

REGULAMENTO DELEGADO (UE) 2022/2117 DA COMISSÃO**de 13 de julho de 2022****que complementa o Regulamento (UE) 2020/1503 do Parlamento Europeu e do Conselho no que diz respeito às normas técnicas de regulamentação que especificam os requisitos, os formatos normalizados e os procedimentos relativos ao tratamento de queixas****(Texto relevante para efeitos do EEE)**

A COMISSÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia,

Tendo em conta o Regulamento (UE) 2020/1503 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 7 de outubro de 2020, relativo aos prestadores europeus de serviços de financiamento colaborativo às entidades, e que altera o Regulamento (UE) 2017/1129 e a Diretiva (UE) 2019/1937 ⁽¹⁾, nomeadamente o artigo 7.º, n.º 5, terceiro parágrafo,

Considerando o seguinte:

- (1) No interesse da proteção dos investidores, bem como para promover um sistema eficaz de governo interno, os prestadores de serviços de financiamento colaborativo devem facultar aos seus clientes, no seu sítio Web, um acesso fácil a uma descrição clara, compreensível e atualizada do seu procedimento de tratamento de queixas.
- (2) A fim de evitar procedimentos divergentes de tratamento de queixas entre os prestadores de serviços de financiamento colaborativo a nível da União, os clientes devem poder apresentar as suas queixas utilizando formatos normalizados harmonizados.
- (3) A fim de assegurar um nível adequado de proteção dos investidores, é conveniente exigir que os prestadores de serviços de financiamento colaborativo assegurem que os autores de queixas sejam autorizados a apresentar queixas, pelo menos, na língua utilizada pelos prestadores de serviços de financiamento colaborativo para promover os seus serviços ou ofertas de financiamento colaborativo na União.
- (4) A fim de assegurar um tratamento rápido e atempado das queixas, os prestadores de serviços de financiamento colaborativo devem acusar a receção de qualquer queixa e informar o respetivo autor, no prazo de 10 dias úteis a contar da receção da queixa, da admissibilidade da mesma. Após o aviso de receção da queixa, o respetivo autor deve receber os dados de contacto da pessoa ou do serviço a contactar para eventuais questões relacionadas com a queixa, bem como um prazo indicativo dentro do qual se possa esperar uma decisão sobre a queixa. Caso uma queixa seja considerada inadmissível, o prestador de serviços de financiamento colaborativo deverá informar o autor dessa sua decisão e comunicar-lhe as razões da inadmissibilidade.
- (5) A fim de assegurar uma investigação rápida, atempada e correta das queixas, os prestadores de serviços de financiamento colaborativo devem, após a receção de uma queixa, avaliar se essa queixa é clara, completa e contém todos os elementos de prova e informações relevantes necessários para o seu tratamento. Caso seja necessário, devem ser solicitadas rapidamente informações adicionais. Os prestadores de serviços de financiamento colaborativo devem recolher e examinar todas as informações e elementos de prova relevantes relativos à queixa em causa. Os respetivos autores devem ser devidamente informados sobre o processo de tratamento das queixas.
- (6) A fim de assegurar um tratamento correto e eficaz das queixas, é necessário que as decisões sobre as queixas ponderem todas as questões levantadas pelo autor na sua queixa. Além disso, as queixas que apresentem circunstâncias análogas devem resultar em decisões coerentes, a menos que o prestador de serviços de financiamento colaborativo possa apresentar uma justificação objetiva para qualquer eventual desvio em relação a uma decisão anteriormente tomada.

⁽¹⁾ JO L 347 de 20.10.2020, p. 1.

- (7) A fim de assegurar um tratamento rápido das queixas, as decisões sobre queixas devem ser comunicadas ao respetivo autor o mais rapidamente possível e dentro do prazo fixado no procedimento de tratamento das queixas. Em circunstâncias excecionais em que o prestador de serviços de financiamento colaborativo não possa cumprir esse prazo, o autor da queixa deve ser informado dos motivos do atraso e da data em que a decisão será proferida.
- (8) Sempre que a decisão sobre uma queixa não dê resposta positiva à totalidade do pedido do seu autor, é conveniente que a decisão contenha uma fundamentação exaustiva e informações sobre as vias de recurso disponíveis.
- (9) A fim de assegurar interações eficientes, os prestadores de serviços de financiamento colaborativo devem comunicar com os autores das queixas numa linguagem clara e compreensível. As comunicações dos prestadores de serviços de financiamento colaborativo devem ser apresentadas por escrito e por via eletrónica ou, a pedido do autor da queixa, em papel.
- (10) O presente regulamento tem por base os projetos de normas técnicas de regulamentação apresentados pela Autoridade Europeia dos Valores Mobiliários e dos Mercados (ESMA) à Comissão.
- (11) A ESMA realizou consultas públicas abertas sobre os projetos de normas técnicas de regulamentação em que se baseia o presente regulamento, analisou os potenciais custos e benefícios a eles associados e solicitou o parecer do Grupo de Interessados do Setor dos Valores Mobiliários e dos Mercados criado em conformidade com o artigo 37.º do Regulamento (UE) n.º 1095/2010 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽²⁾.
- (12) A Autoridade Europeia para a Proteção de Dados foi consultada em conformidade com o artigo 42.º, n.º 1, do Regulamento (UE) 2018/1725 do Parlamento europeu e do Conselho ⁽³⁾, tendo emitido um parecer em 1 de junho de 2022,

ADOTOU O PRESENTE REGULAMENTO:

Artigo 1.º

Procedimentos para o tratamento de queixas

1. Para efeitos do presente regulamento, entende-se por «queixa» uma declaração de insatisfação dirigida a um prestador de serviços de financiamento colaborativo por um dos seus clientes relativamente à prestação de serviços de financiamento colaborativo.
2. Os procedimentos de tratamento de queixas a que se refere o artigo 7.º, n.º 1, do Regulamento (UE) 2020/1503 devem fornecer aos clientes dos prestadores de serviços de financiamento colaborativo informações claras e exatas e conter, pelo menos, todos os seguintes elementos:
 - a) As condições de admissibilidade das queixas;
 - b) A informação de que as queixas são registadas e tratadas gratuitamente;
 - c) Uma descrição pormenorizada da forma de apresentar queixas, incluindo:
 - 1) informação de que as queixas devem ser apresentadas utilizando o modelo normalizado constante do anexo,
 - 2) o tipo de informações e elementos de prova a fornecer pelo autor da queixa,
 - 3) a identidade e os dados de contacto da pessoa ou do serviço a quem devem ser dirigidas as queixas,
 - 4) a plataforma, o sistema ou o endereço eletrónico para o qual as queixas devem ser apresentadas,
 - 5) a língua ou línguas em que o autor da queixa está autorizado a apresentar uma queixa nos termos do artigo 2.º, n.º 2;

⁽²⁾ Regulamento (UE) n.º 1095/2010 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de Novembro de 2010, que cria uma Autoridade Europeia de Supervisão (Autoridade Europeia dos Valores Mobiliários e dos Mercados), altera a Decisão n.º 716/2009/CE e revoga a Decisão 2009/77/CE da Comissão (JO L 331 de 15.12.2010, p. 84).

⁽³⁾ Regulamento (UE) 2018/1725 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2018, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais pelas instituições e pelos órgãos e organismos da União e à livre circulação desses dados, e que revoga o Regulamento (CE) n.º 45/2001 e a Decisão n.º 1247/2002/CE (JO L 295 de 21.11.2018, p. 39).

- d) O processo para o tratamento de queixas, especificado nos artigos 3.º a 5.º,
- e) O prazo em que a decisão sobre a queixa é notificada ao autor da mesma.

3. Os prestadores de serviços de financiamento colaborativo podem alterar os procedimentos para o tratamento de queixas, se for conveniente. Devem publicar uma descrição atualizada desses procedimentos no seu sítio Web, bem como o modelo normalizado constante do anexo, e assegurar que tanto a descrição como esse modelo são facilmente acessíveis no seu sítio Web.

4. A descrição dos procedimentos para o tratamento de queixas e o modelo normalizado constante do anexo devem ser publicados em cada uma das línguas da ficha de informação fundamental sobre o investimento referida nos artigos 23.º e 24.º do Regulamento (UE) 2020/1503 ou das comunicações comerciais referidas no artigo 27.º, n.º 1, do mesmo regulamento.

Artigo 2.º

Formato normalizado e língua

1. Os prestadores de serviços de financiamento colaborativo devem garantir que os clientes podem apresentar queixas por via eletrónica, utilizando o modelo normalizado constante do anexo.
2. Os prestadores de serviços de financiamento colaborativo devem garantir que os clientes podem apresentar queixas em qualquer uma das línguas a que se refere o artigo 1.º, n.º 4.

Artigo 3.º

Aviso de receção e verificação da admissibilidade

1. Os prestadores de serviços de financiamento colaborativo devem acusar a receção de uma queixa e informar o autor da queixa sobre se a queixa é admissível, no prazo de 10 dias úteis a contar da sua receção. Se uma queixa não preencher as condições de admissibilidade a que se refere o artigo 1.º, n.º 2, alínea a), os prestadores de serviços de financiamento colaborativo devem fornecer ao autor da queixa uma explicação clara dos motivos da rejeição da queixa por inadmissibilidade.
2. O aviso de receção de uma queixa deve conter os seguintes elementos:
 - a) a identidade e os dados de contacto, incluindo o endereço de correio eletrónico e o número de telefone, da pessoa ou do serviço ao qual o autor da queixa pode dirigir qualquer questão relacionada com a sua queixa;
 - b) uma referência ao prazo referido no artigo 1.º, n.º 2, alínea e).

Artigo 4.º

Investigação de queixas

1. Após a receção de uma queixa admissível, os prestadores de serviços de financiamento colaborativo devem avaliar, sem demora injustificada, se a queixa é clara e completa. Em especial, devem avaliar se a queixa contém todas as informações e elementos de prova relevantes. Caso um prestador de serviços de financiamento colaborativo conclua que uma queixa é pouco clara ou incompleta, deve solicitar imediatamente quaisquer informações ou elementos de prova adicionais que sejam necessários para o tratamento adequado da queixa.
2. Os prestadores de serviços de financiamento colaborativo devem procurar recolher e examinar todas as informações e elementos de prova relevantes relativos à queixa em causa.
3. Os prestadores de serviços de financiamento colaborativo devem manter o autor da queixa devidamente informado sobre eventuais medidas adicionais tomadas para tratar a queixa e responder sem demora injustificada aos pedidos de informação razoáveis apresentados pelo autor da queixa.

*Artigo 5.º***Decisões**

1. Na sua decisão sobre uma queixa, o prestador de serviços de financiamento colaborativo deve ponderar todas as questões suscitadas na queixa e indicar os motivos que fundamentam o resultado da investigação. Essa decisão deve ser coerente com qualquer decisão anterior tomada pelo prestador de serviços de financiamento colaborativo relativamente a queixas análogas, a menos que o prestador de serviços de financiamento colaborativo possa justificar as razões pelas quais é extraída uma conclusão diferente.
2. Os prestadores de serviços de financiamento colaborativo devem comunicar a sua decisão sobre a queixa em causa ao seu autor o mais rapidamente possível e no prazo referido no artigo 1.º, n.º 2, alínea e).
3. Se, em situações excecionais, a decisão sobre uma queixa não puder ser comunicada no prazo referido no artigo 1.º, n.º 2, alínea e), os prestadores de serviços de financiamento colaborativo devem informar o autor da queixa dos motivos desse atraso e especificar a data da decisão.
4. Se a decisão não satisfizer o pedido do autor da queixa ou apenas o satisfizer parcialmente, a decisão deve expor exhaustivamente o motivo que justifica esse facto e conter informações sobre as vias de recurso disponíveis.

*Artigo 6.º***Comunicação com o autor da queixa**

1. Ao tratar as queixas, os prestadores de serviços de financiamento colaborativo devem comunicar com o autor da queixa numa linguagem clara e simples, de fácil compreensão.
2. As comunicações do prestador de serviços de financiamento colaborativo nos termos dos artigos 3.º a 5.º dirigidas ao autor da queixa devem ser efetuadas na língua em que o mesmo apresentou a sua queixa, desde que a língua utilizada pelo autor da queixa seja uma das línguas referidas no artigo 1.º, n.º 4. A comunicação deve ser efetuada por escrito por via eletrónica ou, a pedido do autor da queixa, em papel.

*Artigo 7.º***Entrada em vigor**

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

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

Feito em Bruxelas, em 13 de julho de 2022

Pela Comissão
A Presidente
Ursula VON DER LEYEN

ANEXO

Formato normalizado para a apresentação de queixas**APRESENTAÇÃO DE UMA QUEIXA**

(a enviar pelo cliente ao prestador de serviços de financiamento colaborativo)

1.a *Dados pessoais do autor da queixa:*

APELIDO/NOME DA ENTIDADE JURÍDICA	NOME PRÓPRIO	NÚMERO DE REGISTO E IDENTIFICADOR DE ENTIDADE JURÍDICA (SE DISPONÍVEL)

ENDEREÇO: RUA, NÚMERO, PISO (para as empresas, sede social)	CÓDIGO POSTAL	LOCALIDADE	PAÍS

TELEFONE	ENDEREÇO ELETRÓNICO

1.b *Dados de contacto (se diferentes de 1.a):*

APELIDO/NOME DA ENTIDADE JURÍDICA	NOME PRÓPRIO

ENDEREÇO: RUA, NÚMERO, PISO (para as empresas, sede social)	CÓDIGO POSTAL	LOCALIDADE	PAÍS

TELEFONE	ENDEREÇO ELETRÓNICO

2.a *Dados pessoais do representante legal (se aplicável) (uma procuração ou outro documento oficial como prova da nomeação do representante):*

APELIDO	NOME PRÓPRIO/NOME DA ENTIDADE JURÍDICA	NÚMERO DE REGISTO E IDENTIFICADOR DE ENTIDADE JURÍDICA (SE DISPONÍVEL)

ENDEREÇO: RUA, NÚMERO, PISO (para as empresas, sede social)	CÓDIGO POSTAL	LOCALIDADE	PAÍS

TELEFONE	ENDEREÇO ELETRÓNICO

2.b *Dados de contacto (se diferentes de 2.a):*

APELIDO/NOME DA ENTIDADE JURÍDICA	NOME PRÓPRIO

ENDEREÇO: RUA, NÚMERO, PISO (para as empresas, sede social)	CÓDIGO POSTAL	LOCALIDADE	PAÍS

TELEFONE	ENDEREÇO ELETRÓNICO

3. Informações sobre a queixa

3.a *Referência completa do investimento ou acordo a que se refere a queixa (ou seja, número de referência do investimento, nome do promotor do projeto/empresa ou projeto de financiamento colaborativo, outras referências das transações relevantes, etc.)*

--

3.b *Descrição do objeto da queixa (especificar claramente o objeto da queixa)*

--

Fornecer documentação comprovativa dos factos mencionados.

3.c *Data(s) dos factos que deram origem à queixa*

--

3.d *Descrição dos prejuízos, perdas ou danos causados (se relevante)*

3.e *Outras observações ou informações relevantes (se relevante)*

Em (local)

da- (data)
ta

ASSINATURA

AUTOR DA QUEIXA/REPRESENTANTE LEGAL

Documentação fornecida (assinalar a casa adequada):

<i>Procuração ou outro documento relevante</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Cópia dos documentos contratuais relativos aos investimentos que são objeto da queixa</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Outros documentos de apoio à queixa:</i>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>