
Cooperação no domínio da proteção dos consumidores

Guia do utilizador do IMI para entidades emitentes de alertas externos

13 de janeiro de 2020

Versão 1

Comissão Europeia

DG Mercado Interno, Indústria, Empreendedorismo e PME – B5

1 Introdução

O presente documento explica como utilizar o Sistema de Informação do Mercado Interno (IMI) para emitir e gerir alertas externos nos termos do Regulamento (UE) 2017/2394 relativo à cooperação no domínio da proteção dos consumidores (a seguir designado por «Regulamento CPC»)¹, nomeadamente os seguintes procedimentos:

- Criação de um alerta externo (capítulo 3.1)
- Emissão do alerta externo (capítulo 3.2)
- Seguimento do alerta externo (atualizar, retificar) (capítulo 3.3)
- Retirada e encerramento do alerta externo (capítulos 3.4 e 3.5)

O IMI

O IMI² é uma ferramenta multilingue de intercâmbio seguro de informações em linha, criada para facilitar a troca de informações entre as administrações públicas de toda a UE e as instituições e organismos europeus envolvidos na aplicação prática do direito da UE.

PROCEDER AO REGISTO DA SUA ENTIDADE NO IMI

Caso a sua entidade ainda não esteja registada no IMI, contacte os serviços de ligação únicos do Estado-Membro que lhe tenha conferido poderes para emitir um alerta externo nos termos do artigo 27.º do Regulamento CPC.

Quanto às entidades a nível da UE, os poderes são conferidos pela Comissão.

2 Utilização do IMI

2.1 Acesso ao sistema

É possível aceder ao IMI com qualquer programa de navegação corrente. Para iniciar sessão no IMI, clique no endereço abaixo ou copie-o e cole-o no seu programa de navegação:

<https://webgate.ec.europa.eu/imi-net/>

Para entrar no sistema pela primeira vez terá de inserir o seu nome de utilizador e a senha provisória que lhe tivermos fornecido.

O sistema pedir-lhe-á imediatamente que escolha uma nova senha. A seguir, ser-lhe-á pedido que crie e confirme um código de segurança de 12 caracteres, que deverá utilizar sempre que iniciar sessão no IMI.

A partir desse momento, para iniciar sessão terá de inserir o seu nome de utilizador e senha e, em seguida, indicar três algarismos do seu código de segurança selecionados aleatoriamente conforme indicado no ecrã.

Uma vez iniciada a sessão, acederá ao ecrã principal do IMI.

¹ Regulamento (UE) 2017/2394 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2017, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de proteção dos consumidores e que revoga o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 (Texto relevante para efeitos do EEE), *JO L 345 de 27.12.2017, p. 1-26; artigo 27.º, n.ºs 1 e 2.*

² **Sítio do IMI:** https://ec.europa.eu/internal_market/imi-net/index_pt.htm.

2.2 O ecrã principal do IMI

Depois de iniciar sessão no IMI, verá o seu painel IMI. O menu à esquerda do ecrã permite-lhe:

- criar novos alertas
- efetuar pesquisas de alertas emitidos pela sua entidade
- descarregar relatórios dos seus alertas
- alterar a sua senha e código de segurança
- gerir/visualizar os dados da sua entidade

2.3 Traduções

Pode introduzir as informações exigidas em todas as línguas oficiais da UE. O sistema IMI disponibiliza a tradução automática de campos de texto livre para todas as línguas oficiais da UE. Os destinatários podem traduzir um único campo de texto livre ou podem utilizar o botão «**Traduzir tudo**» a fim de traduzir na íntegra, para a língua do ecrã, o texto livre de um alerta externo. Atualmente, não é possível traduzir documentos anexos.

3 Alertas externos

Os alertas externos apenas podem ser emitidos por entidades a quem os Estados-Membros ou a Comissão tenham conferido poderes para o efeito.

Ao abrigo do artigo 27.º, n.º 1, do Regulamento CPC, os Estados-Membros conferem, salvo se justificado em contrário, aos **organismos designados, aos centros europeus de consumidores, às organizações e associações de consumidores, bem como, se for caso disso, às associações profissionais** que disponham dos necessários conhecimentos especializados, o poder de emitir alertas dirigidos aos Estados-Membros e à Comissão. A Comissão, seguindo o procedimento constante do artigo 27.º, n.º 2, do Regulamento CPC, confere o mesmo poder às associações que representem os interesses dos consumidores e, se for caso disso, dos profissionais a nível da União.

As autoridades competentes CPC não são obrigadas a iniciar procedimentos nem a tomar qualquer medida em resposta a um alerta externo que recebam.



O utilizador tem a obrigação de garantir que as informações apresentadas estão corretas e atualizadas e são precisas.

Tem de retificar sem demora as informações que sejam objeto de notificação e tem o direito de proceder à retirada do alerta externo, se for caso disso.

Para saber como registar estas entidades, consulte o capítulo anterior.



O alerta externo será automaticamente encerrado no prazo de **seis meses**.

3.1 Criar um alerta externo

1. No menu da esquerda, clique em «Alertas» ▶ «Criar alerta».
2. Pode dar início à criação do alerta externo no separador «Resumo do alerta».
Selecione «Estados-Membros destinatários» a partir da lista pendente. Estes países receberão o seu alerta externo.



No IMI, todos os campos obrigatórios são assinalados por meio de asteriscos:

- Só pode guardar o projeto de alerta externo depois de preencher todos os campos assinalados por um **asterisco vermelho (*)**.
- Alguns campos são assinalados por um **asterisco cor de laranja (*)**. Caso não preencha esses campos, poderá guardar o projeto e terminá-lo mais tarde, mas não poderá enviá-lo.

3. Em seguida, pode navegar entre os seguintes separadores do alerta externo utilizando os botões «Anterior» e «Seguinte» no canto superior direito da página:

- **Base jurídica**
- **Informações sobre o profissional**
- **Informações sobre a infração**
- **Informações sobre as medidas jurídicas**

Para obter pormenores sobre as informações que tem de inserir nestes separadores, consulte o *Anexo – Informações exigidas sobre a infração*.

4. Quando completar os conteúdos destes separadores, clique em «Criar», no canto superior direito da página, para criar o alerta externo.



O alerta externo ainda não foi emitido! O estado do alerta externo é «Projeto».

- Ainda pode suprimir do sistema este projeto de alerta, fazendo clique em «Eliminar projeto de alerta» na barra de tarefas. Não será guardada no sistema qualquer informação do alerta.
- Ainda pode editar o projeto, clicando em «Editar».

3.2 Emitir o alerta externo

Para emitir o alerta externo, clique em «Emitir alerta» na barra de ferramentas.



Caso se esqueça de apresentar informações obrigatórias, o sistema avisá-lo-á, destacando a cor de laranja o separador em causa.

Para completar o alerta externo e poder enviá-lo, clique em «Editar» na barra de tarefas, preencha com as informações em falta, clique em «Guardar» e, por fim, em «Emitir alerta».

3.3 Seguimento de um alerta externo



Os Estados-Membros destinatários não são juridicamente obrigados a iniciar procedimentos nem a tomar qualquer medida em resposta a um alerta externo emitido no âmbito do procedimento acima descrito.

Contudo, poderão formular observações sobre os alertas externos (p. ex., solicitando mais informações sobre as formas de reagir), que poderá visualizar e às quais poderá reagir no separador das observações.

Depois de emitir o alerta externo, pode consultar o separador «**Informações sobre a gestão**».

O separador «**Informações sobre a gestão**» é útil para acompanhar os principais dados da entrada, nomeadamente:

- o **número de entrada**: número que serve para identificar de modo único a entrada no sistema (p. ex., «6335»)
- o **estado**: estado atual da entrada (p. ex., «Difundido – Aberto para observações»)
- o **historial**: lista das medidas adotadas por um utilizador no âmbito da entrada, com o registo da data e hora.

Pode ainda atualizar o seu alerta, retificá-lo, se necessário, e proceder à troca de documentos com os Estados-Membros destinatários.

3.3.1 Atualizar e retificar o alerta externo

- **Atualizar as informações sobre o profissional**: aceda ao separador das informações sobre o profissional e clique em «**Inserir uma observação**» no campo em causa.
- **Atualizar as informações sobre a infração**: aceda ao separador das informações sobre a infração e clique em «**Inserir uma observação**» no campo em causa.
- **Adicionar outras observações gerais**: aceda ao separador «Anexos e observações» e clique no botão «**Inserir uma observação**».
- **Para retificar as informações que já tenham sido transmitidas, insira uma observação** no campo em causa.



As observações inseridas podem ser visualizadas por todos os Estados-Membros destinatários.

3.3.2 Proceder à troca de documentos com os Estados-Membros

1. Clique no separador «**Anexos e observações**».
2. Verifique se o documento contém **Dados pessoais** ou não. Em seguida, clique em «**Carregar ficheiro**» na secção correspondente.
3. Preencha o painel «**Inserir anexo**» com as seguintes informações:

- **Nome:** digite o nome do documento.
- **Ficheiro:** clique em «**Procurar**» e selecione o documento a carregar.
- **Observações:** Campo de texto livre, para prestar informações adicionais sobre o documento. As observações são especialmente úteis se o teor do documento carregado estiver numa língua que o destinatário possa não compreender. Sugerimos que apresente um resumo em inglês do(s) anexos(s), se estes não estiverem numa das línguas de trabalho da UE.

4. Clique em «**Guardar**».

3.4 Retirar um alerta externo

Pode retirar o alerta externo, encerrando-o na prática, se, em qualquer altura, considerar que deixou de ser necessário, por qualquer motivo, ou se tiver sido criado por engano.

O estado do alerta externo passará a «Retirado», mas o alerta externo não será suprimido.

Para o efeito, clique em «**Retirar**» na barra de ferramentas e insira a **justificação** obrigatória.

3.5 Encerrar um alerta externo

O alerta externo será automaticamente encerrado no prazo de **seis meses**.

No entanto, também pode encerrar o alerta externo antes desse prazo.

O estado do alerta externo passará a ser «Encerrado», mas o alerta externo não será suprimido.

Para encerrar o alerta externo, clique em «**Encerrar alerta**» na barra de ferramentas e insira a **justificação** obrigatória.

3.6 Pesquisar alertas externos existentes

Esta funcionalidade permite-lhe fazer uma pesquisa nos alertas externos do IMI especificando critérios de pesquisa para filtrar os resultados.

O menu oferece duas opções para extrair alertas externos: «Pesquisar todos os formulários» e «Pesquisa por formulário».

Aconselhamo-lo a usar a opção «**Pesquisa por formulário**», que também proporciona um maior leque de critérios de pesquisa.

Por exemplo, se quiser pesquisar um alerta externo emitido no passado que envolva legislação específica da UE, selecione, a partir do menu,

«**Alertas**» ▶ «**Pesquisa por formulário**», em seguida selecione «**Legislação aplicável da UE**» e clique em «**Pesquisar**» na barra de ferramentas.

3.7 Relatórios sobre os alertas externos

A sua entidade poderá querer preservar um registo dos alertas externos emitidos por meio do IMI.

Para tal, o IMI permite aos utilizadores gerir, guardar eletronicamente e imprimir relatórios em formato PDF sobre os alertas externos.

Os relatórios podem ser gerados em todas as fases do ciclo do alerta externo, incluindo na fase de projeto ou após o encerramento, clicando no botão «**Imprimir**» na barra de tarefas.

O relatório gerado pode ser descarregado a partir da secção «**Os meus relatórios**» no menu da esquerda.

3.8 Reutilizar um alerta externo

Pode criar um novo projeto de alerta externo a partir de uma cópia exata de um alerta que tenha aberto, clicando no botão «**Reutilizar os dados**» na barra de ferramentas.

Poderá editar o conteúdo deste novo projeto antes de emitir o alerta.

4 Recursos

SÍTIIO IMI:

https://ec.europa.eu/internal_market/imi-net/

COORDENADORES NACIONAIS IMI:

https://ec.europa.eu/internal_market/imi-net/contact/index_pt.htm

SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA (*HELPDESK*) IMI:

imi-grow-cpc@ec.europa.eu

Anexo – Informações exigidas sobre a infração

Os seguintes quadros enumeram as informações que terá de apresentar sobre a infração ao criar um alerta externo.

Base jurídica

Legislação da UE aplicável: marque a caixa de verificação de cada diretiva ou regulamento relacionado com a infração.

Artigos relevantes da legislação da UE selecionada: indique as referências dos artigos específicos no campo de texto livre.

Informações sobre a base jurídica nacional: estas informações são obrigatórias caso tenha selecionado alguma diretiva como legislação da UE aplicável. Além disso, pode anexar documentos e inserir uma ligação direta para a base jurídica nacional.

Informações sobre o profissional

Nome do profissional: o nome da sociedade implicada no âmbito da infração. Caso esta informação esteja disponível, clique em «**Conhecido**» e especifique se o nome da sociedade contém dados pessoais (p. ex., o nome do proprietário).

Presença do profissional na Internet: se estiver disponível, selecione «**Conhecido**» e insira todas as informações disponíveis sobre aplicações, contas nas redes sociais e sítios relacionados com o profissional.

Informações sobre a interface em linha: pode inserir novas rubricas a esta lista clicando em «**Inserir**».

Em seguida, seleccione o **tipo de interface em linha** e preencha os campos disponíveis (p. ex., nome, ligação direta, etc.).



Os alertas só são enviados se o nome do profissional ou a sua interface em linha forem conhecidos.

Informações relativas ao profissional: indique os nomes dos representantes do profissional, se for caso disso, e especifique se está envolvida uma **sociedade-mãe**.

Tipo de empresa/setor: se for **conhecido**, seleccione o tipo de empresa/setor do profissional a partir da lista pendente.

Identificação: se for **conhecido**, pode indicar o NIF/IVA do profissional e quaisquer informações adicionais que sejam úteis na identificação, tais como números de registo e de contas bancárias.

Informações sobre o estabelecimento: se forem **conhecidos**, indique todos os endereços do profissional. Tem também de especificar se, tanto quanto seja do seu conhecimento, o profissional desenvolve atividade noutros países do EEE.

Endereço eletrónico e outros dados de contacto: se estiverem **disponíveis**, indique todos os dados de contacto do profissional, nomeadamente endereços eletrónicos e números de telefone.

Informações sobre a infração

Tipo e natureza da infração: insira um **breve resumo** da infração/suspeita de infração no campo de texto livre.

Além disso, terá de especificar a **natureza, o estado e o tipo da infração suspeitada**.

Produto/serviço e meios envolvidos: indique o **nome do produto ou serviço** implicado na infração e seleccione o **suporte publicitário** e o **suporte de vendas** utilizado a partir da lista.

Além disso, pode igualmente inserir informações complementares sobre o impacto da infração neste campo.

Informações sobre as medidas jurídicas

Ações judiciais: se forem **conhecidas**, terá de inserir informações sobre a **data de início** e o **estado** das ações judiciais no seu Estado-Membro.

Medidas: pode inserir novas rubricas na lista de medidas clicando em «**Inserir**».

Em seguida, seleccione o **tipo de medida** e indique a respetiva **data de aplicação**.

Pode inserir igualmente, para cada medida, uma descrição e informações adicionais, nomeadamente anexos.