

REGULAMENTO DELEGADO (UE) 2025/294 DA COMISSÃO

de 1 de outubro de 2024

que complementa o Regulamento (UE) 2023/1114 do Parlamento Europeu e do Conselho no que respeita às normas técnicas de regulamentação que especificam os requisitos, modelos e procedimentos para o tratamento pelos prestadores de serviços de criptoativos das reclamações recebidas

(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) 2023/1114 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 31 de maio de 2023, relativo aos mercados de criptoativos e que altera os Regulamentos (UE) n.º 1093/2010 e (UE) n.º 1095/2010 e as Diretivas 2013/36/UE e (UE) 2019/1937 ⁽¹⁾, nomeadamente o artigo 71.º, n.º 5, terceiro parágrafo,

Considerando o seguinte:

- (1) No interesse da proteção dos clientes, os prestadores de serviços de criptoativos devem proporcionar-lhes um acesso fácil, no seu sítio Web, a uma descrição clara, compreensível e atualizada do seu procedimento de tratamento de reclamações, bem como ao modelo normalizado constante do anexo nas línguas utilizadas pelo prestador de serviços de criptoativos para comercializar os seus serviços ou nas línguas que utiliza para comunicar com os clientes.
- (2) É necessário assegurar que os clientes possam apresentar as suas reclamações nas línguas utilizadas pelo prestador de serviços de criptoativos para comercializar os seus serviços ou para comunicar com os clientes, bem como nas línguas oficiais do Estado-Membro de origem e dos Estados-Membros de acolhimento que sejam também línguas oficiais da União.
- (3) Para evitar procedimentos divergentes de tratamento das reclamações por parte dos prestadores de serviços de criptoativos a nível da União, os clientes devem poder apresentar as suas reclamações utilizando formatos normalizados e harmonizados. No entanto, a fim de assegurar a máxima flexibilidade na apresentação de reclamações, o facto de os clientes não apresentarem as suas reclamações utilizando esse modelo não deve, por si só, constituir fundamento para que sejam rejeitadas.
- (4) A fim de assegurar um tratamento rápido e atempado das reclamações, os prestadores de serviços de criptoativos devem acusar a respetiva receção e informar o autor da reclamação sobre a admissibilidade da mesma sem demora injustificada. Após o aviso de receção da reclamação, o respetivo autor deve receber os dados de contacto da pessoa ou do serviço a contactar para eventuais questões relacionadas com a mesma, bem como um prazo indicativo dentro do qual se possa esperar uma decisão sobre a reclamação em causa. Caso uma reclamação tenha sido considerada inadmissível, o prestador de serviços de criptoativos deve 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 reclamações, os prestadores de serviços de criptoativos devem, após a receção de uma reclamação, avaliar se a mesma é clara, completa e contém todas as informações necessárias para o seu tratamento. Se for caso disso, os prestadores de serviços de criptoativos devem solicitar quaisquer informações adicionais sem demora injustificada. Os prestadores de serviços de criptoativos devem recolher e examinar todas as informações e elementos de prova relevantes relativos à reclamação em causa. Os respetivos autores devem ser devidamente informados sobre o processo de tratamento das reclamações.
- (6) A fim de assegurar um tratamento correto e eficaz das reclamações, é necessário que as decisões sobre as mesmas deem resposta a todas as questões levantadas pelo autor. Além disso, para assegurar o cumprimento do princípio da igualdade, as reclamações que apresentem circunstâncias análogas devem resultar em decisões coerentes, a menos que o prestador de serviços de criptoativos possa apresentar uma justificação objetiva para qualquer eventual desvio em relação a uma decisão anteriormente tomada.

⁽¹⁾ JO L 150 de 9.6.2023, p. 40, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2023/1114/oj>.

- (7) A fim de assegurar um tratamento rápido das reclamações, os prestadores de serviços de criptoativos devem comunicar as decisões sobre as mesmas ao respetivo autor sem demora injustificada e dentro do prazo determinado pelo prestador de serviços de criptoativos no seu procedimento de tratamento das reclamações. Este prazo não deve exceder 2 meses a contar da data em que a reclamação for recebida pelo prestador de serviços de criptoativos. Em circunstâncias excecionais em que o prestador de serviços de criptoativos não possa cumprir esse prazo, o autor da reclamação deve ser informado dos motivos do atraso e da data em que a decisão será tomada.
- (8) A fim de assegurar interações eficientes entre os prestadores de serviços de criptoativos e os autores de uma reclamação, os prestadores de serviços de criptoativos devem comunicar com os autores dessas reclamações numa linguagem clara, simples e facilmente compreensível. Pela mesma razão, os prestadores de serviços de criptoativos devem enviar as suas comunicações por escrito, por via eletrónica ou, a pedido do autor da reclamação, em papel.
- (9) A fim de alcançar uma coerência processual e substantiva do tratamento das reclamações, os prestadores de serviços de criptoativos devem analisar continuamente os dados relativos a esse mesmo tratamento, incluindo nomeadamente o tempo médio de tratamento, em termos anuais (numa base contínua), para cada etapa do procedimento de tratamento de reclamações. Essa análise deve permitir aos prestadores de serviços de criptoativos detetar prontamente ineficiências, incoerências ou desvios em relação às políticas e procedimentos pertinentes para o tratamento das reclamações pelo prestador de serviços de criptoativos. Os seus resultados devem permitir que o prestador de serviços de criptoativos melhore os seus processos globais de tratamento das reclamações.
- (10) A fim de assegurar que os procedimentos de tratamento das reclamações são eficazes e cumprem o seu objetivo de um tratamento rápido, justo e coerente das reclamações recebidas dos clientes, é da maior importância assegurar que as pessoas relevantes responsáveis pela aplicação desses procedimentos no âmbito do prestador de serviços de criptoativos estejam bem cientes e recebam formação adequada no que respeita a esses procedimentos. A comunicação e formação devem também contribuir para a eficácia das políticas e procedimentos e para assegurar o cumprimento do requisito de contratação de pessoal com os conhecimentos, competências e competências necessários para o desempenho das responsabilidades que lhe são atribuídas, em conformidade com o artigo 68.º, n.ºs 4 e 5, do Regulamento (UE) 2023/1114. A formação deve ser proporcionada relativamente ao objetivo de tratamento eficiente das reclamações e não deve resultar numa sobrecarga excessiva para os prestadores de serviços de criptoativos.
- (11) A fim de assegurar que as reclamações são investigadas de forma justa e eficaz, o prestador de serviços de criptoativos deve afetar recursos adequados à sua gestão. Esses recursos devem também assegurar que as reclamações sejam tratadas sem suscitar conflitos de interesses. Em conformidade com o artigo 68.º, n.º 6, do Regulamento (UE) 2023/1114, o órgão de administração do prestador de serviços de criptoativos deve avaliar e rever periodicamente a eficácia dos mecanismos e procedimentos estabelecidos para dar cumprimento ao título V, capítulos 2 e 3, do mesmo regulamento. Enquanto requisito relativo às políticas e procedimentos de tratamento de reclamações e a fim de assegurar o cumprimento do artigo 68.º, n.º 6, do Regulamento (UE) 2023/1114, o órgão de administração dos prestadores de serviços de criptoativos deve aprovar e subsequentemente acompanhar a aplicação das políticas e procedimentos de tratamento das reclamações.
- (12) Qualquer tratamento de dados pessoais ao abrigo do presente regulamento deve ser efetuado em conformidade com a legislação da União aplicável em matéria de proteção de dados pessoais. O presente regulamento não prejudica os direitos e obrigações ao abrigo do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho⁽²⁾. 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, em estreita colaboração com a Autoridade Bancária Europeia.

⁽²⁾ Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) (JO L 119 de 4.5.2016, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).

- (13) 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 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 ⁽³⁾. A Autoridade Europeia para a Proteção de Dados foi consultada em conformidade com o disposto no artigo 42.º, n.º 1, do Regulamento (UE) 2018/1725 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽⁴⁾ e emitiu um parecer em 21 de junho de 2024,

ADOTOU O PRESENTE REGULAMENTO:

Artigo 1.º

Informações, modelo e descrição dos procedimentos de tratamento das reclamações

1. Para efeitos do presente regulamento, entende-se por «reclamação» uma declaração de insatisfação dirigida a um prestador de serviços de criptoativos por um dos seus clientes relativamente à prestação de serviços de criptoativos.
2. Os procedimentos para o tratamento das reclamações a que se refere o artigo 71.º, n.º 1, do Regulamento (UE) 2023/1114 devem incluir todos os seguintes elementos:
 - a) As condições de admissibilidade das reclamações;
 - b) A informação de que as reclamações são apresentadas e tratadas gratuitamente;
 - c) Uma descrição pormenorizada da forma de apresentar reclamações, incluindo:
 - i) informação no sentido de que as reclamações podem ser apresentadas utilizando o modelo constante do anexo,
 - ii) informações a apresentar pelo autor da reclamação,
 - iii) a identidade e os dados de contacto da pessoa ou do serviço a quem devem ser dirigidas as reclamações,
 - iv) a plataforma eletrónica, o sistema, o endereço de correio eletrónico ou o endereço postal para onde devem ser enviadas as reclamações,
 - v) a língua ou línguas em que um cliente pode apresentar uma reclamação nos termos do artigo 3.º;
 - d) Uma descrição do procedimento de tratamento de reclamações, como especificado nos artigos 3.º a 6.º;
 - e) Os prazos aplicados pelo prestador de serviços de criptoativos no seu procedimento de tratamento de reclamações, incluindo o aviso de receção da reclamação em conformidade com o artigo 4.º, o pedido de informações adicionais, se for caso disso, a investigação de uma reclamação e a comunicação da decisão sobre a mesma;
 - f) Uma breve descrição das modalidades de registo e conservação dos dados das reclamações e das medidas tomadas em resposta às mesmas através de um sistema eletrónico seguro.
3. Os prestadores de serviços de criptoativos devem publicar no seu sítio Web uma descrição atualizada dos procedimentos de tratamento das reclamações, bem como o modelo normalizado constante do anexo, e asseguram que tanto essa descrição como esse modelo sejam facilmente acessíveis no seu sítio Web e através de qualquer outro dispositivo digital relevante que possa ser utilizado pelos clientes para aceder aos serviços de criptoativos. Além disso, os prestadores de serviços de criptoativos devem fornecer essa descrição a pedido dos clientes e no momento em que acusam a receção das reclamações.

⁽³⁾ 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, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1095/oj>).

⁽⁴⁾ 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, 21.11.2018, p. 39, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj>).

4. A descrição do procedimento de tratamento das reclamações e o modelo normalizado constante do anexo devem ser publicados em todas as línguas utilizadas pelo prestador de serviços de criptoativos para comercializar os seus serviços ou comunicar com os clientes.
5. O prestador de serviços de criptoativos devem documentar adequadamente os procedimentos de tratamento das reclamações e comunicar os mesmos a todo o seu pessoal em cargos relevantes, através de um canal interno adequado, para além de facultar formação adequada a esse pessoal.
6. O prestador de serviços de criptoativos deve assegurar que os procedimentos de tratamento das reclamações sejam estabelecidos e aprovados pelo seu órgão de administração, que deve igualmente ser responsável pelo controlo da sua correta aplicação. O prestador de serviços de criptoativos deve assegurar que os procedimentos de tratamento das reclamações sejam definidos e aprovados pelo seu órgão de administração, que deve igualmente ser responsável pelo controlo da sua correta aplicação.
7. O prestador de serviços de criptoativos deve assegurar que as condições que uma reclamação deve preencher para ser considerada admissível e completa sejam justas, razoáveis e não limitem indevidamente o direito das pessoas singulares ou coletivas a apresentarem uma reclamação. Essas condições não incluem a utilização obrigatória do modelo constante do anexo do presente regulamento.

Artigo 2.º

Recursos dedicados ao tratamento das reclamações

1. Os prestadores de serviços de criptoativos devem afetar recursos adequados à gestão das reclamações.
2. Os recursos específicos referidos no n.º 1 devem proporcionar acesso a todas as informações pertinentes.
3. A pessoa responsável pelos recursos adequados a que se refere o n.º 1 informa diretamente o órgão de administração sobre a aplicação e eficácia dos procedimentos de tratamento das reclamações, incluindo os dados referidos no artigo 8.º, e sobre quaisquer medidas tomadas ou a tomar em resposta a essas mesmas reclamações.

Artigo 3.º

Meios e língua para a apresentação das reclamações

1. Os prestadores de serviços de criptoativos devem assegurar que os clientes possam apresentar reclamações por via eletrónica ou em papel.
2. Os prestadores de serviços de criptoativos devem garantir que os clientes possam apresentar reclamações:
 - a) Nas línguas utilizadas pelo prestador de serviços de criptoativos para comercializar os seus serviços ou comunicar com os clientes;
 - b) Nas línguas oficiais do Estado-Membro de origem e dos Estados-Membros de acolhimento que sejam também línguas oficiais da União.

Artigo 4.º

Aviso de receção de uma reclamação e verificação da sua admissibilidade

1. Os prestadores de serviços de criptoativos devem acusar a receção de uma reclamação e informar o respetivo autor sobre se a mesma é admissível sem demora injustificada após a respetiva receção.
2. Se uma reclamação não preencher as condições de admissibilidade a que se refere o artigo 1.º, n.º 2, alínea a), os prestadores de serviços de criptoativos devem fornecer ao autor da mesma uma explicação clara dos motivos da sua rejeição por inadmissibilidade.

3. O aviso de receção de uma reclamação deve conter todos os seguintes elementos:
 - a) O nome, 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 reclamação pode dirigir qualquer questão relacionada com a mesma;
 - b) A data de receção da reclamação;
 - c) Uma referência ao prazo referido no artigo 1.º, n.º 2, alínea e);
 - d) Se a reclamação for apresentada através de um formulário eletrónico, uma cópia da mesma.

Artigo 5.º

Investigação das reclamações

1. Após a receção de uma reclamação admissível, os prestadores de serviços de criptoativos devem avaliar, sem demora injustificada, se a mesma é clara e completa. Os prestadores de serviços de criptoativos devem, em particular, avaliar se a reclamação contém todas as informações necessárias. Caso um prestador de serviços de criptoativos conclua que uma reclamação é pouco clara ou se encontra incompleta, deve solicitar quaisquer informações adicionais que sejam necessárias para um tratamento adequado da mesma.
2. Os prestadores de serviços de criptoativos devem procurar recolher e examinar todas as informações relevantes relativas a uma reclamação. Os prestadores de serviços de criptoativos não podem exigir ao autor da reclamação informações que já estejam na sua posse ou que estejam legalmente obrigados a deter. Os prestadores de serviços de criptoativos devem manter o autor da reclamação devidamente informado de quaisquer medidas adicionais tomadas para tratar a reclamação. Os prestadores de serviços de criptoativos devem responder aos pedidos de informação razoáveis apresentados pelo autor da reclamação sem demora injustificada.

Artigo 6.º

Decisões

1. Na sua decisão sobre uma reclamação, o prestador de serviços de criptoativos deve dar resposta a todas as questões suscitadas na mesma e indicar os motivos que fundamentam o resultado da sua investigação. Essa decisão deve ser coerente com qualquer decisão anterior tomada pelo prestador de serviços de criptoativos relativamente a reclamações análogas, a menos que o prestador de serviços de criptoativos possa justificar as razões pelas quais chegou a uma conclusão diferente.
2. Os prestadores de serviços de criptoativos devem comunicar a sua decisão sobre uma reclamação ao respetivo autor sem demora injustificada e o mais rapidamente possível, dentro do prazo a que se refere o artigo 1.º, n.º 2, alínea e), e, em qualquer caso, no prazo máximo de 2 meses a contar da data em que receberam a reclamação.
3. Se, em situações excecionais, a decisão sobre uma reclamação não puder ser comunicada no prazo referido no artigo 1.º, n.º 2, alínea e), ou no prazo de 2 meses a contar da respetiva receção, os prestadores de serviços de criptoativos devem informar sem demora injustificada o autor da reclamação dos motivos desse atraso e especificar a data em que a decisão será tomada.
4. Se a decisão do prestador de serviços de criptoativos não der resposta ao que é solicitado pelo autor da reclamação ou apenas lhe der uma resposta parcial, o prestador de serviços de criptoativos deve expor claramente a fundamentação da sua decisão e incluir informações sobre as vias de recurso disponíveis.

Artigo 7.º

Comunicação com os autores das reclamações

1. Ao tratar as reclamações, os prestadores de serviços de criptoativos devem comunicar com o respetivo autor numa linguagem clara e simples, de fácil compreensão.
2. As comunicações dirigidas ao autor da reclamação pelo prestador de serviços de criptoativos nos termos dos artigos 4.º, 5.º e 6.º devem ser efetuadas na língua em que o mesmo apresentou a sua reclamação, desde que seja uma das línguas referidas no artigo 3.º, n.º 2. A comunicação deve ser efetuada por escrito por via eletrónica ou, a pedido do autor da reclamação, em papel.

*Artigo 8.º***Procedimentos para assegurar um tratamento coerente das reclamações**

Os prestadores de serviços de criptoativos devem analisar regularmente os dados respeitantes às reclamações apresentadas. Esses dados devem incluir todos os seguintes elementos:

- a) O tempo médio de tratamento, para o período pertinente considerado, para cada etapa do procedimento de tratamento das reclamações, incluindo o aviso de receção, a investigação e o tempo de resposta;
- b) O número de reclamações recebidas, para o período pertinente considerado e para cada etapa do procedimento de tratamento das reclamações, bem como o número de reclamações em relação às quais o prestador de serviços de criptoativos não cumpriu os prazos máximos estabelecidos no seu procedimento de tratamento de reclamações;
- c) As categorias de temas sobre as quais foram apresentadas reclamações;
- d) O resultado das investigações conduzidas.

*Artigo 9.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 1 de outubro de 2024.

Pela Comissão

A Presidente

Ursula VON DER LEYEN

ANEXO

MODELO PARA A APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES

APRESENTAÇÃO DE UMA RECLAMAÇÃO

(a enviar pelo cliente ao prestador de serviços de criptoativos)

1.a **Informações sobre o autor da reclamação**

Apelido/Nome da entidade jurídica

.....

Nome próprio:

.....

EUID ou, se não estiver disponível, número de registo ou de identificação nacional:

.....

Identificador da entidade jurídica (se disponível):

.....

Referência do cliente (se disponível):

.....

Endereço (rua, número, piso) (para as pessoas coletivas, sede social):

.....

Código postal:

.....

Localidade:

.....

País:

.....

Telefone:

.....

Endereço de correio eletrónico:

.....

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

Apelido/Nome da entidade jurídica

.....

Nome próprio:

.....

Endereço (rua, número, piso) (para as pessoas coletivas, sede social):

.....

Código postal:

.....

Localidade:

.....

País:

.....

Telefone:

.....

Endereço de correio eletrónico:

.....

2.a *Informações sobre o representante legal (se aplicável) (incluir uma procuração ou outro documento oficial comprovativo da nomeação do representante em anexo ao presente formulário)*

Apelido/Nome da entidade jurídica

.....

Nome próprio:

.....

Número de registo e identificador da entidade jurídica (se disponível)

.....

Endereço (rua, número, piso) (para as pessoas coletivas, sede social):

.....

Código postal:

.....

Localidade:

.....

País:

.....

Telefone:

.....

Endereço de correio eletrónico:

.....

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

Apelido/Nome da entidade jurídica

.....

Nome próprio:

.....

Endereço (rua, número, piso) (para as pessoas coletivas, sede social):

.....

Código postal:

.....

Localidade:

.....

País:

.....

Telefone:

.....

Correio eletrónico:

.....

3. Informações sobre a reclamação

3.a **Referência completa do serviço de criptoativos a que se refere a reclamação (ou seja, nome do prestador de serviços de criptoativos, número de referência do serviço de criptoativos ou outras referências das transações relevantes, etc.)**

.....
.....
.....

3.b **Descrição do objeto da reclamação**

.....
.....
.....

Queira fornecer qualquer documentação que comprove os factos mencionados.

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

.....
.....
.....

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

.....
.....
.....

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

.....
.....
.....

(local), _____ (data) _____

ASSINATURA

AUTOR DA RECLAMAÇÃO/REPRESENTANTE LEGAL DO AUTOR DA RECLAMAÇÃO

Documentação fornecida (assinalar a casa adequada):

Procuração ou outro documento oficial que comprova a nomeação do representante

☐

Cópia dos documentos contratuais relativos aos investimentos que são objeto da reclamação

☐

Outros documentos de apoio à reclamação:

☐

.....
.....
.....