REGULAMENTO DELEGADO (UE) 2025/293 DA COMISSÃO

de 30 de setembro 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 de reclamações relativas a criptofichas referenciadas a ativos

(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 31.º, n.º 5, terceiro parágrafo,

Considerando o seguinte:

(1) No interesse da proteção dos consumidores, e em conformidade com o artigo 31.º do Regulamento (UE) 2023/1114, os emitentes de criptofichas referenciadas a ativos e, se for caso disso, as entidades terceiras a que se refere o artigo 34.º, n.º 5, primeiro parágrafo, alínea h), desse regulamento devem fornecer aos detentores de criptofichas referenciadas a ativos e a outras partes interessadas informações sobre os procedimentos de tratamento das reclamações. Além disso, esses emitentes e entidades terceiras devem disponibilizar a esses detentores um modelo harmonizado, nas línguas que utilizam para comercializar os seus serviços ou para comunicar com os detentores de criptofichas referenciadas a ativos.

(2) A fim de assegurar a transparência face aos autores das reclamações e de lhes permitir aceder e utilizar eficazmente os respetivos procedimentos, essas informações devem indicar que as reclamações podem ser apresentadas e serão tratadas gratuitamente, nas línguas utilizadas pelos emitentes de criptofichas referenciadas a ativos e, se for caso disso, por outras entidades terceiras, para comercializar os seus serviços, ou nas línguas que utilizam para comunicar com o detentor de criptofichas referenciadas a ativos, bem como nas línguas oficiais do Estado-Membro de origem e dos Estados-Membros de acolhimento que sejam também línguas oficiais da União.

(3) A fim de evitar procedimentos divergentes de tratamento das reclamações entre os emitentes de criptofichas referenciadas a ativos e outras entidades terceiras, os autores das reclamações devem poder apresentar as mesmas utilizando um modelo harmonizado no quadro dos procedimentos de tratamento das reclamações desses emitentes e, se for caso disso, dessas outras entidades terceiras, independentemente do local onde estejam estabelecidos ou onde a criptoficha tenha sido distribuída na União. No entanto, mesmo que o autor da reclamação apresente a mesma num formato diferente do modelo, o emitente e a entidade terceira devem apesar disso tratar a mesma e não a podem rejeitar por esse motivo.

(4) A fim de assegurar procedimentos eficazes e transparentes para um tratamento rápido, justo e coerente das reclamações de detentores de criptofichas referenciadas a ativos e de outras partes interessadas, o emitente de criptofichas referenciadas a ativos e, se for caso disso, as entidades terceiras devem acusar a receção de uma reclamação indicando claramente a respetiva data e, caso a reclamação seja apresentada utilizando um formulário eletrónico, fornecer ao autor da reclamação uma cópia da mesma. Além disso, o emitente de criptofichas referenciadas a ativos deve avaliar se a reclamação é admissível e inclui todas as informações pertinentes necessárias para a respetiva investigação, e solicitar prontamente aos detentores de criptofichas referenciadas a ativos e a outras partes interessadas quaisquer informações adicionais necessárias para investigar e tratar a reclamação de forma rápida e eficaz.

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

(5) A fim de assegurar a igualdade de tratamento na União, deve especificar-se o que constitui um «prazo razoável» para que um emitente de criptofichas referenciadas a ativos comunique o resultado das suas investigações. O emitente deve manter o autor da reclamação informado sobre a evolução do tratamento da mesma e fornecer a sua resposta sem demora injustificada e, em qualquer caso, dentro dos prazos fixados a nível nacional para tratar as reclamações apresentadas, se for caso disso. O emitente deve avaliar todas as reclamações e tentar identificar deficiências que possam ser recorrentes.

(6) Em conformidade com o princípio da minimização dos dados, só devem ser solicitados os dados pessoais necessários para o tratamento da reclamação.

(7) O presente regulamento tem por base os projetos de normas técnicas de regulamentação, desenvolvidos em estreita cooperação com a Autoridade Europeia dos Valores Mobiliários e dos Mercados, apresentados à Comissão pela Autoridade Bancária Europeia.

(8) A Autoridade Bancária Europeia procedeu a consultas públicas abertas sobre os projetos de normas técnicas de regulamentação que servem de base ao presente regulamento, analisou os potenciais custos e benefícios associados e solicitou o parecer do Grupo das Partes Interessadas do Setor Bancário Europeu criado em conformidade com o artigo 37.º do Regulamento (UE) n.º 1093/2010 do Parlamento Europeu e do Conselho ([2]).

(9) 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 ([3]) e emitiu um parecer em 21 de junho de 2024,

ADOTOU O PRESENTE REGULAMENTO:

Artigo 1.º

Tratamento das reclamações e política e função de gestão das mesmas

1. Os emitentes de criptofichas referenciadas a ativos e, se for caso disso, as entidades terceiras devem estabelecer e manter procedimentos para o tratamento de reclamações que:

a) Constituam uma declaração de insatisfação que lhes seja dirigida por uma pessoa singular ou coletiva ou por qualquer outra parte interessada, incluindo associações de consumidores que representem detentores de criptofichas referenciadas a ativos, relativamente à emissão, oferta ou pedido de admissão à negociação de criptofichas referenciadas a ativos nos termos do Regulamento (UE) 2023/1114;

b) Sejam apresentadas por um «autor», quer seja uma pessoa singular ou coletiva ou qualquer outra parte interessada, incluindo associações de consumidores que representem detentores de criptofichas referenciadas a ativos, e caso essa pessoa, ou qualquer outra parte interessada, se considere elegível para apresentar uma reclamação a um emitente de criptofichas referenciadas a ativos ou a uma entidade terceira que tenha distribuído ou participado na distribuição de criptofichas referenciadas a ativos.

2. Os emitentes de criptofichas referenciadas a ativos devem estabelecer e manter procedimentos de tratamento de reclamações que incluam todos os seguintes elementos:

a) Uma «política de gestão das reclamações»:

   i) definida e aprovada pela direção de topo do emitente de criptofichas referenciadas a ativos, que é igualmente responsável pela execução dessa política e pelo controlo do seu cumprimento,

   ii) estabelecida por via de um documento escrito, disponível em formato eletrónico ou em papel,

([2]) Regulamento (UE) n.º 1093/2010 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de novembro de 2010, que cria uma Autoridade Europeia de Supervisão (Autoridade Bancária Europeia), altera a Decisão n.º 716/2009/CE e revoga a Decisão 2009/78/CE da Comissão (JO L 331 de 15.12.2010, p. 12, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1093/oj).

([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, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj).

iii) disponibilizada a todo o pessoal relevante do emitente de criptofichas referenciadas a ativos através de um canal interno adequado;

b) Uma «função de gestão das reclamações», que deve:

i) permitir que as reclamações sejam investigadas de forma justa;

ii) identificar e limitar os conflitos de interesses.

Artigo 2.º

Prestação de informações ao detentor de criptofichas referenciadas a ativos e a outras partes interessadas

1. Os emitentes de criptofichas referenciadas a ativos devem fornecer ao autor de uma reclamação, mediante pedido ou no momento em que acusem a respetiva receção, informações escritas claras, exatas e atualizadas sobre o procedimento de tratamento das reclamações. As informações fornecidas pelo emitente devem incluir os seguintes elementos:

a) As condições de admissibilidade das reclamações, como referidas no artigo 5.º, n.º 1, alínea a);

b) Pormenores sobre o procedimento de apresentação de uma reclamação, incluindo o tipo de informações a fornecer pelo respetivo autor e a identidade e os dados de contacto da pessoa ou serviço a quem devem ser dirigidas;

c) O procedimento que será seguido no tratamento de uma reclamação, nomeadamente o momento em que é confirmada a respetiva receção, os prazos de tratamento indicativos e a disponibilidade de uma autoridade competente, de um provedor ou de mecanismos alternativos de resolução de litígios;

d) Informações no sentido de que as reclamações podem ser apresentadas e serão tratadas gratuitamente pelos emitentes ou, se for caso disso, pelas entidades terceiras;

e) Uma menção da obrigação de o emitente manter o autor da reclamação informado sobre o tratamento posterior da mesma.

2. Os emitentes de criptofichas referenciadas a ativos devem publicar uma descrição atualizada do procedimento de tratamento das reclamações, bem como o modelo para a apresentação de reclamações constante do anexo, de forma facilmente acessível, nomeadamente através de brochuras, panfletos, documentos contratuais ou através do seu sítio Web.

Artigo 3.º

Modelos e registos

Os emitentes de criptofichas referenciadas a ativos devem:

a) Desenvolver e disponibilizar aos detentores de criptofichas referenciadas a ativos e a outras partes interessadas, incluindo associações de consumidores que representam os detentores de criptofichas referenciadas a ativos, um modelo para a apresentação de reclamações, tal como estabelecido no anexo;

b) Assegurar que os detentores de criptofichas referenciadas a ativos e quaisquer outras partes interessadas possam:

i) apresentar reclamações por via eletrónica ou em papel,

ii) apresentar as suas reclamações de forma gratuita;

c) Acusar a receção de uma reclamação, mencionando claramente a data da respetiva receção e, se for apresentada através de um formulário eletrónico, fornecer ao autor da reclamação uma cópia da mesma;

d) Registar, a nível interno, as reclamações e as medidas tomadas em resposta às mesmas de forma adequada, nomeadamente através de um registo eletrónico seguro, durante um período de tempo razoável e, em qualquer caso, não superior ao permitido de acordo com os prazos aplicados a nível nacional, se for caso disso;

e) Aceitar e tratar uma reclamação, mesmo que o respetivo autor a apresente num formato diferente do modelo constante do anexo;

f) Fornecer ao autor da reclamação uma declaração de privacidade que acompanhe o modelo constante do anexo do presente regulamento, em conformidade com os artigos 13.º e 14.º do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho ([4]).

Artigo 4.º

Línguas

Os emitentes de criptofichas referenciadas a ativos e, quando aplicável, as entidades terceiras devem:

a) Publicar a descrição do procedimento de tratamento das reclamações e o modelo estabelecido no anexo nas línguas que utilizam para comercializar os seus serviços ou para comunicar com os detentores de criptofichas referenciadas a ativos.

b) Garantir que os clientes possam apresentar reclamações:

i) nas línguas que esses emitentes ou entidades terceiras utilizam para comercializar os seus serviços ou para comunicar com os detentores de criptofichas referenciadas a ativos,

ii) nas línguas oficiais do Estado-Membro de origem e dos Estados-Membros de acolhimento que sejam também línguas oficiais da União.

Artigo 5.º

Procedimento de investigação das reclamações e de comunicação do resultado dessas investigações aos respetivos autores

1. Os emitentes de criptofichas referenciadas a ativos devem:

a) Após a receção de uma reclamação, avaliar sem demora injustificada se a mesma é clara e completa e, em particular, se contém todas as informações e elementos de prova pertinentes e informar o autor da reclamação sobre se a mesma preenche as condições de admissibilidade, que devem ser justas, razoáveis e não limitar indevidamente o direito das pessoas singulares ou coletivas a apresentarem uma reclamação;

b) Caso concluam que uma reclamação é pouco clara ou se encontra incompleta, solicitar imediatamente ao respetivo autor quaisquer informações ou elementos de prova adicionais que sejam necessários para o tratamento adequado da mesma;

c) Caso uma reclamação não preencha as condições de admissibilidade, fornecer ao respetivo autor uma explicação clara dos motivos da rejeição da mesma por inadmissibilidade;

d) Procurar recolher e investigar todas as informações e elementos de prova relevantes relativos à reclamação;

e) Caso não sejam competentes em relação ao objeto da reclamação, informar do facto o autor da mesma e fornecer-lhe os dados de contacto da entidade responsável pelo respetivo tratamento, se for conhecida;

f) Manter o autor da reclamação devidamente informado sobre as eventuais medidas adicionais tomadas para tratar a mesma e responder sem demora injustificada aos pedidos de informação razoáveis apresentados pelo respetivo autor.

2. Os emitentes de criptofichas referenciadas a ativos devem analisar, de forma contínua, os dados relativos ao tratamento das reclamações para identificar e resolver quaisquer problemas recorrentes ou sistémicos, bem como os potenciais riscos jurídicos e operacionais. Os emitentes de criptofichas referenciadas a ativos devem, em particular:

a) Analisar as causas das reclamações individuais a fim de identificar eventuais causas profundas comuns aos diferentes tipos de reclamações;

b) Ponderar se essas causas profundas podem também afetar outros processos ou produtos, mesmo quando estes não são objeto direto de reclamação;

([4]) 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).

c) Combater essas causas profundas.

3. Os emitentes de criptofichas referenciadas a ativos devem comunicar aos autores das reclamações apresentadas o resultado das suas investigações:

a) Numa linguagem simples e de fácil compreensão;

b) Fornecendo-lhes uma resposta sem demora injustificada e, em qualquer caso, dentro dos prazos fixados a nível nacional para tratar as reclamações apresentadas, se for caso disso; e

c) Incluindo uma explicação exaustiva da sua posição sobre a reclamação, caso a decisão final não satisfaça plenamente o pedido do autor da reclamação (ou qualquer decisão final, nos casos em que o direito nacional o exija), e indicando a possibilidade de o autor manter a sua reclamação, incluindo a disponibilidade de um provedor, de mecanismos alternativos de resolução de litígios e de autoridades nacionais competentes na matéria.

Para efeitos da alínea b), caso não seja possível dar uma resposta dentro dos prazos previstos, os emitentes da criptoficha referenciada a ativos informam o autor da reclamação sobre as causas do atraso, indicando quando será provável que a sua investigação esteja concluída.

Para efeitos da alínea c), essas decisões devem ser comunicadas por escrito.

Artigo 6.º

Disposições específicas para o tratamento de reclamações que envolvam entidades terceiras

1. Caso as criptofichas referenciadas a ativos tenham sido distribuídas, total ou parcialmente, através de entidades terceiras, os respetivos emitentes devem assegurar que:

a) As entidades terceiras lhes notificam em tempo útil quaisquer reclamações recebidas relativas à distribuição dessas criptofichas e as transmitem ao emitente de criptofichas referenciadas a ativos, que as deve avaliar;

b) Notificam atempadamente as entidades terceiras que distribuem essas criptofichas de quaisquer reclamações recebidas pelo emitente de criptofichas referenciadas a ativos quanto à respetiva distribuição.

2. As entidades terceiras devem:

a) Assegurar que os interessados possam:

i) apresentar reclamações por via eletrónica ou em papel,

ii) apresentar as suas reclamações de forma gratuita;

b) Acusar a receção de uma reclamação relativa à distribuição desse tipo de fichas, mencionando claramente a data da respetiva receção e, se for apresentada através de um formulário eletrónico, fornecer ao autor da reclamação uma cópia da mesma;

c) Fornecer ao autor da reclamação os dados de contacto dos emitentes de criptofichas referenciadas a ativos, a fim de lhe permitir apresentar as suas reclamações diretamente aos emitentes das criptofichas referenciadas a ativos;

d) Desenvolver e disponibilizar aos detentores de criptofichas referenciadas a ativos um modelo idêntico ao do emitente dessas criptofichas para a apresentação de reclamações, utilizando o modelo estabelecido no anexo;

e) Registar, a nível interno e de forma adequada, nomeadamente através de um registo eletrónico seguro, todas as reclamações recebidas e medidas tomadas em resposta às mesmas durante um período de tempo razoável e, em qualquer caso, não superior ao permitido de acordo com os prazos aplicados a nível nacional, se for caso disso;

f) Fornecer ao autor da reclamação uma declaração de privacidade que acompanhe o modelo estabelecido no anexo do presente regulamento, em conformidade com os artigos 13.º e 14.º do Regulamento (UE) 2016/679.

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 30 de setembro de 2024.

Pela Comissão
A Presidente
Ursula VON DER LEYEN

ANEXO

Modelo que os emitentes de criptofichas referenciadas a ativos e, se for caso disso, as entidades terceiras devem disponibilizar aos detentores de criptofichas referenciadas a ativos para efeitos da apresentação de reclamações

APRESENTAÇÃO DE UMA RECLAMAÇÃO

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

APELIDO/NOME DA ENTIDADE JURÍDICA	NOME PRÓPRIO	NÚMERO DE REGISTO	IDENTIFICADOR DA ENTIDADE JURÍDICA (SE DISPONÍVEL)	REFERÊNCIA DO CLIENTE (SE DISPONÍVEL)

ENDEREÇO: RUA, NÚMERO, PISO (no caso de uma entidade jurídica, endereço da 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 (no caso de uma entidade jurídica, endereço da 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 que comprove a nomeação do representante)**

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

ENDEREÇO: RUA, NÚMERO, PISO (no caso de uma entidade jurídica, endereço da 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 (no caso de uma entidade jurídica, endereço da sede social)	CÓDIGO POSTAL	LOCALIDADE	PAÍS

TELEFONE		ENDEREÇO DE CORREIO ELETRÓNICO	

3. **Informações sobre a reclamação**

3.a. **Referência completa da emissão, oferta ou pedido de admissão à negociação de uma criptoficha referenciada a ativos ou acordo objeto da reclamação (ou seja, nome dos emitentes da criptoficha referenciada a ativos, número de referência dessa criptoficha 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

Documentação fornecida (*assinalar a casa adequada*):

Procuração ou outro documento relevante	
Cópia dos documentos contratuais relativos aos investimentos que são objeto da reclamação	
Outros documentos de apoio à reclamação:	