autoridades competentes e aos serviços de ligação únicos pertinentes noutros Estados-Membros que verifiquem, com base nas informações disponíveis ou facilmente acessíveis, respetivamente, às autoridades competentes pertinentes ou à Comissão, se estão a ocorrer no território desses outros Estados-Membros presumíveis infrações semelhantes ou se já foram tomadas medidas de aplicação contra tais infrações nesses outros Estados-Membros. As autoridades competentes de outros Estados-Membros e a Comissão respondem sem demora ao pedido.

*Artigo 27.º***Alertas externos**

1. Exceto se tal não se justificar, cada Estado-Membro confere aos organismos designados, aos centros europeus de consumidores, às organizações e associações de consumidores, bem como, se for caso disso, às associações profissionais que disponham dos necessários conhecimentos especializados, o poder de emitir alertas dirigidos às autoridades competentes dos Estados-Membros pertinentes e à Comissão sobre suspeitas de infrações abrangidas pelo presente regulamento e de lhes comunicar as informações de que disponham, enunciadas no artigo 26.º, n.º 3 («alerta externo»). Cada Estado-Membro notifica sem demora a Comissão da lista das entidades acima referidas e de qualquer alteração que esta venha a sofrer.

2. Depois de consultar os Estados-Membros, a Comissão confere às associações que representem interesses dos consumidores, e, se for caso disso, dos profissionais, ao nível da União o poder de emitir alertas externos.

3. As autoridades competentes não são obrigadas a iniciar procedimentos nem a tomar qualquer medida em resposta a um alerta externo. As entidades emittentes de alertas externos asseguram que as informações comunicadas sejam corretas, atualizadas e rigorosas, devendo corrigir sem demora as informações comunicadas, ou retirá-las, se for caso disso.

*Artigo 28.º***Intercâmbio de outras informações pertinentes para a deteção de infrações**

Na medida do necessário para alcançar o objetivo do presente regulamento, as autoridades competentes notificam sem demora a Comissão e as autoridades competentes dos Estados-Membros em causa, através da base de dados eletrónica referida no artigo 35.º, de qualquer medida que tenham tomado para lidar com uma infração abrangida pelo presente regulamento ocorrida na sua jurisdição, se suspeitarem que a infração em causa pode afetar os interesses dos consumidores de outros Estados-Membros.

▼B*Artigo 29.º***Ações de fiscalização conjuntas (sweeps)**

1. As autoridades competentes podem decidir efetuar ações de fiscalização conjuntas (*sweeps*) a fim de verificar o cumprimento da legislação da União de proteção dos interesses dos consumidores ou detetar infrações dessa legislação. Salvo acordo em contrário entre as autoridades competentes interessadas, as ações de fiscalização conjuntas são coordenadas pela Comissão.
2. Quando efetuarem ações de fiscalização conjuntas (*sweeps*), as autoridades competentes que nela participarem podem exercer os poderes de investigação definidos no artigo 9.º, n.º 3, e quaisquer outros poderes que lhes sejam conferidos pelo direito nacional.
3. As autoridades competentes podem convidar os organismos designados, funcionários da Comissão e outras pessoas por esta autorizadas a participar nas ações de fiscalização conjuntas.

*Artigo 30.º***Coordenação de outras atividades que contribuem para a investigação e a aplicação da legislação**

1. Na medida do necessário para alcançar o objetivo do presente regulamento, os Estados-Membros informam-se mutuamente e a Comissão das respetivas atividades nos seguintes domínios:
 - a) Formação dos seus funcionários ligados à aplicação do presente regulamento;
 - b) Recolha, classificação e intercâmbio de dados sobre reclamações dos consumidores;
 - c) Criação de redes setoriais de funcionários;
 - d) Elaboração de instrumentos de informação e de comunicação; e
 - e) Se for aplicável, definição de normas, metodologias e orientações relativas à aplicação do presente regulamento.
2. Na medida do necessário para alcançar o objetivo do presente regulamento, os Estados-Membros podem coordenar e organizar conjuntamente atividades nos domínios referidos no n.º 1.

*Artigo 31.º***Intercâmbio de funcionários entre autoridades competentes**

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

▼B

2. Durante o intercâmbio, a responsabilidade civil e penal do funcionário é idêntica à dos funcionários da autoridade competente de acolhimento. Os funcionários dos outros Estados-Membros cumprem as normas profissionais e as pertinentes normas de conduta internas da autoridade competente de acolhimento. As normas de conduta garantem, em particular, a proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais, a equidade processual e o devido cumprimento das normas de confidencialidade e sigilo profissional e comercial estabelecidas no artigo 33.º.

*Artigo 32.º***Cooperação internacional**

1. Na medida do necessário para alcançar o objetivo do presente regulamento, a União colabora com países terceiros e com as organizações internacionais competentes nos domínios abrangidos pelo presente regulamento, a fim de defender os interesses dos consumidores. A União e os países terceiros interessados podem celebrar acordos que estabeleçam disposições em matéria de cooperação, incluindo o estabelecimento de disposições de assistência mútua, e o intercâmbio de informações confidenciais e de programas de pessoal.

2. Os acordos celebrados entre a União e países terceiros em matéria de cooperação e assistência mútua na proteção e no reforço dos interesses dos consumidores devem respeitar as regras de proteção de dados aplicáveis à transferência de dados pessoais para países terceiros.

3. Sempre que uma autoridade competente receber de uma autoridade de um país terceiro informações que sejam pertinentes para as autoridades competentes de outros Estados-Membros, comunica-as a essas autoridades competentes, na medida em que o permitam os acordos bilaterais de assistência com esse país terceiro aplicáveis e na medida em que essas informações estejam de acordo com a legislação da União relativa à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais.

4. As informações comunicadas ao abrigo do presente regulamento podem ser comunicadas também a uma autoridade competente de um país terceiro por uma autoridade competente, ao abrigo de um acordo bilateral de assistência com esse país terceiro, desde que tenha sido obtida a aprovação da autoridade competente que primeiro comunicou a informação, e desde que a aprovação esteja de acordo com a legislação da União relativa à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais.

CAPÍTULO VI**DISPOSIÇÕES COMUNS***Artigo 33.º***Utilização e divulgação de informações e proteção do sigilo profissional e comercial**

1. As informações recolhidas pelas autoridades competentes e pela Comissão, ou que lhes hajam sido comunicadas no decurso da aplicação do presente regulamento só podem ser utilizadas para garantir o cumprimento da legislação da União de proteção dos interesses dos consumidores.

▼B

2. As informações referidas no n.º 1 são tratadas de forma confidencial e só são utilizadas e divulgadas tendo na devida conta os interesses comerciais de uma pessoa singular ou coletiva, incluindo os segredos comerciais e a propriedade intelectual.

3. No entanto, depois de consultarem a autoridade competente que tiver comunicado as informações, as autoridades competentes podem divulgar as informações que forem necessárias para:

- a) Provar infrações abrangidas pelo presente regulamento; ou
- b) Fazer cessar ou proibir infrações abrangidas pelo presente regulamento.

*Artigo 34.º***Utilização de elementos de prova e de conclusões de investigações**

As autoridades competentes podem apresentar como elementos de prova quaisquer dados, documentos, conclusões, declarações, cópias autenticadas ou informações que lhes tenham sido comunicados, do mesmo modo que os documentos equivalentes obtidos no seu próprio Estado-Membro, qualquer que seja o seu suporte de armazenagem.

*Artigo 35.º***Base de dados eletrónica**

1. A Comissão cria e mantém uma base de dados eletrónica de todas as comunicações havidas entre as autoridades competentes, os serviços de ligação únicos e a Comissão nos termos do presente regulamento. Todas as informações transmitidas por intermédio da base de dados eletrónica são armazenadas e tratadas nessa base de dados eletrónica. Essa base de dados deve estar diretamente acessível às autoridades competentes, aos serviços de ligação únicos e à Comissão.

2. As informações comunicadas por entidades emitentes de alertas externos nos termos do artigo 27.º, n.º 1 ou n.º 2, são armazenadas e tratadas na base de dados eletrónica. Contudo, tais entidades não podem ter acesso à referida base de dados.

3. Caso uma autoridade competente, um organismo designado ou uma entidade emitente de alertas externos nos termos do artigo 27.º, n.º 1 ou n.º 2, determine que um alerta relativo a uma infração emitido nos termos do artigo 26.º ou do artigo 27.º se revelou posteriormente sem fundamento, tal autoridade, organismo ou entidade retira esse alerta. A Comissão retira sem demora a informação relevante da base de dados, informando as partes dos motivos dessa retirada.

Os dados relativos a infrações são armazenados na base de dados eletrónica apenas durante o período necessário para os efeitos para que tenham sido recolhidos e tratados, embora não possam ser armazenados mais de cinco anos a contar do dia em que:

- a) A autoridade requerida notificar a Comissão, nos termos do artigo 12.º, n.º 2, da cessação de uma infração intra-União;

▼B

b) O coordenador notificar do encerramento da ação coordenada nos termos do artigo 22.º, n.º 1; ou

c) A informação for introduzida na base de dados, nos restantes casos.

4. A Comissão adota atos de execução que estabeleçam as disposições práticas e operacionais relativas ao funcionamento da base de dados eletrónica. Os referidos atos de execução são adotados pelo procedimento de exame a que se refere o artigo 38.º, n.º 2.

*Artigo 36.º***Renúncia ao reembolso de despesas**

1. Os Estados-Membros renunciam ao reembolso das despesas em que incorrerem na aplicação do presente regulamento.

2. Não obstante o n.º 1, no que diga respeito aos pedidos de medidas de aplicação ao abrigo do artigo 12.º, o Estado-Membro da autoridade requerente continua a ser responsável, perante o Estado-Membro da autoridade requerida, por quaisquer custos ou perdas resultantes de medidas indeferidas e consideradas sem fundamento por um tribunal no que diz respeito à substância da infração em causa.

*Artigo 37.º***Prioridades da aplicação da legislação**

1. Até 17 de janeiro de 2020 e, seguidamente, de dois em dois anos, os Estados-Membros trocam entre si, e com a Comissão, informações sobre as respetivas prioridades em matéria de controlo da aplicação do presente regulamento.

Essas informações incluem:

a) Informações sobre as tendências de mercado suscetíveis de afetar os interesses dos consumidores no Estado-Membro em causa e noutros Estados-Membros;

b) Uma panorâmica das ações levadas a cabo no âmbito do presente regulamento, nos últimos dois anos, em especial, as medidas de investigação e de aplicação relacionadas com as infrações generalizadas;

c) As estatísticas trocadas por meio dos alertas a que se refere o artigo 26.º;

d) Uma lista indicativa dos domínios prioritários, nos dois anos seguintes, de aplicação da legislação da União de proteção dos interesses dos consumidores no Estado-Membro em causa; e

e) A proposta de domínios prioritários, nos dois anos seguintes, de aplicação da legislação da União de proteção dos interesses dos consumidores na União.

2. Sem prejuízo do artigo 33.º, a Comissão elabora, de dois em dois anos, uma panorâmica das informações referidas no n.º 1, alíneas a), b) e c), e faculta-a ao público. A Comissão informa o Parlamento Europeu a este respeito.

▼B

3. Nos casos em que se verifiquem alterações substanciais das circunstâncias ou das condições de mercado durante os dois anos seguintes à última apresentação de informações sobre as suas prioridades de aplicação da legislação, os Estados-Membros atualizam essas prioridades e informam os outros Estados-Membros e a Comissão em conformidade.

4. A Comissão resume as prioridades de aplicação da legislação apresentadas pelos Estados-Membros nos termos do n.º 1 do presente artigo e apresenta um relatório anual ao comité a que se refere o artigo 38.º, n.º 1, a fim de facilitar a definição de prioridades das ações no âmbito do presente regulamento. A Comissão procede ao intercâmbio com os Estados-Membros das melhores práticas e a análises comparativas, nomeadamente tendo em vista definir atividades de desenvolvimento de capacidades.

CAPÍTULO VII**DISPOSIÇÕES FINAIS***Artigo 38.º***Comité**

1. A Comissão é assistida por um comité. Esse 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 39.º***Notificações**

Os Estados-Membros comunicam sem demora à Comissão o texto de quaisquer disposições de direito interno que adotarem no domínio regulado pelo presente regulamento e o texto de acordos que celebrarem no domínio regulado pelo presente regulamento, exceto os acordos relativos ao tratamento de casos individuais.

*Artigo 40.º***Apresentação de relatórios**

1. Até 17 de janeiro de 2023, a Comissão apresenta ao Parlamento Europeu e ao Conselho um relatório sobre a aplicação do presente regulamento.

2. Esse relatório contém uma avaliação da aplicação do presente regulamento, nomeadamente uma apreciação da eficácia da aplicação da legislação da União de proteção dos interesses dos consumidores nos termos do presente regulamento, em particular no que respeita aos poderes das autoridades competentes definidos no artigo 9.º, a par de, em particular, uma análise da evolução do cumprimento da legislação da União de proteção dos interesses dos consumidores pelos profissionais nos principais mercados de bens de consumo onde se verifica comércio transfronteiriço. O relatório é acompanhado, sempre que necessário, de proposta legislativa.

▼B*Artigo 41.º***Revogação**

O Regulamento (CE) n.º 2006/2004 é revogado com efeitos a partir de 17 de janeiro de 2020.

*Artigo 42.º***Entrada em vigor e aplicação**

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

O presente regulamento é aplicável a partir de 17 de janeiro de 2020.

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

▼B*ANEXO***Diretivas e regulamentos referidos no artigo 3.º, ponto 1**

1. Diretiva 93/13/CEE do Conselho, de 5 de abril de 1993, relativa às cláusulas abusivas nos contratos celebrados com os consumidores (JO L 95 de 21.4.1993, p. 29).
2. Diretiva 98/6/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 1998, relativa à defesa dos consumidores em matéria de indicações dos preços dos produtos oferecidos aos consumidores (JO L 80 de 18.3.1998, p. 27).

▼M3

3. Diretiva (UE) 2019/771 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019, relativa a certos aspetos que dizem respeito a contratos de compra e venda de bens, que altera o Regulamento (UE) 2017/2394 e a Diretiva 2009/22/CE e que revoga a Diretiva 1999/44/CE (JO L 136 de 22.5.2019, p. 28).

▼B

4. Diretiva 2000/31/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 8 de junho de 2000, relativa a certos aspetos legais dos serviços da sociedade de informação, em especial do comércio eletrónico, no mercado interno («Diretiva sobre o comércio eletrónico») (JO L 178 de 17.7.2000, p. 1).
5. Diretiva 2001/83/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 6 de novembro de 2001, que estabelece um código comunitário relativo aos medicamentos para uso humano (JO L 311 de 28.11.2001, p. 67): artigos 86.º a 100.º.
6. Diretiva 2002/58/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de julho de 2002, relativa ao tratamento de dados pessoais e à proteção da privacidade no setor das comunicações eletrónicas (Diretiva relativa à privacidade e às comunicações eletrónicas) (JO L 201 de 31.7.2002, p. 37): artigo 13.º.
7. Diretiva 2002/65/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de setembro de 2002, relativa à comercialização à distância de serviços financeiros prestados a consumidores e que altera as Diretivas 90/619/CEE do Conselho, 97/7/CE e 98/27/CE (JO L 271 de 9.10.2002, p. 16).
8. Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos e que revoga o Regulamento (CEE) n.º 295/91 (JO L 46 de 17.2.2004, p. 1).
9. Diretiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de maio de 2005, relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno e que altera a Diretiva 84/450/CEE do Conselho, as Diretivas 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho («Diretiva relativa às práticas comerciais desleais») (JO L 149 de 11.6.2005, p. 22).
10. Regulamento (CE) n.º 1107/2006 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 5 de julho de 2006, relativo aos direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida no transporte aéreo (JO L 204 de 26.7.2006, p. 1).
11. Diretiva 2006/114/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2006, relativa à publicidade enganosa e comparativa (JO L 376 de 27.12.2006, p. 21): artigo 1.º, artigo 2.º, alínea c), e artigos 4.º a 8.º.
12. 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): artigo 20.º.

▼B

13. Regulamento (CE) n.º 1371/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2007, relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários (JO L 315 de 3.12.2007, p. 14).
14. Diretiva 2008/48/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de abril de 2008, relativa a contratos de crédito aos consumidores e que revoga a Diretiva 87/102/CEE do Conselho (JO L 133 de 22.5.2008, p. 66).
15. Regulamento (CE) n.º 1008/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho de 24 de setembro de 2008, relativo a regras comuns de exploração dos serviços aéreos na Comunidade (JO L 293 de 31.10.2008, p. 3): artigos 22.º, 23.º e 24.º.
16. Diretiva 2008/122/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de janeiro de 2009, sobre a proteção do consumidor relativamente a determinados aspetos dos contratos de utilização periódica de bens, de aquisição de produtos de férias de longa duração, de revenda e de troca (JO L 33 de 3.2.2009, p. 10).
17. Diretiva 2010/13/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 10 de março de 2010, relativa à coordenação de certas disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros respeitantes à oferta de serviços de comunicação social audiovisual (Diretiva Serviços de Comunicação Social Audiovisual) (JO L 95 de 15.4.2010, p. 1): artigos 9.º, 10.º, 11.º e 19.º a 26.º.
18. Regulamento (UE) n.º 1177/2010 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de novembro de 2010, relativo aos direitos dos passageiros do transporte marítimo e por vias navegáveis interiores e que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 (JO L 334 de 17.12.2010, p. 1).
19. Regulamento (UE) n.º 181/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011, respeitante aos direitos dos passageiros no transporte de autocarro e que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 (JO L 55 de 28.2.2011, p. 1).
20. Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores, que altera a Diretiva 93/13/CEE do Conselho e a Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e que revoga a Diretiva 85/577/CEE do Conselho e a Diretiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho (JO L 304 de 22.11.2011, p. 64).
21. Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Diretiva RAL) (JO L 165 de 18.6.2013, p. 63): artigo 13.º.

▼M5**▼B**

23. Diretiva 2014/17/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 4 de fevereiro de 2014, relativa aos contratos de crédito aos consumidores para imóveis de habitação e que altera as Diretivas 2008/48/CE e 2013/36/UE e o Regulamento (UE) n.º 1093/2010 (JO L 60 de 28.2.2014, p. 34): artigos 10.º, 11.º, 13.º a 18.º e 21.º a 23.º, capítulo 10 e anexos I e II.
24. Diretiva 2014/92/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de julho de 2014, relativa à comparabilidade das comissões relacionadas com as contas de pagamento, à mudança de conta de pagamento e ao acesso a contas de pagamento com características básicas (JO L 257 de 28.8.2014, p. 214): artigos 3.º a 18.º e artigo 20.º, n.º 2.

▼ B

25. Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho e revoga a Diretiva 90/314/CEE do Conselho (JO L 326 de 11.12.2015, p. 1).
26. Regulamento (UE) 2017/1128 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de junho de 2017, relativo à portabilidade transfronteiriça dos serviços de conteúdos em linha no mercado interno (JO L 168 de 30.6.2017, p. 1).

▼ M1

27. Regulamento (UE) 2018/302 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 28 de fevereiro de 2018, que visa prevenir o bloqueio geográfico injustificado e outras formas de discriminação baseadas na nacionalidade, no local de residência ou no local de estabelecimento dos clientes no mercado interno, e que altera os Regulamentos (CE) n.º 2006/2004 e (UE) 2017/2394 e a Diretiva 2009/22/CE (JO L 60 I de 2.3.2018, p. 1), apenas quando o cliente for um consumidor na aceção do artigo 2.º, ponto 12, desse regulamento.

▼ M2

28. Diretiva (UE) 2019/770 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019, sobre certos aspetos relativos aos contratos de fornecimento de conteúdos ou serviços digitais (JO L 136 de 22.5.2019, p. 1).

▼ M4

29. Regulamento (UE) 2023/2854 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de dezembro de 2023, relativo a regras harmonizadas sobre o acesso equitativo aos dados e a sua utilização e que altera o Regulamento (UE) 2017/2394 e a Diretiva (UE) 2020/1828 (Regulamento dos Dados) (JO L, 2023/2854, 22.12.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2023/2854/oj>).