

Parecer do Comité Económico e Social Europeu sobre a Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões — Reforçar os direitos das vítimas na UE

[COM(2011) 274 final]

e a Proposta de directiva do Parlamento Europeu e do Conselho que estabelece normas mínimas relativas aos direitos, ao apoio e à protecção das vítimas da criminalidade

[COM(2011) 275 final — 2011/0129 (COD)]

(2012/C 43/09)

Relatora: **Kathleen WALKER SHAW**

Em 18 de Maio de 2011 e em 29 de Junho de 2011, respectivamente, a Comissão Europeia e o Conselho decidiram, nos termos do artigo 304.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia, consultar o Comité Económico e Social Europeu sobre a

Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões — Reforçar os direitos das vítimas na UE

COM(2011) 274 final

e a

Proposta de directiva do Parlamento Europeu e do Conselho que estabelece normas mínimas em matéria de direitos, apoio e protecção das vítimas da criminalidade

COM(2011) 275 final.

Foi incumbida da elaboração dos correspondentes trabalhos a Secção Especializada de Emprego, Assuntos Sociais e Cidadania, que adoptou o parecer em 8 de Novembro de 2011.

Na 476.ª reunião plenária de 7 e 8 de Dezembro de 2011 (sessão de 7 de Dezembro), o Comité Económico e Social Europeu adoptou, por 142 votos a favor e 4 abstenções, o seguinte parecer:

1. Conclusões e recomendações

1.1 O CESE insta a Comissão a avaliar mais aprofundadamente o impacto da crise nas vítimas da criminalidade e a apresentar medidas de acompanhamento com base nas suas conclusões.

1.2 Manifesta-se preocupado com o reduzido nível de confiança das vítimas no sistema de justiça penal e reconhece a necessidade de defender os interesses das vítimas, particularmente das vítimas recorrentes, e de desenvolver a confiança dos cidadãos para interromper o ciclo da vitimização. Solicita à Comissão que pondere medidas de acompanhamento e formas de financiamento para apoiar este esforço.

1.3 O CESE sugere que a Comissão altere a definição de «vítima» para reforçar os direitos e o reconhecimento da família ou dos representantes da vítima.

1.4 Exorta a Comissão a efectuar uma análise exaustiva da protecção das vítimas que sofrem danos no trabalho devido a actos criminosos e a apresentar medidas de acompanhamento para apoiar os direitos mínimos e o reconhecimento deste fenómeno em toda a UE, tanto no sector privado como no sector público.

1.5 Recomenda à Comissão que proceda a uma análise aprofundada sobre as vítimas de infracções rodoviárias e proponha medidas destinadas a garantir justiça, apoio e indemnização.

1.6 O CESE sugere que a Comissão introduza nas suas propostas salvaguardas mais eficazes para combater a discriminação directa e indirecta das vítimas.

1.7 Preconiza uma mudança cultural de fundo para que o papel da vítima seja reconhecido. Caberá secundar este processo formando profissionais a todos os níveis do sistema judicial e de outras autoridades competentes, respeitando, no entanto, o princípio da subsidiariedade. Há que incluir nesse processo de mudança o tratamento dado às vítimas pelos meios de comunicação social, e medidas para impedir a exploração das vítimas para fins políticos.

1.8 O CESE aceita que algumas vítimas são particularmente vulneráveis e necessitam de um tratamento específico. Porém, entende que, em vez de identificar determinadas «vítimas vulneráveis» — potencialmente criando uma hierarquia das vítimas —, a Comissão deve propor que todas as vítimas da criminalidade tenham acesso a medidas especiais através de uma avaliação individual, em conformidade com os procedimentos nacionais,

para determinar a sua vulnerabilidade em função das suas características pessoais, da natureza do crime e da relação com o suspeito.

1.9 O CESE apela a medidas de acompanhamento para reforçar e formalizar a rede de serviços de apoio às vítimas em toda a UE e sugere que essa rede seja financiada de forma coerente através do orçamento da UE. Recomenda igualmente que o papel dos serviços de apoio seja ampliado a fim de apoiar as vítimas da criminalidade e as suas famílias no regresso ao país no caso de incidentes ocorridos no estrangeiro. Entende também que os serviços de apoio às vítimas devem ser flexíveis e capazes de canalizar recursos a nível regional para zonas potencialmente problemáticas.

1.10 O CESE reconhece o papel mais amplo da sociedade civil no desenvolvimento de medidas práticas para apoiar as vítimas da criminalidade e incentiva a Comissão a apresentar medidas de acompanhamento e formas de financiamento para facilitar a consecução deste objectivo.

1.11 Insta a Comissão a introduzir, na próxima revisão da directiva, melhorias amplas e necessárias nas disposições relativas à indemnização das vítimas, incluindo a possibilidade de um regime de indemnização das vítimas da criminalidade a nível da UE. Convida a Comissão a deixar claro aos Estados-Membros que a directiva estabelece as normas e os direitos mínimos, o que permite que a regulamentação nacional de execução preveja uma maior protecção.

1.12 O CESE regozija-se com as propostas relativas à justiça reparadora e insta a Comissão a apoiar o financiamento de projectos-piloto para desenvolver normas e organizar formações nesta matéria em toda a UE.

1.13 O CESE insta a Comissão Europeia a adoptar procedimentos uniformes para o transporte e repatriamento dos restos mortais das vítimas transfronteiras, dentro de prazos limitados e claramente definidos⁽¹⁾, os quais teriam prioridade sobre as regras nacionais ou regionais.

2. Introdução

2.1 O pacote de propostas apresentado pela Comissão em 18 de Maio de 2011 amplia as medidas relativas aos direitos das vítimas já adoptadas a nível da UE. As propostas visam conferir direitos claros e concretos às vítimas da criminalidade e assegurar-lhes reconhecimento, respeito, protecção, apoio e acesso à justiça, independentemente do seu lugar de proveniência e de residência na UE.

⁽¹⁾ O CESE recomenda 28 dias, o que deixaria um prazo suficiente para a investigação forense e para a análise do ADN por 2 patologistas, incluindo um pedido de relatório independente pelo consulado do país do defunto.

2.2 O CESE reconhece que o Tratado de Lisboa proporciona agora uma base jurídica clara para a UE estabelecer direitos mínimos e protecção para as vítimas da criminalidade. As propostas baseiam-se no Programa de Estocolmo⁽²⁾ e no seu Plano de Acção⁽³⁾, e são consentâneas com o roteiro de Budapeste⁽⁴⁾.

2.3 O CESE saúda o facto de a Presidência polaca ter dado prioridade ao reforço da segurança na UE, bem como os esforços envidados pela Presidência para fazer avançar os trabalhos do Conselho sobre o pacote relativo aos direitos das vítimas.

2.4 O CESE realizou uma vasta série de trabalhos relevantes neste domínio, incluindo pareceres sobre a indemnização das vítimas da criminalidade⁽⁵⁾, o tráfico de seres humanos⁽⁶⁾, o abuso e a exploração sexual das crianças e a pornografia infantil⁽⁷⁾, os direitos da criança⁽⁸⁾, a política antiterrorista da UE⁽⁹⁾, a inclusão digital⁽¹⁰⁾ e o cibercrime⁽¹¹⁾.

3. Observações na generalidade

3.1 O CESE salienta que os Estados-Membros não podem ignorar o impacto da actual crise económica e financeira neste domínio e têm de entender a dinâmica da criminalidade neste contexto. Devido às duras medidas de austeridade, muitos Estados-Membros estão a reduzir os serviços de polícia, os cuidados de saúde e a assistência social, as organizações comunitárias e o financiamento de serviços de apoio às vítimas e a outras ONG neste domínio. Além disso, estão a agravar-se as desigualdades existentes. É provável que o aumento contínuo dos níveis de pobreza e de desemprego gere mais problemas sociais e seja um potencial catalisador para o crime.

3.2 Os números das vítimas da criminalidade à escala europeia são alarmantes. Todos os anos, a população é vítima directa de mais de 75 milhões de crimes. É inaceitável que a maioria dos crimes atinja uma mesma pequena percentagem de vítimas, que são repetidamente visadas. As vítimas residem tipicamente em zonas com taxas de criminalidade elevadas, um grande sentimento de insegurança e um número reduzido de denúncias. Aproximadamente 90 % dos crimes perpetrados nestas comunidades não são denunciados.

3.3 Melhorar o apoio às vítimas da criminalidade na UE é um pilar fundamental para desenvolver um espaço de liberdade, segurança e justiça para os cidadãos europeus. Trata-se de uma questão vital dado o número crescente de pessoas que viajam ou circulam na UE para viver ou trabalhar, tendência que deverá continuar.

⁽²⁾ http://www.consilium.europa.eu/uedocs/cms_data/docs/pressdata/en/ec/111877.pdf.

⁽³⁾ COM(2010) 171 final.

⁽⁴⁾ Adoptado pelo Conselho de Ministros em 10 de Junho de 2011.

⁽⁵⁾ JO C 95 de 23.4.2003, pp. 40-44.

⁽⁶⁾ JO C 51 de 17.2.2011, pp. 50-54.

⁽⁷⁾ JO C 325 de 30.12.2006, pp. 60-64; JO C 317 de 23.12.2009, pp. 43-48; JO C 48 de 15.2.2011, pp. 138-144.

⁽⁸⁾ JO C 325 de 30.12.2006, pp. 65-70.

⁽⁹⁾ JO C 218 de 23.7.2011, p. 91.

⁽¹⁰⁾ JO C 318 de 29.10.2011, pp. 9-18.

⁽¹¹⁾ JO C 97 de 28.4.2007, pp. 21-26.

3.4 O CESE saúda o facto de as propostas permitirem aos cidadãos denunciarem no seu Estado-Membro de residência crimes sofridos noutros Estados-Membros. Tal reveste importância particular em caso de lesões ou de acidentes graves ou ainda para as famílias, em caso de morte.

3.5 O CESE apoia a abordagem horizontal da directiva, que abrange os direitos de todas as vítimas.

3.6 É importante que as propostas reconheçam o sofrimento e as dificuldades enfrentados pela família da vítima e pela própria vítima, mas tal terá de se reflectir de modo mais coerente no conjunto das propostas.

3.7 Tais situações têm consequências físicas, emocionais e financeiras devastadoras que requerem a prestação de apoio tanto às vítimas como às respectivas famílias, que têm um papel fulcral no apoio às vítimas, no contacto com as autoridades, no tratamento dos aspectos relacionados com a assistência médica, nos imbrólios administrativos, na perseguição dos suspeitos e na obtenção de justiça e de reparação.

3.8 O CESE reputa necessário reconhecer as dificuldades e as pressões adicionais a que estão sujeitas as vítimas e as respectivas famílias nas situações transfronteiras, em que são confrontadas com línguas, procedimentos e culturas diferentes e não familiares, que se poderão afigurar obstáculos insuperáveis.

3.9 Em termos mais gerais, 50 % das vítimas da criminalidade não denuncia o crime à «autoridade competente». Há várias razões possíveis para isso, nomeadamente o facto de as vítimas não compreenderem o sistema de apresentação de queixas ou de terem pouca confiança nas autoridades que prestam ajuda, protecção e apoio na obtenção de justiça ou de reparação. O CESE gostaria que as propostas se traduzissem em medidas práticas para suprir a falta de confiança das vítimas no sistema judicial.

3.10 Há estudos que confirmam ⁽¹²⁾ que as medidas existentes não conseguiram resolver os principais problemas práticos e técnicos que as vítimas e as suas famílias enfrentam quando estão mais vulneráveis e necessitam de ajuda.

3.11 Estas propostas constituem um passo importante no sentido de dar prioridade à vítima e à sua família, assegurando que obtêm reconhecimento, tratamento digno e respeito e que recebem a protecção, o apoio e o acesso à justiça a que têm direito. Em tais situações de vulnerabilidade, não deverão sentir que estão sozinhas.

4. Observações na especialidade

4.1 Actualmente, as disposições em vigor nos diferentes Estados-Membros apresentam grandes disparidades em termos de

força e de eficácia. É necessária uma mudança de fundo para assegurar níveis aceitáveis de apoio, de protecção e de direitos em que os cidadãos possam confiar tanto no seu país de origem como noutros Estados-Membros. É inaceitável que o nível de apoio prestado a uma vítima dependa de modo aleatório do local na UE onde ocorreu o incidente.

4.2 O CESE reconhece que os seus membros se encontram numa posição única para contribuir para uma aplicação eficaz destas propostas. Relativamente às medidas de acompanhamento referidas na comunicação, apela à Comissão para que continue a colaborar com o CESE no sentido de encorajar as organizações que elas representam a desenvolver, sempre que se justifique, estruturas, políticas e práticas concretas para prestar um apoio mais sistemático e eficaz às vítimas da criminalidade e às suas famílias.

4.3 Reconhecimento e protecção

4.3.1 O âmbito da definição de «vítima» apresentada na directiva apenas se estende aos «familiares de uma pessoa cuja morte tenha resultado de um crime». O CESE entende que esta formulação é demasiado redutora e ignora o facto de muitas vítimas sobreviventes ficarem tão gravemente feridas que necessitam de um elevado grau de apoio para exercerem a sua capacidade jurídica no momento de apresentar queixa ou de mover uma acção judicial para obter justiça e reparação, cabendo aos familiares ou a outras pessoas encarregadas de prestar assistência fazê-lo, pelo que estes também deverão ser reconhecidos. O CESE sugere uma alteração ao documento COM(2011) 275, artigo 2.º (Definições) no sentido de incluir uma subalínea iii) no n.º 2, alínea a): «a pessoa reconhecida-habilitada a prestar assistência, seja ele um familiar ou um empregado de uma vítima que necessite de um elevado grau de apoio para exercer a sua capacidade jurídica antes ou depois do crime».

4.3.2 Não obstante os esforços envidados para assegurar a conformidade das propostas com as normas em matéria de saúde e de segurança no trabalho, o CESE exprime preocupação pelo facto de elas ignorarem a questão da protecção das vítimas de comportamentos criminosos que sofrem danos no trabalho, incluindo as pessoas que trabalham nos transportes rodoviários ou noutras formas de transporte. Os Estados-Membros divergem na forma como determinam o que constitui uma infracção penal em termos de violações dos direitos e das normas de protecção no local de trabalho. Isto pode comprometer a garantia de aplicação de normas mínimas em toda a UE e também tem implicações para os trabalhadores destacados. O CESE insta a Comissão a analisar esta questão de modo exaustivo e preconiza medidas de acompanhamento para apoiar os direitos mínimos das vítimas de comportamentos criminosos no trabalho, tanto no sector público como no privado.

4.3.3 O CESE receia que a definição de vítima enquanto «pessoa física» possa excluir organizações ou empresas vítimas da criminalidade do exercício dos seus direitos ao abrigo da directiva. Sugere que a Comissão realize um estudo para avaliar a necessidade de acções específicas neste domínio, particularmente no que respeita às pequenas e médias empresas, para melhorar a protecção contra a vitimização recorrente.

⁽¹²⁾ COM (2011) 274 final e SEC(2011) 580.

4.3.4 O CESE entende que a Comissão não abordou adequadamente o problema fundamental da discriminação directa e indirecta das vítimas, incluindo a discriminação cultural, e sugere que a Comissão introduza nas propostas salvaguardas mais eficazes para tratar desta questão. Podem ocorrer casos em que as pessoas são duplamente vítimas – de actos criminosos e de discriminação – quando são o alvo de abusos em razão da raça, religião, crença, orientação sexual, deficiência, género ou origem social, o que é uma das principais razões para a elevadíssima taxa de criminalidade não denunciada. Nessas situações, as vítimas podem ser objecto de discriminação por parte das autoridades e do sistema judicial devido a tratamento inaceitável, ou ao ser-lhes negada credibilidade, dignidade, respeito e reconhecimento.

4.3.5 O CESE apela a uma mudança cultural de fundo que aceite o papel da vítima no sistema judicial. Assegurar a formação adequada dos profissionais neste domínio constitui um importante primeiro passo, sem prejuízo do princípio da subsidiariedade. O CESE recomenda que a Comissão financie programas destinados a lograr esta mudança de paradigma cultural nos organismos pertinentes.

4.3.6 A protecção das vítimas da criminalidade assume importância fundamental nas propostas. Ela é particularmente importante quando as vítimas e as famílias se encontram na proximidade dos acusados ou no mesmo edifício que eles, seja em hospitais, tribunais ou esquadras de polícia. Há que adoptar procedimentos normalizados para assegurar (em vez de «adoptar progressivamente», como referem as propostas) a ausência de contacto entre a vítima e a sua família e os suspeitos, disponibilizando-lhes espaços separados com serviços separados.

4.3.7 Evitar que as pessoas se tornem potenciais vítimas também é importante. O CESE exorta a Comissão a apoiar o controlo de novas formas emergentes de vitimização, como o cibercrime, e avalie as medidas a tomar para proteger e apoiar as vítimas. Desenvolver projectos que tirem partido do sucesso de programas como o Daphne para reforçar a sensibilização para eventuais ameaças e tomar medidas preventivas em caso de ameaça é fundamental para reduzir o número de vítimas.

4.3.8 As estatísticas mostram que, depois de serem vítimas de um crime, as pessoas ficam muito mais vulneráveis a novas situações de vitimização. Muitas apresentam um historial de maus tratos, tendo sofrido abusos na infância em casa ou ao cuidado de instituições públicas ou outras. Muitas têm dificuldade em falar sobre a sua situação e em tomar medidas para denunciá-la. O CESE preconiza a adopção de medidas de acompanhamento e de financiamento europeu orientado para a consciencialização das vítimas e das testemunhas de actos criminosos, a fim de interromper o ciclo de vitimização recorrente e de desenvolver a confiança dos cidadãos, particularmente nas comunidades com níveis de criminalidade elevados.

4.3.9 Embora aceite que algumas vítimas são particularmente vulneráveis, nomeadamente as crianças e as pessoas com deficiência, necessitando de um tratamento específico, o CESE recebe que, ao identificar determinadas «vítimas vulneráveis», a Comissão possa incentivar a criação de uma hierarquia de vítimas, potencialmente levando a discriminar contra outras vítimas. Todas as vítimas são vulneráveis, e o CESE entende que seria melhor propor que todas as vítimas da criminalidade tivessem acesso a medidas especiais através de uma avaliação individual, em conformidade com os procedimentos nacionais, para determinar a sua vulnerabilidade em função das suas características pessoais, da natureza do crime e da relação com o suspeito. É essencial desenvolver metodologias que reconheçam e compreendam o ambiente social e as condições de vida das vítimas, prestando-lhes o apoio necessário. O CESE recomenda alterar o artigo 18.º do documento COM(2011) 275 da seguinte forma: suprimir os pontos 1, 2 e 5 e alterar em conformidade as referências e a formulação do resto do artigo, nomeadamente suprimindo os termos «todas as outras» da primeira linha do ponto 3.

4.3.10 O CESE saúda a proposta de regulamento sobre o reconhecimento mútuo de medidas de protecção em questões do foro civil e reconhece que é necessária legislação complementar à proposta de directiva CSL 00002/2010 relativa à decisão europeia de protecção (em matéria penal). O CESE faz notar que se alcançou um acordo entre o Conselho de Ministros e o Parlamento Europeu sobre esta proposta. O CESE entende que a utilização e o formato de ambas as medidas devem ser normalizados, na medida do possível, para facilitar o processo. Há que pôr em prática disposições para garantir a aplicação efectiva das medidas de protecção.

4.3.11 O CESE reconhece o papel positivo que os meios de comunicação social podem desempenhar na defesa e no reconhecimento dos direitos das vítimas. Espera que as propostas contenham disposições que assegurem um equilíbrio entre o reconhecimento deste papel positivo e a protecção da privacidade das vítimas e das suas famílias durante os processos judiciais, poupando-as a uma atenção mediática intrusiva e indesejada. Com demasiada frequência se publicam imagens, fotografias e dados pessoais sem consentimento, o que constitui uma invasão inaceitável da vida privada e familiar. É essencial zelar pelo respeito, a integridade e os direitos humanos das vítimas e das suas famílias quando elas estão mais vulneráveis. Em caso de violação de tais direitos, os meios de comunicação social responsáveis devem ser obrigados a reconhecê-la publicamente, conferindo-lhe a mesma visibilidade que ao crime sofrido pelas vítimas.

4.3.12 O CESE veria também com agrado referências nas propostas à obrigação de as agências públicas, e em particular a polícia, também protegerem a privacidade da vítima e da sua família. Tendo em conta que a polícia é a principal fonte de informação dos meios de comunicação social, este aspecto exige atenção. As recentes revelações chocantes sobre escutas telefónicas a vítimas e às suas famílias desencadearam um escândalo no Reino Unido. A UE tem de assegurar uma maior protecção às vítimas e às famílias neste domínio tanto a nível nacional como no estrangeiro.

4.4 *Direito à informação, direito a ser compreendido e direito a interpretação e a tradução*

4.4.1 O CESE saúda as propostas que visam dotar as vítimas de direitos claros e amplos de acesso a informações pertinentes específicas do seu processo e a obter dados actualizados sobre a evolução do mesmo. Perdem-se amiúde tempo, informações e provas preciosas nos processos, particularmente quando não é claro à partida se houve crime – por exemplo, no caso de pessoas desaparecidas, afogamentos, quedas ou mortes inexplicadas. Os atrasos podem ser superiores nos processos transfronteiras, particularmente quando não houve testemunhas do crime. Este facto não deverá gerar atrasos na prestação do apoio às vítimas e nas medidas de protecção. Os inquéritos que recorrem à Eurojust ou ao Tratado de Auxílio Judiciário Mútuo são limitados, na medida em que o último apenas diz respeito a questões penais. O CESE veria com agrado medidas de acompanhamento para encontrar formas de remover obstáculos a pedidos de abertura de uma investigação ou de um inquérito.

4.4.2 Saber onde obter informações e como denunciar uma ameaça ou um incidente é importante e, em situações transfronteiras, importa tornar essas informações mais acessíveis através das autoridades competentes, como a polícia, os consulados ou embaixadas, os hospitais e os serviços administrativos locais, e os respectivos sítios Internet. Estas informações também devem constar dos documentos de viagem das agências de viagens e das companhias aéreas, incluindo um duplicado com uma cópia destacável que os viajantes possam deixar com a família mais próxima ou com amigos.

4.4.3 Actualmente, a coordenação e a cooperação entre as autoridades competentes nos processos transfronteiras são insuficientes – com efeito, a diversidade cultural e jurídica gera amiúde obstáculos ou relutância por parte das autoridades em partilhar informações e em cooperar. O CESE preconiza um reforço da cooperação entre os ministérios dos Negócios Estrangeiros e da Justiça da UE para elaborar um memorando de entendimento que promova o intercâmbio de informações entre diferentes forças nacionais da polícia, através do pessoal consular, a fim de responder a dúvidas legítimas da vítima ou da sua família sobre um dado inquérito. As autoridades competentes deveriam então comprometer-se a enviar o contacto da entidade ou do funcionário responsável pelo inquérito a um funcionário da outra jurisdição que possa contactar a vítima e a sua família para prestar informações, impondo as devidas obrigações de confidencialidade, se necessário.

4.4.4 Em muitos países, as autoridades policiais e os juízes de instrução não dispõem de serviços de ligação às famílias e exigem que estas contratem um advogado para as representar antes de divulgarem informações, o que pode ser dispendioso e exceder os recursos de muitas famílias. O CESE recomenda que a Comissão pondere medidas de acompanhamento para desenvolver modelos de boas práticas neste domínio que possam ser adaptados de modo mais uniforme em toda a UE.

4.4.5 Os Estados-Membros devem ser obrigados a publicar informações de forma generalizada e regular sobre os direitos das vítimas e os locais onde podem obter apoio. Devem

também ser obrigados a cooperar à escala europeia, disponibilizando uma versão multilingue de tais informações, a fim de minimizar os custos.

4.4.6 O direito a compreender e ser compreendido é vital no exercício da justiça. O CESE sugere que os Estados-Membros realizem uma avaliação das necessidades de comunicação das vítimas e das famílias que participam no processo penal, a fim de lhes proporcionar o apoio de que precisam para conseguirem compreender e ser compreendidas.

4.4.7 O direito generalizado a dispor de serviços gratuitos de interpretação e de tradução no âmbito de um processo penal é um direito humano fundamental que assume importância crítica para as vítimas e as suas famílias nos processos transfronteiras. O CESE regozija-se com o facto de estes direitos estarem agora a ser alargados às vítimas. Não se justifica uma preocupação excessiva com os custos de tais serviços, uma vez que muitos Estados-Membros já os prestam às vítimas.

4.4.8 O CESE saúda a garantia de que as vítimas e as suas famílias têm o direito de contestar qualquer decisão que determine que esses serviços não são necessários, bem como o direito de apresentarem uma queixa se a qualidade da interpretação não for suficiente para exercerem os seus direitos nos processos. Como exige a Directiva 2010/64/CE relativa ao direito à interpretação e tradução em processo penal, o CESE apoia a adopção de um registo nacional de intérpretes e tradutores qualificados e solicita que este registo seja o instrumento reconhecido utilizado para este efeito pelos consultores jurídicos e pelas autoridades competentes. O CESE receia que alguns Estados-Membros possuam registos mas contratem agências para esses serviços, ignorando assim o registo e pondo em causa o espírito da directiva. Deseja, portanto, que se ponha fim a essas práticas.

4.5 *Acesso aos serviços de apoio às vítimas*

4.5.1 As propostas prevêem serviços mínimos que devem ser prestados em toda a UE, para que as vítimas da criminalidade e as suas famílias saibam o que podem esperar em termos de apoio oportuno e eficaz, independentemente do lugar onde se encontram, quando mais dele precisam. É essencial que tais serviços sejam gratuitos, confidenciais e prestados por pessoal altamente qualificado, quer se trate de serviços públicos ou privados.

4.5.2 O CESE está preocupado com o facto de os níveis e a qualidade actuais dos serviços de apoio às vítimas variarem muito consoante os Estados-Membros e não serem geralmente tão bem financiados como os serviços destinados a pessoas acusadas ou suspeitas de um crime. O CESE preconiza medidas de acompanhamento para reforçar e formalizar as normas, a qualidade e a cobertura geográfica das agências de apoio às vítimas em toda a UE, prevendo para o efeito um financiamento sólido e coerente no âmbito do orçamento da UE. Esta iniciativa ajudará a desenvolver economias de escala, reforçando programas conjuntos de formação em linha e estruturas de informação e de comunicação e promovendo o intercâmbio de boas práticas. Permitirá também um acompanhamento mais estruturado das vítimas, bem como a aplicação e o cumprimento do pacote legislativo de modo mais eficaz.

4.5.3 O direito das vítimas a serviços de apoio é crítico para assegurar a sua recuperação e acesso efectivo à justiça. Embora a crise financeira e económica tenha colocado sérias dificuldades a muitos Estados-Membros, eles não podem alhear-se dos seus deveres neste domínio. Devem pesar o custo da aplicação destes serviços em comparação com o custo da sua não aplicação, ou seja, o custo económico e social associado a vítimas e às respectivas famílias cujo processo de recuperação face ao crime sofrido seja extremamente moroso ou malogrado. Há vários países que financiam medidas nacionais de apoio às vítimas através de multas cobradas pelos crimes perpetrados. O CESE propõe que a Comissão Europeia financie um estudo sobre a eficácia desses sistemas tendo em vista o possível alargamento da sua aplicação.

4.5.4 O CESE reconhece que o número de vítimas da criminalidade varia consoante o Estado-Membro e a região. O aumento da população nas épocas altas de turismo aliado a uma agressividade sob a influência do álcool podem criar pressões adicionais. O CESE entende que o apoio deve ser suficientemente flexível para poder ser utilizado a nível regional e insta a Comissão e os Estados-Membros a ponderarem a possibilidade de canalizar recursos e medidas de apoio para melhorar a comunicação e os serviços em zonas problemáticas. Esta é uma questão particularmente importante quando o aumento do risco ou a ameaça de prática de crime violento diz sobretudo respeito a suspeitos e/ou a vítimas que não são da região ou do país em causa.

4.5.5 As obrigações jurídicas para garantir o encaminhamento das vítimas para os serviços de apoio e a prestação de tais serviços são fundamentais. Na UE, cabe geralmente à polícia encaminhar as vítimas para esses serviços. Todavia, actualmente, a grande maioria⁽¹³⁾ das vítimas não é posta em contacto com os serviços adequados, o que constitui o maior obstáculo à prestação de apoio às vítimas em toda a Europa.

4.5.6 Há outras autoridades competentes em contacto com as vítimas que também deverão ter a responsabilidade de, consoante os casos, encaminhar as vítimas para serviços de apoio como hospitais, embaixadas e consulados, escolas e serviços de alojamento. Saliente-se que tal não suscitaria problemas em relação aos direitos de protecção de dados.

4.5.7 Os serviços de apoio às vítimas já existentes não costumam ajudar as vítimas ou as famílias das vítimas de incidentes ocorridos no estrangeiro após o regresso ao país de origem. Há que colmatar esta lacuna. As vítimas podem demorar muito tempo a recuperar e podem enfrentar problemas de saúde persistentes e dificuldades jurídicas e administrativas após o regresso a casa. O CESE preconiza um alargamento das competências dos serviços de apoio às vítimas para poderem prestar apoio a este nível.

4.5.8 O CESE gostaria que a UE adoptasse medidas para financiar e apoiar a cooperação e o reforço de capacidades dos serviços de apoio às vítimas, bem como das autoridades policiais e judiciais, dos hospitais, dos sindicatos, das organizações não-governamentais e das empresas para reforçar a

participação da sociedade civil na prestação de um melhor apoio às vítimas da criminalidade e para promover boas práticas e medidas concretas neste domínio. Os voluntários que sofrem danos causados por comportamentos criminosos no decurso da prestação de apoio e de serviços também devem ser reconhecidos e apoiados como vítimas de actos criminosos.

4.5.9 Embora concorde que os sistemas judiciais e outras autoridades públicas pertinentes têm um papel essencial a desempenhar na protecção das vítimas e no apoio que lhes é prestado, o CESE entende que há margem para as empresas e organizações dos sectores pertinentes (agências de viagens, companhias de seguros, transportadoras aéreas, hotéis, bancos, empresas de telecomunicações móveis e outras empresas de telecomunicações, empresas de aluguer de automóveis e empresas de táxis, sindicatos e organizações não governamentais com funções sociais) desenvolverem, no âmbito de uma cooperação construtiva, estratégias e estruturas positivas e práticas para apoiar as vítimas e as suas famílias em momentos de crise. Estas iniciativas não devem ser encaradas como encargos, mas como oportunidades para desenvolver políticas positivas em matéria de responsabilidade social das empresas.

4.5.10 O CESE sugere que a Comissão realize um estudo sobre o sector dos seguros da UE para avaliar as coberturas, a protecção e as medidas de compensação de que beneficiam as vítimas de actos criminosos e de acidentes, a fim de promover boas práticas na prestação de apoio jurídico e administrativo justo e adequado e em matéria de indemnizações e de custos, permitindo assim que as vítimas e as suas famílias participem nos procedimentos penais. Há que avaliar a clareza dos termos relativos às condições e aos riscos não cobertos pelas apólices de seguro, tendo em consideração os diferentes níveis de literacia e de educação, bem como eventuais deficiências dos clientes. Importa explicitar devidamente cláusulas de exclusão total ou parcial no caso de seguros de férias quando o segurado tiver consumido álcool e contribuído dessa forma para um incidente. Ao mesmo tempo, as companhias de seguros devem ser encorajadas a adoptar uma posição equilibrada neste domínio, dado que muita gente consome álcool de forma moderada em férias, e a considerar a aplicação de medidas estabelecidas para medir a taxa de alcoolemia, como as aplicadas à condução sob o efeito do álcool. Os Estados-Membros continuam a ser obrigados a reparação, nos termos da directiva relativa à indemnização das vítimas da criminalidade. Contudo, isto não isenta as companhias de seguros de cumprirem a sua responsabilidade principal.

4.5.11 O CESE entende que deve ser criado um grupo de acompanhamento a nível da UE, que inclua as vítimas e as suas famílias, grupos de apoio às vítimas e organizações não-governamentais conexas, sindicatos e representantes das empresas para apoiar um controlo permanente, desenvolver a formação e impulsionar a mudança cultural no que respeita ao tratamento das vítimas.

4.5.12 Sempre que necessário, o apoio aos direitos das vítimas deve ser integrado noutras políticas e propostas legislativas da UE. Esta medida ajudaria a avançar neste domínio.

⁽¹³⁾ Segundo dados da *Victim Support Europe*.

4.6 *Justiça e reparação*

4.6.1 É necessário um maior equilíbrio entre os direitos dos acusados e os direitos das vítimas. Actualmente, as vítimas não são tão bem apoiadas e têm menos direitos. O CESE insta a Comissão e os Estados-Membros a adoptarem medidas para proporcionarem recursos efectivos às vítimas se estas não beneficiarem de informações, apoio e outros direitos e disposições mínimos previstos na directiva.

4.6.2 O direito da vítima a ser ouvida durante o processo penal e a apresentar provas é uma questão de direitos humanos e de justiça efectiva. Este direito já é aplicado em alguns Estados-Membros e é necessário que o seja em toda a UE. Neste contexto, a legislação da UE deve ter em conta e encorajar vivamente o estabelecimento de programas eficazes de protecção das testemunhas.

4.6.3 Os direitos dos acusados têm de ser assegurados, mas os legítimos interesses da vítima e da sua família precisam de ser reconhecidos e apoiados. As vítimas devem ter o mesmo nível de apoio jurídico e administrativo. O CESE saúda o reconhecimento do direito das vítimas ao apoio judiciário se tiverem o estatuto de partes no processo penal, o que lhes permite exercer os seus direitos ao abrigo da directiva. O CESE entende que este apoio deve também ser disponibilizado à família e à pessoa reconhecidamente habilitada a prestar assistência a uma vítima que tenha falecido ou necessite de um elevado grau de apoio para exercer a capacidade jurídica para participar no processo penal e solicita à Comissão que realize uma análise das disposições em matéria de ajuda e assistência jurídicas para as vítimas e para as suas famílias em toda a Europa que sustente possíveis medidas futuras destinadas a alargar o apoio neste domínio.

4.6.4 O CESE está preocupado com os entraves significativos que subsistem em determinados Estados-Membros no que toca ao repatriamento das vítimas falecidas. Os familiares das vítimas muitas vezes não são autorizados a repatriar os seus entes queridos para as exéquias ou têm de esperar anos e sujeitar-se a procedimentos jurídicos complexos até que os restos mortais sejam libertados. Isto acrescenta um sofrimento e uma frustração enormes ao pesar das famílias. O CESE recomenda que a Comissão adopte procedimentos uniformes para o transporte e repatriamento dos restos mortais das vítimas transfronteiras, dentro de prazos limitados e claramente definidos⁽¹⁴⁾, os quais teriam prioridade sobre as regras nacionais ou regionais.

4.6.5 O CESE saúda o direito ao reembolso de despesas de viagem, alojamento e subsistência suportadas pelas vítimas quando assistem a um julgamento, quer como testemunhas, quer como vítimas. O CESE compreende que esta disposição inclua a família de uma vítima de homicídio, mas esperaria que ela se aplicasse de forma mais ampla às famílias e às pessoas habilitadas a prestar assistência às vítimas que necessitam de um elevado grau de apoio para exercer a sua capacidade jurídica e que as despesas fossem pagas pelo Estado.

4.6.6 O reconhecimento por escrito da denúncia de um crime deve ser uma norma mínima essencial. Em conformidade com a decisão do Tribunal Europeu dos Direitos do Homem, as vítimas devem também ter direito a uma investigação adequada da sua queixa pelo Estado.

4.6.7 O CESE entende que, nos casos de crimes cometidos por um suspeito noutra Estado-Membro, devem existir disposições que assegurem que os procedimentos de extradição não sejam prejudicados pelos procedimentos nacionais relativos ao mesmo suspeito se os procedimentos nacionais forem menos rigorosos do que os que se aplicam no estrangeiro. Eles devem ser acelerados ou adiados até os procedimentos estrangeiros serem concluídos.

4.6.8 O CESE entende que, no caso de se decidir não deduzir acusação, deve existir o direito a uma revisão independente da decisão. Seria muito mais eficaz se a vítima tivesse o direito a ser consultada sobre a decisão de deduzir acusação.

4.6.9 O CESE reconhece que uma indemnização financeira não pode anular os danos causados por um crime e que, muitas vezes, reconhecer e respeitar a vítima é muito importante. As vítimas têm um direito instituído a uma reparação mas, em muitas ocasiões, desconhecem esse direito ou são dissuadidos pelo complicado processo de apresentação de queixas. A obtenção de reparação por crimes nos processos transfronteiras é muitas vezes impossível a não ser que a vítima ou a família instaure um processo civil em tribunal estrangeiro, o que é complexo e dispendioso. É preciso fazer mais para assegurar que as vítimas possam apresentar queixas mais fácil e gratuitamente. O CESE insta a Comissão a avançar com a revisão da directiva relativa à indemnização das vítimas e a introduzir as profundas e necessárias melhorias nesta matéria, nomeadamente a possibilidade de um regime de reparação das vítimas de actos criminosos.

4.6.10 No quadro da revisão acima referida, o CESE solicita à Comissão que analise especificamente a questão da indemnização de vítimas de infracções rodoviárias. O CESE observa os bons exemplos de reparação das vítimas e de apoio que lhes é prestado em alguns Estados-Membros. São países em que, por exemplo, uma parte considerável dos montantes cobrados através de multas por infracções rodoviárias é gasta no apoio às vítimas e na reparação de danos. Tendo em conta que os acidentes rodoviários são responsáveis pela maior parte dos casos de deficiência, as organizações que representam as pessoas com deficiências devem ser envolvidas na concepção, aplicação e gestão destes regimes de reparação.

4.6.11 Deve considerar-se a hipótese de adiantamentos para ajudar as vítimas e as suas famílias imediatamente após um acidente, cujos custos podem ser particularmente elevados.

4.6.12 O CESE congratula-se com as propostas em matéria de justiça reparadora constantes da directiva, mas entende que a definição é demasiado redutora, devendo deixar claro que há

⁽¹⁴⁾ Ver nota de pé de página n.º 1.

várias formas de obter justiça reparadora que não implicam necessariamente que as partes se encontrem. O CESE confirma que as pretensões e a protecção da vítima e da sua família têm de ser a prioridade em todos os casos. São essenciais salvaguardas sólidas e são bem-vindas disposições que assegurem que o Estado facilita o encaminhamento das vítimas para serviços de apoio com formação adequada. O CESE assinala que actualmente muito poucos Estados-Membros financiam a justiça reparadora e recomenda que a Comissão apoie projectos-piloto para desenvolver normas e formação na matéria, a fim de gerar economias de escala e apoiar o intercâmbio de boas práticas.

4.6.13 O CESE observa que é vendida todos os anos pelas instâncias policiais e judiciais, em toda a UE, uma grande quantidade de «artigos roubados», que a polícia não devolveu aos seus proprietários. Os atrasos inaceitáveis na devolução desses artigos constituem outro problema⁽¹⁵⁾. O CESE veria com agrado o reforço das disposições relativas à devolução de artigos, obrigando as autoridades a disponibilizar informações

específicas e os contactos da entidade responsável pelos artigos e assegurando que estes sejam devolvidos num prazo curto e pré-determinado.

4.7 *Aplicação e cumprimento*

4.7.1 O incumprimento das disposições desta directiva tem consequências económicas e sociais consideráveis, não apenas para as vítimas e para as suas famílias, mas também para as economias dos Estados-Membros em termos de dias de trabalho perdidos e de pressão sobre os serviços de saúde e outros serviços sociais e jurídicos. É vital, portanto, que estas novas medidas de apoio às vítimas e às suas famílias sejam adequadamente aplicadas para uma melhor e mais rápida recuperação.

4.7.2 O CESE entende que as propostas deveriam incluir medidas fortes para assegurar o respeito de normas mínimas em toda a UE. Tal exige mecanismos que garantam um controlo sustentado e um real cumprimento com as concomitantes sanções dissuasoras de incumprimentos.

Bruxelas, 7 de dezembro de 2011

O *Presidente*
do *Comité Económico e Social Europeu*
Staffan NILSSON

⁽¹⁵⁾ Os serviços de apoio às vítimas na Europa recebem amiúde queixas de vítimas relacionadas com atrasos na devolução dos bens às vítimas por parte de instâncias responsáveis pela aplicação da lei.