

RECOMENDAÇÕES

RECOMENDAÇÃO DA COMISSÃO

de 17 de setembro de 2013

sobre os princípios que regem a SOLVIT

(Texto relevante para efeitos do EEE)

(2013/461/UE)

A COMISSÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia, nomeadamente o artigo 292.º,

Considerando o seguinte:

- (1) O artigo 26.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE) define o mercado interno como um espaço sem fronteiras internas no qual a livre circulação das mercadorias, das pessoas, dos serviços e dos capitais é assegurada. O artigo 4.º, n.º 3, do Tratado da União Europeia exige que os Estados-Membros tomem todas as medidas adequadas para assegurar o pleno cumprimento das suas obrigações nos termos do direito da União.
- (2) O mercado interno oferece inúmeras oportunidades às pessoas que pretendem viver e trabalhar noutro Estado-Membro e às empresas que desejam expandir os seus mercados. Embora o mercado interno funcione de um modo geral bem, surgem por vezes problemas, quando as autoridades públicas não respeitam o direito da União.
- (3) Na sequência da Recomendação 2001/893/CE da Comissão, de 7 de dezembro de 2001, relativa aos princípios de utilização da «SOLVIT» — a rede de resolução de problemas no mercado interno ⁽¹⁾, foi criada a rede SOLVIT, que consiste numa rede de centros criados pelos Estados-Membros no seio das suas administrações nacionais, e que constitui um meio rápido e informal de resolver os problemas com que as pessoas e as empresas se deparam no exercício dos seus direitos no mercado interno.
- (4) Embora a rede SOLVIT seja de natureza informal e pragmática, a sua criação contribuiu para garantir que as soluções encontradas estão em conformidade com o direito da União. A SOLVIT assenta num processo transparente de resolução de problemas que envolvem dois Estados-Membros. Apesar de a Comissão não ser habitualmente implicada na resolução destes casos, está em estreito contacto com os centros SOLVIT, oferece uma formação jurídica regular e, em determinados casos complexos, fornece um aconselhamento informal. Acompanha ainda o processamento dos casos por parte da SOLVIT, bem como as respetivas soluções, através da base de dados em linha, e pode intervir se considerar que as soluções

propostas pelos centros SOLVIT não são conformes com a legislação da União. O referido dispositivo não apenas contribuiu para a legalidade das soluções nos casos específicos, como também, tal como indicam os resultados da avaliação dos trabalhos da rede SOLVIT, permitiu melhorar de um modo geral o cumprimento do direito da União por parte das autoridades nacionais.

- (5) A SOLVIT tem evoluído de forma assinalável desde a sua criação. Neste momento, processa dez vezes mais casos do que há dez anos. Trata igualmente uma variedade de casos muito maior do que inicialmente previsto. A esmagadora maioria dos casos são resolvidos com êxito, num prazo médio de nove semanas, conduzindo a elevados níveis de satisfação entre os cidadãos e as empresas que já utilizaram a SOLVIT.
- (6) Embora a rede SOLVIT constitua um êxito, o aumento da escala dos serviços prestados veio amplificar vários desafios. Uma avaliação aprofundada da rede, efetuada ao longo de 2010, indica que nem todos os centros SOLVIT dispõem de recursos de igual qualidade nem estão igualmente bem posicionados. A aceitação de casos e o nível do serviço oferecido também são variáveis em toda a rede. Além disso, o número de pessoas e empresas que chegam a ter acesso à SOLVIT é demasiado reduzido.
- (7) Perante estes factos, é necessário adotar medidas para reforçar ainda mais a rede SOLVIT e aumentar a sua visibilidade em linha e fora de linha, tal como salientado no documento de trabalho dos serviços da Comissão intitulado «Reforçar a eficácia da resolução de problemas no mercado único», na Comunicação intitulada «Uma melhor governação para o mercado único» ⁽²⁾ e no Relatório sobre a cidadania da UE ⁽³⁾. Neste contexto, a Recomendação 2001/893/CE deve ser substituída por uma nova recomendação. Esta nova recomendação tem por objetivo clarificar a missão da rede SOLVIT, com base nas melhores práticas. Estabelece objetivos e normas, tanto para os Estados-Membros como para a Comissão, a fim de assegurar que as empresas e os cidadãos recebem uma assistência eficaz quando o direito da União não é respeitado. Visa também garantir que os centros da rede SOLVIT aplicam as mesmas regras e oferecem o mesmo tipo de serviço, de modo coerente, em toda a rede.

⁽¹⁾ JO L 331 de 15.12.2001, p. 79.

⁽²⁾ COM(2012) 259 final.

⁽³⁾ COM(2013) 269 final.

- (8) Para garantir que aquele mandato é interpretado de modo coerente em toda a rede, a presente recomendação define os tipos de casos que devem ser tratados pela SOLVIT. A Recomendação 2001/893/CE estabelece que a rede SOLVIT trata dos casos em que se verifica uma «aplicação incorreta» das «regras relativas ao mercado interno». Esta forma de definição do âmbito de aplicação deu origem a incoerências. Em primeiro lugar, tem-se argumentado que a expressão «aplicação incorreta» implica que os centros SOLVIT não podem tratar dos casos em que as normas nacionais são contrárias ao direito da União (os chamados «casos estruturais») e, em segundo lugar, que a SOLVIT apenas pode intervir quando o direito da União em causa diz respeito ao mercado interno.
- (9) Os casos do âmbito da SOLVIT são agora definidos como todos os problemas transfronteiras causados por uma presumível infração ao direito da União que rege o mercado interno por parte de uma autoridade pública, se e na medida em que tais problemas não forem objeto de procedimentos judiciais, a nível nacional ou a nível da UE.
- (10) O termo «infração» é utilizado para especificar que os centros SOLVIT aceitam, na qualidade de caso SOLVIT, todas as situações em que as autoridades públicas não respeitam o direito da União que rege o mercado interno, independentemente da causa última do problema. A esmagadora maioria dos casos tratados pela SOLVIT decorrem de situações em que uma autoridade pública aplica incorretamente o direito da União que rege o mercado interno. No entanto, os centros SOLVIT já demonstraram igualmente a sua capacidade para oferecer uma ajuda eficaz quando surgem problemas estruturais. Embora os casos estruturais representem apenas uma pequena parcela no conjunto dos casos tratados pela SOLVIT, a aceitação desse tipo de casos pela SOLVIT é importante para assegurar que tais problemas não passam despercebidos. Constitui a melhor garantia de que os problemas estruturais são abordados de modo eficaz ao nível adequado.
- (11) A presente recomendação confirma que a SOLVIT trata dos casos que apresentam um problema transfronteiras envolvendo uma autoridade pública. O critério relativo ao caráter transfronteiras do problema assegura que os casos SOLVIT são tratados pelos centros SOLVIT em dois Estados-Membros, o que garante a transparência e a qualidade dos resultados. O critério relativo ao envolvimento de uma autoridade pública está associado ao facto de a SOLVIT fazer parte da administração nacional e agir apenas a título informal.
- (12) A presente recomendação procura também clarificar o nível de serviço que os particulares e as empresas podem esperar da SOLVIT. Especifica a forma como os requerentes devem ser informados e a assistência mínima de que devem beneficiar. Clarifica também as diversas etapas processuais e prazos a respeitar no tratamento dos casos SOLVIT, bem como o seguimento a dar a um caso quando este não puder ser resolvido.
- (13) Além disso, a presente recomendação estabelece as normas mínimas a respeitar pelos centros SOLVIT, em termos de organização, assistência jurídica e relações com outras redes. Clarifica igualmente o papel da Comissão no contexto da rede SOLVIT.
- (14) A Comissão reestruturou recentemente a base de dados em linha SOLVIT num módulo independente do sistema de informação do mercado interno. Em virtude desta integração técnica, as regras enunciadas no 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») ⁽¹⁾, relativas ao tratamento dos dados pessoais e das informações confidenciais, são igualmente aplicáveis aos procedimentos no âmbito da SOLVIT. A presente recomendação especifica ainda determinados aspetos do processamento dos dados pessoais no âmbito da SOLVIT, em conformidade com o Regulamento IMI.
- (15) A presente recomendação não tem por objetivo especificar a forma como a Comissão trata as queixas que recebe diretamente e não prejudica de modo algum o papel da Comissão enquanto guardiã dos Tratados. Não têm tampouco por objetivo especificar o papel do projeto «EU Pilot» e dos seus coordenadores nacionais. Estes elementos são objeto de orientações específicas, que são regularmente atualizadas.

ADOTOU A PRESENTE RECOMENDAÇÃO:

I. OBJETIVO E DEFINIÇÕES

A. Objetivo

A presente recomendação estabelece os princípios que regem o funcionamento da SOLVIT. A rede SOLVIT tem por objetivo proporcionar soluções rápidas, eficazes e informais para os problemas com que os cidadãos e as empresas se deparam quando as autoridades públicas não respeitam os seus direitos no mercado interno da UE. Contribui para um melhor funcionamento do mercado único, favorecendo e promovendo uma melhor conformidade com o direito da União. Para atingir este objetivo, os centros SOLVIT nacionais devem trabalhar em conjunto, de acordo com os princípios estabelecidos na presente recomendação.

B. Definições

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

1. «Requerente»: uma pessoa singular ou coletiva que se depara com um problema transfronteiras e o apresenta à SOLVIT, diretamente ou através de um intermediário, ou uma organização que apresenta um problema concreto em nome de um ou vários dos seus membros;
2. «Problema transfronteiras»: um problema com que um requerente num Estado-Membro se depara e que envolve uma presumível infração à legislação da UE que rege o mercado interno por parte de uma autoridade pública em outro Estado-Membro; incluem-se nomeadamente os problemas causados aos requerentes pelas suas próprias administrações públicas, após terem exercido os seus direitos de livre circulação ou ao tentarem fazê-lo;

⁽¹⁾ JO L 316 de 14.11.2012, p. 1.

3. «Legislação da União que rege o mercado interno»: a legislação da União, as regras ou princípios relacionados com o funcionamento do mercado interno, na aceção do artigo 26.º, n.º 2, do TFUE. Incluem-se nomeadamente as regras que não visam regulamentar o mercado interno enquanto tal, mas que têm uma incidência sobre a livre circulação de bens, serviços, pessoas ou capitais entre os Estados-Membros;
4. «Autoridade pública»: uma parte da administração pública de um Estado-Membro, a nível nacional, regional ou local, ou uma entidade, independentemente da sua forma jurídica, que foi incumbida, por força de uma medida adotada pelo Estado, da prestação de um serviço público sob o controlo do Estado, e que disponha, para esse efeito, de poderes especiais para além dos decorrentes das regras normalmente aplicáveis nas relações entre particulares;
5. «Procedimentos judiciais»: procedimentos formais que visam a resolução de um litígio perante um órgão judicial ou parajudicial, com exclusão dos recursos administrativos contra a autoridade que causou o problema;
6. «Problema estrutural»: uma infração causada por uma regra nacional que é contrária ao direito da União;
7. «Centro de origem»: o centro SOLVIT no Estado-Membro que tem uma ligação mais estreita com o requerente, por exemplo com base na nacionalidade, na residência, no estabelecimento ou no local onde o requerente adquiriu os direitos em causa;
8. «Centro responsável»: o centro SOLVIT do Estado-Membro em que ocorreu a alegada infração à legislação da União que rege o mercado interno;
9. «Base de dados SOLVIT»: a aplicação em linha criada no âmbito do Sistema de Informação do Mercado Interno (IMI) para servir de apoio ao tratamento dos casos SOLVIT.

II. MISSÃO DA REDE SOLVIT

A rede SOLVIT trata os problemas transfronteiras causados por uma presumível infração à legislação da União que rege o mercado interno por parte de uma autoridade pública, se e na medida em que tais problemas não forem objeto de procedimentos judiciais, a nível nacional ou a nível da União. Contribui para um melhor funcionamento do mercado único, favorecendo e promovendo uma melhor conformidade com o direito da União.

III. SERVIÇO OFERECIDO PELA SOLVIT

Os Estados-Membros deverão assegurar que os requerentes possam beneficiar, no mínimo, do serviço adiante especificado:

1. Os centros SOLVIT deverão estar disponíveis por telefone ou por correio eletrónico, e dar uma resposta imediata às comunicações que lhe são dirigidas.
2. Os requerentes deverão receber, no prazo de uma semana, uma primeira reação relativamente ao problema apresentado, indicando nomeadamente, se as informações prestadas o

permitirem, se a SOLVIT pode ou não aceitar o seu caso. Sempre que necessário, deverão ser convidados, na mesma ocasião, a apresentar todos os documentos necessários ao tratamento do seu dossiê. No prazo de um mês após essa primeira reação, e na condição de o seu dossiê estar completo, os requerentes deverão receber uma confirmação de que o seu caso foi (ou não) aceite pelo centro responsável e, por conseguinte, foi (ou não) aberto na qualidade de caso SOLVIT.

3. Caso um problema não possa ser aceite na qualidade de caso SOLVIT, os requerentes deverão ser informados dos motivos dessa recusa e aconselhados sobre outras vias possíveis para ultrapassarem o problema, nomeadamente a sinalização ou a transferência do problema, se possível, para outra rede relevante de informação ou de resolução de problemas ou para as autoridades nacionais competentes relevantes.
4. No prazo de dez semanas a contar da data de abertura do caso, o requerente deverá receber uma solução para o seu problema, que poderá incluir uma clarificação da legislação da União aplicável. Em circunstâncias excecionais, nomeadamente quando se estiver muito perto de encontrar uma solução ou quando se tratar de um problema estrutural, o caso poderá ser mantido aberto para além do prazo, sob reserva de informação do requerente, até um máximo de dez semanas adicionais.
5. Os requerentes deverão ser informados sobre a natureza informal da rede SOLVIT e sobre os procedimentos e prazos aplicáveis. Essa informação deverá incluir informações sobre as outras vias de recurso possíveis, bem como uma advertência de que o tratamento de um caso na rede SOLVIT não implica a suspensão dos prazos de recurso nacionais e de que as soluções oferecidas pela SOLVIT são informais e não podem ser objeto de recurso. Além disso, os requerentes devem ser informados de que a utilização da rede SOLVIT é gratuita. Os requerentes devem ser regularmente informados sobre a situação do seu processo.
6. Na medida em que os processos no âmbito da rede SOLVIT são de natureza informal, nada impede os requerentes de encetarem processos formais a nível nacional, o que terá por resultado o encerramento do caso SOLVIT.
7. Quando é encontrada uma solução favorável, o requerente deve ser informado sobre as medidas a adotar a fim de beneficiar da solução proposta.
8. Quando se tornar evidente que um determinado caso não será resolvido no âmbito da rede SOLVIT, esse caso deverá ser encerrado e o requerente deverá ser informado sem demora de tal facto. Nesse caso, a rede SOLVIT deverá igualmente informar o requerente sobre outras possíveis vias de recurso a nível nacional ou da União. Se os autores da queixa forem aconselhados a apresentar uma queixa à Comissão, os centros SOLVIT deverão encorajá-los a remeterem para o processo anteriormente aberto junto da rede SOLVIT (fornecendo um número de referência e sintetizando brevemente o processo). Os casos para os quais não foi encontrada solução deverão ser sistematicamente comunicados à Comissão através da base de dados.

9. Uma vez encerrado o caso, os requerentes deverão ser convidados a dar o seu *feedback* sobre a forma como o caso foi tratado pela SOLVIT.

IV. ORGANIZAÇÃO DOS CENTROS SOLVIT

1. Deve existir um centro SOLVIT em cada Estado-Membro.
2. Para assegurar que os centros SOLVIT podem executar as tarefas previstas na presente recomendação, os Estados-Membros devem garantir que os centros SOLVIT:
 - a) Dispõem de pessoal suficiente e com formação adequada, com um conhecimento operacional de mais de uma língua da União, quando necessário, para assegurar uma comunicação rápida e transparente com outros centros SOLVIT;
 - b) Dispõem de conhecimento jurídico ou de experiência relevante na aplicação do direito da União, a fim de poderem efetuar apreciações jurídicas independentes dos casos;
 - c) Estão situados na parte da administração nacional dotada de poderes suficientes de coordenação para poder garantir a correta aplicação do direito da União no seio da sua administração;
 - d) Estão aptos a estabelecer uma rede, no seio da administração nacional, a fim de ter acesso aos conhecimentos jurídicos específicos e ao apoio necessários para encontrar soluções práticas para os casos.

V. PROCEDIMENTO SOLVIT

A. Princípios que regem o tratamento dos casos SOLVIT

1. Todos os casos SOLVIT devem ser tratados através de dois centros SOLVIT, o centro de origem e o centro responsável.
2. O centro de origem e o centro responsável deverão cooperar de forma aberta e transparente, com vista a encontrar soluções rápidas e eficazes para os requerentes.
3. O centro de origem e o centro responsável deverão acordar a língua que utilizam para comunicar entre si, tendo em conta o objetivo de resolver os problemas através de contactos informais o mais rápida e eficazmente possível e de assegurar a transparência e a comunicação de informações.
4. Todos os problemas recebidos, as apreciações feitas pelos centros SOLVIT envolvidos no caso, as etapas seguidas e as soluções propostas devem ser registados na base de dados SOLVIT de um modo claro e completo. Se um caso apresentar problemas estruturais, deverá ser assinalado como tal na base de dados, para permitir à Comissão um controlo sistemático desses casos.
5. Todas as soluções propostas devem estar em plena conformidade com o direito da União.
6. Os centros SOLVIT deverão respeitar as regras pormenorizadas em matéria de tratamento de casos estabelecidas no manual para o tratamento de casos no âmbito da rede SOL-

VIT, que será objeto de revisão periódica pela Comissão em cooperação com os centros SOLVIT.

B. Centro de origem

1. O centro de origem deverá registar todos os problemas jurídicos recebidos, independentemente de poderem ou não ser considerados como casos SOLVIT.
2. Uma vez que o centro de origem aceite tratar de uma queixa na qualidade de caso SOLVIT, deverá constituir um dossiê completo e levar a cabo uma análise jurídica completa do problema, antes de a submeter ao centro responsável.
3. Ao receber uma proposta de solução da parte do centro responsável, incluindo uma clarificação da legislação da União aplicável, deverá verificar se a solução está em conformidade com o direito da União.
4. O centro de origem deverá fornecer ao requerente informações atempadas e adequadas, durante as etapas relevantes do processo.

C. Centro responsável

1. O centro responsável deverá confirmar a aceitação de um caso no prazo de uma semana após a sua submissão pelo centro de origem.
2. O centro responsável deverá ter por objetivo encontrar soluções para os requerentes, incluindo a clarificação da legislação aplicável da União, e deverá informar regularmente o centro de origem sobre a evolução do caso.
3. Caso o problema apresentado pelo requerente seja um problema estrutural, o centro responsável deverá determinar, o mais rapidamente possível, se o problema pode ou não ser resolvido através do procedimento SOLVIT. Se considerar que não é possível, deverá encerrar o caso considerando-o não resolvido e informar as autoridades nacionais relevantes responsáveis pela correta aplicação do direito da União nesse Estado-Membro, por forma a assegurar que se põe efetivamente termo à infração ao direito da União. A Comissão deverá igualmente ser informada através da base de dados.

VI. PAPEL DA COMISSÃO

1. A Comissão presta assistência e apoio ao funcionamento da SOLVIT:
 - a) Organizando ações de formação regulares e eventos de rede em cooperação com os centros SOLVIT nacionais;
 - b) Elaborando e atualizando o manual para o tratamento de casos SOLVIT, em cooperação com os centros SOLVIT nacionais;
 - c) Fornecendo assistência ao tratamento dos casos, a pedido dos centros SOLVIT. Em casos complexos, tal pode incluir a prestação de aconselhamento jurídico informal. Os serviços da Comissão deverão dar resposta aos pedidos de aconselhamento jurídico informal no prazo de duas semanas. Este aconselhamento é apenas informal e não pode ser considerado vinculativo para a Comissão;

- d) Assegurando a gestão e manutenção da base de dados SOLVIT e de uma interface pública e fornecendo formação e material específico para facilitar a sua utilização pelos centros SOLVIT;
 - e) Controlando a qualidade e o desempenho dos centros SOLVIT e os casos por eles tratados. Nos casos que apresentam um problema estrutural, a Comissão acompanhará de perto o caso e, se necessário, prestará aconselhamento e assistência com vista a assegurar que é posto termo ao problema estrutural. A Comissão ponderará a necessidade de um seguimento posterior dos problemas estruturais não resolvidos;
 - f) Assegurando uma comunicação adequada entre a SOLVIT, o CHAP ⁽¹⁾ e o EU Pilot ⁽²⁾, a fim de assegurar um seguimento adequado dos casos SOLVIT não resolvidos, de acompanhar os casos estruturais e de evitar uma duplicação no tratamento das queixas;
 - g) Informando os centros SOLVIT, a seu pedido, sobre o seguimento dado pela Comissão aos casos ainda não resolvidos, nos casos em que foi apresentada uma queixa à Comissão.
2. Quando adequado, a Comissão pode remeter para a SOLVIT as queixas que tenha recebido, com vista a encontrar uma solução rápida e informal, sob reserva do consentimento do autor da queixa.

VII. CONTROLO DE QUALIDADE E COMUNICAÇÃO DE INFORMAÇÕES

1. Os centros SOLVIT deverão efetuar controlos de qualidade periódicos aos casos por eles tratados na qualidade de centro de origem e de centro responsável, tal como especificado no manual para o tratamento de casos.
2. Os serviços da Comissão efetuarão periodicamente controlos de qualidade globais de todos os casos e notificarão os eventuais problemas aos centros SOLVIT envolvidos, que deverão tomar as medidas adequadas para corrigir as deficiências detetadas.
3. A Comissão elaborará regularmente relatórios sobre a qualidade e o desempenho da rede SOLVIT. A Comissão irá igualmente elaborar um relatório sobre o tipo de problemas apresentados à SOLVIT e os casos tratados no seu âmbito, com vista a definir tendências e identificar os problemas que subsistem no mercado interno. Neste contexto, a Comissão elaborará relatórios separados sobre os casos estruturais.

VIII. VISIBILIDADE DA REDE

1. A Comissão irá promover o conhecimento da SOLVIT e a sua utilização junto das organizações europeias de partes

interessadas e das instituições da União, e melhorará a acessibilidade e a presença da rede SOLVIT através de meios em linha.

2. Os Estados-Membros deverão assegurar a disponibilidade de uma informação convivial e de um acesso fácil aos serviços SOLVIT, nomeadamente em todos os sítios *web* da administração pública relevantes.
3. Os Estados-Membros deverão também desenvolver atividades de sensibilização sobre a SOLVIT junto das partes interessadas. A Comissão irá prestar assistência a essas atividades.

IX. COOPERAÇÃO COM OUTRAS REDES E PONTOS DE CONTACTO

1. A fim de assegurar que os requerentes obtêm uma ajuda eficaz, os centros SOLVIT deverão colaborar com outras redes europeias e nacionais de informação e de assistência, como o portal A sua Europa, o centro Europe Direct, o portal A sua Europa - Aconselhamento, a Enterprise Europe Network, os centros europeus do consumidor, a rede EURES, a rede FIN-NET e a Rede Europeia de Provedores de Justiça. Os centros SOLVIT deverão igualmente estabelecer boas relações de trabalho com os respetivos membros nacionais da comissão administrativa para a coordenação dos sistemas de segurança social, a fim de possibilitar um tratamento eficaz dos casos no âmbito da segurança social.
2. Os centros SOLVIT deverão ter contactos regulares e cooperar estreitamente com os seus pontos de contacto nacionais EU Pilot, a fim de garantir um adequado intercâmbio de informações sobre os casos e queixas recebidos.
3. A Comissão promoverá essa cooperação, designadamente através da organização conjunta de eventos de rede e da criação de meios técnicos de ligação com essas redes e pontos de contacto, tal como indicado no ponto 1 ⁽³⁾.

X. PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS E CONFIDENCIALIDADE

O tratamento de dados pessoais para efeitos da presente recomendação, incluindo nomeadamente os requisitos de transparência e os direitos das pessoas em causa, é regido pelo Regulamento IML. Em consonância com esse regulamento, deverá aplicar-se o seguinte:

1. Os requerentes deverão poder apresentar as suas queixas à SOLVIT através de uma interface pública ligada ao Sistema de Informação do Mercado Interno, colocada à sua disposição pela Comissão. Os requerentes não têm acesso à base de dados SOLVIT.
2. O centro de origem e o centro responsável deverão ter acesso à base de dados SOLVIT e poder tratar o caso em que estão envolvidos através desta base de dados, o que inclui o acesso aos dados pessoais do requerente.

⁽¹⁾ *Complaint Handling/Accueil des Plaignants* - Sistema de registo de queixas da Comissão.

⁽²⁾ COM(2007) 502 final.

⁽³⁾ No momento da adoção da presente recomendação estão estabelecidos meios técnicos de ligação com A sua Europa - Aconselhamento e estão a ser desenvolvidos meios técnicos de ligação com o Europe Direct.

3. Os restantes centros SOLVIT, não envolvidos num caso específico, bem como a Comissão, apenas deverão ter acesso de leitura a informações anónimas sobre o caso.
 4. O centro de origem deverá, em geral, divulgar a identidade do requerente ao centro responsável, para facilitar a resolução do problema. O requerente deverá ser informado deste facto no início do processo e ter a possibilidade de se opor, não devendo nesse caso a sua identidade ser divulgada.
 5. A informação fornecida pelo requerente deverá apenas ser utilizada pelo centro responsável e pelas autoridades públicas envolvidas pela queixa com o objetivo de tentar resolver o caso. Os funcionários responsáveis pelo caso deverão processar os dados pessoais apenas para os efeitos para os quais aqueles foram transmitidos. Deverão também ser tomadas medidas adequadas para proteger as informações sensíveis do ponto de vista comercial que não incluem dados pessoais.
 6. Um caso apenas poderá ser transferido para outra rede de resolução de problemas ou organização com o consentimento do requerente.
 7. Os funcionários da Comissão apenas deverão ter acesso aos dados pessoais dos requerentes se tal for necessário para:
 - a) Evitar um tratamento em paralelo do mesmo problema apresentado à Comissão ou a outra instituição da União através de outro procedimento;
 - b) Oferecer um aconselhamento jurídico informal nos termos da secção VI;
 - c) Decidir sobre o possível seguimento dos casos já tratados pela SOLVIT;
 - d) Resolver questões técnicas que afetam a base de dados SOLVIT.
 8. Os dados pessoais relacionados com casos SOLVIT deverão ser bloqueados no Sistema de Informação do Mercado Interno 18 meses após o encerramento de um caso SOLVIT. Deverá ser mantida uma descrição anónima dos casos SOLVIT na base de dados SOLVIT, que poderá ser utilizada para fins estatísticos, de elaboração de relatórios e de definição de políticas.
- #### XI. OUTRAS DISPOSIÇÕES
- A presente recomendação substitui a Recomendação 2001/893/CE. Todas as referências à Recomendação 2001/893/CE devem ser entendidas como referências à presente recomendação.
- #### XII. DATA DE APLICAÇÃO E DESTINATÁRIOS
- A presente recomendação é aplicável a partir de 1 de outubro de 2013.
- Os destinatários da presente recomendação são os Estados-Membros.
- Feito em Bruxelas, em 17 de setembro de 2013.
- Pela Comissão*
Michel BARNIER
Membro da Comissão
-