



Bruxelas, dezembro de 2023

Orientações operacionais relativas ao ponto único de contacto e ao mecanismo de queixa no quadro do controlo do cumprimento dos acordos e convénios comerciais da UE

As presentes orientações operacionais explicam o funcionamento do ponto único de contacto do departamento de comércio internacional da Comissão Europeia, criado para apresentar queixas sobre eventuais obstáculos ao comércio ou incumprimento dos compromissos de sustentabilidade em países terceiros, bem como o modo de apresentação dessas queixas.

1. O que é o ponto único de contacto?

O ponto único de contacto é o ponto de contacto centralizado que deve ser utilizado por todas as partes interessadas sediadas na UE que desejam apresentar uma queixa sobre questões relacionadas com o acesso ao mercado ou o incumprimento dos compromissos¹ assumidos por outros países ao abrigo das disposições de comércio e desenvolvimento sustentável («CDS») dos acordos comerciais da UE ou do Sistema de Preferências Generalizadas («SPG») da UE². O ponto único de contacto coordena o sistema de queixa, assegurando um processo interno simplificado para resolver questões de acesso ao mercado e o incumprimento dos compromissos CDS/SPG. O ponto único de contacto respeita o Código de Boa Conduta Administrativa³ nos contactos mantidos com os autores da queixa.

As presentes orientações visam ajudar as partes interessadas a compreender o funcionamento do sistema de queixa do ponto único de contacto. No anexo das presentes orientações, são apresentados dois guias práticos de preenchimento dos formulários de queixa disponíveis na plataforma [Access2Markets](#) da Comissão.

O ponto único de contacto não trata queixas em matéria de defesa comercial (*anti-dumping*, *antissubvenções* ou *salvaguardas*). Para essas queixas, consultar o serviço de queixas em matéria de defesa comercial⁴.

¹ O ponto único de contacto pode ser utilizado para registar queixas relacionadas com os domínios abrangidos pelos acordos comerciais da UE. Por conseguinte, não se aplica aos domínios abrangidos por outros acordos da UE, como, por exemplo, a aviação, a pesca, a coordenação da segurança social, entre outros.

² Regulamento (UE) n.º 978/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2012, relativo à aplicação de um sistema de preferências pautais generalizadas e que revoga o Regulamento (CE) n.º 732/2008 do Conselho, JO L 303 de 31.10.2012, p. 1.

³ https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/20131125-code-good-administrative-behaviour-pt_1.pdf.

⁴ Para mais informações, consultar: <https://ec.europa.eu/trade/policy/accessing-markets/trade-defence/>.

2. Quem pode apresentar uma queixa

No âmbito do sistema de queixa, podem apresentar uma queixa junto do ponto único de contacto as seguintes pessoas:

- i. Para queixas de acesso ao mercado:
 - a. Estados-Membros da União Europeia;
 - b. Entidades com sede, administração central ou principal local de atividade na União;
 - c. Associações industriais de empresas da UE;
 - d. Associações de empregadores da UE;
 - e. Sindicatos ou associações sindicais constituídos em conformidade com a legislação de qualquer Estado-Membro da UE.
- ii. Para queixas em matéria de CDS ou SPG:
 - a. Estados-Membros da União Europeia;
 - b. Entidades com sede, administração central ou principal local de atividade na União;
 - c. Associações industriais de empresas da UE;
 - d. Associações de empregadores da UE;
 - e. Sindicatos ou associações sindicais constituídos em conformidade com a legislação de qualquer Estado-Membro da UE;
 - f. Grupos consultivos internos («GCI») da UE constituídos em conformidade com os acordos comerciais da UE (para queixas em matéria de comércio e desenvolvimento sustentável);
 - g. ONG constituídas em conformidade com a legislação de qualquer Estado-Membro da UE;
 - h. Cidadãos ou residentes permanentes de um Estado-Membro da UE.

Uma queixa pode ser apresentada por uma única pessoa (de qualquer categoria enunciada) ou por várias pessoas (de uma ou várias categorias) agindo em conjunto como um grupo. Os autores da queixa devem indicar claramente se atuam exclusivamente em nome próprio ou se também representam outros interesses, tais como entidades ou organizações similares localizadas no país parceiro. Se representarem interesses de terceiros, os autores da queixa devem divulgar integralmente a identidade dessas entidades. Esses dados permanecerão confidenciais, tal como indicado na secção 6.

3. Âmbito das informações exigidas nos formulários de queixa

Para ajudar o ponto único de contacto a avaliar a dimensão e a importância de um potencial caso e a decidir a linha de ação subsequente, os formulários de queixa, tanto para o acesso ao mercado como para o CDS/SPG, incluem uma grande variedade de informações. As presentes orientações operacionais explicam a relevância dessas informações, bem como os conteúdos necessários.

A apresentação de todas as informações exigidas no formulário de queixa não é uma condição prévia para o ponto único de contacto aceitar a queixa. No entanto, quanto mais completa for a queixa, mais fácil será para o ponto único de contacto avaliar e interagir com os parceiros comerciais.

No caso de determinadas informações que possam não ser do domínio público ou que possam não estar facilmente disponíveis, não é exigido ao autor da queixa que forneça dados exatos. Nesse caso, basta responder às perguntas tanto quanto é do seu conhecimento,

apresentando as melhores estimativas e explicando o seu fundamento.

O ponto único de contacto está pronto para ajudar os potenciais queixosos, em especial as PME e as partes interessadas de menor dimensão, antes da apresentação de uma queixa. Tal inclui uma explicação sobre as informações necessárias para efeitos de avaliação. A secção seguinte especifica de que forma se deve contactar o ponto único de contacto nesta fase de notificação prévia.

4. Notificação prévia

O ponto único de contacto compreende que a preparação de uma queixa bem fundamentada pode ser difícil, especialmente no caso de PME e partes interessadas de menor dimensão. Para facilitar a tarefa, o ponto único de contacto incentiva as partes interessadas a estabelecer os contactos de notificação prévia para preparar a apresentação formal de uma queixa. Em alternativa, o ponto único de contacto pode orientar as partes interessadas para outros instrumentos, se isso for mais adequado. O estabelecimento de contactos facultativos de notificação prévia pode ser muito valioso tanto para o autor da queixa como para o ponto único de contacto. Em especial, o processo de notificação prévia pode ajudar a determinar, entre outros aspetos, as informações específicas necessárias, ajudando o autor da queixa a direcionar mais eficazmente os seus esforços.

O autor da queixa poderá entrar em contacto com o ponto único de contacto antes de apresentar a queixa, através do seguinte endereço eletrónico: TRADE-SINGLE-ENTRY-POINT@ec.europa.eu. Após receber o pedido de contacto de notificação prévia, o ponto único de contacto identificará e informará o autor da queixa sobre o ponto de contacto que dará seguimento à questão.

Os contactos de notificação prévia permitem ao ponto único de contacto e às partes interessadas, antes da notificação de uma queixa, debater certas questões como a base jurídica da queixa, o impacto sistémico ou económico do potencial obstáculo ou incumprimento e a quantidade de informações a apresentar. Os contactos de notificação prévia ajudarão igualmente o ponto único de contacto a preparar o tratamento da queixa, identificando as questões fundamentais numa fase inicial.

5. Formulários de queixa

O ponto único de contacto disponibiliza dois formulários de queixa em linha: um para os obstáculos ao acesso ao mercado e outro para o incumprimento dos compromissos CDS/SPG. Ambos os formulários de queixa devem ser preenchidos diretamente em linha⁵. Os formulários de queixa constituem a base para o ponto único de contacto avaliar se existe um obstáculo ao comércio ou uma violação dos compromissos CDS/SPG ou, no caso do Acordo de Comércio e Cooperação UE-Reino Unido, avaliar as informações pertinentes para a aplicação de medidas de reequilíbrio previstas nesse acordo⁶.

⁵ [Página de contacto do portal Access2Markets \(europa.eu\)](#).

⁶ Os formulários de queixa devem também ser utilizados para o registo de queixas relacionadas com compromissos de condições de concorrência equitativas, incluídos no Acordo de Comércio e Cooperação UE-Reino Unido. O formulário relativo ao comércio e desenvolvimento sustentável deve ser utilizado para abranger as seguintes queixas: Normas Laborais e Sociais, Ambiente e Clima, e Outros Instrumentos em Prol do Comércio e do Desenvolvimento Sustentável. Estes domínios são abrangidos pelo título XI: Condições de Concorrência Equitativas para uma Concorrência Aberta e Leal e um Desenvolvimento Sustentável da subparte um: Comércio no âmbito do Acordo de Comércio e Cooperação UE-Reino Unido. O formulário relativo ao acesso ao mercado deve ser utilizado em relação a outros domínios abrangidos por este título,

Em anexo às presentes orientações operacionais figuram dois guias práticos de preenchimento dos formulários de queixa, de acordo com a estrutura dos formulários de queixa disponíveis em linha.

6. Confidencialidade

O ponto único de contacto tratará todas as informações recebidas como confidenciais e não tornará público o facto de ter recebido uma queixa, o seu conteúdo e a identidade do autor da queixa, a menos que este tenha disponibilizado publicamente as informações. Para coordenar as medidas de execução da UE e dos Estados-Membros, serão partilhadas algumas informações anonimizadas com as autoridades dos Estados-Membros da UE.

Se a queixa disser respeito a um obstáculo ao acesso ao mercado e o ponto único de contacto concluir que a questão nela suscitada poderá efetivamente ser considerada um obstáculo ao comércio, o mesmo publicará informações sobre o referido obstáculo na [plataforma Access2Markets](#) da Comissão. As informações incluirão os dados mais relevantes relativos à questão suscitada (por exemplo, a data comunicada, o setor, o país, a descrição e os códigos SH afetados), mas não mencionarão a forma como o obstáculo foi identificado, nem incluirão elementos relativos ao impacto económico do obstáculo. As informações enunciadas serão permanentemente atualizadas.

Se a queixa disser respeito ao comércio e desenvolvimento sustentável ou ao SPG e o ponto único de contacto concluir que a questão suscitada pode constituir uma violação de obrigação em matéria de comércio e desenvolvimento sustentável ao abrigo de um acordo comercial ou uma violação do Regulamento SPG suscetível de conduzir à retirada das preferências do SPG (artigos 15.º ou 19.º do Regulamento SPG), o mesmo publicará informações sobre a referida violação numa ficha do sítio Web da Comissão sobre comércio e desenvolvimento sustentável. As informações incluirão os dados mais relevantes relativos à questão suscitada, mas não mencionarão a forma como a violação foi identificada. As informações enunciadas serão permanentemente atualizadas.

Nos casos que exijam um nível de confidencialidade acrescido (por exemplo, em caso de risco de retaliação), o ponto único de contacto convida os autores da queixa a fornecer informações sobre quaisquer circunstâncias ou riscos que antecipem.

7. Seguimento dado às queixas

Após a receção de uma queixa, o ponto único de contacto reúne uma «equipa responsável pelo processo» especializada. Essa equipa é composta por membros do ponto único de contacto e peritos com experiência geográfica e setorial. A equipa responsável pelo processo procede a uma avaliação preliminar da queixa. Essa avaliação centra-se em dois domínios fundamentais: a exaustividade das informações apresentadas e a solidez dos elementos de prova fornecidos.

Nesta fase, o autor da queixa recebe o aviso de receção da mesma, juntamente com um número de queixa individual. O autor da queixa é também informado da constituição de uma equipa responsável pelo processo e é-lhe indicado o ponto de contacto do processo em

incluindo informações pertinentes para a aplicação de medidas de reequilíbrio; a Política de concorrência; o Controlo das subvenções; Empresas públicas, empresas às quais foram concedidos direitos ou privilégios especiais e monopólios designados; e Fiscalidade. As queixas relativas às normas laborais e sociais, ao ambiente e clima ou ao controlo das subvenções acima referidas podem também incluir informações pertinentes para a aplicação do artigo 411.º [Reequilíbrio].

questão.

Avaliação da queixa

No decurso da análise preliminar da queixa, a equipa responsável pelo processo poderá solicitar ao autor da queixa pedidos de informações adicionais, em função das especificidades do processo. A equipa responsável pelo processo pode também sugerir uma troca de impressões com o autor da queixa, para melhor compreender as questões suscitadas

Assim que a equipa responsável pelo processo recolher informações suficientes, concluirá a avaliação preliminar da questão em causa. Tal implica determinar se a questão constitui um obstáculo ao comércio ou se levanta questões de conformidade em matéria de CDS/SPG e identificar as formas de resolução mais adequadas. O autor da queixa será informado do resultado desta avaliação preliminar e será apresentado ao seu novo ponto de contacto para a subsequente ação de acompanhamento.

Ação para resolver questões, mantendo o autor da queixa informado e gerindo prioridades

Embora o autor da queixa seja mantido informado sobre a evolução da queixa apresentada e a respetiva avaliação, é importante ter em conta que, muitas vezes, é difícil fornecer orientações de forma antecipada sobre a rapidez com que as questões podem avançar ou ser resolvidas.

Consoante o processo, a resposta da Comissão pode variar, incluindo os meios diplomáticos, o acompanhamento/supervisão internacional, a resolução formal de litígios (na OMC ou bilateralmente) ou medidas unilaterais. Por estes motivos, não é possível fornecer informações sobre os passos exatos das referidas ações nas presentes orientações, uma vez que podem variar de um processo para outro, consoante a linha de ação escolhida. Sempre que forem disponibilizadas informações processuais em processos individuais (por exemplo, em processos formais de resolução de litígios), o ponto único de contacto partilhará as referidas informações com as partes interessadas pertinentes.

Embora a Comissão procure abordar e eliminar todos os obstáculos ao comércio e as questões de conformidade em matéria de CDS/SPG, terá também de definir prioridades num determinado momento, a fim de obter resultados rápidos e assegurar a utilização mais eficiente dos recursos. Essas prioridades basear-se-ão em três critérios distintos: (1) a probabilidade de resolução da questão, (2) a base jurídica e (3) o impacto económico/sistémico dos obstáculos ao acesso ao mercado ou a gravidade da violação das obrigações em matéria de CDS/SPG. As prioridades devem ser dinâmicas e revistas com regularidade. Esta flexibilidade permitirá à Comissão concentrar os recursos nos processos mais pertinentes, com maiores probabilidades de ser resolvidos favoravelmente, e responder rápida e eficazmente à alteração das circunstâncias.

As queixas não são a única fonte do trabalho de execução da Comissão.

A Comissão monitoriza continuamente a execução dos compromissos por parte dos países terceiros, tanto para evitar a ocorrência de obstáculos ao comércio como para assegurar o cumprimento dos compromissos CDS/SPG. Para o efeito, a Comissão baseia-se na respetiva rede de delegações da UE e nos contactos com as instituições da UE e os Estados-Membros. Quaisquer obstáculos ou preocupações identificados desta forma serão igualmente integrados no sistema criado no âmbito do ponto único de contacto, a fim de assegurar que são devidamente tidos em conta.

Anexo 1: Guia prático de preenchimento do [formulário de queixa em matéria de acesso ao mercado](#)

1 – Identidade do autor da queixa e dados de contacto

A presente secção recolhe informações sobre a pessoa que apresenta a queixa e os seus dados de contacto para o ponto único de contacto poder contactá-la.

Além de alguns dados pessoais (como o nome, o endereço de correio eletrónico, o número de telefone e o endereço postal), o autor da queixa deve indicar claramente, se for caso disso, a organização ou a autoridade nacional concreta que representa (por exemplo, o nome da empresa ou o ministério ou embaixada específico de um Estado-Membro da UE).

O autor da queixa é igualmente convidado a indicar se é ou representa: um Estado-Membro da UE, um exportador/importador/investidor na UE, uma associação comercial nacional ou da UE, ou outro.

Por último, o autor da queixa deve também indicar o(s) Estado(s)-Membro(s) da UE em que a organização opera (por exemplo, os países da UE em que a empresa exerce a atividade ou os países da UE das empresas que fazem parte de uma associação comercial da UE).

2 – Informações sobre o obstáculo ao comércio

A presente secção permite ao autor da queixa descrever o obstáculo com que se deparou ou espera deparar quando o mesmo entrar em vigor. Esta informação ajudará o ponto único de contacto (e as autoridades dos Estados-Membros) a verificar se estão perante um problema conhecido e a compreender melhor a natureza das questões suscitadas.

O autor da queixa é convidado a indicar o país que impõe o obstáculo, a explicar o problema que enfrenta e a descrever a forma como este afeta as suas operações comerciais.

Tanto quanto possível, pede-se ao autor da queixa que forneça informações sobre a medida que está na origem do problema: a referência jurídica, o texto da medida e a data de entrada em vigor. No caso de o obstáculo resultar de uma prática administrativa, esta informação pode também ser indicada.

Se a queixa disser respeito a leis ou regulamentos que ainda não estão em vigor, mas estão em processo de discussão ou adoção, o autor da queixa é igualmente convidado a partilhar esta informação para que o ponto único de contacto possa procurar evitar futuros obstáculos ao comércio.

Por último, a presente secção do formulário de queixa solicita ao autor que classifique o alegado obstáculo ao comércio e o setor afetado com base numa lista predeterminada, bem como os produtos ou serviços afetados pelo obstáculo, incluindo os códigos aduaneiros utilizados para as mercadorias ou a classificação EBOPS utilizada para os serviços. A descrição deve ser tão precisa quanto possível, não devendo limitar-se a referir categorias gerais de produtos ou serviços (a menos que o alegado obstáculo afete uma categoria inteira). O autor da queixa deve remeter para o(s) código(s) SH mais pormenorizado(s) na identificação dos produtos afetados (pelo menos, quatro dígitos sempre que possível).

O autor da queixa encontrará menus pendentes nos campos de *categoria* e de *setor* para facilitar a seleção. Em caso de incerteza quanto à escolha mais adequada, incentivamos o autor da queixa a procurar aconselhamento junto do ponto único de contacto (para orientações sobre a matéria, ver a secção «Notificação prévia» das orientações operacionais).

3 – Impacto económico/sistémico

As informações fornecidas na presente secção ajudarão o ponto único de contacto a avaliar o impacto económico e jurídico do obstáculo na empresa ou na atividade do autor da queixa, bem como a compreender se o mesmo afeta outras empresas do setor ou clientes que dependam dos seus fatores ou dos seus serviços. As informações ajudar-nos-ão também a verificar se existe um impacto específico ao nível das pequenas e médias empresas (PME). O ponto único de contacto reconhece que o autor da queixa poderá não dispor de informações completas para responder a todas estas perguntas.

Em especial, solicita-se ao autor da queixa que explique o impacto do obstáculo do ponto de vista económico, como o impacto em matéria de exportações, perdas, produção, vendas ou custos adicionais para cumprimento do referido obstáculo.

O autor da queixa é igualmente convidado a partilhar informações úteis para análise do obstáculo, nomeadamente a existência de outras partes interessadas afetadas, como outras empresas da UE do mesmo setor ou de setores diferentes ou outras PME. A questão sobre os produtores ou fornecedores nacionais no país do obstáculo comercial procura compreender se as empresas da UE são discriminadas em relação às empresas locais. O autor da queixa deve responder «sim», «não» ou «não tem conhecimento» a estas perguntas.

Por último, o autor da queixa tem a possibilidade de apresentar a sua opinião sobre o facto de a medida em questão violar possíveis obrigações legais do país terceiro, como as regras da OMC ou do Acordo de Comércio Livre, incluindo princípios como a transparência, a não discriminação e a proporcionalidade.

4 – Ações

O formulário de queixa solicita ao autor que forneça informações para confirmar se tem conhecimento de algum Estado-Membro da UE/empresa (incluindo o próprio autor da queixa)/associação industrial/outro organismo ter procurado uma reparação da medida através das autoridades nacionais (incluindo os tribunais nacionais) do país que impõe a medida.

Do mesmo modo, o formulário de queixa pergunta se o autor tem conhecimento de uma ação proveniente de qualquer autoridade/empresa/associação industrial/outro organismo de um país fora da UE, incluindo empresas locais do país que impôs o obstáculo.

Estas informações são importantes para o ponto único de contacto, uma vez que fornecerão mais elementos para decidir como abordar mais eficazmente o país terceiro.

Embora a ação prévia ou prevista não seja obrigatória para apresentar uma queixa junto do ponto único de contacto, todas as informações fornecidas sobre a referida ação e os potenciais resultados são importantes. De facto, estas informações permitirão ao ponto único de contacto compreender a melhor forma de abordar o país terceiro e demonstrar que está ciente da evolução da questão.

Anexo 2: Guia prático de preenchimento do [formulário de queixa em matéria de CDS/SPG](#)

1 – Identidade do autor da queixa

O autor da queixa deve indicar claramente se é uma pessoa singular, um Estado-Membro da UE ou uma entidade da UE (por exemplo, empresas, associações comerciais ou

associações de trabalhadores/empregadores) e fornecer todos os dados de contacto pertinentes.

Se o autor da queixa for uma empresa da UE, um sindicato, uma associação industrial ou uma associação não governamental (independentemente de ser uma associação nacional ou da UE), um GCI da UE ou qualquer outro tipo de entidade da UE [consultar as categorias b) a g) da secção 2.ii das orientações operacionais relativas ao ponto único de contacto), deve seleccionar a opção «*uma entidade*». Se o autor da queixa for um Estado-Membro da UE [categoria a)], deve seleccionar a opção «*um Estado-Membro da UE*». Se o autor da queixa for uma pessoa singular que atue em seu próprio nome ou em nome de outro(s) cidadão(s) da UE, deve seleccionar a opção «*Uma pessoa singular que seja cidadão ou residente permanente num Estado-Membro da União Europeia (UE)*».

O ponto único de contacto está ciente de que as ONG sediadas na UE cooperam frequentemente com ONG/pessoas singulares de países terceiros. Se for esse o caso, o ponto único de contacto solicita ao(s) autores(s) da queixa que divulgue(m) a cooperação e forneça(m) um nível adequado de informações sobre as mesmas. Tal será tratado como parte das informações confidenciais descritas na secção 6 das orientações operacionais relativas ao ponto único de contacto.

2 – Descrição factual da violação em matéria de CDS/SPG

A presente secção do formulário de queixa solicita informações sobre a alegada violação dos compromissos CDS ou SPG, bem como a respetiva base jurídica. Tal servirá de base à análise preliminar do ponto único de contacto, permitindo uma melhor identificação da questão e de eventuais violações dos acordos internacionais.

O ponto único de contacto tratará as queixas relativas a legislações infratoras e a práticas administrativas em pé de igualdade. No entanto, ao preencher esta secção, é importante ter em conta que as violações decorrentes de práticas e não da legislação podem ser mais difíceis de resolver, uma vez que podem também ser mais difíceis de provar.

A este respeito, o ponto único de contacto observa que, por norma, as violações em matéria de comércio e desenvolvimento sustentável/SPG podem ter origem no seguinte:

- incumprimento das obrigações decorrentes de convenções internacionais ou da transposição/ratificação de convenções internacionais,
- adoção de legislação nacional que viole os princípios consagrados nas convenções internacionais, ou
- a não aplicação adequada das medidas nacionais em vigor. O autor da queixa deve expor os factos que fundamentam a queixa, especialmente à luz do que precede.

A primeira questão desta secção do formulário de queixa convida o autor da queixa a identificar a base jurídica da mesma. Isto significa que o autor da queixa deve indicar as disposições dos ACL (no caso das queixas em matéria de CDS) ou do Regulamento SPG (no caso das queixas em matéria de SPG) que foram alegadamente violadas pelo país terceiro.

As perguntas seguintes desta secção solicitam ao autor da queixa que identifique a(s) disposição(ões) jurídica(s) ou a(s) prática(s) do país terceiro que viola(m) a(s) disposição(ões) identificada(s) na primeira pergunta. O autor da queixa deve também explicar de que forma esta legislação ou estas práticas as violam.

A este respeito, o formulário de queixa em matéria de CDS/SPG mantém a distinção entre uma violação decorrente de uma lei e uma violação decorrente de uma prática, reconhecendo que a última pode ser tão grave como a primeira.

O formulário de queixa em matéria de CDS/SPG solicita igualmente ao autor que descreva a legislação ou a prática e de que forma constitui uma violação. Ao responder a esta pergunta, o autor da queixa deve indicar o texto da legislação ou, se a alegada violação resultar de uma prática administrativa, explicar de que forma a mesma se processa e fornecer elementos que demonstrem que a prática é sistematicamente exercida pelo país terceiro, e não apenas um acontecimento esporádico.

O ponto único de contacto gostaria de chamar a atenção do autor da queixa para o facto de a violação das obrigações em matéria de CDS ou SPG dever ser sistemática no país terceiro. Tal significa que a violação não deve consistir num caso isolado de incumprimento, mas sim numa prática generalizada no país terceiro que não seja devidamente abordada pelas autoridades competentes. A este respeito, uma prática pode ser identificada como a aplicação incorreta sistémica da legislação, bem como a incapacidade sistémica de aplicar uma lei ou regulamentação que esteja em conformidade com a obrigação de comércio e desenvolvimento sustentável ou do SPG do país terceiro.

O autor da queixa pode também indicar nesta secção quais são, no seu entender, as causas profundas aparentes da alegada violação. Estas informações podem ser pertinentes para combater eficazmente a alegada violação.

As últimas perguntas desta secção diferem se o autor da queixa alegar a violação de uma obrigação de comércio e desenvolvimento sustentável num ACL ou a violação do Regulamento SPG. O autor da queixa deve responder apenas à pergunta pertinente.

3 – Impacto e importância/gravidade da violação

No que diz respeito às questões CDS/SPG, o autor da queixa deve fornecer informações fundamentadas sobre o impacto e a importância/gravidade da alegada violação, por exemplo, os danos causados ao ambiente ou aos trabalhadores do parceiro comercial, bem como, se disponível, o impacto económico estimado para os operadores da UE que têm relações comerciais ou investem no parceiro comercial. Nesta secção, o ponto único de contacto procura compreender a extensão da alegada violação e se a mesma é sistémica no país terceiro.

O formulário de queixa solicita ao autor que forneça o maior número de informações possível para avaliar a gravidade da violação. O tipo de informações a fornecer depende, em grande medida, da alegada violação. No entanto, as informações devem ser suficientemente pormenorizadas para permitir uma avaliação adequada dos factos que fundamentam a queixa.

A este respeito, o ponto único de contacto incentiva as partes interessadas a participar em contactos de notificação prévia para debater questões como o âmbito das informações a apresentar e identificar questões fundamentais numa fase precoce (ver as orientações operacionais).

No que diz respeito às queixas relacionadas com os compromissos de não regressão e reequilíbrio incluídos no Acordo de Comércio e Cooperação UE-Reino Unido (artigos 387.º e 391.º [Não regressão dos níveis de protecção] e artigo 411.º [Reequilíbrio], inscritos no título XI: Condições de concorrência equitativas para uma concorrência aberta e leal e um desenvolvimento sustentável), devem ser fornecidas informações económicas adicionais, à semelhança do que sucede com o formulário relativo ao acesso ao mercado.

4 – Ações

O formulário de queixa solicita ao autor que forneça informações que confirmem se tem conhecimento de alguma empresa/associação industrial/outro organismo ter procurado uma reparação da medida através das autoridades nacionais (incluindo os tribunais nacionais) do país que impõe a medida.

Em caso afirmativo, os formulários de queixa solicitam ao autor que explique o seguinte:

- i. o tipo de ação tomada,
- ii. a autoridade com que a ação foi tomada, e
- iii. no caso de a ação estar concluída, o resultado obtido.

O formulário de queixa em matéria de CDS/SPG solicita ainda ao autor da queixa que explique por que motivo considera que o resultado da ação é insuficiente para fazer face à violação, ou por que motivo considera que a aplicação (ou não aplicação) de um resultado que poderia ter feito face à violação não o fez.

Nos casos em que a ação solicitada não foi bem-sucedida ou em que o país terceiro não aplicou o resultado, a resposta é bastante direta. No caso de o país terceiro ter implementado uma decisão favorável, mas de tal forma que não elimine eficazmente a violação, o autor da queixa deve fornecer uma explicação pormenorizada das ações do país terceiro.

Embora a ação prévia ou prevista não seja obrigatória para apresentar uma queixa junto do ponto único de contacto, todas as informações fornecidas sobre a referida ação e os potenciais resultados são importantes. Com efeito, estas informações permitirão ao ponto único de contacto compreender se algumas ações já foram realizadas e fornecerão elementos adicionais para decidir a melhor forma de abordar mais eficazmente o país terceiro.

Para além dos procedimentos nacionais, o ponto único de contacto procura também compreender se os factos alegadamente constitutivos de uma violação das disposições em matéria de CDS ou SPG já foram analisados por organismos internacionais de controlo ou supervisão competentes e se foram tomadas medidas. É importante notar que as ações anteriores destes organismos não constituem um requisito para a apresentação de uma queixa. No entanto, o ponto único de contacto observa que tal contribuiria significativamente para o exercício de apuramento de factos.

Por conseguinte, o formulário de queixa solicita ao autor que forneça informações pormenorizadas sobre a forma como os órgãos de controlo ou supervisão pertinentes das convenções internacionais (por exemplo, Organização Internacional do Trabalho, Nações Unidas, acordos multilaterais no domínio do ambiente) tratam e dão seguimento às alegadas violações.

5 – Prazos indicativos para o tratamento de queixas em matéria de comércio e desenvolvimento sustentável (CDS)

Ao avançar com as queixas CDS, o ponto único de contacto funcionará em torno dos seguintes prazos:

- i. acusação de receção da queixa no prazo de 10 dias úteis, a partir da receção da mesma por parte do ponto único de contacto,
- ii. garantia de um primeiro seguimento junto do autor da queixa, no prazo de

- 20 dias úteis, a partir da receção da queixa, e
- iii. realização de uma primeira avaliação do caso para determinar se parece existir uma violação dos compromissos em matéria de comércio e desenvolvimento sustentável, no prazo de 120 dias úteis, a partir da receção da queixa. Esta avaliação identificará igualmente os passos adequados seguintes.

Se forem necessárias mais informações do autor da queixa, o ponto único de contacto pode suspender o prazo de 120 dias úteis. Além disso, também pode suspender o prazo no caso de solicitar informações adicionais a uma organização intergovernamental internacional com conhecimentos especializados pertinentes para a investigação. Nesses casos, o período recomeça depois de o autor da queixa ou a organização fornecer informações completas.

O prazo pode também ser suspenso se o ponto único de contacto necessitar de mais tempo para concluir uma análise complexa ou se os factos do caso sofrerem alterações (por exemplo, se surgirem novas informações que afetem a avaliação do caso). Nestas situações, o ponto único de contacto manterá o autor da queixa atualizado no que diz respeito às alterações de prazo aplicáveis ao seu caso.