C/2025/6233

21.11.2025

COMUNICAÇÃO DA COMISSÃO

Orientações sobre a aplicação pelas empresas do quadro legislativo da UE relativo à segurança geral dos produtos

(Texto relevante para efeitos do EEE)

(C/2025/6233)

ÍNDICE

1. **Introdução** 2

1.1 Que empresas estão sujeitas às obrigações previstas no RSGP? 2

1.2 O que é um produto seguro? 4

2. **Qual é o âmbito de aplicação do RSGP?** 6

2.1. Que tipos de produto e canais de venda são abrangidos pelo RSGP? 6

2.2. Relação com a legislação de harmonização da UE e com outra legislação da UE 7

2.3. Que tipos de produtos estão excluídos do âmbito de aplicação do RSGP? 8

3. **As minhas responsabilidades** 8

3.1. Operadores económicos 9

3.1.1. Sou um fabricante: quais são as minhas obrigações nos termos do RSGP? 9

Lista de verificação para o fabricante 17

3.1.2. Sou um mandatário: quais são as minhas obrigações nos termos do RSGP? 18

Lista de verificação para o mandatário 19

3.1.3. Sou um importador: quais são as minhas obrigações nos termos do RSGP? 19

Lista de verificação para o importador 24

3.1.4. Sou um distribuidor: quais são as minhas obrigações nos termos do RSGP? 25

Lista de verificação para o distribuidor 27

3.1.5. Sou um prestador de serviços de execução: quais são as minhas obrigações nos termos do RSGP? 28

Lista de verificação para o prestador de serviços de execução 28

3.2. Operador económico que também assume o papel de pessoa responsável 28

Lista de verificação para a pessoa responsável na UE 30

3.3. Prestadores de mercados em linha 31

Lista de verificação para os prestadores de mercados em linha 33

3.4. Obrigações gerais e instrumentos 34

3.4.1. Informação dos consumidores sobre recolhas de produtos por razões de segurança e alertas de segurança 34

3.4.2. Que tipo de meio de ressarcimento devo oferecer aos consumidores caso inicie uma recolha de produto por razões de segurança? 36

3.4.3. O que é o Safety Business Gateway? 38

3.4.4. Alteração substancial 39

3.4.5. Cooperação com as autoridades de fiscalização do mercado 39

4. **Onde posso obter mais informações?** 39

5. **Conclusão** 41

1. **Introdução**

Com efeitos a partir de 13 de dezembro de 2024, o novo **Regulamento Segurança Geral dos Produtos [Regulamento (UE) 2023/988 (RSGP)]** ([1]) estabelece um novo quadro geral para a segurança dos produtos de consumo não alimentares na UE. Revogou igualmente a anterior Diretiva Segurança Geral dos Produtos (Diretiva 2001/95/CE) ([2]).

As presentes orientações, exigidas nos termos do artigo 17.º, n.º 2, do RSGP, visam ajudar as empresas e, em especial, as pequenas e médias empresas (PME), incluindo as microempresas, a compreenderem e cumprirem melhor as obrigações que lhes incumbem por força do novo regulamento. A fim de assegurar este objetivo, aquando da elaboração das presentes orientações, a Comissão consultou representantes de PME e de microempresas, no contexto do comité consultivo para as PME instituído no âmbito do RSGP, e teve em conta as questões levantadas pelas partes interessadas sobre a interpretação do RSGP durante o primeiro ano da sua aplicação.

O principal objetivo do RSGP é garantir que apenas sejam colocados ou disponibilizados no mercado da UE produtos seguros. É importante proteger os consumidores da UE relativamente aos produtos perigosos e assegurar condições de concorrência equitativas para as empresas.

O RSGP estabelece como requisito geral de segurança a **obrigatoriedade de os operadores económicos só colocarem ou disponibilizarem no mercado da UE produtos seguros**. O RSGP prevê um conjunto coerente de requisitos mínimos de segurança dos produtos que as empresas têm de cumprir para garantir que apenas circulem no mercado da UE produtos seguros. É aplicável aos produtos na medida em que não existam disposições específicas com o mesmo objetivo ao abrigo do direito da União que regulem a segurança dos referidos produtos ou um risco associado aos mesmos.

As autoridades nacionais de fiscalização do mercado controlam o cumprimento das obrigações estabelecidas no RSGP. Verificam se os produtos no mercado da UE são seguros e se as empresas cumprem as suas obrigações. Se for detetado um produto perigoso, os Estados-Membros informam-se mutuamente através do sistema de alerta rápido «Safety Gate», gerido pela Comissão Europeia; o público é informado através do portal «Safety Gate» ([3]). Os Estados-Membros podem igualmente aplicar coimas às empresas que não cumpram as suas obrigações ao abrigo do RSGP.

As presentes orientações destinam-se exclusivamente a servir de documento de orientação — apenas o texto da própria legislação da UE tem força jurídica. Qualquer leitura vinculativa da lei deve resultar do texto do RSGP ou de outra legislação da União aplicável. A interpretação vinculativa da legislação da UE é da competência exclusiva do Tribunal de Justiça da União Europeia (TJUE). Os pontos de vista expressos nas presentes orientações não podem prejudicar a posição que a Comissão possa vir a adotar perante o Tribunal de Justiça.

As informações constantes das presentes orientações são apenas de caráter geral e não se destinam especificamente a qualquer pessoa ou entidade específica.

Nem a Comissão Europeia nem qualquer pessoa agindo em seu nome são responsáveis pela utilização dada às informações incluídas na presente comunicação. As presentes orientações refletem a situação no momento da sua redação. As orientações propostas podem, por conseguinte, ser alteradas posteriormente.

1.1 **Que empresas estão sujeitas às obrigações previstas no RSGP?**

Todas as empresas que participam na cadeia de abastecimento têm um papel a desempenhar na garantia da segurança dos produtos e, por conseguinte, têm obrigações a cumprir nesse sentido.

As obrigações do RSGP aplicam-se a empresas de qualquer dimensão ([4]).

([1]) Regulamento (UE) 2023/988 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 10 de maio de 2023, relativo à segurança geral dos produtos, que altera o Regulamento (UE) n.º 1025/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho e a Diretiva (UE) 2020/1828 do Parlamento Europeu e do Conselho e que revoga a Diretiva 2001/95/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e a Diretiva 87/357/CEE do Conselho (JO L 135 de 23.5.2023, p. 1).

([2]) Diretiva 2001/95/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 3 de dezembro de 2001, relativa à segurança geral dos produtos (JO L 11 de 15.1.2002, p. 4).

([3]) Portal «Safety Gate»: https://ec.europa.eu/safety-gate/#/screen/home.

([4]) Com exceção de determinadas obrigações dos prestadores de mercados em linha, tal como explicado no ponto 3.3 das presentes orientações.

De um modo geral, o RSGP faz uma distinção entre duas categorias principais de empresas:

A) **Operador económico**: o fabricante, o mandatário, o importador, o distribuidor, o prestador de serviços de execução ou qualquer outra pessoa singular ou coletiva sujeita a obrigações no que respeita ao fabrico de produtos, disponibilizando-os no mercado, de acordo com o RSGP.

— O fabricante é uma pessoa singular ou coletiva que fabrica, ou manda projetar ou fabricar, um produto e o comercializa com o seu nome ou a sua marca;

— O mandatário é uma pessoa singular ou coletiva estabelecida na UE, a quem foi conferido um mandato por escrito pelo fabricante para praticar determinados atos em seu nome em cumprimento das obrigações que lhe são impostas pelo presente regulamento;

— O importador é uma pessoa singular ou coletiva estabelecida na UE que coloque um produto proveniente de um país terceiro no mercado da UE;

— O distribuidor» é uma pessoa singular ou coletiva presente na cadeia de abastecimento, com exceção do fabricante ou do importador, que disponibilize um produto no mercado;

— O prestador de serviços de execução é uma pessoa singular ou coletiva que, no âmbito de uma atividade comercial, oferece pelo menos dois dos seguintes serviços: armazenagem, embalagem, endereçamento ou expedição sem ter a propriedade dos produtos em causa, excluindo os serviços postais na aceção do artigo 2.º, ponto 1, da Diretiva 97/67/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, os serviços de entrega de encomendas na aceção do artigo 2.º, ponto 2, do Regulamento (UE) 2018/644 do Parlamento Europeu e do Conselho, e quaisquer outros serviços postais ou serviços de transporte de mercadorias;

— A pessoa responsável pelos produtos colocados no mercado da UE («pessoa responsável») é um operador económico estabelecido na UE, responsável pelas atribuições definidas no artigo 4.º, n.º 3, do Regulamento Fiscalização do Mercado [Regulamento (UE) 2019/1020] e no RSGP (ver ponto 3.2 para mais informações sobre estas atribuições).

B) **Prestadores de mercados em linha**

Os prestadores de mercados em linha prestam serviços intermediários entre ofertas de comerciantes terceiros e consumidores (empresas-consumidores), utilizando uma interface em linha, tal como estabelecido de forma geral ao abrigo do Regulamento (UE) 2022/2065 (Regulamento dos Serviços Digitais, «RSD»).

Nos termos do RSGP, entende-se por «**profissional**» qualquer pessoa singular ou coletiva que atue, inclusivamente através de outra pessoa que intervenha em seu nome, para fins relacionados com a atividade comercial, empresarial, artesanal ou profissional.

As transações unicamente entre consumidores não são abrangidas pelo âmbito de aplicação do RSGP.

A sua empresa pode enquadrar-se em mais do que uma categoria de empresas, consoante o serviço que presta relativamente a diferentes produtos. O serviço que oferece relativamente a um produto determina se atua como operador económico ou como prestador de um mercado em linha.

Exemplo 1: *uma empresa que revende produtos pode ser: i) um distribuidor, em relação aos produtos que adquiriu a um fabricante e revende no mercado; e ii) um fabricante, em relação aos produtos aos quais atribuiu uma nova marca e que vende em seu próprio nome.*

Exemplo 2: *um prestador de um mercado em linha pode ser considerado: i) um prestador de um mercado em linha em relação aos produtos para os quais presta apenas serviço(s) intermediário(s); ii) um prestador de serviços de execução relativamente aos produtos para os quais presta serviços de execução; e iii) um fabricante em relação aos produtos vendidos em seu próprio nome.*

⇨ **Verifique as suas responsabilidades ao abrigo do RSGP relativamente à segurança dos produtos nas secções pertinentes das presentes orientações.**

As presentes orientações explicam as obrigações que lhe incumbem nos termos do RSGP.

Estas obrigações são aplicáveis desde **13 de dezembro de 2024** e **dizem respeito a todos os produtos no mercado da UE que se enquadram no âmbito de aplicação do RSGP (independentemente do seu local de produção)**.

Os Estados-Membros não podem impedir a disponibilização no mercado dos produtos abrangidos pela antiga Diretiva Segurança Geral dos Produtos ([5]) que estejam em conformidade com essa diretiva e tenham sido colocados no mercado antes de 13 de dezembro de 2024.

O RSGP abrange uma grande variedade de produtos e, por conseguinte, não estabelece obrigações específicas por setor. No caso dos produtos abrangidos por regras setoriais específicas da UE, o RSGP complementa essas regras setoriais (tal como explicado mais pormenorizadamente no ponto 2.2 das presentes orientações).

Deve ter presente que, ao fornecer produtos seguros aos consumidores, não está apenas a cumprir um requisito legal, mas também a aumentar a confiança na sua empresa.

1.2 O que é um produto seguro?

O RSGP exige que apenas sejam colocados no mercado produtos **seguros**. Trata-se do chamado «**requisito geral de segurança**».

Um produto é considerado seguro se, em circunstâncias de utilização normais ou razoavelmente previsíveis, incluindo a duração de utilização efetiva, não apresentar quaisquer riscos ou apresentar apenas riscos reduzidos aceitáveis e compatíveis com a sua utilização e, por conseguinte, conciliáveis com um elevado nível de proteção da saúde e segurança dos consumidores.

Em conformidade com a definição de saúde estabelecida pela Organização Mundial da Saúde, esta definição inclui igualmente os riscos para a **saúde mental**. Por exemplo, a conceção e a utilização prevista do seu produto não devem criar riscos para as capacidades cognitivas dos consumidores, nem causar depressão, ansiedade ou má qualidade do sono.

Há que ter em conta também os eventuais riscos ambientais, na medida em que impliquem um risco para a saúde e a segurança dos consumidores.

Para satisfazer o requisito geral de segurança, o produto deverá, portanto, ser objeto de uma avaliação dos **potenciais riscos** que possa representar para a saúde e a segurança dos consumidores (uma avaliação dos riscos), tendo em conta todos os aspetos pertinentes do produto, e ser concebido de forma a eliminar esses riscos.

Presume-se que um produto é seguro se cumprir, para cada um dos seus possíveis riscos de segurança, as respetivas normas europeias aplicáveis, cujas referências tenham sido publicadas no Jornal Oficial da UE ([6]), ou, na ausência de tais normas, os requisitos nacionais de saúde e segurança previstos na legislação do Estado-Membro onde é disponibilizado. Por outras palavras, esses produtos beneficiarão de uma **presunção de conformidade** com o requisito geral de segurança ([7]).

([5]) Diretiva 2001/95/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 3 de dezembro de 2001, relativa à segurança geral dos produtos (JO L 11 de 15.1.2002, p. 4).

([6]) Ver, por exemplo, a Decisão de Execução (UE) 2019/1698 da Comissão, de 9 de outubro de 2019, relativa às normas europeias sobre produtos elaboradas em apoio da Diretiva 2001/95/CE do Parlamento Europeu e do Conselho relativa à segurança geral dos produtos (JO L 259 de 10.10.2019, p. 65).

([7]) Importa salientar que a presunção de conformidade com o requisito geral de segurança aqui descrita não impede que as autoridades de fiscalização do mercado tomem todas as medidas adequadas ao abrigo do RSGP sempre que existam provas de que, apesar dessa presunção, o produto é perigoso (ver o artigo 7.º, n.º 3, do RSGP).

Quais são as normas europeias e como pode utilizá-las?

Em alguns domínios e para determinados produtos, a Comissão Europeia pede a uma das organizações oficiais de normalização (CEN, CENELEC e ETSI) para elaborar normas que incorporem e convertam em normas técnicas o requisito geral de segurança estabelecido no RSGP. As referências a estas normas são publicadas no Jornal Oficial da UE. Tais normas conferem uma **presunção de conformidade** dos produtos com o referido requisito geral de segurança, desde que tenham sido desenvolvidos de acordo com essas normas, relativamente aos **riscos abrangidos por essas normas**. Uma lista das normas de apoio ao RSGP é disponibilizada ao público e atualizada regularmente ([8]). As normas europeias, cujas referências foram publicadas de acordo com a Diretiva 2001/95/CE, continuam a apresentar uma presunção da conformidade com o requisito geral de segurança previsto no presente regulamento. As referidas normas europeias estão disponíveis para consulta no **catálogo de organizações nacionais de normalização.**

Ainda que estas normas **não sejam juridicamente vinculativas**, os operadores económicos são incentivados a utilizá--las sempre que existam. Tal deve-se ao facto de o cumprimento destas normas proporcionar uma **forma simples** de os operadores económicos respeitarem a sua **obrigação de colocar apenas produtos seguros no mercado da UE**. Com efeito, as normas europeias definem claramente os requisitos técnicos e os métodos de ensaio que ajudam a garantir a segurança dos produtos.

Uma vez que as normas técnicas não são obrigatórias, os fabricantes podem sempre utilizar outros métodos internos para demonstrar a segurança dos seus produtos. No entanto, esses produtos não beneficiarão de uma presunção de conformidade com o requisito geral de segurança, e caberá ao fabricante demonstrar com precisão de que forma enfrentou os riscos de segurança identificados (eliminando-os ou atenuando-os). A utilização de normas europeias simplifica, portanto, a conformidade das empresas com os aspetos abrangidos por essas normas.

É possível também que não existam normas para um determinado produto. Nesse caso, os operadores económicos devem recorrer a outros meios para garantir e demonstrar que os seus produtos são seguros. A secção 3.1.1 contém outras informações práticas sobre este tema.

O que implica para si o princípio da precaução?

O **princípio da precaução** exige que sejam tomadas medidas de precaução sempre que haja razões para duvidar da segurança do impacto de um produto na saúde humana.

O capítulo I do RSGP refere expressamente o princípio da precaução, salientando que todos os intervenientes sujeitos às obrigações do RSGP devem ter em devida conta o princípio da precaução no cumprimento dessas obrigações.

Significa isto que todas as empresas (operadores económicos ou prestadores de mercados em linha) devem ter em devida conta o princípio da precaução no âmbito das obrigações que lhes incumbem por força do RSGP.

Exemplo: *caso seja um fabricante, deve ter devidamente em conta o princípio da precaução quando efetua a sua análise interna dos riscos e quando elabora a documentação técnica relativa ao seu produto, ou quando precisa de tomar medidas corretivas ou de comunicar qualquer indicação de que o seu produto é perigoso. Se tiver em conta o princípio da precaução logo durante a fase de conceção, poderá garantir que os seus produtos são seguros desde a conceção.*

Em suma, **o princípio da precaução exige que todos os operadores económicos evitem proativamente os perigos para a saúde humana** e prevejam, tanto quanto possível, os perigos que um produto pode implicar.

([8]) A lista está disponível na Decisão de Execução (UE) 2019/1698 da Comissão, de 9 de outubro de 2019, relativa às normas europeias sobre produtos elaboradas em apoio da Diretiva 2001/95/CE do Parlamento Europeu e do Conselho relativa à segurança geral dos produtos (JO L 259 de 10.10.2019, p. 65).

2. Qual é o âmbito de aplicação do RSGP?

2.1. Que tipos de produto e canais de venda são abrangidos pelo RSGP?

Produtos abrangidos

O RSGP abrange os **produtos de consumo**.

No entanto, os produtos concebidos, na sua origem, exclusivamente para uma utilização profissional, mas que posteriormente transitaram para o mercado de consumo, deverão também estar sujeitos ao RSGP, dado que podem representar riscos para a saúde e a segurança dos consumidores quando utilizados em circunstâncias razoavelmente previsíveis. Pode referir-se como exemplo os produtos típicos de renovação e construção vendidos em lojas de bricolagem que vendem diretamente a consumidores comuns.

Nos termos do RSGP, **a definição de produto é suficientemente ampla para abranger «qualquer bem»**, seja ele tangível, intangível ou misto. Inclui **aplicações móveis e produtos de** *software***,** como, por exemplo, robôs de conversação, e estabelece requisitos para a respetiva segurança. Esta definição permite igualmente que o quadro do RSGP seja utilizado para os produtos que possam surgir futuramente nos mercados de consumo da UE.

O RSGP é aplicável aos produtos colocados ou disponibilizados no mercado, quer sejam **novos, usados, reparados ou recondicionados**. Por conseguinte, as obrigações do RSGP aplicam-se integralmente aos produtos em segunda mão, renovados e recondicionados, incluindo os produtos reparados quando colocados ou disponibilizados no mercado por um operador económico (mas não as autorreparações efetuadas pelos consumidores). Não se aplica a produtos que tenham de ser colocados ou disponibilizados no mercado enquanto produtos que necessitem de ser reparados ou recondicionados antes de serem utilizados e que estejam claramente identificados como tal.

As obrigações do RSGP aplicam-se aos produtos **colocados ou disponibilizados no mercado a partir de 13 de dezembro de 2024**, bem como a **qualquer oferta de produtos realizada nessa data ou após a mesma**. Neste contexto, os produtos abrangidos pela antiga Diretiva Segurança Geral dos Produtos que estejam em conformidade com essa diretiva e tenham sido colocados no mercado antes de 13 de dezembro de 2024 podem igualmente ser disponibilizados no mercado após 13 de dezembro de 2024.

Significa isto que, por exemplo, os novos requisitos para a aposição no produto, ou na respetiva embalagem, de determinadas informações sobre a sua rastreabilidade e segurança ao abrigo do RSGP não são aplicáveis aos produtos que tenham sido colocados no mercado antes de 13 de dezembro de 2024.

Deve ter presente que a colocação no mercado significa a primeira disponibilização do produto no mercado da União. Tal deve ser determinado para cada unidade específica do produto.

Canais de venda abrangidos

O RSGP garante que os consumidores têm acesso a produtos seguros, independentemente do canal de venda que escolham. **Por conseguinte, o RSGP abrange a segurança dos produtos relativamente a todos os tipos de canais de venda, incluindo as vendas em linha e outros tipos de venda à distância**. O RSGP garante igualmente que, na compra de um produto em linha ou mediante outros tipos de venda à distância, os consumidores têm acesso ao mesmo produto e às mesmas informações de segurança que teriam num estabelecimento físico.

Os produtos propostos para venda em linha ou através de outros meios de venda à distância são considerados disponibilizados no mercado se a proposta for dirigida aos consumidores na UE. Após uma análise caso a caso, considera-se que uma oferta de venda é dirigida aos consumidores na UE se o operador económico em causa dirigir as suas atividades a um ou mais Estados-Membros. A análise caso a caso deve ter em consideração, nomeadamente, os seguintes fatores pertinentes ([9]):

— as zonas geográficas para as quais a expedição é possível,

— as línguas disponíveis e utilizadas para a oferta ou a encomenda,

— os meios de pagamento,

— a utilização da moeda do Estado-Membro ou de um nome de domínio registado num dos Estados-Membros.

([9]) Ver também considerando 21 do RSGP.

2.2. **Relação com a legislação de harmonização da UE e com outra legislação da UE**

O RSGP **complementa a legislação de harmonização da UE** ([10]) e, como tal, proporciona uma rede de segurança para todos os produtos colocados ou disponibilizados nos mercados da UE.

— O RGPD é aplicável aos produtos colocados ou disponibilizados no mercado, na medida em que não existam disposições específicas com o mesmo objetivo ao abrigo do direito da UE que regulem a segurança dos referidos produtos.

— No caso de os produtos serem abrangidos por direito da UE que contemple requisitos específicos de segurança, o RGPD é aplicável apenas aos aspetos e riscos ou categorias de riscos não abrangidos por esses requisitos.

***Exemplo**: o RSGP é plenamente aplicável, nomeadamente, aos artigos de puericultura, ao equipamento de ginástica e ao mobiliário, uma vez que estas categorias de produtos não estão sujeitas a requisitos específicos impostos por outra legislação da UE. No caso dos dispositivos de baixa tensão, o RSGP aplicar-se-ia a alguns aspetos relacionados com as novas tecnologias, como as capacidades de autoaprendizagem, desde que não fossem abrangidos pela Diretiva Baixa Tensão da UE (DBT)* ([11]). *Do mesmo modo, o RSGP abrangerá os riscos de segurança dos produtos de inteligência artificial (IA) de baixo risco. Além disso, as obrigações que incumbem aos prestadores de mercados em linha por força do RSGP também são aplicáveis aos produtos sujeitos a requisitos de segurança específicos nos termos de outra legislação da UE.*

No que respeita aos **produtos já sujeitos a requisitos específicos impostos pela legislação de harmonização da UE**:

Os seguintes capítulos **são aplicáveis**, sob reserva das condições enunciadas *supra*:

✓ Capítulo I — Disposições gerais;

✓ Capítulo II — Requisitos de segurança este capítulo aplica-se apenas aos riscos ou categorias de riscos não abrangidos pela legislação de harmonização da UE;

✓ Capítulo III, secção 2 — Obrigações dos operadores económicos relativas às vendas à distância, notificação de acidentes relacionados com os produtos e disposições em matéria de informações em formato eletrónico;

✓ Capítulo IV — Prestadores de mercados em linha;

✓ Capítulo VI — Sistema de alerta rápido «Safety Gate» e Safety Business Gateway;

✓ Capítulo VIII — Direito à informação e a vias de recurso.

Os seguintes capítulos **não são aplicáveis**:

✓ Capítulo III, secção 1 (a parte relativa às obrigações dos operadores económicos não mencionadas no ponto anterior);

✓ Capítulo V — (Fiscalização do mercado e aplicação);

✓ Capítulo VII — (Papel da Comissão e coordenação da execução); e

✓ Capítulos IX a XI (cooperação internacional, disposições financeiras, disposições finais).

([10]) Legislação da União enumerada no anexo I do Regulamento (UE) 2019/1020 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de junho de 2019, relativo à fiscalização do mercado e à conformidade dos produtos e que altera a Diretiva 2004/42/CE e os Regulamentos (CE) n.º 765/2008 e (UE) n.º 305/2011 (JO L 169 de 25.6.2019, p. 1) e qualquer outra legislação destinada a harmonizar as condições de comercialização dos produtos aos quais esse regulamento se aplica.

([11]) Diretiva 2014/35/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de fevereiro de 2014, relativa à harmonização da legislação dos Estados-Membros respeitante à disponibilização no mercado de material elétrico destinado a ser utilizado dentro de certos limites de tensão (reformulação) (JO L 96 de 29.3.2014, p. 357).

O RSGP está interligado com o Regulamento Fiscalização do Mercado ([12]), na medida em que várias disposições deste último, nomeadamente as relativas aos poderes das autoridades de fiscalização do mercado, também se aplicam à fiscalização dos produtos abrangidos pelo RSGP ([13]). Além disso, o RSGP também tem naturalmente **fortes interligações com outra legislação da UE** aplicável aos conteúdos ilegais em linha, nomeadamente o Regulamento dos Serviços Digitais ([14]).

2.3. **Que tipos de produtos estão excluídos do âmbito de aplicação do RSGP?**

Os seguintes **produtos e grupos de produtos estão excluídos** do âmbito de aplicação do RSGP:

a) Medicamentos para uso humano ou veterinário;

b) Géneros alimentícios;

c) Alimentos para animais;

d) Plantas e animais vivos, organismos geneticamente modificados e microrganismos geneticamente modificados em utilização confinada, bem como produtos de origem vegetal ou animal diretamente relacionados com a sua reprodução futura;

e) Subprodutos animais e produtos derivados;

f) Produtos fitofarmacêuticos;

g) Equipamentos em que os consumidores circulam ou viajam quando esses equipamentos são diretamente manobrados por um prestador de serviços no contexto de um serviço de transporte prestado aos consumidores e não manobrados pelos próprios consumidores;

h) As aeronaves a que se refere o artigo 2.º, n.º 3, alínea d), do Regulamento (UE) 2018/1139; e

i) As antiguidades» (ou seja, produtos como objetos de coleção ou obras de arte, em relação aos quais os consumidores não podem razoavelmente esperar que cumpram as mais recentes normas de segurança).

O RSGP também não se aplica aos **produtos que necessitem de ser reparados ou recondicionados antes de serem utilizados**, caso sejam colocados ou disponibilizados no mercado e estejam claramente identificados como tal. No entanto, é aplicável aos produtos em segunda mão ou objeto de reparação, renovação ou recondicionamento colocados ou disponibilizados no mercado enquanto tal.

O RSGP não contempla os **serviços**, mas abrange **os produtos fornecidos aos consumidores no contexto de um serviço**. Por exemplo:

— produtos fornecidos aos consumidores que sejam utilizados fora das instalações do prestador de serviços (como bicicletas alugadas),

— produtos utilizados nas instalações do prestador de serviços, se os próprios consumidores tiverem um papel ativo na manipulação do produto (como máquinas de exercício físico em ginásios),

— produtos diretamente utilizados pelos consumidores durante o serviço prestado, mesmo que essa utilização seja passiva (por exemplo, produtos aplicados nos consumidores pelos prestadores de serviços, tais como produtos cosméticos utilizados em salões de beleza ou tintas de tatuagem utilizadas em salões de tatuagem).

3. **As minhas responsabilidades**

Para saber quais são as suas responsabilidades ao abrigo do RSGP, deve, em primeiro lugar, determinar o papel que desempenha nos produtos em que negoceia.

No âmbito de modelos empresariais complexos, novos e emergentes, a mesma entidade empresarial pode prestar serviços variados.

([12]) Regulamento (UE) 2019/1020 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de junho de 2019, relativo à fiscalização do mercado e à conformidade dos produtos e que altera a Diretiva 2004/42/CE e os Regulamentos (CE) n.º 765/2008 e (UE) n.º 305/2011 (JO L 169 de 25.6.2019, p. 1).
([13]) V. artigo 23.° RGPD.
([14]) Regulamento (UE) 2022/2065 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 19 de outubro de 2022, relativo a um mercado único para os serviços digitais e que altera a Diretiva 2000/31/CE (Regulamento dos Serviços Digitais) (JO L 277 de 27.10.2022, p. 1).

Consoante a natureza dos serviços por si prestados em relação a um determinado produto, pode enquadrar-se numa ou mais das seguintes categorias de empresas ao abrigo do RSGP para esse produto específico ([15]):

— se, na qualidade de empresa, **apenas prestar serviços de intermediação em linha** em relação a um determinado produto (por exemplo, permitindo a inclusão de ofertas de terceiros na sua interface), é considerado, para a venda desse produto específico, **um prestador de um mercado em linha**, cabendo-lhe, por isso, cumprir os requisitos do capítulo IV do RSGP e as restantes disposições do RSGP especificamente dirigidas aos prestadores de mercados em linha;

— se também atuar na qualidade de operador económico em relação a outro(s) produto(s) (por exemplo, ao oferecer os seus próprios produtos de marca, atuar enquanto distribuidor ou importador ou prestar serviços de execução), terá de cumprir as obrigações pertinentes do capítulo III do RSGP e as restantes disposições do RSGP dirigidas, geral ou especificamente, aos operadores económicos.

Exemplo: *uma empresa disponibiliza um mercado em linha. Se esta empresa oferecer um produto da sua própria marca nessa interface em linha, será considerada um operador económico (fabricante) para o produto em causa, mesmo que não o tenha produzido.*

— se for considerado **pessoa responsável** ou prestar serviços nessa qualidade (por exemplo, ao atuar enquanto mandatário de um fabricante de um país terceiro ou enquanto prestador de serviços de execução), terá de cumprir as obrigações da pessoa responsável (ver o ponto 3.2 para mais informações sobre a pessoa responsável).

Recomenda-se vivamente que analise cuidadosamente os serviços que propõe para os produtos em que negoceia, a fim de determinar em que categoria(s) de empresas se enquadra em relação a um determinado produto. Deve ter presente que pode ser abrangido por diferentes categorias de empresas para diferentes produtos e, por conseguinte, poderá ter de cumprir paralelamente conjuntos diferentes de obrigações.

As responsabilidades a seguir descritas não prejudicam, antes complementam, as obrigações que lhe incumbem por força de outra legislação de harmonização da União ou de outra legislação da UE.

3.1. **Operadores económicos**

3.1.1. **Sou um fabricante: quais são as minhas obrigações nos termos do RSGP?**

Quem é fabricante?

O RSGP define o «fabricante» como *a pessoa singular ou coletiva que fabrica, ou manda projetar ou fabricar, um produto* ***e*** *o comercializa com o seu nome ou a sua marca.*

Em primeiro lugar, é necessário que o fabricante tenha fabricado o produto ou o tenha mandado projetar ou fabricar em seu nome. Em segundo lugar, tem de comercializar o produto com o seu nome ou a sua marca.

([15]) Tal não exclui que, para outro produto relativamente ao qual presta serviços diferentes, se enquadre noutra categoria (ou categorias) de empresas ao abrigo do RSGP. A mesma empresa pode enquadrar-se em várias categorias de empresas, dependendo do ou dos papéis que desempenha em relação a cada um dos produtos em que negoceia.

Por conseguinte, as pessoas singulares ou coletivas são consideradas fabricantes se comercializarem o produto em seu nome (mesmo que não o tenham produzido); além disso, também são consideradas fabricantes se modificarem substancialmente o produto fabricado por outra pessoa e o colocarem no mercado.

Exemplo: Uma empresa A adquire canecas a outra empresa B, que as produziu. A empresa A apõe-lhes o seu logótipo e vende-as aos consumidores. A empresa A torna-se o fabricante destas canecas e está sujeita às obrigações do fabricante nos termos do RSGP.

Na sua qualidade de fabricante, desempenha o papel mais importante na segurança dos produtos, uma vez que intervém desde a fase de conceção do produto.

Cabe-lhe, em geral, garantir que os produtos que coloca no mercado foram projetados e fabricados de modo a serem seguros.

Como projetar produtos seguros? A importância da análise interna dos riscos

Tem a obrigação de apenas colocar no mercado ou disponibilizar produtos que sejam seguros desde a conceção. Para o efeito, deve efetuar uma **análise interna dos riscos**, ou seja, uma **avaliação adequada dos riscos do produto**.

Deve ter em conta uma série de **elementos quando avalia a segurança de um produto**. O RSGP fornece uma lista não exaustiva de elementos a ter em conta na análise do risco potencial de determinado produto.

Em primeiro lugar, deve ter em conta as **características** do produto, designadamente a sua conceção, funcionalidades técnicas, composição, embalagem e instruções.

Se o seu produto puder ser utilizado com outros produtos, deverá igualmente ter em conta o **efeito do seu produto** sobre esses outros produtos e o **efeito que outros produtos** possam ter no seu produto. Por exemplo, um *software*, ou uma atualização do mesmo, pode causar um sobreaquecimento do dispositivo, ao induzir uma sobrecarga no respetivo processador.

Terá também de ponderar a forma como **apresenta** o seu produto e quais as informações de segurança, rótulos, avisos e instruções de utilização e eliminação seguras a apor no seu produto ou na respetiva embalagem. Por exemplo, dependendo da natureza do produto, poderá ter de rotular o produto quanto à sua adequação etária para as crianças, bem como acrescentar as eventuais advertências e instruções adequadas.

Deve igualmente ter em conta as **categorias de consumidores** que utilizam o seu produto. Tem de prestar especial atenção aos potenciais riscos que os seus produtos podem representar para **consumidores** em situações de vulnerabilidade (por exemplo, crianças, idosos, pessoas com deficiência, etc.) e ter em conta características como o **género** do utilizador.

Exemplo: dependendo da natureza do produto, poderá ser necessário ter em consideração que as mulheres são geralmente mais baixas que os homens, de modo que os potenciais riscos do produto tenham em conta as possíveis diferenças nas dimensões do corpo.

Além disso, deve ter em conta o **aspeto** do seu produto, especialmente quando for suscetível de confundir os consumidores. É principalmente o caso dos seguintes produtos:

— **Imitações de produtos alimentares**: deve avaliar se o seu produto é parecido com alimentos e se pode levar os consumidores a colocá-lo na boca. A título de exemplo, podem referir-se os artigos decorativos com a aparência de frutos ou as barras de sabão parecidas com bolos, que podem largar pequenos fragmentos se forem mordidos;

— **Produtos atrativos para crianças**: deve avaliar se o seu produto, mesmo que não se destine a crianças, é suscetível de chamar a atenção das crianças e, por conseguinte, de ser utilizado pelas mesmas. Tal poderá ser o caso, por exemplo, de uma pilha ou de um detergente decorado com personagens de desenhos animados.

Dependendo da natureza do seu produto, deverá igualmente ter em conta as **funcionalidades de cibersegurança** necessárias para proteger o mesmo de influências externas, bem como as suas **funcionalidades evolutivas, de aprendizagem** e **preditivas**.

Tal como explicado na segunda secção das presentes orientações, presumir-se-á que o seu produto é seguro se cumprir i) as normas europeias aplicáveis, cujas referências tenham sido publicadas no Jornal Oficial da UE, para os riscos abrangidos por essas normas; ou, na sua ausência, ii) os requisitos nacionais aplicáveis do Estado-Membro onde o seu produto será colocado ou disponibilizado no mercado.

Contudo, se o seu produto **não beneficiar dessa presunção de segurança**, ou em caso de riscos não abrangidos pelas referidas normas, deve proceder a uma avaliação integral dos seus potenciais riscos e dos meios para os eliminar ou atenuar.

Neste caso, a fim de avaliar os riscos do seu produto, terá eventualmente de tomar em consideração uma série de elementos adicionais, se disponíveis:

a) Outras normas europeias;

b) Normas internacionais;

c) Acordos internacionais;

d) Sistemas de certificação voluntários ou regimes semelhantes de avaliação da conformidade por terceiros;

e) Recomendações da Comissão ou orientações em matéria de avaliação da segurança dos produtos;

f) Normas nacionais elaboradas pelo Estado-Membro em que o produto é disponibilizado;

g) O estado atual dos conhecimentos e da técnica;

h) Códigos de boas práticas em matéria de segurança dos produtos em vigor no setor em causa;

i) Nível de segurança com que os consumidores podem razoavelmente contar; e

j) Requisitos de segurança, adotados pela Comissão através de atos de execução, que devem ser abrangidos pelas normas europeias para garantir a segurança do produto.

Quando devo elaborar a documentação técnica? Que informações devo incluir na documentação técnica [16]**?**

Antes de colocar o produto no mercado, deve efetuar uma análise interna dos riscos, tal como acima referido, e elaborar documentação técnica para a registar [17].

A documentação técnica deve ser elaborada para cada produto (modelo de produto), e não para as unidades individuais do mesmo. No entanto, se as unidades individuais de um produto (modelo de produto) forem produzidas com características diferentes que possam afetar a sua segurança (por exemplo, diferenças na cor, na composição ou nas funcionalidades), é necessária documentação técnica específica para cada uma dessas unidades [18].

A documentação técnica deve conter a análise dos riscos do produto e destacar todos os riscos possíveis identificados do produto, independentemente do seu nível de risco.

A quantidade de informações e o nível de pormenor a fornecer na documentação técnica deverá ser proporcional à complexidade do produto e aos eventuais riscos identificados pelo fabricante.

A documentação técnica deve incluir:

— Uma descrição geral do produto;

— As características essenciais do produto que sejam relevantes para avaliar a sua segurança (por exemplo, os seus componentes químicos, etc.); e

[16] Ver artigo 9.º, n.º 2, do RSGP.

[17] Importa ter em conta que o capítulo III, secção I, do RSGP, que estabelece as obrigações dos fabricantes, incluindo no que respeita à documentação técnica, não é aplicável aos produtos sujeitos aos requisitos específicos impostos pela legislação de harmonização da União, tal como explicado na secção 2.2.

[18] Se não fabricar as peças de substituição do seu produto, não precisa de conservar a respetiva documentação técnica. Se uma determinada peça de substituição não fabricada por si tiver influência na segurança do seu produto, deve ter este aspeto em conta na sua análise dos riscos e registá-lo na sua documentação técnica.

— Sempre que os possíveis riscos associados ao produto o justifiquem:

  — uma análise dos eventuais riscos relacionados com o produto e das soluções adotadas para eliminar ou atenuar esses riscos (incluindo eventualmente o resultado dos relatórios de ensaio),

  — uma lista das normas europeias pertinentes aplicadas (se a aplicação for apenas parcial, especificar as partes que foram aplicadas),

  — na ausência de normas europeias pertinentes, uma lista dos requisitos nacionais relacionados com a segurança do produto, se disponível, ou

  — outros elementos ou métodos utilizados para avaliar a segurança ou atenuar os riscos dos produtos.

A documentação técnica pode estar em formato eletrónico, bem como sob a forma de um dossiê composto por diferentes documentos.

Deve manter a documentação técnica atualizada e por um período de 10 anos após a colocação do produto no mercado.

É apresentado seguidamente um modelo que pode apoiar a elaboração e organização da sua documentação técnica. Este modelo não é obrigatório.

Documentação técnica — modelo

1. Identificação do produto:

Marca:

Nome do produto:

Tipo/lote/número de série do modelo ou outro elemento de identificação:

Descrição do produto:

Imagem do produto:

Descrição da embalagem:

Imagem da embalagem:

2. Características e composição do produto:

Características:

Descrição:

Composição:

3. Análise dos riscos e medidas de atenuação dos riscos

Deve descrever separadamente todos os riscos potenciais identificados e as medidas que tomou para atenuar ou eliminar esse risco, ou as disposições relativas à presunção de conformidade (por exemplo, utilização de normas da UE).

Risco potencial 1:

Descrição do risco potencial:

Medidas para fazer face a esse risco potencial:

— Por exemplo, todas as substâncias utilizadas no produto e na embalagem cumprem […]

— […] cumpre a norma europeia […]-

— As advertências e instruções de utilização fornecidas com o produto cumprem a norma europeia […]

Risco potencial 2:

Descrição do risco potencial:

Medidas para fazer face a esse risco potencial:

[...]

Que informações devo fornecer no produto ou juntamente com ele ao colocá-lo no mercado?

Informações que deve fornecer:

A) Um tipo, lote ou número de série, ou outro elemento que permita a sua identificação (por exemplo, código de barras);

B) O seu nome enquanto fabricante;

C) A sua denominação comercial registada ou a marca registada;

D) O seu endereço postal e eletrónico e, caso seja diferente, o endereço postal ou eletrónico do ponto de contacto único através do qual pode ser contactado;

E) A denominação ou a marca registada e os dados de contacto, incluindo o endereço postal e eletrónico, da pessoa responsável pelo produto em causa na UE.

Como devem ser apresentadas as informações enumeradas nos pontos A) a E)?

Deve certificar-se de que os consumidores consigam ver e ler facilmente essas informações. Devem ser apostas no produto ou, se tal não for possível, na embalagem ou incluídas num documento que acompanhe o produto. A localização dessas informações fica ao seu critério, no âmbito do quadro estabelecido. Como tal, também deverá poder justificar a sua escolha em caso de litígio. Em princípio, apenas a dimensão do produto (e não, por exemplo, razões estéticas ou semelhantes) pode justificar a transferência de algumas informações exigidas do produto para a sua embalagem ou para outros documentos que acompanham o produto ([19]).

O que significa «endereço eletrónico»?

Um endereço eletrónico pode ser um endereço de correio eletrónico ou uma secção específica do seu sítio Web que permita aos consumidores contactar a sua empresa de forma direta e fácil. Um sítio Web não é, por si só, suficiente se não permitir uma comunicação direta consigo.

F) Instruções claras para uma utilização segura;

G) Informações de segurança claras.

Em que língua devo apresentar as informações enumeradas nos pontos F) e G)?

Deve certificar-se de que as referidas instruções e as informações de segurança estejam redigidas numa língua facilmente compreendida pelos consumidores, conforme determinado pelo Estado-Membro em cujo mercado coloca o produto.

Essa informação é obrigatória em todos os casos?

Não. Se for possível utilizar o produto de forma segura e conforme pretendido por si sem essas instruções e informações de segurança, as mesmas não são obrigatórias. É o caso, por exemplo, dos produtos que apresentam riscos bem conhecidos pelos consumidores (por exemplo, facas).

Quais são as minhas obrigações se estiver fora da UE?

É importante reiterar que, no caso dos produtos abrangidos pelo RSGP, só pode colocar um produto no mercado da UE se existir uma pessoa responsável pelo mesmo estabelecida na UE. A pessoa responsável pelo produto pode ser o importador, o mandatário por si designado ou um prestador de serviços de execução. **A identificação e os dados de contacto da pessoa responsável devem também ser indicados no produto (ou na sua embalagem, na encomenda ou num documento que o acompanha).** Essa indicação pode ser aposta diretamente por si ou por outro operador, mas deve certificar-se de que o seu produto não é colocado no mercado da UE sem os dados de contacto da pessoa responsável na UE. Para mais informações, consulte o ponto 3.2.

([19]) É seguida uma abordagem semelhante também nas orientações do Guia Azul sobre a aplicação das regras em matéria de produtos: Comunicação da Comissão — Guia Azul de 2022 sobre a aplicação das regras da UE em matéria de produtos (JO C 247 de 29.6.2022 p. 1).

Quais são as minhas obrigações se oferecer um produto através de vendas à distância?

Caso decida disponibilizar produtos no mercado em linha ou através de outros meios de venda à distância, a oferta desses produtos (por exemplo, na sua loja eletrónica) deve indicar de forma clara e visível pelo menos as seguintes informações:

a) Nome, denominação comercial registada ou marca registada do fabricante e endereço postal e eletrónico para contacto;

b) Caso o fabricante não esteja estabelecido na UE, o nome, endereço postal e eletrónico da pessoa responsável na aceção do artigo 16.º, n.º 1, do presente regulamento ou do artigo 4.º, n.º 1, do Regulamento (UE) 2019/1020;

c) Informações que permitam identificar o produto, incluindo uma imagem do mesmo, o seu tipo e qualquer outro identificador do produto; e

d) Alertas ou informações de segurança que devem ser apostas no produto ou na embalagem ou incluídas num documento que acompanhe o produto, de acordo com o presente regulamento ou com a legislação de harmonização da União aplicável, numa língua que possa ser facilmente compreendida pelos consumidores, conforme determinado pelo Estado-Membro em que o produto é disponibilizado no mercado.

Quais são as minhas obrigações se dispuser de um sistema de registo ou de um programa de fidelização dos clientes?

O RSGP estabelece novas obrigações no caso de ter (ou planear ter):

— um **sistema de registo**, através do qual os consumidores podem, após a compra de um produto, comunicar voluntariamente ao fabricante algumas informações, tais como o seu nome, informações de contacto ou o modelo ou número de série do produto, podendo daí retirar algum benefício,

— um **programa de fidelização dos clientes** que permite a identificação dos produtos adquiridos pelos consumidores (por exemplo, os clientes podem ter um cartão de fidelidade que é lido quando compram produtos, ficando o histórico das suas compras disponível para a empresa que criou o programa de fidelização). São excluídos os programas de fidelização dos clientes que não permitem a identificação dos produtos adquiridos pelos consumidores, como, por exemplo, os cartões de fidelidade através dos quais os clientes podem receber benefícios por compras de determinado montante, sem que sejam registados dados sobre os produtos que adquiriram.

Ambos os sistemas são formas eficientes de identificar os clientes afetados por uma recolha de produtos por razões de segurança ou por um alerta de segurança. No entanto, os clientes podem optar por não utilizar esses sistemas por não estarem interessados nas outras vantagens oferecidas pelo sistema de registo ou pelo programa de fidelização dos clientes. Mais concretamente, podem não querer ser contactados para fins de *marketing*.

Ao abrigo do RSGP, se dispuser de um sistema de registo ou de um programa de fidelização dos clientes, deve permitir que os consumidores optem por aderir ao sistema de registo ou ao programa de fidelização dos clientes apenas para fins relacionados com a segurança.

Por conseguinte, os clientes devem ter a possibilidade de fornecer os seus dados de contacto apenas para receberem informações de segurança (por exemplo, recolhas de produtos por razões de segurança ou alertas de segurança). Neste caso, os dados só deverão ser utilizados para os contactar em caso de recolha ou de alerta de segurança, não devendo ser tratados para outros fins (por exemplo, *marketing*).

Após colocar o produto no mercado:

— **Documentação técnica:**

  — Deve manter a documentação técnica atualizada. Por exemplo, uma mudança na composição do produto deve ser refletida na documentação técnica;

  — Deve conservar essa documentação por um período de 10 anos após a colocação do produto no mercado. Deve poder facultar essa documentação às autoridades, mediante pedido;

— **Processos internos**: deve dispor de procedimentos para garantir que os produtos produzidos em série continuam a ser seguros, bem como de processos internos para a segurança dos produtos que lhe permitam cumprir as suas obrigações ao abrigo do RSGP (por exemplo, controlos de qualidade, pessoal com formação em questões de segurança dos produtos e com conhecimentos sobre a legislação da UE em matéria de segurança dos produtos, introdução de percursos de aprendizagem em matéria de segurança dos produtos, procedimentos a seguir quando são recebidas informações sobre acidentes ou queixas, etc.).

O que devo fazer se surgir um problema de segurança?

Se considerar ou tiver motivos para crer que um produto que colocou no mercado é perigoso (por exemplo, devido a um acidente comunicado por um consumidor ou por um interveniente na cadeia de abastecimento), deve tomar imediatamente as seguintes medidas:

1) **Tomar as medidas corretivas necessárias para gerir eficazmente um risco de segurança e assegurar a conformidade do produto**

Exemplos de medidas corretivas que pode tomar:

— recolha do produto junto dos utilizadores finais (ver no ponto 3.4.1 as disposições relativas às informações sobre recolhas, avisos de recolha e meios de ressarcimento em caso de recolha),

— a sua retirada do mercado;

— destruição do produto,

— suspensão das vendas,

— marcação do produto com advertências adequadas sobre os riscos,

envio de alertas aos consumidores sobre os riscos.

Deve monitorizar a eficácia da medida que adotou e adaptá-la, se necessário. Poderá ter de adotar várias medidas diferentes de forma simultânea.

2) **Informar os consumidores sobre o(s) produto(s) perigoso(s)**

Deve informar os consumidores em caso de recolha de um produto por razões de segurança ou de um alerta de segurança (informação que tem de ser prestada aos consumidores para garantir a utilização segura de um produto. Para mais informações, consulte o ponto 3.4.1).

Pode utilizar o Safety Business Gateway ([20]) para alertar simultaneamente os consumidores e as autoridades (as informações fornecidas podem apresentar diferentes níveis de pormenor e complexidade técnica).

As informações apresentadas através do Safety Business Gateway e destinadas ao público serão disponibilizadas aos consumidores no portal «Safety Gate».

3) **Informar as autoridades de fiscalização do mercado dos Estados-Membros onde o produto foi disponibilizado no mercado**

Como devo informar as autoridades de fiscalização do mercado?

Deve utilizar o Safety Business Gateway (ver ponto 3.4.3). Esta ferramenta permite-lhe selecionar todos os Estados-Membros onde o produto perigoso foi disponibilizado e informar as autoridades de forma imediata e simultânea.

Que tipo de informação tenho de comunicar aos consumidores e às autoridades?

Deve fornecer informações detalhadas sobre:

— o risco para a saúde e a segurança dos consumidores: descreva de maneira clara e compreensível as possíveis consequências da utilização do produto,

— as eventuais medidas corretivas já tomadas, e

— se disponível, a quantidade, por Estado-Membro, de produtos ainda em circulação no mercado.

4) **Informar atempadamente os outros operadores económicos, as pessoas responsáveis e os prestadores de mercados em linha na cadeia de abastecimento em causa de qualquer problema de segurança que tenha identificado**

A transmissão dessa informação é essencial para resolver rapidamente o problema de segurança.

Queixas e acidentes

Tem as seguintes obrigações relativamente a queixas dos consumidores e acidentes:

1) **Dispor de um canal para as queixas dos consumidores**

Deve dispor de um canal de comunicação, como um número de telefone, um endereço eletrónico ou uma secção específica do seu sítio Web, que permita aos consumidores apresentar queixas e comunicar eventuais acidentes ou problemas de segurança que tenham detetado num produto. Este canal de comunicação pode ser o mesmo que o ponto de contacto único que tem de apor no produto (o endereço postal ou eletrónico do ponto de contacto único através do qual pode ser contactado).

([20]) https://webgate.ec.europa.eu/safety-business-gateway/screen/public/home.

Deve ter em conta as necessidades de acessibilidade das pessoas com deficiência. Por exemplo, as informações não devem estar totalmente concentradas numa imagem que não possa ser lida por um programa de transcrição de texto para áudio ([21]).

2) **Investigar as queixas**

Cabe-lhe a si investigar todas as queixas apresentadas por consumidores ou informações sobre um acidente relacionado com a segurança de um produto. Caso se justifique, deve tomar uma medida corretiva.

Se o consumidor tiver comunicado um acidente relacionado com a segurança de um produto, deve transmitir esse facto às autoridades por intermédio do Safety Business Gateway.

Deve manter um registo interno do seguinte:

— queixas dos consumidores e informações sobre acidentes,

— recolha de produtos; e

— eventuais medidas corretivas tomadas para assegurar a conformidade do produto.

Só deve conservar neste registo interno de queixas os dados pessoais de que necessita para investigar a queixa.

Esses dados devem ser mantidos apenas enquanto forem necessários para efeitos da investigação. Em qualquer caso, deve apagar os dados pessoais (por exemplo, o nome e o endereço do consumidor) do registo no prazo de cinco anos a contar da data em que foram registados.

3) **Comunicar acidentes relacionados com a segurança dos produtos**

Se for informado ou tiver conhecimento de um acidente causado por um produto que colocou ou disponibilizou no mercado, deve, o mais rapidamente possível, notificar o acidente às autoridades competentes do Estado-Membro onde o mesmo ocorreu, através do Safety Business Gateway.

Se for informado pelos importadores ou distribuidores da ocorrência de tais acidentes, deve notificá-los às autoridades competentes ou dar instruções ao importador ou a um dos distribuidores no sentido de proceder à notificação.

Em que consiste um acidente relacionado com a segurança dos produtos?

Os acidentes que têm de ser notificados são ocorrências associadas à utilização de um produto que tenham resultado na morte de uma pessoa ou em efeitos adversos graves para a sua saúde e segurança. Estes efeitos podem ser permanentes ou temporários. Podem incluir ferimentos, outros danos no organismo, doenças e efeitos crónicos para a saúde.

Que instrumento devo utilizar para notificar um acidente?

Deve utilizar o Safety Business Gateway (ver ponto 3.4.3).

Que tipo de informação tenho de incluir na notificação?

Deve especificar:

— o tipo e o número de identificação do produto, e

— as circunstâncias do acidente, se conhecidas (por exemplo, a idade da vítima do acidente, se pertinente, bem como a forma como o produto estava a ser utilizado quando o acidente sucedeu).

([21]) Os requisitos de acessibilidade previstos no anexo I da Diretiva (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de abril de 2019, relativa aos requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços (JO L 151 de 7.6.2019, p. 70) são obrigatórios e devem ser aplicados a fim de refletir a utilização previsível dos seus produtos por pessoas com deficiência.

Lista de verificação para o fabricante

✓ **Segurança desde a conceção**: efetue uma avaliação adequada dos riscos do produto aquando da sua conceção e elimine ou atenue todos os riscos de segurança possíveis.

✓ **Pondere utilizar normas europeias** cujas referências tenham sido publicadas no Jornal Oficial da UE, caso existam. Essas normas facilitam a sua conformidade.

✓ **Elabore documentação técnica** para o seu produto, a fim de acompanhar a sua avaliação interna dos riscos, e conserve-a durante 10 anos.

✓ **Certifique-se de que apõe as informações necessárias no seu produto ou na embalagem**: indique os dados de identificação do produto, a sua identificação e os seus dados de contacto, as instruções e as informações de segurança, se necessário.

✓ **Certifique-se de que existe uma pessoa responsável pelo seu produto na UE** e que os respetivos dados de contacto e outras informações necessárias são indicados no produto, na respetiva embalagem, na encomenda ou num documento que o acompanha.

✓ **Apresente a informação necessária sobre o produto nas ofertas de venda à distância:**

— os dados de identificação e a imagem do produto,

— a sua identificação e os seus dados de contacto,

— se não estiver estabelecido na UE, a identificação e os dados de contacto da pessoa responsável pelo produto,

— instruções e informações de segurança, se necessário.

✓ Se dispuser de um **sistema de registo ou de um programa de fidelização dos clientes**, deve dar aos consumidores a possibilidade de se inscreverem apenas para fins relacionados com a segurança.

✓ Estabeleça **processos internos para a segurança dos produtos**.

✓ **Em caso de problema de segurança do produto:**

— **tome medidas corretivas (em caso de recolha, utilize o modelo de aviso de recolha e disponibilize meios de ressarcimento),**

— **informe os consumidores,**

— **informe as autoridades nacionais através do Safety Business Gateway,**

— **informe as outras empresas da cadeia de abastecimento.**

✓ Disponha de um **canal direto para as queixas dos consumidores** sobre a segurança dos produtos e investigue essas queixas: deste modo, poderá obter informações preciosas sobre a segurança do seu produto. Pondere a utilização de formatos acessíveis.

✓ **Mantenha um registo interno** das queixas dos consumidores, das recolhas de produtos e das medidas corretivas tomadas.

✓ **Comunique os acidentes relacionados com os produtos** de que tome conhecimento através do **Safety Business Gateway**.

✓ **Coopere com as autoridades de fiscalização do mercado** quando instado a fazê-lo.

Para mais informações, consulte o ponto 3.1.1 sobre as obrigações do fabricante.

3.1.2. **Sou um mandatário: quais são as minhas obrigações nos termos do RSGP?**

Quem é mandatário?

O RSGP define o mandatário como *a pessoa singular ou coletiva estabelecida na União, a quem foi conferido um mandato por escrito pelo fabricante para praticar determinados atos em seu nome em cumprimento das obrigações que lhe são impostas pelo RSGP*.

Um mandatário é alguém que atua em nome de um fabricante. O mandatário (por vezes designado agente ou agência) deve dispor de um mandato escrito ou de uma procuração do fabricante ([22]). O mandato define as atribuições a desempenhar pelo mandatário.

O mandatário deve não só ter competência formal para representar o fabricante, mas também a capacidade prática e administrativa para gerir eficazmente as suas obrigações, conforme especificadas no mandato do fabricante, bem como as suas próprias obrigações ao abrigo do RSGP. Um mandatário deve provavelmente ter conhecimentos suficientes da(s) língua(s) necessária(s) para comunicar com as autoridades de fiscalização do mercado pertinentes, além dos conhecimentos jurídicos e factuais necessários.

No âmbito do mandato, o fabricante solicita-lhe que desempenhe pelo menos as seguintes atribuições principais em conformidade com o RSGP (embora, evidentemente, um mandato possa abranger um conjunto mais vasto de atribuições em função da sua liberdade contratual geral):

— facultar às autoridades de fiscalização do mercado todas as informações e a documentação necessárias para demonstrar a segurança de um produto abrangido pelo seu mandato, numa língua oficial que possa ser compreendida pelas autoridades competentes,

— se houver motivos para crer ou suspeitar que um produto ao abrigo do seu mandato é perigoso, informar desse facto o fabricante,

— notificar as autoridades nacionais competentes, através de uma notificação no Safety Business Gateway (ver o ponto 3.4.3), de quaisquer medidas tomadas para eliminar os riscos decorrentes do(s) produto(s) abrangido(s) pelo mandato, a menos que o fabricante já tenha fornecido informação sobre esses riscos, e

— cooperar com as autoridades nacionais competentes, a pedido destas, no que se refere a qualquer ação destinada a eliminar os riscos decorrentes de produtos abrangidos pelo mandato.

Mediante pedido, deve fornecer às autoridades de fiscalização do mercado uma cópia do referido mandato.

Processos internos: deve dispor de processos internos para a segurança dos produtos que lhe permitam respeitar as suas obrigações no âmbito do RSGP (por exemplo, controlos de qualidade, tratamento das queixas, conhecimento da legislação da UE através da formação do pessoal sobre a segurança dos produtos e da introdução de percursos de aprendizagem no domínio da segurança dos produtos).

Deve **cooperar plenamente com as autoridades de fiscalização do mercado** no que respeita aos aspetos de segurança dos produtos (conforme explicado no ponto 3.4.5).

Importa igualmente sublinhar que também pode ser designado pelo fabricante para desempenhar as atribuições da **pessoa responsável** pelo produto. Neste caso, estará sujeito às obrigações adicionais da pessoa responsável, descritas no ponto 3.2.

([22]) Para mais indicações sobre o mandato, consultar o Guia Azul de 2022 sobre a aplicação das regras da UE em matéria de produtos (JO C 247 de 29.6.2022 p. 1).

Lista de verificação para o mandatário

✓ **Certifique-se de que dispõe de um mandato por escrito** conferido pelo fabricante, que especifique as atribuições que lhe são confiadas.

✓ **Certifique-se de que tem capacidade para desempenhar as atribuições** no âmbito do mandato, bem como as suas outras tarefas.

✓ **Será mandatado para, pelo menos:**

— Facultar informações e documentação às autoridades;

— Informar o fabricante em caso de suspeita de que o seu produto é perigoso;

— Notificar as autoridades nacionais das medidas corretivas tomadas em relação aos produtos perigosos, através do Safety Business Gateway, caso o fabricante não o tenha feito;

— Cooperar com as autoridades nacionais, mediante pedido, sobre as medidas em relação aos produtos perigosos.

✓ Se as autoridades de fiscalização do mercado o solicitarem, **forneça uma cópia do seu mandato**.

✓ Estabeleça **processos internos para a segurança dos produtos**.

✓ **Coopere plenamente com as autoridades nacionais.**

✓ **Verifique se lhe foram confiadas as atribuições da pessoa responsável na UE**, as quais implicam tarefas adicionais (ver a parte 3.2).

Para mais informações, consulte o ponto 3.1.2 sobre as obrigações do mandatário.

3.1.3. **Sou um importador: quais são as minhas obrigações nos termos do RSGP?**

Quem é importador?

O RSGP define o importador como *a pessoa singular ou coletiva estabelecida na União que coloque um produto proveniente de um país terceiro no mercado da União*.

O importador está sempre estabelecido na UE.

O que fazer antes de colocar um produto no mercado?

A sua obrigação geral é assegurar que o produto está conforme com o requisito geral de segurança e que o fabricante respeitou os requisitos no que respeita:

— À análise interna dos riscos e à documentação técnica (ver ponto 3.1.1);

— Às informações que devem ser indicadas no produto (ver ponto 3.1.1).

Que informações devo indicar no produto ou juntamente com ele além das fornecidas pelo fabricante?

— O seu nome, denominação comercial registada ou marca registada;

— Os seus endereços postal e eletrónico e, se diferente, o endereço postal ou eletrónico do ponto de contacto único através do qual pode ser contactado.

***Como devem ser apresentadas as informações enumeradas* supra?**

Deve certificar-se de que os consumidores consigam ver e ler facilmente essas informações. Estas informações devem ser apostas no produto ou, se tal não for possível, na embalagem ou incluídas num documento que acompanhe o produto. A localização dessas informações depende da sua apreciação, no âmbito do quadro estabelecido. Como tal, também deverá poder justificar a sua escolha em caso de litígio. Apenas a dimensão do produto (e não, por exemplo, razões estéticas ou semelhantes) pode justificar a transferência de algumas informações exigidas do produto para a sua embalagem ou para outros documentos que acompanham o produto ([23]).

Deve assegurar que qualquer rótulo adicional que aponha no produto ou na embalagem não oculta informações fornecidas pelo fabricante conforme exigido pela legislação da UE.

O que significa «endereço eletrónico»?

Um endereço eletrónico pode ser um endereço de correio eletrónico ou uma secção específica do seu sítio Web que permita aos consumidores contactá-lo de forma direta. Um sítio Web não é, por si só, suficiente se não permitir uma comunicação direta consigo.

Que instruções e informações de segurança devem ser fornecidas juntamente com o produto?

Deve certificar-se de que o produto que está a importar seja acompanhado de instruções claras e de informações de segurança.

Em que língua(s) devo fornecer estas informações?

Deve certificar-se de que as referidas instruções e as informações de segurança estejam redigidas numa língua facilmente compreendida pelos consumidores. Tal é determinado pelo Estado-Membro em cujo mercado coloca o produto.

Essa informação é obrigatória em todos os casos?

Não. Se for possível utilizar o produto de forma segura e conforme pretendido por si sem essas instruções e informações de segurança, as mesmas não são obrigatórias. É o caso, por exemplo, dos produtos que apresentam riscos bem conhecidos dos consumidores (por exemplo, facas).

Quais são as minhas obrigações se oferecer um produto através de vendas à distância?

Caso decida disponibilizar produtos no mercado em linha ou através de outros meios de venda à distância, a oferta desses produtos (por exemplo, na sua loja eletrónica) deve indicar de forma clara e visível pelo menos as seguintes informações:

(a) Nome, denominação comercial registada ou marca registada do fabricante e endereço postal e eletrónico para contacto;

(b) Caso o fabricante não esteja estabelecido na União, o nome, endereço postal e eletrónico da pessoa responsável na aceção do artigo 16.º, n.º 1, do presente regulamento ou do artigo 4.º, n.º 1, do Regulamento (UE) 2019/1020;

(c) Informações que permitam identificar o produto, incluindo uma imagem do mesmo, o seu tipo e qualquer outro identificador do produto; e

(d) Alertas ou informações de segurança que devem ser apostas no produto ou na embalagem ou incluídas num documento que acompanhe o produto, de acordo com o presente regulamento ou com a legislação de harmonização da União aplicável, numa língua que possa ser facilmente compreendida pelos consumidores, conforme determinado pelo Estado-Membro em que o produto é disponibilizado no mercado.

Quais são as minhas obrigações se dispuser de um programa de fidelização dos clientes?

O RSGP estabelece novas obrigações no caso de ter (ou planear vir a ter) um **programa de fidelização dos clientes** que permita a identificação dos produtos adquiridos pelos consumidores (por exemplo, os clientes podem ter um cartão de fidelidade que é lido quando compram produtos, ficando o histórico das suas compras disponível para a empresa que criou o programa de fidelização). Tal exclui os programas de fidelização dos clientes que não permitem a identificação dos produtos adquiridos pelos consumidores (por exemplo, cartões de fidelidade através dos quais os clientes podem receber alguns benefícios por compras de determinado montante, sem que sejam registados dados sobre os produtos adquiridos pelo cliente)

([23]) É seguida uma abordagem semelhante também nas orientações do Guia Azul de 2022 sobre a aplicação das regras em matéria de produtos (JO C 247 de 29.6.2022 p. 1).

Trata-se de uma forma eficiente de identificar os clientes afetados por uma recolha de produtos por razões de segurança ou por um alerta de segurança. No entanto, os clientes podem optar por não utilizar tais sistemas por não estarem interessados nas outras vantagens oferecidas pelo programa de fidelização dos clientes e, mais concretamente, podem não querer ser contactados para fins de *marketing*.

Ao abrigo do RSGP, se dispuser de um programa de fidelização dos clientes, deve dar aos consumidores a possibilidade de escolher participar no programa de fidelização de clientes apenas para fins relacionados com a segurança.

Por conseguinte, os clientes devem ter a possibilidade de fornecer os seus dados de contacto apenas para receberem informações de segurança (por exemplo, recolhas de produtos por razões de segurança ou alertas de segurança). Neste caso, os dados só deverão ser utilizados para os contactar em caso de recolha ou de alerta de segurança, não devendo ser tratados para outros fins (por exemplo, *marketing*).

Quais são as minhas obrigações no que se refere ao armazenamento e ao transporte dos produtos?

Enquanto um produto estiver sob a sua responsabilidade, terá de assegurar que as condições de armazenamento ou transporte:

— não tornem o produto perigoso (por exemplo, caso seja necessário manter o produto a uma determinada temperatura para permanecer seguro), e

— não afetem as marcações no produto exigidas (ver ponto 3.1.1).

Quais são as minhas obrigações no que se refere à documentação técnica?

Tem de conservar uma cópia da documentação técnica elaborada pelo fabricante (referida no ponto 3.1.1), incluindo todos os documentos conexos, se for caso disso, por um período de 10 anos após colocar o produto no mercado.

Deve poder facultar essa documentação às autoridades nacionais de fiscalização do mercado, mediante pedido.

Obrigações adicionais do importador

É igualmente importante sublinhar que também pode ser a **pessoa responsável pelo produto**, se o fabricante não estiver estabelecido na UE. Neste caso, estará sujeito a obrigações adicionais descritas no ponto 3.2.

Processos internos: deve dispor de processos internos para a segurança dos produtos que lhe permitam respeitar as suas obrigações no âmbito do RSGP (por exemplo, controlos de qualidade, tratamento das queixas, conhecimento da legislação da UE através da formação do pessoal sobre a segurança dos produtos e da introdução de percursos de aprendizagem no domínio da segurança dos produtos).

Deve **cooperar plenamente com as autoridades de fiscalização do mercado** no que respeita aos aspetos de segurança dos produtos explicados no ponto 3.4.5.

O que devo fazer se surgir um problema com um produto antes da sua colocação no mercado?

Não deve colocar um produto no mercado até que este esteja conforme, se considerar ou tiver motivos para crer que se verifica uma ou mais das seguintes situações:

— um produto é perigoso (por exemplo, devido a um acidente comunicado por um consumidor ou por um interveniente na cadeia de abastecimento),

— um produto não cumpre as obrigações relativas à análise interna dos riscos e à documentação técnica (ver ponto 3.1.1),

— um produto não cumpre as obrigações quanto às informações que devem ser indicadas no produto (ver ponto 3.1.1).

Para assegurar a conformidade do produto, poderá ser necessário, por exemplo, acrescentar as informações em falta no produto.

Se o produto for perigoso, deve imediatamente:

— informar o fabricante do facto;

— assegurar que as autoridades de fiscalização do mercado sejam informadas desse produto perigoso, através do Safety Business Gateway (ver ponto 3.4.3).

O que devo fazer se surgir um problema de segurança com um produto após a sua colocação no mercado?

Se considerar ou tiver motivos para crer que um produto que colocou no mercado é perigoso (por exemplo, devido a um acidente comunicado por um consumidor ou por um interveniente na cadeia de abastecimento), deve tomar imediatamente as seguintes medidas:

A) **Informar o fabricante sobre o problema de segurança.**

A transmissão dessa informação é essencial para resolver rapidamente o problema de segurança;

B) **Assegurar que o fabricante tomou as medidas corretivas necessárias para garantir efetivamente a conformidade do produto.**

Caso o fabricante ainda não tenha adotado essas medidas, o importador deve tomá-las imediatamente.

Exemplos de medidas corretivas que pode tomar:

— recolha do produto junto dos utilizadores finais (ver no ponto 3.4.1 as disposições relativas às informações sobre recolhas, avisos de recolha e meios de ressarcimento em caso de recolha),

— a sua retirada do mercado;

— destruição do produto,

— suspensão das vendas,

— marcação do produto com advertências adequadas sobre os riscos, ou

— envio de alertas aos consumidores sobre os riscos.

Deve monitorizar a eficácia das medidas que tomou e adaptá-las, se necessário. Poderá ter de adotar várias medidas de forma simultânea.

C) **Assegurar que os consumidores são informados sobre o(s) produto(s) perigoso(s).**

Caso o fabricante ainda não tenha informado os consumidores, o importador deve encarregar-se de o fazer.

Como devo informar os consumidores?

Pode utilizar o Safety Business Gateway para alertar simultaneamente as autoridades e os consumidores (as informações fornecidas podem apresentar diferentes níveis de pormenor e complexidade técnica). As informações apresentadas através do Safety Business Gateway e destinadas ao público serão disponibilizadas aos consumidores no portal «Safety Gate».

Informação dos consumidores sobre recolhas de produtos por razões de segurança e alertas de segurança:

Caso o fabricante ainda não o tenha feito, o importador deve informar os consumidores sobre as recolhas de produtos por razões de segurança ou os alertas de segurança, a fim de garantir a utilização segura de um produto (ver as disposições específicas no ponto 3.4.1).

D) **Informar as autoridades de fiscalização do mercado dos Estados-Membros onde o produto foi disponibilizado no mercado.**

Como devo informar as autoridades de fiscalização do mercado?

Deve utilizar o Safety Business Gateway para alertar as autoridades de fiscalização do mercado. Esta ferramenta permite-lhe selecionar todos os Estados-Membros onde o produto perigoso foi disponibilizado e informar as autoridades de forma imediata.

Que tipo de informação tenho de comunicar aos consumidores e às autoridades?

Deve fornecer informações detalhadas sobre:

1) o risco para a saúde e a segurança dos consumidores: descreva de maneira clara e compreensível o que pode acontecer com o produto,

2) as eventuais medidas corretivas já tomadas, e

3) se disponível, a quantidade, por Estado-Membro, de produtos ainda em circulação no mercado.

Quais são as minhas obrigações no que se refere às queixas e aos acidentes?

A) **Certifique-se de que existe um canal para as queixas dos consumidores**

Deve verificar se o fabricante forneceu aos consumidores um canal de comunicação (por exemplo, um número de telefone, um endereço eletrónico ou uma secção específica de um sítio Web) que lhes permita apresentar queixas e informar o fabricante de quaisquer acidentes ou problemas de segurança que tenham tido com o produto.

Na ausência destes canais, terá de disponibilizar um canal aos consumidores.

Estes canais devem ter em conta as necessidades de acessibilidade das pessoas com deficiência. Por exemplo, as informações relevantes não devem estar totalmente concentradas numa imagem que não possa ser lida por um dispositivo de transcrição de texto para áudio ([24]).

B) **Investigue as queixas e mantenha informados os outros intervenientes da cadeia de abastecimento**

Se receber uma queixa de um consumidor ou informações sobre um acidente relacionado com a segurança de um produto, cabe-lhe proceder à investigação da mesma. Caso se justifique, deve adotar uma medida corretiva.

Deve informar o fabricante, os distribuidores e, quando aplicável, os prestadores de serviços de execução e os prestadores de mercados em linha sobre a investigação realizada e sobre os resultados da investigação.

Para cada produto, deve manter um registo interno de:

a) Reclamações dos consumidores;

b) recolha de produtos; e

c) eventuais medidas corretivas tomadas para assegurar a conformidade do produto.

Neste registo interno de queixas, só deve conservar os dados pessoais de que necessita para investigar a queixa.

Esses dados apenas devem ser mantidos durante o tempo necessário para efeitos da investigação. Em qualquer caso, deve apagar os dados pessoais (por exemplo, o nome e o endereço do consumidor) do registo no prazo de cinco anos a contar da data em que foram registados.

C) **Informe o fabricante de qualquer acidente causado por um produto e certifique-se de que as autoridades competentes são notificadas**

Se tiver **conhecimento de um acidente causado por um produto** que disponibilizou no mercado, deve informar desse facto o fabricante, sem demora injustificada. O fabricante pode dar-lhe instruções no sentido de notificar as autoridades competentes.

Se tiver conhecimento de um acidente e o fabricante do produto não estiver estabelecido na UE, deverá informar a pessoa responsável pelo produto na UE. Essa pessoa responsável deve certificar-se de que o acidente é notificado às autoridades competentes do Estado-Membro onde ocorreu o acidente.

Em que consiste um acidente relacionado com a segurança dos produtos?

Os acidentes que têm de ser notificados referem-se às ocorrências associadas à utilização de um produto que tenham resultado na morte de uma pessoa ou em efeitos adversos graves para a saúde e segurança dessa pessoa. Estes efeitos podem ser permanentes ou temporários e incluem ferimentos, outros danos no organismo, doenças e efeitos crónicos para a saúde.

([24]) Os requisitos de acessibilidade previstos no anexo I da Diretiva (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de abril de 2019, relativa aos requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços (JO L 151 de 7.6.2019, p. 70) são obrigatórios e devem ser aplicados a fim de refletir a utilização previsível dos seus produtos por pessoas com deficiência.

Que instrumento devo utilizar para notificar um acidente?

Deve utilizar o Safety Business Gateway (ver ponto 3.4.3).

Que tipo de informação tenho de incluir na notificação?

Deve especificar:

— o tipo e o número de identificação do produto, e

— as circunstâncias do acidente, se conhecidas.

Lista de verificação para o importador

Antes de colocar o produto no mercado:

✓ **Certifique-se de que o produto é seguro.**

✓ **Certifique-se de que o fabricante realizou a avaliação dos riscos e elaborou a documentação técnica. Conserve essa documentação técnica por um período de 10 anos** e, mediante pedido, faculte-a às autoridades.

✓ **Certifique-se de que** os dados de identificação do produto, a identificação do fabricante e os dados de contacto estão **corretamente apostos no produto ou na sua embalagem** e que o produto é acompanhado de instruções e informações de segurança, se necessário.

✓ **Acrescente a sua identificação e os seus dados de contacto no produto ou juntamente com ele.** Certifique-se de que estas informações **não ocultam quaisquer outras informações obrigatórias**.

✓ **Certifique-se de que existe uma pessoa responsável pelo produto na UE** e que os respetivos dados de contacto e outras informações necessárias são indicados no produto, na respetiva embalagem, na encomenda ou num documento que o acompanha. Essa responsabilidade pode ser sua!

✓ Estabeleça **processos internos para a segurança dos produtos**.

✓ **Certifique-se de que o armazenamento ou o transporte não afetam a segurança do produto nem a sua rotulagem.**

✓ **Não coloque no mercado um produto não conforme ou perigoso!** Em caso de não conformidade, **informe o fabricante e as autoridades de fiscalização do mercado**.

Após a colocação do produto no mercado:

✓ **Em caso de problema de segurança do produto:**

— **Informe o fabricante;**

— **Certifique-se de que o fabricante tomou medidas corretivas** (em caso de recolha, se utilizou o modelo de aviso de recolha e disponibilizou meios de ressarcimento). **Caso contrário, deve ser o importador a tomá-las imediatamente;**

— **Certifique-se de que o fabricante informou os consumidores sobre os produtos perigosos. Caso contrário, deve ser o importador a fazê-lo;**

— **Informe as autoridades nacionais através do Safety Business Gateway.**

✓ Certifique-se de que o fabricante dispõe de um **canal direto para as queixas dos consumidores** sobre a segurança dos produtos. Caso contrário, compete ao importador disponibilizar esse canal. Pondere a utilização de formatos acessíveis.

✓ **Investigue qualquer queixa** e **mantenha informados os outros intervenientes na cadeia de abastecimento**.

✓ **Mantenha um registo interno** das queixas dos consumidores, das recolhas de produtos e das medidas corretivas tomadas.

✓ **Comunique os acidentes relacionados com os produtos** de que tome conhecimento **ao fabricante e à pessoa responsável pelo produto na UE**. O fabricante pode dar-lhe instruções para os notificar às autoridades através do **Safety Business Gateway**.

✓ **Coopere com as autoridades de fiscalização do mercado** quando instado a fazê-lo.

Para mais informações, consulte o ponto 3.1.3 sobre as obrigações do importador.

3.1.4. **Sou um distribuidor: quais são as minhas obrigações nos termos do RSGP?**

Quem é distribuidor?

O RSGP define o distribuidor como *a pessoa singular ou coletiva presente na cadeia de abastecimento, com exceção do fabricante ou do importador, que disponibilize um produto no mercado*.

Entende-se por disponibilização no mercado, *o fornecimento de um produto para distribuição, consumo ou utilização no mercado da União no âmbito de uma atividade comercial, a título oneroso ou gratuito*

Por exemplo, um distribuidor pode ser uma empresa que disponibiliza no mercado um produto de um fabricante com a embalagem traduzida para um determinado país da UE, desde que continue a ser vendido com o nome ou a marca do fabricante.

Antes de disponibilizar o produto no mercado:

1. Deve **verificar se o fabricante e o importador (se for caso disso) cumpriram os seguintes requisitos para o produto que tenciona distribuir**:

   a) Que o produto indica o tipo, o número do lote ou da série, ou quaisquer outros elementos que permitam a sua identificação e sejam facilmente visíveis e legíveis para os consumidores ou, se as dimensões ou a natureza do produto não o permitirem, que a informação exigida conste da embalagem ou de um documento que acompanhe o produto.

   b) Que o fabricante indicou o seu nome, a sua denominação comercial registada ou marca registada, o seu endereço postal e eletrónico e, caso seja diferente, o endereço postal ou eletrónico do ponto de contacto único através do qual pode ser contactado. Estas informações devem ser apostas no produto ou, se tal não for possível, na embalagem ou incluídas num documento que acompanhe o produto.

   c) Que o produto é acompanhado de instruções claras e informações de segurança numa língua que possa ser facilmente compreendida pelos consumidores, conforme determinado pelo Estado-Membro onde o produto é disponibilizado no mercado. Esse requisito não se aplica caso o produto possa ser utilizado de forma segura e conforme pretendido pelo fabricante sem essas instruções e informações de segurança.

   d) Se um importador participar na cadeia de abastecimento, que o importador indicou o seu nome, a sua denominação comercial registada ou marca registada, o seu endereço postal e eletrónico e, se for diferente, o endereço postal ou eletrónico do ponto de contacto único através do qual pode ser contactado. Estas informações devem ser apostas no produto ou, se tal não for possível, na embalagem ou incluídas num documento que acompanhe o produto.

   e) Que nenhum rótulo adicional oculta quaisquer informações exigidas pelo direito da UE no rótulo disponibilizado pelo fabricante ou pelo importador.

2. Enquanto um produto estiver sob a sua responsabilidade, deve assegurar que **as condições de armazenamento ou transporte não prejudicam a conformidade do produto com o requisito geral de segurança enunciado no artigo 5.º do RSGP**.

   ⇨ Se considerar ou tiver motivos para crer, com base nas informações que se encontram na sua posse, que **um produto é perigoso ou não está conforme com os requisitos do n.º 1 *supra*, não deve disponibilizar o produto no mercado**, a menos que o mesmo tenha sido posto em conformidade.

3. **Processos internos**: deve dispor de processos internos para a segurança dos produtos que lhe permitam respeitar as suas obrigações no âmbito do RSGP (por exemplo, controlos de qualidade, tratamento das queixas, conhecimento da legislação da UE através da formação do pessoal sobre a segurança dos produtos e da introdução de percursos de aprendizagem no domínio da segurança dos produtos).

O que deve fazer caso ofereça um produto através de vendas à distância?

Caso decida disponibilizar produtos no mercado em linha ou através de outros meios de venda à distância, a oferta desses produtos (por exemplo, na sua loja eletrónica) deve indicar de forma clara e visível pelo menos as seguintes informações:

a) Nome, denominação comercial registada ou marca registada do fabricante e endereço postal e eletrónico para contacto;

b) Caso o fabricante não esteja estabelecido na União, o nome, endereço postal e eletrónico da pessoa responsável na aceção do artigo 16.º, n.º 1, do presente regulamento ou do artigo 4.º, n.º 1, do Regulamento (UE) 2019/1020;

c) Informações que permitam identificar o produto, incluindo uma imagem do mesmo, o seu tipo e qualquer outro identificador do produto; e

d) Alertas ou informações de segurança que devem ser apostas no produto ou na embalagem ou incluídas num documento que acompanhe o produto, de acordo com o presente regulamento ou com a legislação de harmonização da União aplicável, numa língua que possa ser facilmente compreendida pelos consumidores, conforme determinado pelo Estado-Membro em que o produto é disponibilizado no mercado.

Após disponibilizar o produto no mercado:

Deve **cooperar plenamente com as autoridades de fiscalização do mercado** no que respeita aos aspetos de segurança dos produtos explicados no ponto 3.4.5.

Se considerar ou tiver motivos para crer, com base nas informações que se encontram na sua posse, que **um produto que disponibilizou no mercado é perigoso ou não está conforme com os requisitos do n.º 1 *supra***, deve tomar imediatamente as seguintes medidas:

A) **Informar desse facto o fabricante ou o importador, consoante o caso;**

A transmissão dessa informação é essencial para resolver rapidamente o problema de segurança ou de não conformidade.

B) **Garantir que são tomadas as medidas corretivas necessárias para assegurar, de forma eficaz, a conformidade do produto**, incluindo uma retirada ou recolha, se for caso disso. Se iniciar uma recolha, consulte o ponto 3.4.1; e

C) **Garantir que as autoridades de fiscalização do mercado dos Estados-Membros em que o produto foi disponibilizado no mercado são imediatamente informadas** desse facto, através do Safety Business Gateway.

Como devo informar as autoridades de fiscalização do mercado?

Deve utilizar o Safety Business Gateway. Esta ferramenta permite-lhe selecionar todos os Estados-Membros onde o produto perigoso foi disponibilizado e informar as autoridades de forma imediata e simultânea.

Que tipo de informação tenho de comunicar às autoridades?

Para efeitos dos pontos B) e C), deve fornecer as informações detalhadas que se encontram na sua posse sobre:

1) o risco para a saúde e a segurança dos consumidores, descrevendo de maneira clara e compreensível o que pode acontecer com o produto,

2) as eventuais medidas corretivas já tomadas, e

3) se disponível, a quantidade, por Estado-Membro, de produtos ainda em circulação no mercado.

D) **Informe o fabricante de qualquer acidente causado por um produto e certifique-se de que as autoridades competentes são notificadas**

Se tiver **conhecimento de um acidente causado por um produto** que disponibilizou no mercado, deve informar o fabricante sem demora injustificada. O fabricante pode dar-lhe instruções no sentido de notificar as autoridades competentes.

Se tiver conhecimento de um acidente e o fabricante do produto não estiver estabelecido na UE, deverá informar a pessoa responsável pelo produto na UE. Essa pessoa responsável deve certificar-se de que o acidente é notificado às autoridades competentes do Estado-Membro onde ocorreu o acidente.

Em que consiste um acidente relacionado com a segurança dos produtos?

Os acidentes que têm de ser notificados referem-se às ocorrências associadas à utilização de um produto que tenham resultado na morte de uma pessoa ou em efeitos adversos graves para a saúde e segurança dessa pessoa. Estes efeitos podem ser permanentes ou temporários. Podem incluir ferimentos, outros danos no organismo, doenças e efeitos crónicos para a saúde.

Que instrumento devo utilizar para notificar um acidente?

Deve utilizar o Safety Business Gateway (ver ponto 3.4.3).

Que tipo de informação tenho de incluir na notificação?

Deve especificar:

— o tipo e o número de identificação do produto, e

— as circunstâncias do acidente, se conhecidas.

Lista de verificação para o distribuidor

Antes de disponibilizar o produto no mercado:

✓ **Verifique se** os dados de identificação do produto, a identificação do fabricante e do importador e os dados de contacto estão corretamente apostos no produto ou na sua embalagem e que o produto é acompanhado de instruções e informações de segurança, se necessário.

✓ Confirme que **nenhum rótulo oculta quaisquer outras informações obrigatórias**.

✓ **Certifique-se de que o armazenamento ou o transporte não afetam a segurança dos produtos nem os seus rótulos.**

✓ Estabeleça **processos internos para a segurança dos produtos**.

✓ **Apresente a informação necessária sobre o produto nas ofertas de venda à distância:**

— os dados de identificação e a imagem do produto,

— a identificação e os dados de contacto do fabricante,

— a identificação e os dados de contacto da pessoa responsável pelo produto na UE,

— instruções e informações de segurança, se necessário.

✓ Se dispuser de um **sistema de registo ou de um programa de fidelização dos clientes**, deve dar aos consumidores a possibilidade de se inscreverem apenas para fins relacionados com a segurança.

✓ **Não disponibilize no mercado um produto não conforme ou perigoso!** Em caso de não conformidade, **informe o fabricante e as autoridades**.

Após disponibilizar o produto no mercado:

✓ **Se um produto disponibilizado por si for perigoso ou não conforme:**

— **Informe o fabricante ou o importador;**

— **Certifique-se de que o fabricante ou o importador tomou as medidas corretivas necessárias** (em caso de recolha, certifique-se de que o fabricante ou o importador utilizou o modelo de aviso de recolha e disponibilizou meios de ressarcimento);

— **Certifique-se de que as autoridades nacionais são imediatamente informadas através do Safety Business Gateway;** Se não tiverem sido informadas pelo fabricante ou pelo importador, o distribuidor deve fazê-lo.

— **O fabricante e o importador têm de informar os consumidores sobre os produtos perigosos**. Seja cooperante e proativo na divulgação da informação.

✓ **Comunique os acidentes relacionados com os produtos** de que tome conhecimento **ao fabricante e à pessoa responsável pelo produto na UE**. O fabricante pode dar-lhe instruções para os notificar às autoridades através do **Safety Business Gateway**.

✓ **Coopere com as autoridades de fiscalização do mercado** quando instado a fazê-lo.

Para mais informações, consulte o ponto 3.1.4 sobre as obrigações do distribuidor.

3.1.5. **Sou um prestador de serviços de execução: quais são as minhas obrigações nos termos do RSGP?**

Quem é prestador de serviços de execução?

O RSGP define o prestador de serviços de execução como *a pessoa singular ou coletiva que propõe, no âmbito de uma atividade comercial,* ***pelo menos dois dos seguintes serviços de****: armazenagem, embalagem, endereçamento e expedição sem ter a propriedade dos produtos em causa, excluindo os serviços postais na aceção do artigo 2.º, ponto 1, da Diretiva 97/67/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, os serviços de entrega de encomendas na aceção do artigo 2.º, ponto 2, do Regulamento (UE) 2018/644 do Parlamento Europeu e do Conselho, e quaisquer outros serviços postais ou serviços de transporte de mercadorias.*

Isto significa que: se uma empresa prestar, normalmente, apenas serviços de intermediação (prestador de mercados em linha), mas também prestar serviços de armazenagem e embalagem para determinados produtos, é considerada um operador económico para esses produtos (prestador de serviços de execução).

É importante sublinhar que, ao abrigo do RSGP, **os prestadores de serviços de execução são considerados operadores económicos**. Por conseguinte, compete-lhe respeitar as seguintes obrigações geralmente aplicáveis aos operadores económicos:

— **Processos internos**: Deve dispor de processos internos de segurança dos produtos que lhe permitam cumprir as suas obrigações ao abrigo do RSGP (por exemplo, controlos de qualidade, tratamento de queixas, conhecimento da legislação da UE através da formação do pessoal sobre a segurança dos produtos e introdução de percursos de aprendizagem em matéria de segurança dos produtos); e

— Deve **cooperar plenamente com as autoridades de fiscalização do mercado** no que respeita aos aspetos de segurança dos produtos explicados no ponto 3.4.5.

É igualmente importante sublinhar que, enquanto **prestador de serviços de execução, pode tornar-se automaticamente o operador económico responsável pelo produto** (ver ponto 3.2 para mais informações), caso não exista um fabricante, um importador ou um mandatário estabelecido na UE incumbido dessa tarefa relativamente a um produto. Neste caso, está sujeito a obrigações adicionais (descritas no ponto 3.2).

Lista de verificação para o prestador de serviços de execução

✓ Estabeleça **processos internos para a segurança dos produtos**.

✓ **Se detetar qualquer problema de segurança ou não conformidade do produto, informe o fabricante e as autoridades**.

✓ **Lembre-se de que pode ser automaticamente a pessoa responsável na UE por determinados produtos em que negoceia**! Verifique essa situação e, se for o caso, certifique-se de que tem capacidade para desempenhar essas atribuições.

✓ **Coopere com as autoridades de fiscalização do mercado** quando instado a fazê-lo.

Para mais informações, consulte o ponto 3.1.5 sobre as obrigações do prestador de serviços de execução.

3.2. **Operador económico que também assume o papel de pessoa responsável**

Um produto abrangido pelo RSGP não pode ser colocado no mercado sem que exista um operador económico estabelecido na União, a chamada «pessoa responsável», que tem a seu cargo as atribuições definidas no artigo 4.º, n.º 3, do Regulamento (UE) 2019/1020 e no artigo 16.º do RSGP em relação a esse produto.

Quem é a pessoa responsável?

A pessoa responsável é uma das seguintes pessoas:

a) Um fabricante estabelecido na UE;

b) Um importador, caso o fabricante não se encontre estabelecido na UE;

c) Um mandatário a quem foi conferido um mandato por escrito pelo fabricante para praticar os atos da pessoa responsável em nome do fabricante;

d) Um prestador de serviços de execução estabelecido na UE no que diz respeito a produtos por si manuseados caso não esteja estabelecido na UE nenhum dos operadores económicos a que se referem as alíneas a), b) e c).

Quais são as suas atribuições na qualidade de pessoa responsável?

Enquanto pessoa responsável, tem **obrigações adicionais** para além das que já lhe incumbem enquanto operador económico nas diferentes categorias acima explicadas. Tem as seguintes atribuições adicionais:

a) Verificar se a documentação técnica foi elaborada e assegurar que a mesma possa ser disponibilizada às autoridades de fiscalização do mercado, mediante pedido;

b) Na sequência de um pedido fundamentado de uma autoridade de fiscalização do mercado, facultar-lhe todas as informações e a documentação necessárias para demonstrar a conformidade do produto, numa língua que possa ser facilmente compreendida por essa autoridade;

c) Informar as autoridades de fiscalização do mercado se tiver motivos para crer que um produto apresenta um risco;

d) Cooperar com as autoridades de fiscalização do mercado (nomeadamente na sequência de um pedido fundamentado) para:

   i. garantir que são tomadas as medidas corretivas imediatas necessárias para corrigir qualquer caso de não conformidade com os requisitos estabelecidos no RSGP, ou

   ii. se tal não for possível, atenuar os riscos decorrentes desse produto, quando tal for exigido pelas autoridades de fiscalização do mercado ou por sua própria iniciativa, caso considere ou tenha motivos para crer que o produto em causa apresenta um risco.

e) Sempre que os possíveis riscos associados ao produto o justifiquem, verificar regularmente:

   i. que o produto está em conformidade com a documentação técnica elaborada pelo fabricante. Significa isto que o fabricante eliminou ou atenuou o(s) risco(s) eventualmente decorrente(s) do produto, de acordo com o especificado na documentação técnica, por exemplo aplicando normas europeias pertinentes ou utilizando outros meios, e

   ii. que o produto cumpre os seguintes requisitos:

      — Que o produto indica o tipo, o lote ou o número de série, ou quaisquer outros elementos que permitam a respetiva identificação e que os consumidores consigam ver e ler facilmente. Em alternativa, se as dimensões ou a natureza do produto não o permitirem, a informação exigida deve constar da embalagem ou de um documento que acompanhe o produto;

      — Que o fabricante indicou o seu nome, a sua denominação comercial registada ou marca registada, o seu endereço postal e eletrónico e, caso seja diferente, o endereço postal ou eletrónico do ponto de contacto único através do qual pode ser contactado. Estas informações devem ser apostas no produto ou, se tal não for possível, na embalagem ou incluídas num documento que acompanhe o produto.

      — Que o produto é acompanhado de instruções claras e informações de segurança numa língua que os consumidores possam ver e ler facilmente, conforme determinado pelo Estado-Membro onde o produto é disponibilizado no mercado. Esse requisito não se aplica caso o produto possa ser utilizado de forma segura e conforme pretendido pelo fabricante sem essas instruções e informações de segurança.

   A pedido das autoridades de fiscalização do mercado, deve apresentar documentos comprovativos dos controlos efetuados.

f) Assegurar que o seu nome, denominação comercial registada ou marca registada e dados de contacto (incluindo o endereço postal e eletrónico) são indicados no produto ou na sua embalagem, na encomenda ou num documento que acompanhe o produto; e

O que significa «endereço eletrónico»?
Um endereço eletrónico pode ser um endereço de correio eletrónico ou uma secção específica do seu sítio Web que permita aos consumidores contactá-lo de forma direta. Um sítio Web não é, enquanto tal, suficiente se não permitir uma comunicação direta consigo.

g) Se tiver conhecimento de um acidente causado por um produto pelo qual é responsável, assegurar que esse acidente é notificado através do Safety Business Gateway, sem demora injustificada a contar do momento em que toma conhecimento do acidente, às autoridades competentes do Estado-Membro onde ocorreu o acidente. A notificação deve conter o tipo e o número de identificação do produto, bem como as circunstâncias do acidente, se conhecidas. Mediante pedido, deve notificar às autoridades competentes outras informações pertinentes.

Para informações mais detalhadas sobre o papel das pessoas responsáveis, consultar a Comunicação da Comissão intitulada «Orientações para os operadores económicos e as autoridades de fiscalização do mercado sobre a aplicação do artigo 4.º do Regulamento (UE) 2019/1020 relativo à fiscalização do mercado e à conformidade dos produtos» ([25]).

Lista de verificação para a pessoa responsável na UE

- ✓ **Verifique se a documentação técnica foi elaborada** pelo fabricante e certifique-se de que pode fornecê-la às autoridades mediante pedido.
- ✓ **Certifique-se de que a sua identificação e os seus dados de contacto estão indicados no produto ou juntamente com ele.**
- ✓ **Verifique regularmente se o produto está em conformidade com a documentação técnica**: significa isto que o fabricante eliminou ou atenuou o(s) risco(s) eventualmente decorrente(s) do produto, de acordo com o especificado na documentação técnica.
- ✓ **Verifique regularmente se os dados de identificação do produto e os dados de identificação e de contacto do fabricante e do importador estão corretamente apostos no produto ou na sua embalagem e são acompanhados de instruções e informações de segurança, se necessário.**
- ✓ **Coopere com as autoridades de fiscalização do mercado** e faculte-lhes todas as informações e documentação, quando instado a fazê-lo.
- ✓ **Se tomar conhecimento de que um produto apresenta um risco de segurança:**
  - — **informe as autoridades nacionais através do Safety Business Gateway,**
  - — **informe o fabricante,**
  - — **certifique-se de que são imediatamente tomadas medidas corretivas. Se o fabricante não o fez, a pessoa responsável deve fazê-lo!**
- ✓ **Comunique os acidentes relacionados com os produtos** de que tome conhecimento através do **Safety Business Gateway**.
- ✓ **Cumpra as obrigações que lhe incumbem enquanto fabricante, importador, mandatário ou prestador de serviços de execução.**

Para mais informações, consulte a secção 3.2 sobre as obrigações da pessoa responsável na UE.

([25]) Comunicação da Comissão «Orientações para os operadores económicos e as autoridades de fiscalização do mercado sobre a aplicação do artigo 4.º do Regulamento (UE) 2019/1020 relativo à fiscalização do mercado e à conformidade dos produtos» (JO C 100 de 23.3.2021, p. 1).

3.3. **Prestadores de mercados em linha**

O que é um prestador de um mercado em linha?

Um «prestador de um mercado em linha» é um prestador de um serviço intermediário, que utiliza uma interface eletrónica que permite aos consumidores celebrarem contratos à distância com profissionais para a venda de produtos; Por conseguinte, estas empresas apenas prestam serviços de intermediação em linha em relação a um determinado produto.

Se a sua empresa também prestar um ou mais serviços dos operadores económicos, passa a agir nessa qualidade e fica sujeita às obrigações do operador económico em causa. Se uma empresa também prestar serviços de operador económico em relação a um determinado produto, consulte os pontos 3.1 e 3.2 das presentes orientações.

Quais são as minhas obrigações ao abrigo do RSGP enquanto prestador de um mercado em linha?

É importante sublinhar que as obrigações dos prestadores de mercados em linha relacionadas com a segurança dos produtos ao abrigo do RSGP complementam e especificam mais pormenorizadamente algumas das suas obrigações ao abrigo do Regulamento dos Serviços Digitais (RSD) ([26]).

As seguintes obrigações, descritas no capítulo IV do RSGP, dizem respeito a todos os prestadores de mercados em linha, com exceção das assinaladas com um asterisco (*), que só são pertinentes para i) médias ou grandes empresas e ii) micro e pequenas empresas, se estas tiverem sido designadas como «plataforma em linha de muito grande dimensão ou motor de pesquisa em linha de muito grande dimensão» na aceção do RSD ([27]).

As suas obrigações enquanto prestador de um mercado em linha ao abrigo do RSGP são as seguintes:

— Deve designar um **ponto de contacto único** que permita a comunicação direta, por via eletrónica, com **as autoridades de fiscalização do mercado dos Estados-Membros** relativamente a problemas de segurança dos produtos;

— Deve **registar-se no portal «Safety Gate»**, no qual deve indicar as informações relativas ao seu ponto de contacto único;

— Deve **designar um ponto de contacto único para que os consumidores possam comunicar direta** e rapidamente consigo relativamente a problemas de segurança dos produtos;

— Deve assegurar que dispõe de **processos internos** para a segurança dos produtos que lhe permitam respeitar, sem demora injustificada, os requisitos relevantes previstos no RSGP. Estes processos internos devem incluir mecanismos que permitam aos profissionais (os seus parceiros comerciais) facultar:

  — as informações exigidas referentes à segurança e à rastreabilidade do produto, e

  — a sua autocertificação, pela qual se comprometem a oferecer apenas produtos conformes com as regras da UE em matéria de segurança dos produtos e informações de identificação adicionais, em conformidade com os requisitos do RSD;

([26]) Regulamento (UE) 2022/2065 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 19 de outubro de 2022, relativo a um mercado único para os serviços digitais e que altera a Diretiva 2000/31/CE (Regulamento dos Serviços Digitais) (JO L 277 de 27.10.2022, p. 1).

([27]) No artigo 22.º, n.ºs 7, 9 e 11, o RSGP especifica algumas obrigações do RSD, nomeadamente dos artigos 23.º e 31.º deste último, e, por conseguinte, acompanha o respetivo âmbito de aplicação. Nos termos dos artigos 19.º (referente ao artigo 23.º e, mais em geral, às obrigações previstas no capítulo III, secção 3, do RSD) e 29.º do RSD (referente ao artigo 31.º e, mais em geral, às obrigações previstas no capítulo III, secção 4, do RSD), essas obrigações não são, em princípio, aplicáveis aos fornecedores de plataformas que sejam considerados micro e pequenas empresas (MPE). No entanto, tanto o artigo 19.º, n.º 2, como o artigo 29.º, n.º 2, do RSD incluem uma derrogação deste princípio, pela qual estas obrigações vinculam efetivamente as plataformas de MPE que sejam simultaneamente designadas como plataforma em linha de muito grande dimensão ou motores de pesquisa em linha de muito grande dimensão. A declaração constante do quadro significa, por isso, que as especificações das obrigações do RSD incluídas no RSGP se aplicam a qualquer plataforma fornecida por médias e grandes empresas (conforme previsto para as situações normais nos artigos 19.º e 29.º do RSD), bem como a qualquer plataforma fornecida por uma MPE que seja simultaneamente designada como plataforma em linha de muito grande dimensão ou motor de pesquisa em linha de muito grande dimensão, dado que, neste caso, a exclusão da aplicação das secções 3 e 4 do RSD não é aplicável.

— Deve tomar as medidas necessárias para **receber e tratar as ordens** emitidas pelas autoridades nacionais e deve atuar sem demora injustificada (e, em qualquer caso, no prazo de **dois dias úteis** a contar da data de receção da ordem). Deve informar a autoridade de fiscalização do mercado que emitiu a ordem do seguimento dado, por via eletrónica, através dos dados de contacto da autoridade de fiscalização do mercado publicados no portal «Safety Gate». Essa ordem pode exigir-lhe que, durante o período indicado, **retire da sua interface eletrónica todo o conteúdo idêntico** referente a uma oferta do produto perigoso em questão, que bloqueie o acesso à mesma ou que exiba um aviso explícito.

— Deve **ter em conta as informações regulares sobre os produtos perigosos notificadas pelas autoridades de fiscalização do mercado**, recebidas através do portal «Safety Gate». Tal ajudará a aplicar **as suas medidas voluntárias** destinadas a detetar, identificar, eliminar ou desativar o acesso a conteúdos referentes a ofertas de produtos perigosos no seu mercado em linha, se for caso disso (recorrendo também à interface interoperável do portal «Safety Gate»). Deve informar a autoridade de fiscalização do mercado que efetuou a notificação no sistema de alerta rápido «Safety Gate» de todas as medidas que tenha tomado, utilizando os dados de contacto da autoridade de fiscalização do mercado publicados no portal «Safety Gate».

— Deve poder **receber notificações relacionadas com problemas de segurança dos produtos** emitidas por terceiros (incluindo consumidores e organizações de consumidores) e **proceder ao seu tratamento sem demora injustificada e, em qualquer caso, no prazo de três dias úteis** a contar da receção da notificação.

— (*) No que diz respeito à segurança dos produtos, deve **utilizar, pelo menos, as informações constantes do portal «Safety Gate»** para **efeitos de conformidade com os controlos aleatórios *ex post* exigidos** nos termos do artigo 31.º, n.º 3, do RSD.

— (*) No que diz respeito à segurança dos produtos, deve **suspender, por um período razoável** e após ter emitido um aviso prévio, a prestação dos seus serviços aos **profissionais que ofereçam frequentemente produtos não seguros**.

— (*) No que respeita às informações sobre a segurança dos produtos, deve **conceber e organizar a sua interface eletrónica** de uma forma que **permita aos profissionais que oferecem o produto facultarem, pelo menos, as seguintes informações para cada produto oferecido e assegure que as informações são apresentadas** ou estão facilmente acessíveis aos consumidores na lista de produtos:

  — Nome, denominação comercial registada ou marca registada do fabricante e endereço postal e eletrónico através do qual pode ser contactado;

  — Caso o fabricante não esteja estabelecido na UE, o nome, endereço postal e eletrónico da pessoa responsável na aceção do artigo 16.º, n.º 1, do RSGP ou do artigo 4.º, n.º 1, do Regulamento (UE) 2019/1020;

  — Informações que permitam identificar o produto, incluindo uma imagem do mesmo, o seu tipo e qualquer outro identificador do produto; e

  — Alertas ou informações de segurança que devem ser apostas no produto ou que devem acompanhá-lo, de acordo com o RSGP ou com a legislação de harmonização da UE aplicável, numa língua que possa ser facilmente compreendida pelos consumidores, conforme determinado pelo Estado-Membro em que o produto é disponibilizado no mercado.

— Deve **cooperar com as autoridades de fiscalização do mercado, com os profissionais e com os operadores económicos pertinentes** no que concerne à segurança dos produtos oferecidos em linha através dos seus serviços. Essa cooperação deverá, mais particularmente, consistir no seguinte:

  — Cooperar nas **recolhas de produtos**:

    — notificando diretamente todos os consumidores afetados que compraram o produto em causa através das suas interfaces,

    — publicando informações sobre as recolhas de produtos por razões de segurança nas suas interfaces eletrónicas, e

    — cooperando, de modo geral, em prol da eficácia das recolhas de produtos;

— Informar os operadores económicos pertinentes se tiver retirado uma oferta de um produto que lhes diga respeito;

— Prestar informações sobre produtos perigosos às autoridades nacionais através do Safety Business Gateway;

— Cooperar com os operadores económicos e as autoridades de fiscalização do mercado no respeitante aos **acidentes** que lhe sejam notificados;

— Cooperar com outras autoridades competentes, incluindo as agências responsáveis pela aplicação da lei, no respeitante aos produtos não seguros e **na identificação da cadeia de abastecimento pertinente**;

— Permitir a **raspagem de dados (*data scrapping*)** para efeitos de segurança dos produtos, se tal lhe for solicitado por uma autoridade de fiscalização do mercado, e, de modo geral, permitir **o acesso às suas interfaces** por parte dos instrumentos em linha operados pelas autoridades de fiscalização do mercado para a identificação de produtos perigosos.

Com vista a facilitar o cumprimento das suas obrigações, a Comissão desenvolveu uma interface interoperável do portal «Safety Gate», que permite aos prestadores de mercados em linha ligar as respetivas interfaces ao portal.

Boas práticas

— Os prestadores de mercados em linha são incentivados a aderir a memorandos de entendimento pertinentes que digam respeito à segurança dos produtos (por exemplo, o Compromisso de Segurança dos Produtos+) ([28]).

— Os prestadores de mercados em linha são incentivados a verificar os produtos no portal «Safety Gate» antes de os colocarem na sua interface.

Lista de verificação para os prestadores de mercados em linha

✓ **Designe um ponto de contacto único** que permita a comunicação direta, por via eletrónica, **com as autoridades nacionais** e **com os consumidores** (pode designar o mesmo ponto de contacto único ou dois pontos diferentes).

✓ **Inscreva-se no portal «Safety Gate».**

✓ **Estabeleça processos internos para a segurança dos produtos.** Estes devem incluir mecanismos que permitam aos profissionais facultar as informações exigidas referentes à segurança e à rastreabilidade do produto, fornecer a sua autocertificação e cumprir outros requisitos do RSD.

✓ **Certifique-se de que pode receber e tratar as ordens emitidas pelas autoridades nacionais** e tome as medidas necessárias sem demora injustificada e, em qualquer caso, **no prazo de dois dias úteis**. **Informe as autoridades. Procure listas com produtos idênticos e bloqueie o acesso às mesmas, se as ordens assim o exigirem.**

✓ **Tenha em conta as informações sobre produtos perigosos apresentadas no portal «Safety Gate» nos seus mecanismos de rastreio ou de diligência devida existentes.**

✓ **Certifique-se de que pode receber notificações de terceiros sobre problemas de segurança dos produtos e tratá-las sem demora injustificada** e, em qualquer caso, **no prazo de três dias úteis**.

✓ **Coopere com as autoridades de fiscalização do mercado, com os profissionais e com os operadores económicos pertinentes.**

Obrigações adicionais para as médias ou grandes empresas e para as pequenas e microempresas, caso estas pequenas e microempresas tenham sido designadas como «plataforma em linha de muito grande dimensão ou motor de pesquisa em linha de muito grande dimensão» na aceção do RSD:

✓ **Utilize as informações do portal «Safety Gate» para os controlos aleatórios *ex post* exigidos.**

✓ **Suspenda, por um período razoável** e após ter emitido um aviso prévio, a prestação de serviços aos **profissionais que ofereçam frequentemente produtos não seguros.**

([28]) https://ec.europa.eu/safety-gate/#/screen/pages/productSafetyPledge.

✓ **Conceba e organize a sua interface eletrónica** no sentido de **permitir aos profissionais facultarem, pelo menos, as seguintes informações para cada produto oferecido e assegurar que as informações são apresentadas** ou facilmente acessíveis pelos consumidores na lista de produtos:

— os dados de identificação do produto e a respetiva imagem,

— a identificação e os dados de contacto do fabricante,

— a identificação e os dados de contacto da pessoa responsável pelo produto na UE, e

— instruções e informações de segurança, se necessário.

Para mais informações, consulte a secção 3.3 sobre as obrigações dos prestadores de mercados em linha.

3.4. **Obrigações gerais e instrumentos**

3.4.1. **Informação dos consumidores sobre recolhas de produtos por razões de segurança e alertas de segurança**

Dependendo das obrigações que lhe incumbem por força do RSGP (ver pontos 3.1 a 3.3 *supra*), poderá ser-lhe exigido que garanta a utilização segura de um produto informando os consumidores sobre as recolhas de produtos por razões de segurança ou os alertas de segurança.

A comunicação direta com os consumidores é a forma mais eficaz de os consumidores serem informados e reagirem às recolhas e aos alertas de segurança.

Em que situações a comunicação direta aos consumidores é obrigatória?

A comunicação direta aos consumidores é obrigatória se os consumidores forem afetados por uma recolha de produtos por razões de segurança ou se for necessário prestar determinadas informações aos consumidores para a utilização segura de um produto (alerta de segurança).

Esta identificação dos consumidores afetados pode ser feita de duas formas:

— diretamente por si, através dos dados pessoais dos clientes que tenha recolhido, ou

— por intermédio de um terceiro (por exemplo, uma entidade específica responsável pela recolha de dados sobre utilizadores de veículos a motor).

Tenho de informar diretamente os consumidores?

A sua obrigação é assegurar que os consumidores sejam notificados diretamente e sem demora injustificada da recolha do produto por razões de segurança ou do alerta de segurança, embora o interveniente encarregado de informar os consumidores possa variar:

— Regra geral, deve ser o interveniente na cadeia de abastecimento que tem acesso aos dados pessoais dos clientes (por exemplo, através de dados de compra, programas de fidelização dos clientes ou sistemas de registo) a contactá-los. A cooperação na cadeia de abastecimento é, por conseguinte, essencial quando estão em causa recolhas de produtos por razões de segurança ou alertas de segurança.

— Em alternativa, os consumidores podem ser informados por um terceiro que tenha acesso aos seus dados de contacto (por exemplo, uma entidade responsável pela recolha de dados sobre utilizadores de veículos a motor).

Esta obrigação é compatível com os requisitos em matéria de dados pessoais?

Sim, a obrigação legal de os operadores económicos e os prestadores de mercados em linha utilizarem os dados dos clientes que já se encontram na sua posse para informar os consumidores sobre as recolhas e os alertas de segurança é plenamente compatível com a legislação da UE em matéria de dados pessoais.

Deve refletir esta obrigação na sua declaração de confidencialidade e noutras informações sobre dados pessoais fornecidas aos clientes.

Tenho de informar apenas os consumidores, ou também as empresas que adquiriram o produto sujeito a uma recolha por razões de segurança ou alerta de segurança?

Mesmo quando as recolhas de produtos por razões de segurança e os alertas de segurança se destinam principalmente aos consumidores, isso não deve impedir a prestação da informação a todos os tipos de clientes, especialmente no caso das micro e pequenas empresas que atuam como consumidores.

Quais são as regras relativas aos sistemas de registo e aos programas de fidelização dos clientes?

O RSGP estabelece novas obrigações no caso de ter (ou planear ter):

— um **sistema de registo**, através do qual os consumidores, após a compra de um produto, comunicam voluntariamente algumas informações (por exemplo, o seu nome, informações de contacto ou o modelo ou número de série do produto) ao fabricante, podendo daí retirar benefícios, ou

— um **programa de fidelização dos clientes** que permite a identificação dos produtos adquiridos pelos consumidores (por exemplo, os clientes podem ter um cartão de fidelidade que é lido quando compram produtos, ficando o histórico das suas compras disponível para a empresa que criou o programa de fidelização). Tal exclui os programas de fidelização dos clientes que não permitem a identificação dos produtos adquiridos pelos consumidores (por exemplo, cartões de fidelidade através dos quais os clientes podem receber alguns benefícios por compras de determinado montante, sem que sejam registados dados sobre os produtos que adquiriram).

Ambos os sistemas são formas eficientes de identificar os clientes afetados por uma recolha de produtos por razões de segurança ou por um alerta de segurança. No entanto, os clientes podem optar por não os utilizar por não estarem interessados nas outras vantagens oferecidas pelo sistema de registo ou pelo programa de fidelização de clientes e podem, mais concretamente, não querer ser contactados para fins de *marketing*.

Ao abrigo do RSGP, se dispuser de um sistema de registo ou de um programa de fidelização de clientes, deve dar aos consumidores a possibilidade de se inscreverem no sistema de registo ou participarem no programa de fidelização de clientes apenas para fins relacionados com a segurança.

Isto significa que os clientes devem ter a possibilidade de fornecer os seus dados de contacto com o único objetivo de receber informações de segurança (por exemplo, recolhas de produtos por razões de segurança ou alertas de segurança). Neste caso, os dados só deverão ser utilizados para os contactar em caso de recolha ou de alerta de segurança, não devendo ser tratados para outros fins (por exemplo, *marketing*).

Tenho outras obrigações relativas à informação dos consumidores?

Basta que se certifique de que todos os consumidores afetados foram diretamente contactados para lhes dar informação sobre a recolha do produto por razões de segurança ou o alerta de segurança. Contudo, tal pode ser possível apenas para os produtos com pequenos lotes de produção ou relativamente aos quais os dados dos consumidores estejam facilmente disponíveis.

Em todos os outros casos, deve divulgar um aviso de recolha (ver ponto 3.4.1) ou alerta de segurança claro e visível através de outros canais apropriados, assegurando o maior alcance possível. Entre estes incluem-se, quando disponíveis, o sítio Web da empresa, os canais das redes sociais, os boletins informativos, os pontos de venda a retalho e, se for caso disso, anúncios nos meios de comunicação social e noutros canais de comunicação.

Aviso de recolha

As informações referentes a uma recolha de produto por razões de segurança facultadas aos consumidores num formato escrito devem assumir a forma de um aviso de recolha. Este aviso de recolha tem de ser facilmente compreendido pelos consumidores e ser disponibilizado na(s) língua(s) do(s) Estado(s)-Membro(s) onde o produto foi disponibilizado no mercado.

O RSGP enumera os elementos que o aviso de recolha deve apresentar:

— Um título que consiste nas palavras: «Recolha de produto por razões de segurança»;

— Uma descrição clara do produto recolhido, incluindo:

  — a imagem, o a nome e marca do produto,

  — números de identificação do produto (como o número do lote ou de série) e, se for caso disso, indicação gráfica de onde podem ser encontrados no produto, e

  — informações (se disponíveis) sobre quando, onde e por quem o produto foi vendido;

— Uma descrição clara do perigo associado ao produto recolhido, evitando quaisquer elementos que possam reduzir a perceção do risco pelos consumidores (designadamente, a utilização de termos e expressões como «voluntário», «precaução», «discricionário», «em situações raras» ou «em situações específicas», ou a indicação de que não existiram acidentes comunicados);

— Uma descrição clara do que os consumidores devem fazer, incluindo uma instrução para deixar imediatamente de utilizar o produto recolhido;

— Uma descrição clara dos meios de ressarcimento à disposição dos consumidores;

— Um número de telefone gratuito ou serviço em linha interativo, onde os consumidores podem obter mais informações na língua ou línguas oficiais pertinentes da UE;

— Um incentivo para partilhar informações sobre a recolha com outras pessoas, se for caso disso.

O Regulamento de Execução (UE) 2024/1435 da Comissão estabelece um modelo ([29]) para os avisos de recolha, que está disponível portal «Safety Gate» num formato que permite aos operadores económicos criar facilmente um aviso de recolha.

Como tornar a informação acessível às pessoas com deficiência?

Nos termos do RSGP, tem a obrigação de tornar as informações sobre a recolha acessíveis às pessoas com deficiência ([30]). Por exemplo, quando partilha um aviso de recolha em linha, deve ter em conta as boas práticas em matéria de acessibilidade da Web. Se uma imagem contiver informações importantes sobre o produto recolhido ou a identificação dos produtos abrangidos pela recolha, as mesmas deverão igualmente ser explicitadas de modo a serem legíveis por máquina. Sempre que possível, a imagem deve permitir funções ajustáveis de ampliação, regulação da luminosidade e contraste. Além disso, deve assegurar a interoperabilidade com programas e dispositivos de assistência para consultar o anúncio.

3.4.2. **Que tipo de meio de ressarcimento devo oferecer aos consumidores caso inicie uma recolha de produto por razões de segurança?**

Em caso de recolha de um produto, deve dar ao consumidor a possibilidade de escolher entre pelo menos dois dos seguintes meios de ressarcimento:

— A **reparação** do produto recolhido;

— A **substituição** do produto recolhido por um produto seguro do mesmo tipo e com pelo menos o mesmo valor e qualidade; ou

— um **reembolso** adequado do valor do produto recolhido. Neste caso, o montante da restituição tem de ser pelo menos igual ao preço pago pelo consumidor. A legislação nacional poderá prever uma indemnização suplementar.

Pode oferecer incentivos adicionais (por exemplo, descontos ou vales) para incentivar os consumidores a participar na recolha.

A título excecional, pode oferecer ao consumidor um único meio de ressarcimento, caso:

— seja impossível optar por outros meios de ressarcimento, ou

— em comparação com o meio de ressarcimento proposto, os outros meios de ressarcimento imponham custos que seriam desproporcionados.

Tal deve ser avaliado tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo se o meio de ressarcimento alternativo pode ser concedido sem inconvenientes significativos para o consumidor.

Em todo caso, o meio de ressarcimento deve ser sempre eficaz, gratuito e atempado. Não deve implicar inconvenientes significativos para o consumidor. Não cabe ao consumidor suportar os custos de expedição ou de devolução do produto. No caso dos produtos que, devido à sua natureza, não são portáteis, deve tomar as medidas necessárias para a recolha do produto.

([29]) No anexo do Regulamento de Execução (UE) 2024/1435 da Comissão, de 24 de maio de 2024, que estabelece as normas de execução do Regulamento (UE) 2023/988 do Parlamento Europeu e do Conselho no respeitante ao estabelecimento do modelo de aviso de recolha (JO L, 2024/1435, 27.5.2024, p. 1).

([30]) Note-se que os produtos abrangidos pelo âmbito de aplicação da Diretiva Acessibilidade [Diretiva (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de abril de 2019, relativa aos requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços (JO L 151 de 7.6.2019, p. 70)] devem cumprir os requisitos de acessibilidade nela previstos. A diretiva exige que os operadores económicos assegurem que estes produtos sejam acompanhados de instruções e de informações de segurança numa língua que possa ser facilmente compreendida pelos consumidores e pelos outros utilizadores finais. Tal inclui as pessoas com deficiência, pelo que essa informação deve ser acessível cumprindo os requisitos de acessibilidade previstos no anexo I da diretiva.

Em que casos o consumidor tem automaticamente direito ao reembolso?

Se não tiver concluído a reparação ou a substituição num prazo razoável e sem inconvenientes significativos para o consumidor, este tem direito ao reembolso do valor do produto.

Posso pedir aos consumidores para procederem eles próprios à reparação ou eliminação de um produto perigoso?

Pode pedir aos consumidores para repararem o produto se puderem fazê-lo de forma fácil e segura (por exemplo, uma troca de bateria de um computador portátil que não exija competências especiais). O aviso de recolha deverá descrever claramente esse procedimento. Deve fornecer aos consumidores as instruções necessárias e, se for caso disso, peças de substituição gratuitas ou atualizações de *software*.

Pode incluir a eliminação do produto perigoso pelos consumidores entre as medidas a adotar, caso estes possam eliminá-lo de forma fácil e segura. Tal não se aplica, por exemplo, no caso de o produto comportar um risco de incêndio após a sua eliminação.

Qual é a relação com as Diretivas (UE) 2019/770 [31] **e (UE) 2019/771** [32]**?**

As Diretivas (UE) 2019/770 e (UE) 2019/771 estabelecem meios de ressarcimento contratuais em caso de falta de conformidade dos bens com o contrato. As disposições do RSGP relativas aos meios de ressarcimento visam assegurar a eliminação de produtos perigosos do mercado e uma compensação adequada para o consumidor. Comparativamente às Diretivas (UE) 2019/770 e (UE) 2019/771, o RSGP tem as seguintes características específicas:

— em caso de recolha de um produto ao abrigo do RSGP, não há limite de tempo para ativar os meios de ressarcimento,

— o consumidor tem o direito de solicitar ressarcimento ao operador económico responsável pela recolha, e não necessariamente ao profissional, e

— em caso de recolha de produto por razões de segurança, o consumidor não tem de provar que o produto é perigoso.

Os consumidores podem optar por utilizar os meios de ressarcimento previstos em caso de recolha de um produto perigoso ao abrigo do RSGP ou os meios de ressarcimento em caso de não conformidade dos bens com o contrato.

Exemplo: em caso de recolha de um produto por razões de segurança iniciada pelo fabricante, os consumidores podem solicitar meios de ressarcimento com base no aviso de recolha ou podem requerer ao vendedor os meios de ressarcimento decorrentes da não conformidade do bem perigoso com o contrato, se aplicáveis.

Em qualquer caso:

— uma vez disponibilizado um meio de ressarcimento aos consumidores nos termos do RSGP, estes não podem solicitar um ressarcimento por não conformidade do bem com o contrato pelo facto de o produto ser perigoso, e

— uma vez disponibilizado um meio de ressarcimento aos consumidores nos termos da Diretiva (UE) 2019/770 ou da Diretiva (UE) 2019/771, estes não podem solicitar um ressarcimento ao abrigo do RSGP para o mesmo problema de segurança.

No entanto, se tiver sido disponibilizado um meio de ressarcimento ao consumidor na sequência da recolha de um produto perigoso, mas não forem cumpridos outros requisitos de conformidade relativamente ao mesmo bem, o vendedor continua a ser responsável por essa não conformidade do bem com o contrato.

(31) Diretiva (UE) 2019/770 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019, sobre certos aspetos relativos aos contratos de fornecimento de conteúdos ou serviços digitais (JO L 136 de 22.5.2019, p. 1).

(32) Diretiva (UE) 2019/771 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019, relativa a certos aspetos dos contratos de compra e venda de bens, que altera o Regulamento (UE) 2017/2394 e a Diretiva 2009/22/CE, e que revoga a Diretiva 1999/44/CE (JO L 136 de 22.5.2019, p. 28).

3.4.3. **O que é o Safety Business Gateway?**

O «Safety Gate» é constituído por três elementos:

— o sistema de alerta rápido para produtos não alimentares perigosos que permite às autoridades nacionais e à Comissão trocarem informações sobre esses produtos (**sistema de alerta rápido «Safety Gate»**),

— um portal Web de informação ao público sobre as medidas tomadas em relação aos produtos perigosos e que permite a apresentação de queixas, além de permitir aos prestadores de mercados em linha o registo do seu ponto de contacto (**portal «Safety Gate»** ([33])),

— um portal Web que permite às empresas cumprirem a sua obrigação de informar as autoridades e os consumidores sobre os produtos perigosos e acidentes (**Safety Business Gateway**).

O **sistema de alerta rápido «Safety Gate»** é a plataforma através da qual as autoridades e a Comissão trocam informações sobre as medidas tomadas em relação aos produtos não alimentares perigosos. O sistema contém informações públicas e dados confidenciais restritos, sendo estes últimos acessíveis apenas às autoridades registadas.

Um extrato das informações sobre os alertas do sistema de alerta rápido é publicado no **portal «Safety Gate»**, a fim de informar o público em geral sobre os produtos perigosos. Os **prestadores de mercados em linha** devem registar os seus pontos de contacto no portal «Safety Gate», de modo a facilitar a comunicação com as autoridades sobre problemas de segurança dos produtos. Os prestadores de mercados em linha registados podem solicitar credenciais de interoperabilidade, que lhes permitem receber automaticamente novos alertas, imediatamente após a sua publicação no portal «Safety Gate».

O **Safety Business Gateway** é um instrumento que as empresas devem utilizar para informar as autoridades de fiscalização do mercado sobre:

— os produtos perigosos que disponibilizaram no mercado, e/ou

— os acidentes ocorridos e relacionados com esses produtos.

O Safety Business Gateway está disponível no portal «Safety Gate» ([34]).

Que tipo de informação tenho de introduzir no Safety Business Gateway?

Para apresentar uma notificação através do Safety Business Gateway, deve criar uma conta EU Login ou iniciar sessão na sua conta EU Login se já estiver registado.

Em seguida, tem de codificar informações no Safety Business Gateway para identificar o produto, especificar o risco do produto ou o acidente ocorrido e indicar informações sobre a cadeia de abastecimento do produto.

O que acontece à informação introduzida? Torna-se automaticamente uma notificação no sistema de alerta rápido «Safety Gate»?

As informações introduzidas no Safety Business Gateway são imediatamente disponibilizadas a todas as autoridades de fiscalização do mercado pertinentes.

Se os critérios aplicáveis estiverem preenchidos, a autoridade pode decidir criar uma notificação no sistema de alerta rápido «Safety Gate» com base nas informações prestadas.

Se tiver apresentado uma avaliação dos riscos, esta será meramente indicativa para a autoridade competente, que poderá avaliar o nível de risco de forma diferente.

Posso utilizar o Safety Business Gateway para informar os consumidores?

Sim. Pode apresentar no Safety Business Gateway informações destinadas a alertar os consumidores (por exemplo, um aviso de recolha de produtos por razões de segurança). A autoridade nacional competente examinará as informações fornecidas e, se cumprirem os critérios, criará uma notificação no sistema de alerta rápido «Safety Gate» com base no processo do Safety Business Gateway. As informações públicas serão depois disponibilizadas aos consumidores no portal «Safety Gate». Contudo, esta ação não substitui a sua obrigação de contactar diretamente os consumidores e de divulgar amplamente as informações, se for caso disso.

([33]) O portal «Safety Gate» pode ser consultado no seguinte endereço: https://ec.europa.eu/safety-gate/
([34]) https://webgate.ec.europa.eu/safety-business-gateway/.

3.4.4. **Alteração substancial**

É essencial que os produtos permaneçam seguros ao longo de todo o seu ciclo de vida.

A **alteração de um produto**, por meios físicos ou digitais, pode afetar as características do produto de uma forma não prevista na avaliação inicial dos riscos do produto, podendo comprometer a sua segurança. Tal alteração deverá, por conseguinte, ser considerada uma alteração substancial e, quando não efetuada **por uma pessoa singular ou coletiva**, deverá levar a que o **produto seja considerado um novo produto de um fabricante diferente.**

A fim de assegurar o cumprimento do requisito geral de segurança previsto no presente regulamento, a pessoa que efetua essa alteração substancial deve ser considerada como fabricante e sujeita às mesmas obrigações. Esse requisito deverá aplicar-se apenas no que respeita à **parte alterada do produto, desde que a alteração não afete o produto no seu todo**. A fim de evitar encargos desnecessários e desproporcionados, a pessoa que efetua a alteração substancial não deverá ser obrigada a repetir testes e a produzir nova documentação relativamente a aspetos do produto que não sejam afetados pela alteração.

Deverá caber à pessoa que efetua a alteração substancial demonstrar que a alteração não afeta o produto no seu todo.

Tenha presente que, se **atribuir uma nova marca a um produto e o colocar no mercado em seu próprio nome, passa a ser considerado o fabricante desse produto, pelo que assume todas as responsabilidades** de um fabricante.

3.4.5. **Cooperação com as autoridades de fiscalização do mercado**

Os operadores económicos são obrigados a cooperar exaustivamente com as autoridades de fiscalização do mercado e a facultar-lhes as informações solicitadas. Esta cooperação inclui a **prestação, pelos operadores económicos, das seguintes informações, a pedido das autoridades de fiscalização do mercado**:

Por um período máximo de 10 anos:

— Descrição completa do risco apresentado pelo produto;

— Queixas relacionadas com os produtos;

— Acidentes conhecidos; e

— Descrição das medidas corretivas tomadas para eliminar determinados riscos.

Por um período máximo de seis anos:

— Informações de rastreabilidade relativas aos fornecedores que forneceram o produto, ou uma parte, um componente ou qualquer *software* integrado no produto; e

— Informações de rastreabilidade relativas aos operadores económicos a quem o produto foi fornecido.

Além disso, os operadores económicos poderão ser instados a apresentar relatórios de progresso periódicos sobre as medidas corretivas às autoridades de fiscalização do mercado.

4. **Onde posso obter mais informações?**

Pode encontrar mais informações sobre a **segurança dos produtos** no portal «Safety Gate» ([35]) e no sítio Web público da Comissão ([36]). Estas páginas apresentam informações gerais sobre a segurança dos produtos de consumo, bem como informações sobre o «Safety Gate», o Regulamento Segurança Geral dos Produtos, o Compromisso de Segurança dos Produtos+, a cooperação internacional em matéria de segurança dos produtos, as normas e a fiscalização do mercado.

([35]) https://ec.europa.eu/safety-gate/#/screen/pages/obligationsForBusinesses.
([36]) https://commission.europa.eu/business-economy-euro/doing-business-eu/eu-product-safety-and-labelling_pt.

O **Guia Azul sobre a aplicação das regras da UE em matéria de produtos** (cuja versão mais recente data de 2022) ([37]) faculta informações úteis às empresas. Apresenta uma descrição exaustiva da legislação da UE que regulamenta os produtos e do contexto em que o RSGP é aplicável. Em especial, o Guia Azul explica (nas secções 1.2 e 1.3) a diferença entre produtos harmonizados e não harmonizados do ponto de vista da segurança dos produtos, no que diz respeito à presunção de segurança, à fiscalização do mercado e às obrigações dos operadores económicos. O funcionamento da fiscalização do mercado na UE também é explicado mais pormenorizadamente (na secção 7).

No que diz respeito ao papel dos operadores económicos, tal como previsto no artigo 4.º do Regulamento (UE) 2019/1020 («pessoa responsável na UE»), a Comissão adotou **orientações** ([38]) para auxiliar tanto os operadores económicos como as autoridades de supervisão na aplicação uniforme das disposições do artigo 4.º do Regulamento 2019/1020.

Portal «Safety Gate»

Diariamente, as autoridades nacionais enviam ao sistema de alerta rápido «Safety Gate» informações sobre as medidas tomadas ou impostas em relação aos produtos não alimentares perigosos. Cada alerta contém informações sobre o produto detetado como perigoso, uma descrição do risco e as medidas tomadas pelo operador económico ou impostas pela autoridade.

No **portal «Safety Gate»** ([39]), podem ser consultados os alertas mais recentes, bem como os relatórios semanais ([40]), sendo também possível pesquisar qualquer alerta publicado desde 2005 ([41]). Pode também subscrever o boletim informativo ([42]) do «Safety Gate» para receber a lista semanal completa dos alertas mais recentes.

O portal «Safety Gate» também fornece uma ligação para o **Safety Business Gateway**, onde os operadores económicos apresentam notificações de produtos perigosos às autoridades de fiscalização do mercado, bem como orientações para a aplicação prática do Safety Business Gateway.

Além disso, o portal «Safety Gate» **contém uma lista dos contactos pertinentes** das autoridades de fiscalização do mercado, que gerem os produtos não alimentares perigosos nos Estados-Membros.

As medidas de execução e as medidas delegadas que acompanham o RSGP também facultam mais informações, nomeadamente sobre:

— **as regras de acesso e funcionamento do sistema de alerta rápido «Safety Gate», as informações a introduzir nesse sistema, os requisitos de notificação e os critérios para avaliar o nível de risco** ([43])**;**

— a **execução da interface interoperável do portal «Safety Gate» para prestadores de mercados em linha** ([44]);

— o **modelo de aviso de recolha** ([45]);

([37]) Guia Azul de 2022 sobre a aplicação das regras da UE em matéria de produtos (JO C 247 de 29.6.2022 p. 1).
([38]) Comunicação da Comissão «Orientações para os operadores económicos e as autoridades de fiscalização do mercado sobre a aplicação do artigo 4.º do Regulamento (UE) 2019/1020 relativo à fiscalização do mercado e à conformidade dos produtos» (JO C 100 de 23.3.2021, p. 1).
([39]) https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/webReport#recentAlerts.
([40]) https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/webReport#weeklyReports.
([41]) https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/search?resetSearch=true.
([42]) https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/webReport/subscription.
([43]) Regulamento Delegado (UE) 2024/3173 da Comissão, de 27 de agosto de 2024, que completa o Regulamento (UE) 2023/988 do Parlamento Europeu e do Conselho no que diz respeito às regras relativas ao acesso e ao funcionamento do sistema de alerta rápido Safety Gate, às informações a introduzir nesse sistema, aos requisitos de notificação e aos critérios de avaliação do nível de risco (JO L 2024/3173, 13.12.2024).
([44]) Regulamento de Execução (UE) 2024/1459 da Comissão, de 27 de maio de 2024, que estabelece regras de aplicação do Regulamento (UE) 2023/988 do Parlamento Europeu e do Conselho no que respeita à execução da interface interoperável do portal do Safety Gate para prestadores de mercados em linha (JO L, 2024/1459, 28.5.2024).
([45]) Regulamento de Execução (UE) 2024/1435 da Comissão, de 24 de maio de 2024, que estabelece as normas de execução do Regulamento (UE) 2023/988 do Parlamento Europeu e do Conselho no respeitante ao estabelecimento do modelo de aviso de recolha (JO L, 2024/1435, 27.5.2024).

— as **modalidades segundo as quais os consumidores e outras partes interessadas devem informar a Comissão sobre os produtos que possam representar um risco para a saúde e a segurança dos consumidores** ([46]);

— os **indicadores de realização** ([47]); e

— **o papel e as atribuições dos pontos de contacto nacionais únicos do sistema de alerta rápido «Safety Gate»** ([48]).

Por último, os relatórios de atividades (incluindo os resultados dos testes) são publicados no âmbito das **ações coordenadas sobre a segurança dos produtos** organizadas periodicamente, no decurso das quais as autoridades da UE e da EFTA testam produtos específicos de forma conjunta. Encontra também **fichas informativas com mensagens fundamentais para as empresas**, que podem ajudar a obter informações sobre várias categorias de produtos. Os relatórios finais e o material informativo estão disponíveis em todas as línguas da UE no portal «Safety Gate» ([49]).

5. Conclusão

O RSGP garante a segurança dos produtos e a proteção dos consumidores. Complementa os requisitos específicos impostos pela legislação da União em matéria de harmonização dos produtos e, de modo mais geral, pelo direito da União. Para as empresas, clarifica e harmoniza as respetivas responsabilidades quanto à segurança dos produtos e, por conseguinte, proporciona maior segurança jurídica.

O cumprimento das obrigações em matéria de segurança dos produtos previstas no RSGP é importante para assegurar condições de concorrência equitativas para as empresas ativas no mercado único da UE e garantir um elevado nível de proteção dos consumidores. As empresas que não cumpram as suas obrigações podem ser sujeitas à aplicação de coimas pelos Estados-Membros.

Importa realçar que o RSGP não estabelece, enquanto tal, as regras em matéria de responsabilidade. Para mais informações sobre **a legislação da UE em matéria de responsabilidade pelos produtos**, consulte o sítio Web da Comissão ([50]).

É igualmente importante sublinhar que os requisitos legislativos podem ser complementados de forma muito significativa por **iniciativas voluntárias que reforcem a segurança dos produtos** e reconheçam os esforços envidados (por exemplo, o Compromisso de Segurança dos Produtos+ ([51]) ou o Prémio de Segurança dos Produtos) ([52]).

O RSGP também reconhece a importância destes regimes voluntários, que vão além dos requisitos legais, e permite que as autoridades nacionais competentes e a Comissão promovam **memorandos de entendimento** voluntários com operadores económicos ou prestadores de mercados em linha, bem como com organizações representativas de consumidores ou operadores económicos, que contenham compromissos voluntários para reforçar a segurança dos produtos. Todos os intervenientes pertinentes são incentivados a desenvolver tais iniciativas.

Contactos

Para outras eventuais questões específicas, pode consultar mais contactos das autoridades nacionais de fiscalização do mercado no portal «Safety Gate» ([53]).

([46]) Regulamento de Execução (UE) 2024/1740 da Comissão, de 21 de junho de 2024, que estabelece as regras de execução do Regulamento (UE) 2023/988 do Parlamento Europeu e do Conselho no que diz respeito às modalidades de informação da Comissão pelos consumidores e outras partes interessadas sobre os produtos suscetíveis de apresentar um risco para a saúde e a segurança dos consumidores e às modalidades de transmissão dessa informação às autoridades nacionais relevantes (JO L, 2024/1740, 24.6.2024).

([47]) Regulamento de Execução (UE) 2024/2958 da Comissão, de 29 de novembro de 2024, que estabelece os indicadores de realização pertinentes para o Regulamento (UE) 2023/988 do Parlamento Europeu e do Conselho relativo à segurança geral dos produtos (JO L, 2024/2958, 2.12.2024).

([48]) Regulamento de Execução (UE) 2024/2639 da Comissão, de 9 de outubro de 2024, que estabelece regras de aplicação do Regulamento (UE) 2023/988 do Parlamento Europeu e do Conselho no que respeita ao papel e às atribuições dos pontos de contacto nacionais únicos do sistema de alerta rápido Safety Gate (JO L, 2024/2639, 10.10.2024).

([49]) https://ec.europa.eu/safety-gate/#/screen/pages/casp.

([50]) https://single-market-economy.ec.europa.eu/single-market/goods/free-movement-sectors/liability-defective-products_pt.

([51]) https://ec.europa.eu/safety-gate/#/screen/pages/productSafetyPledge.

([52]) https://ec.europa.eu/safety-gate/#/screen/pages/safetyAward.

([53]) https://ec.europa.eu/safety-gate/#/screen/pages/contacts.