Provedor de Justiça Europeu

A tradução desta página foi gerada pela tradução automática [Link]. *As traduções automáticas podem conter erros que reduzem potencialmente a clareza e a exatidão; o Provedor de Justiça não aceita qualquer responsabilidade por eventuais discrepâncias. Para informações mais fiáveis e segurança jurídica, consultar: a versão de origem em inglês, acima referida. Para mais informações, consulte a nossa* política linguística e de tradução [Link].

Decisão no caso 1182/2009/(BU)JF - Litígio relativo a taxas e emolumentos

Decisão
Caso 1182/2009/(BU)JF - **Aberto em** 16/06/2009 - **Decisão de** 18/11/2010

O queixoso, uma pequena empresa de manutenção de aeronaves ligeiras, apresentou ao Provedor de Justiça uma queixa respeitante à taxa cobrada pela EASA por trabalhos relacionados com o pedido de uma pequena modificação de segurança numa aeronave.

O inquérito do Provedor de Justiça revelou que, face às disposições jurídicas aplicáveis em vigor e à informação ao dispor do queixoso, a EASA procedeu correctamente ao cobrar a taxa.

No entanto, o inquérito também apurou que a EASA, ao exigir a referida taxa ao queixoso, emitiu uma advertência formal que previa a possibilidade de cancelamento dos certificados do queixoso, entre outras consequências.

O Provedor de Justiça considerou que, face às circunstâncias do caso, aquela advertência era desproporcionada, abusiva e eventualmente ilegal. Por conseguinte, propôs uma solução amigável, segundo a qual a EASA deveria, entre outros, pedir desculpa ao queixoso pelas declarações feitas no aviso formal.

A EASA pediu desculpa ao queixoso e procedeu à revisão das suas advertências formais. Além disso, informou o Provedor de Justiça de que tinha em vista propor alterações à legislação aplicável.

O Provedor de Justiça congratulou¤se com a abordagem cooperante e construtiva da EASA e arquivou a queixa.

Antecedentes da denúncia

1. Em 1 de junho de 2007, entrou em vigor o Regulamento (CE) n.º 593/2007 da Comissão, de 31 de maio de 2007, relativo às taxas e emolumentos cobrados pela AESA («Regulamento Taxas e Encargos») [1] .

2. O Regulamento Taxas e Encargos aplica-se às taxas e encargos cobrados pela AESA a título de compensação pelos serviços que presta [2] . «Taxa», os montantes cobrados pela AESA e devidos pelos requerentes, ou seja, qualquer pessoa singular ou coletiva que solicite beneficiar de um serviço prestado pela AESA, incluindo a emissão, manutenção ou alteração de um certificado [3] .

3. O regulamento acima referido contém igualmente um anexo (o «anexo ao Regulamento Taxas e Encargos») constituído pela (i) Parte I, que diz respeito a tarefas pelas quais é cobrada uma taxa fixa; II) Parte II, relativa às tarefas cobradas à hora; e iii) Parte III, relativa às taxas cobradas por outras tarefas relacionadas com a certificação. A parte I do anexo do Regulamento Taxas e Encargos contém dez quadros relativos às tarefas sujeitas a uma taxa fixa. Um destes quadros diz respeito a pequenas alterações e reparações (quadro 5).

4. O artigo 8.º, n.º 2, do Regulamento relativo às taxas e taxas estabelece que a emissão, manutenção ou alteração de um certificado está sujeita ao pagamento prévio do montante total da taxa devida, salvo acordo em contrário entre a AESA e o requerente. Em caso de não pagamento, a AESA pode revogar o certificado pertinente após ter notificado formalmente o requerente.

5. O artigo 8.º, n.º 7, do Regulamento Taxas e Taxas prevê que, se uma tarefa de certificação tiver de ser interrompida pela AESA porque, por exemplo, o requerente decide abandonar o seu pedido, o saldo das taxas devidas, calculado numa base horária mas não superior à taxa fixa aplicável, deve ser pago na totalidade no momento em que a AESA deixar de trabalhar.

6. Em 12 de julho de 2007, o autor da denúncia, uma pequena empresa de manutenção de aeronaves ligeiras sediada no Reino Unido (Reino Unido), apresentou à AESA um pedido de aprovação de uma pequena alteração de segurança de uma aeronave («a aplicação»), preenchendo o formulário de pedido adequado da AESA («formulário de pedido»).

7. O ponto 2 do formulário de pedido, intitulado «Informações sobre *a classificação, a identificação do produto e as taxas*» , enuncia o seguinte:

« *Os candidatos a alterações menores e reparações menores serão cobrados de acordo com o* Regulamento [Taxas e Encargos].

Em caso de retirada do pedido ou de outros casos de interrupção elegíveis nos termos do artigo 8.º, n.º 7, do [Regulamento Taxas e Encargos], a AESA recuperará quaisquer taxas devidas, calculadas à hora, mas que não excedam a taxa fixa aplicável. No caso de a tarefa de certificação ser cobrada a uma taxa horária, as horas de trabalho já gastas serão totalmente recuperadas. A AESA também recuperará as despesas de viagem fora dos territórios dos

Estados-Membros da UE ».

8. No ponto " *6. Declaração do requerente* ", o queixoso

« *... confirmar* [e] *que...* [*concorda] em pagar as taxas cobradas pela AESA pela emissão de uma homologação de uma alteração de um certificado-tipo.* »

9. Em 18 de julho de 2007, a AESA confiou à Autoridade da Aviação Civil do Reino Unido («CAA do Reino Unido») a investigação técnica relativa ao pedido do autor da denúncia.

10. Em 10 de agosto de 2007, a AESA informou o autor da denúncia, por carta, de que a tarefa de certificação dava lugar ao pagamento de uma taxa fixa de 250 EUR, estabelecida em conformidade com a « *Parte I, quadro 5* » do anexo do regulamento relativo às taxas e taxas [4] . A AESA juntou uma fatura relativa ao montante acima referido, a pagar até 9 de setembro de 2007 (a seguir «primeira fatura»), e remeteu para o anexo do regulamento relativo às taxas e taxas.

11. Em 30 de agosto de 2007 e 26 de setembro de 2007, a UK CAA trabalhou no pedido durante um total de duas horas.

12. Em 29 de outubro de 2007, o queixoso contactou a AESA por correio eletrónico e pediu desculpas por não ter respondido à primeira fatura. Declarou que considerava que a questão estava a ser tratada pela CAA do Reino Unido. Indicou ainda que, quando apresentou a petição, tinha entendido que a alteração menor seria gratuita. Indicou que não tinha sido notificada da exigibilidade do pagamento e alegou que não tinha sido feita qualquer referência à taxa no formulário de pedido. O autor da denúncia declarou que, quando recebeu a primeira fatura, tinha contactado a CAA do Reino Unido, que também tinha ficado surpreendida ao saber que a AESA cobrava taxas e o seu montante. O autor da denúncia declarou que teria escolhido uma linha de ação diferente se tivesse sido informada do custo. Por conseguinte, não estava disposta a pagar a primeira fatura. Solicitou à AESA que o anulasse e não enviasse qualquer outra comunicação sobre o assunto. Em todo o caso, a queixosa decidiu abandonar o pedido por não ter conseguido lidar com a *burocracia burocrática* .

13. Em 28 de março de 2008, a AESA respondeu, por carta, confirmando a receção do pedido de cancelamento do queixoso. Solicitou ao autor da denúncia que ignorasse a sua carta de 10 de agosto de 2007 e a primeira fatura. Em anexo à sua carta figurava uma nota de crédito emitida « *devido ao cancelamento do projeto* ». A AESA explicou que a nota de crédito anulou a primeira fatura. Declarou, a título de explicação, que, nos termos do " *Regulamento n.º 488/2005 da Comissão, de 21 de março de 2005, relativo às taxas e emolumentos cobrados pela* [AESA [5]] , *em caso de retirada de um pedido,* a [AESA] *faturará a totalidade da taxa fixa até um montante de 375 EUR, acrescido de quaisquer custos específicos e/ou custos de transporte adicionais fora dos territórios dos Estados-Membros da UE. Caso a tarefa de certificação dê lugar ao pagamento de uma parte variável, as horas de trabalho já despendidas serão faturadas além disso.* "A AESA, por conseguinte, juntou uma nova fatura no montante de 250 EUR, correspondente à " *taxa de retratação acima referida* ", a pagar até 27 de abril de 2008 (a

«segunda fatura»). Remeteu novamente para o anexo do regulamento relativo às taxas e taxas.

14. Em 14 de maio de 2008, não tendo recebido qualquer pagamento, a AESA enviou um aviso ao autor da denúncia («primeiro lembrete»).

15. Em 19 de maio de 2008, o autor da denúncia respondeu à primeira insistência, declarando que não tinha recebido a carta da AESA de 28 de março de 2008 e que estava chocada ao ser faturado no montante de 250 EUR para cancelar uma fatura que nunca deveria ter sido enviada em primeiro lugar. Confirmou que não pagaria a fatura e solicitou à AESA que a cancelasse imediatamente.

16. Em 20 de maio de 2008, a AESA respondeu, fornecendo ao autor da denúncia o seguinte resumo dos acontecimentos: I) Em 1 de junho de 2007, entrou em vigor o Regulamento relativo às taxas e taxas; II) Em 12 de julho de 2007, o autor da denúncia apresentou o pedido; III) Em 11 de agosto de 2007, o autor da denúncia recebeu a primeira fatura; IV) Em 29 de outubro de 2007, o queixoso cancelou o pedido; e v) em 14 de dezembro de 2007, o autor da denúncia confirmou que tinha anulado o pedido. Uma vez que o autor da denúncia não pagou a taxa de cancelamento, a AESA teve de lhe enviar o primeiro lembrete. Em seguida, a AESA citou o artigo 8.º, n.º 7, do Regulamento relativo às taxas e taxas [6] . A este respeito, explicou que o « *ponto 2 da parte II* » do anexo do Regulamento Taxas e Encargos previa uma taxa horária de 225 EUR [7] . A AESA explicou que a CAA do Reino Unido tinha gasto duas horas de trabalho no pedido e, por conseguinte, o autor da denúncia teria normalmente de pagar 450 EUR. No entanto, uma vez que a taxa calculada numa base horária não podia exceder a taxa fixa aplicável, foi enviada ao autor da denúncia uma segunda fatura num montante equivalente à primeira fatura, ou seja, 250 EUR. À luz do Regulamento Taxas e Encargos e do princípio da igualdade de tratamento dos requerentes, a AESA considerou que, infelizmente, não podia cancelar o pagamento acima referido, nem prever quaisquer exceções para o autor da denúncia.

17. Em 21 de maio de 2008, o autor da denúncia respondeu à comunicação da AESA acima referida. Indicou que era a primeira correspondência que tinha recebido da AESA a respeito da taxa e que ainda não tinha recebido um original de uma fatura ou qualquer correspondência. Além disso, indicou que não tinha qualquer registo de ter anulado novamente o pedido em dezembro de 2007. O autor da denúncia declarou que tinha apresentado o pedido no pressuposto de que as pequenas alterações eram gratuitas. O autor da denúncia alegou que a AESA tinha começado a cobrar taxas por estas alterações sem notificar a indústria ou sem dar conhecimento desta política à CAA do Reino Unido. Em seguida, sublinhou que a legislação britânica exige que a AESA informe as partes interessadas de que cobra pelos seus serviços e que uma publicação na Internet não cumpriu esta obrigação. O formulário de candidatura não menciona nem faz referência à taxa relativa a alterações menores. Se tivesse feito tal referência, ou se o queixoso tivesse tido conhecimento das acusações de qualquer outra forma, teria adotado uma linha de ação totalmente diferente. Além disso, o autor da denúncia declarou que não tinha sido informado pela CAA do Reino Unido, nem pela AESA nem pelo conteúdo do seu formulário de pedido, de que seria cobrada uma nova taxa se abandonasse o

pedido. A AESA deveria ter esclarecido tudo isto, uma vez que, segundo o autor da denúncia, não podia basear as suas decisões em informações incompletas ou obscuras. O queixoso considerou que tinha sido injustamente cobrado e que não havia justificação para a segunda fatura. Solicitou novamente à AESA que cancelasse a segunda fatura ou transmitisse pormenores sobre a forma como poderia apresentar uma queixa contra a AESA. Informou a AESA de que, entretanto, tencionava contactar o seu deputado ao Parlamento Europeu (a seguir «PE»).

18. Em 5 de junho de 2008, a AESA respondeu. Repetiu, em síntese, alguns dos argumentos apresentados na sua correspondência anterior de 20 de maio de 2008 e acrescentou os seguintes pontos: I) Em 28 de março de 2008, enviou ao queixoso uma carta com uma nota de crédito e a segunda fatura. A AESA declarou que poderia fornecer ao autor da denúncia cópias desses documentos, se assim o desejasse; II) confirmou que o autor da denúncia tinha, de facto, cancelado o seu pedido apenas uma vez, em outubro de 2007; III) não foi correto afirmar que o formulário de candidatura não fazia qualquer referência a taxas, nomeadamente em caso de cancelamento; IV) A CAA do Reino Unido não era responsável pelas taxas da AESA; V) não pôde cancelar a fatura; e vi) o queixoso pôde encontrar todas as informações necessárias relativas aos recursos no sítio Web da AESA, para o qual forneceu a ligação pertinente.

19. Em 16 de junho de 2008, a AESA emitiu um segundo aviso para o pagamento da segunda fatura, acrescido de juros de mora de 2,57 EUR, num montante global de 252,57 EUR (a seguir «segunda advertência»). Tendo em conta que a AESA « *não tinha conhecimento de litígios ou discussões que poderiam ter surgido* », solicitou ao autor da denúncia que « *assegurasse a rápida resolução do saldo devido* ».

20. Em 19 de junho de 2008, o autor da denúncia confirmou que tinha recebido o segundo lembrete, mas sublinhou que ainda não tinha recebido a correspondência original sobre o assunto. O autor da denúncia solicitou igualmente cópias das cartas de acompanhamento da AESA, da nota de crédito, da primeira e da segunda faturas e do seu próprio pedido de cancelamento de outubro de 2007. Expressou a opinião de que a referência ao regulamento relativo às taxas e taxas no formulário de pedido não tem sentido a menos que tenha informado os requerentes de que seriam cobradas taxas. A este respeito, o autor da denúncia sublinhou novamente que não tinha conhecimento de tais encargos, mas que tinha conhecimento de que a CAA do Reino Unido não era responsável pelas taxas da AESA. A este respeito, o autor da denúncia salientou que, se a CAA do Reino Unido não tivesse conhecimento das acusações, também não se podia esperar que tivesse conhecimento de tais encargos. Tal revelou que a AESA não tinha cumprido a sua responsabilidade e capacidade de fornecer informações. O autor da denúncia declarou que o sítio Web da AESA não era de fácil utilização e que era muito difícil obter essas informações. O autor da denúncia solicitou ainda à AESA que emitisse uma nota de crédito para resolver a questão. Observou igualmente que, uma vez que o processo de recurso parecia estar limitado a dois meses e que, nomeadamente, tinha levado a AESA sete meses para lhe chamar a atenção para o assunto, o queixoso perguntou se o procedimento ainda era válido ou se seria necessário outro. Por último, questionou a razão pela qual a AESA não podia cancelar a segunda fatura, tendo em conta o facto de ter podido anular a primeira fatura.

21. Em 15 de janeiro de 2009, a AESA respondeu, pedindo desculpa pelo atraso. A sua resposta continha o seguinte: I) Cópias das cartas da AESA; a nota de crédito; a primeira e a segunda faturas, bem como a mensagem de correio eletrónico do autor da denúncia de 29 de outubro de 2007 [8] ; II) uma nova referência ao Regulamento Taxas e Encargos; III) uma referência aos pontos 2 e 6 do formulário de candidatura; e iv) uma repetição do facto de a CAA do Reino Unido ter passado duas horas no pedido antes do pedido de cancelamento, razão pela qual o queixoso tinha sido faturado por uma taxa de retratação de 250 EUR, o que representava um montante não superior à taxa fixa aplicável do mesmo montante. Declarou, por conseguinte, que a segunda fatura se mantinha válida e que as recordações se justificavam.

22. Em 22 de janeiro de 2009, o autor da denúncia respondeu que tinha demorado 17 meses a obter uma fatura da AESA e reiterou novamente os argumentos que tinha apresentado anteriormente em relação à taxa. Acrescentou ainda que ninguém com quem tinha falado na indústria sabia sobre as acusações e todos ficaram chocados com o seu valor. Observou igualmente que o regulamento relativo às taxas e taxas tinha entrado em vigor apenas seis semanas antes de apresentar o pedido. A este respeito, questionou a razão pela qual não tinham sido feitos mais esforços para chamar a atenção para a introdução da taxa, nomeadamente informando as partes interessadas por correio eletrónico ou publicando informações na página inicial da AESA [9] .

23. Em 27 de março de 2009, a AESA respondeu que o regulamento relativo às taxas e taxas já estava em vigor no momento da apresentação do pedido e que este facto tinha sido publicado no sítio Web da AESA. Ao assinar o formulário de candidatura, o queixoso concordou em pagar a taxa de Aprovação de Alteração Menor ou, em caso de retirada, uma taxa a calcular numa base horária, mas que não excederia a taxa fixa aplicável. As notificações de pagamento tinham sido enviadas para o endereço indicado pelo autor da denúncia. Além disso, o regulamento relativo às taxas e taxas não introduziu as taxas de cancelamento. Estas já existiam no anterior Regulamento (CE) n.º 488/2005 da Comissão, de 21 de março de 2005, relativo às taxas e emolumentos cobrados pela AESA. Por conseguinte, a AESA considerou que os avisos se mantinham válidos.

24. Em 2 de abril de 2009, a AESA emitiu uma advertência formal ao autor da denúncia para o pagamento das taxas em dívida, acrescidas de juros, no montante total de 252,57 EUR («alerta formal»). Avisou que o não pagamento integral no prazo de 30 dias poderia levar a AESA a (i) suspender todas as atividades relacionadas com o pedido até que a conta do autor da denúncia fosse apurada; II) bloquear a conta do queixoso e não tratar quaisquer novos pedidos; III) executar a cobrança através de uma ação judicial nos tribunais nacionais ou comunitários; ou iv) utilizar quaisquer outras vias de recurso disponíveis, incluindo a revogação de certificados existentes. A AESA declarou ainda que « *em caso de cancelamento nos termos do artigo 8.º, n.º 7, do* [Regulamento Taxas e Encargos, o autor da denúncia deve] *informar imediatamente a Agência desse facto, por escrito.* »

25. Em 6 de abril de 2009, o autor da denúncia respondeu e reiterou os seus argumentos.

Questionou-se por que razão, considerando que tinha recebido várias mensagens de correio eletrónico por dia da AESA, nenhuma delas mencionou a alteração fundamental das práticas comerciais da AESA. Mais uma vez, perguntou por que razão a AESA não podia cancelar a segunda fatura quando tinha podido cancelar a primeira fatura. Além disso, considerou que os custos imputados na fatura da AESA não se justificavam. Por conseguinte, solicitou à AESA que apresentasse uma descrição pormenorizada do modo como chegou ao montante total cobrado, incluindo uma cópia da folha de presença que regista o tempo despendido no pedido. Por último, informou a AESA de que estava prestes a contactar o seu deputado ao Parlamento Europeu.

26. Em 28 de abril de 2009, a queixosa informou a AESA de que tinha apresentado a questão ao seu deputado ao Parlamento Europeu e ao Provedor de Justiça Europeu [10] . Reiterou novamente os seus argumentos anteriores e solicitou à AESA que retirasse o Aviso Formal até que o seu deputado ao Parlamento Europeu e o Provedor de Justiça tivessem analisado a questão. Acrescentou que só tinha sido notificada da taxa de retirada em 28 de março de 2008 e que, uma vez que a correspondência com a AESA tinha sido dolorosamente lenta, tinha perdido o prazo de dois meses para interpor recurso. Além disso, indicou que não tinha recebido nenhum dos documentos que solicitou em 6 de abril de 2009. O autor da denúncia acrescentou ainda que o litígio era de natureza comercial e não dizia respeito a más práticas de engenharia. O queixoso considerou que as declarações feitas no Aviso Formal, nomeadamente as relativas à remoção de certificados, ameaçavam os meios de subsistência dos trabalhadores do queixoso e deviam ser consideradas uma violação da legislação em matéria de direitos humanos. O queixoso considerou que a ação ameaçada pela AESA estaria fora das suas competências legais, uma vez que a execução só poderia ser efetuada no âmbito do sistema nacional, ou seja, pela CAA do Reino Unido, sob a supervisão dos tribunais nacionais. Além disso, a queixosa solicitou explicações sobre a parte « *anulação* » da notificação para cumprir, que considerou estranha. Chamou igualmente a atenção para o segundo lembrete, em que a AESA declarou não ter conhecimento de quaisquer litígios ou discussões sobre a segunda fatura. A este respeito, a queixosa sublinhou que tinha contestado expressamente a fatura em várias ocasiões e que ainda aguardava informações. Tendo em conta o que precede, o autor da denúncia considerou que a AESA não tinha respeitado os princípios de abertura, transparência e responsabilização e não tinha fornecido a documentação solicitada. Considerou que a AESA também estava a violar as « *Cláusulas abusivas nos regulamentos de contratos com os consumidores de 1999* », uma vez que todas as transações tinham sido realizadas no Reino Unido, com a CAA do Reino Unido, e estavam, por conseguinte, sujeitas à legislação do Reino Unido.

Objeto do inquérito

27. O autor da denúncia alegou que a taxa de retirada da AESA de 252,57 EUR era injusta.

28. O autor da denúncia alegou igualmente que a AESA não respondeu à sua carta de 28 de abril de 2009.

29. Pediu à AESA que anulasse o seu pedido de pagamento de 252,57 EUR.

O inquérito

30. Em 16 de junho de 2009, o Provedor de Justiça enviou a queixa ao Diretor Executivo da AESA para parecer.

31. Em 1 de outubro de 2009, o Provedor de Justiça recebeu o parecer da AESA, que transmitiu ao queixoso com um convite para apresentar observações. O Provedor de Justiça recebeu as observações do queixoso em 29 de outubro de 2009.

32. Após uma análise cuidadosa do parecer e das observações, o Provedor de Justiça não ficou convencido de que a Comissão tivesse respondido adequadamente à queixa. Por conseguinte, fez uma constatação provisória de má administração e, em conformidade com o artigo 3.º, n.º 5, do seu Estatuto, propôs uma solução amigável à Comissão.

33. Em 29 de junho de 2010, o Provedor de Justiça recebeu a resposta da Comissão, que transmitiu ao queixoso com um convite para apresentar observações. Não foram recebidas observações do autor da denúncia.

Análise e conclusões do Provedor de Justiça

A. Alegação do caráter abusivo e do pedido de anulação

Argumentos apresentados ao Provedor de Justiça

34. O autor da denúncia alegou que a taxa de retirada da AESA de 252,57 EUR era injusta.

35. Em apoio desta alegação, o autor da denúncia alegou que

(a) A AESA não explicou a base em que solicitou o pagamento do montante acima referido, a saber, fornecer informações pormenorizadas sobre o trabalho realizado;

B) Em contraste com o que foi referido no segundo lembrete da AESA de 16 de junho de 2008, o queixoso contestou o montante em questão em várias ocasiões e, à data da sua queixa ao Provedor de Justiça, ainda aguardava informações da AESA; e

C) A sanção, mencionada no Aviso Formal de 2 de abril de 2009, que consistia numa eventual revogação dos certificados existentes, era desproporcionada porque podia pôr o autor da denúncia fora de atividade e porque o litígio do autor da denúncia com a AESA era de natureza comercial e não estava relacionado com más práticas de engenharia da sua parte.

36. O autor da denúncia alegou que a AESA deveria cancelar o seu pedido de pagamento de 252,57 EUR.

37. No seu parecer, a AESA citou o regulamento relativo às taxas e taxas e negou que não tivesse informado devidamente o autor da denúncia sobre a taxa. Referiu-se ao formulário de candidatura, que continha todas as informações pertinentes, e à sua troca de correspondência com o queixoso. Além disso, lamentou erradamente basear-se no Regulamento n.º 488/2005 da Comissão como base jurídica da taxa de retirada, tal como expresso na sua carta de 28 de março de 2008. A este respeito, esclareceu que o regulamento relativo às taxas e taxas já estava em vigor na altura em causa e sublinhou que a segunda fatura, em anexo à referida carta, fazia uma referência correta a este último regulamento. Sublinhou ainda que tinha explicado devidamente ao queixoso quanto tempo a CAA do Reino Unido tinha gasto no pedido e acrescentou que, juntamente com o seu parecer ao Provedor de Justiça, juntou cópias dos documentos pertinentes emitidos por essa autoridade. Por último, considerou que os juros de mora eram devidos por razões de boa gestão financeira e igualdade de tratamento dos requerentes, incluindo outros requerentes não pagos, que também teriam de pagar juros de mora. Tendo em conta o que precede, a AESA considerou que o pagamento do autor da denúncia era devido.

Avaliação preliminar do Provedor de Justiça que conduziu a uma proposta de solução amigável

38. No que diz respeito à alínea a) do argumento do queixoso em apoio da sua alegação de injustiça, o Provedor de Justiça observou que:

I) no formulário de candidatura, a AESA informou o queixoso de que:

« *em caso de retirada do pedido ou de outros casos de interrupção abrangidos pelo artigo 8.º, n.º 7, do [Regulamento Taxas e Encargos],* a *AESA recuperará quaisquer taxas devidas, calculadas numa base horária, mas que não excedam a taxa fixa aplicável. No caso de a tarefa de certificação ser cobrada a uma taxa horária, as horas de trabalho já gastas serão totalmente recuperadas. A AESA também recuperará as despesas de viagem fora dos territórios dos Estados-Membros da UE* ».

O autor da denúncia assinou o pedido e, por conseguinte, " *confirmou que...* [*concorda] em pagar as taxas cobradas pela AESA pela emissão de uma homologação de uma alteração de um certificado-tipo* »;

II) Em 10 de agosto de 2007, a AESA explicou ao autor da denúncia, por carta, que

«[o Regulamento relativo às taxas e taxas] *exige que a [AESA] cobra taxas pela emissão de homologações e certificados (ver anexo para as condições de pagamento). Com base nas informações que recebemos, a tarefa de certificação dá lugar ao pagamento de uma taxa fixa*

de 250,00 EUR *(anexo, parte I, quadro 5 do Regulamento [Taxas e Encargos]]* »;

III) na sua mensagem de correio eletrónico de 29 de outubro de 2007 dirigida à AESA, o autor da denúncia « *desculpe* -se *pela falta de resposta relativamente à* [primeira] *fatura [...*]». O autor da denúncia também declarou claramente que « *recebeu esta fatura* » e confirmou que « *o pedido de alteração foi retirado por* ela [*...*]».

IV) Em 28 de março de 2008, a AESA enviou ao autor da denúncia, por carta, a segunda « *fatura de 250 EUR correspondente à taxa de retirada [...]* ». Esta segunda fatura fazia claramente referência ao « *anexo, parte I, quadro 5 do* [Regulamento Taxas e Encargos]»;

V) Em 20 de maio de 2008, a AESA explicou ao autor da denúncia, por correio eletrónico, que

«no artigo 8.º , *n.º 7, do Regulamento relativo às taxas e taxas [...]* [poderia] *encontrar o seguinte relativamente ao cancelamento de um projeto (ver também anexo):* **Se uma tarefa de certificação tiver de ser interrompida pela agência, porque o requerente [...] abandona o seu pedido, o saldo de qualquer taxa devida, calculada numa base horária, mas que não exceda a taxa fixa aplicável, será pago na totalidade no momento em que a agência deixar de trabalhar.** *No que diz respeito à parte II, § 2, do Regulamento Taxas e Encargos, a taxa horária aplicável é de 225 EUR. Uma vez que a CAA UK gastou 2 horas de trabalho* [o autor da denúncia tem] *normalmente de pagar 450 EUR. Uma vez que a taxa calculada numa base horária não deve exceder a taxa fixa aplicável* [o autor da denúncia] *apenas recebeu uma fatura relativa ao horário de trabalho com o mesmo montante que a primeira fatura (250 EUR)* ».

Em 15 de janeiro de 2009, a AESA voltou a sublinhar ao autor da denúncia que

«[a] de *acordo com o Regulamento relativo às taxas e taxas [...] A AESA é obrigada a faturar quaisquer horas de trabalho despendidas num projeto que tenha sido retirado, no entanto, não excedendo a taxa fixa aplicável... No caso [da queixosa], a CAA do Reino Unido, a quem a tarefa foi atribuída, tinha gasto 2 horas de trabalho no projeto... antes do seu* pedido de *cancelamento. Por conseguinte,* [o autor da denúncia *] foi faturado com uma taxa de retratação de 250 EUR, o que representa um montante que não excede a taxa fixa aplicável de 250 EUR* .»; e

VI) de acordo com a carta do queixoso ao seu deputado ao Parlamento Europeu de 28 de abril de 2009

«[O] n.º *28/03/2009 foi recebida uma carta da AESA solicitando que a fatura original não fosse tida em conta, tendo sido anexada uma nova fatura no montante de 250 EUR a título de taxa pela retirada do pedido de alteração. A justificação desta taxa foi feita através da citação de regulamentos da Comissão relativos às imposições da AESA, mas alterados por outros regulamentos da Comissão... A taxa de retirada baseou-se num total de 2 horas de trabalho [...]* »

Por conseguinte, na sua carta à AESA da mesma data, o autor da denúncia declarou que « *não foi notificada de uma taxa de retirada até 28/03/08…* ».

39. Depreende-se dos elementos de prova acima referidos que o autor da denúncia já devia saber do formulário de candidatura que existia uma taxa pelo trabalho realizado no pedido e que, mesmo que retirasse o pedido, seria obrigado a cobrir todos os custos relacionados com esse trabalho.

40. Do mesmo modo, o autor da denúncia parecia ter recebido informações suficientes na correspondência que se seguiu ao pedido no que diz respeito às taxas e encargos aplicáveis tanto ao pedido como à sua eventual retirada.

41. Por último, embora a AESA não tenha fornecido diretamente ao queixoso cópias dos documentos da CAA do Reino Unido relativos às horas despendidas no pedido, o Provedor de Justiça considerou que a AESA forneceu ao queixoso respostas satisfatórias às suas perguntas sobre o montante tanto da taxa de alteração como da taxa de retirada. A este respeito, o Provedor de Justiça observou ainda que, no decurso do inquérito, a AESA juntou os documentos em questão ao seu parecer. Estes foram transmitidos ao autor da denúncia para as suas observações.

42. Tendo em conta o que precede, o Provedor de Justiça considerou que não se verificou qualquer má administração no que diz respeito ao argumento da queixosa suscitado na alínea a) da sua alegação de injustiça.

43. No que diz respeito ao argumento do autor da denúncia na alínea b), a declaração da AESA no segundo lembrete de que « *não tinha conhecimento de litígios ou discussões que poderiam ter surgido* », com efeito, parecia ser bastante inesperada à luz dos acontecimentos que deram origem à denúncia. Do mesmo modo, a sua declaração no aviso formal de que «[*n]o caso de cancelamento nos termos do artigo 8.º, n.º 7, do* [Regulamento Taxas e Encargos, o autor *da denúncia deve] informar imediatamente a Agência por escrito* », parecia, nessa fase, ser, no mínimo, ultrapassada pelos acontecimentos, se não completamente sem finalidade.

44. O Provedor de Justiça observou que a AESA não apresentou qualquer explicação relativamente aos argumentos do queixoso apresentados na alínea b) quando lhe apresentou o seu parecer. No entanto, o Provedor de Justiça não considerou que o facto de não o ter feito significava que o queixoso não estava devidamente informado das razões pelas quais era devida uma taxa.

45. No entanto, o Provedor de Justiça mostrou-se profundamente preocupado com a redação do Aviso Formal, a que o queixoso se referiu no seu argumento na alínea c). Nesse aviso formal, a AESA informou o queixoso de que o não pagamento integral da(s) *fatura(s) pendente(s) relacionada(s) com as tarefas/serviços de certificação prestados pela Agência* » no prazo de trinta dias poderia levar a:

« *1.* [P] *ut suspenso todas as atividades relacionadas com a candidatura* [do autor da denúncia]

até que [a sua] *conta seja apurada.*

2. A *conta [da queixosa] será bloqueada e nenhuma nova aplicação será tratada.*

3. Executar a cobrança do montante em dívida, incluindo juros de mora, através de uma ação judicial nos tribunais nacionais ou comunitários.

4. Quaisquer outras soluções que possam estar disponíveis para a [AESA] , incluindo a revogação dos certificados existentes " (sublinhado nosso).

46. O Provedor de Justiça tomou nota da redação do artigo 8.º, n.º 2, do Regulamento relativo às taxas e taxas, que previa que

«a *emissão, manutenção ou alteração de* **um certificado** *está sujeita ao pagamento prévio do montante total da taxa devida, salvo acordo em contrário entre a* [AESA] *e o requerente. A* [AESA] *pode faturar a taxa numa única prestação após ter recebido o pedido ou no início do período de supervisão anual.* Em caso de não pagamento *"* [11] *(sublinhado nosso).* [A AESA] *pode recusar-se a emitir ou revogar* **o certificado pertinente** *após ter avisado formalmente o requerente*

47. O Provedor de Justiça entendeu que, se um requerente não pagar a taxa por **um determinado certificado** , a AESA poderia revogar **esse mesmo certificado** [12] . Aplicada ao caso em apreço, essa disposição significava que a AESA poderia (i) recusar a emissão **do certificado em questão** até que o queixoso pagasse a taxa fixa correspondente; e ii) se o certificado em questão tivesse sido emitido, mas a taxa continuasse por pagar, a AESA poderia revogar **esse certificado** , após ter enviado o aviso formal ao queixoso.

48. No entanto, no caso em apreço, o autor da denúncia abandonou o pedido. À luz do trabalho já realizado pela CAA do Reino Unido, a AESA exigiu posteriormente uma taxa de retirada/cancelamento ao autor da denúncia em vez da taxa de certificação, em conformidade com o artigo 8.º, n.º 7, do Regulamento Taxas e Taxas. Este artigo previa que

«se *uma tarefa de certificação tiver de ser interrompida pela* [AESA] *porque o requerente não dispõe de recursos suficientes ou não cumpre os requisitos aplicáveis, ou porque* **o requerente decide abandonar a sua candidatura** *ou adiar o seu projeto,* **o saldo das taxas devidas , calculado numa base horária para o período de doze meses em curso, mas não superior à taxa fixa aplicável, será pago na totalidade no momento em** *que a* [AESA] *deixar de trabalhar, juntamente com quaisquer outros montantes devidos nesse momento. O número de horas correspondente é faturado à taxa horária estabelecida na parte II do anexo. Quando, a pedido do requerente, a* [AESA] *recomeçar uma tarefa de certificação anteriormente interrompida, esta tarefa será imputada como um novo projeto* " [13] (sublinhado nosso).

49. O Provedor de Justiça observou que a única obrigação decorrente da disposição acima referida era a de pagamento de quaisquer taxas que pudessem ser devidas se um requerente decidisse abandonar o seu pedido. A disposição não e, sobretudo, logicamente, não podia ser

invocada para justificar qualquer outra possibilidade, como a prevista no artigo 8.º, n.º 2, do regulamento relativo às taxas e taxas, segundo a qual a AESA poderia « *revogar* [e] *os certificados pertinentes* ». Tal deveu-se ao facto de, se um requerente abandonasse efetivamente o seu pedido, as «atividades de *certificação*» não teriam sido concluídas e/ou « *o certificado pertinente* » não teria sido emitido. Além disso, o artigo 8.º, n.º 7, do Regulamento Taxas e Encargos não menciona uma advertência formal se um requerente não pagar a taxa de retratação/cancelamento.

50. No seu parecer, a AESA declarou que enviou o Aviso Formal « *ameaçador* **» (sublinhado nosso). Na opinião da AESA, «por** *uma questão de princípio* **[ela]** *não teve escolha neste caso senão insistir no pagamento pela* **[autora]** *da taxa devida [...] e* **proceder a esse pagamento através dos meios que lhe são disponibilizados por lei » (sublinhado nosso). ,** tomar as **medidas de execução à sua disposição, como a Agência consideraria adequado** .

51. O Provedor de Justiça mostrou-se profundamente preocupado com as declarações da AESA. Na sua opinião, uma advertência não deve fazer mais do que avisar. Não deve intimidar ou, como disse a AESA, ameaçar. O autor da denúncia era uma pequena empresa de manutenção de aeronaves e, por conseguinte, **ameaçava** revogar os seus « *certificados existentes* » (sublinhado nosso), que eram absolutamente fundamentais para a sua própria sobrevivência enquanto empresa, fez com que o autor da denúncia receasse as suas atividades e o bem-estar do seu pessoal.

52. Além disso, o Provedor de Justiça não viu de que forma a AESA poderia considerar **adequado** «[p] *ut em suspenso todas as* **atividades relacionadas com** *» (sublinhado nosso), quando, no momento relevante, a candidatura já tinha sido cancelada. Do mesmo modo, nem o artigo 8.º, n.º 2, nem o artigo 8.º, n.º 7, do regulamento relativo às taxas e taxas previam a possibilidade de bloquear a conta de um requerente não pagador e/ou de recusar o tratamento de qualquer outro dos seus pedidos. Por último, tal como analisado nos pontos 46 a 49 supra, nada no regulamento relativo às taxas e taxas parecia apoiar a* **opção de «revogar os** *certificados existentes »* (sublinhado nosso) .

53. Com base nos elementos de prova de que dispunha, o Provedor de Justiça considerou que a única forma aceitável de a AESA procurar obter reparação era intentar uma ação judicial num tribunal de jurisdição nacional ou da União Europeia, consoante o caso. Todas as outras possibilidades avançadas no Aviso Formal pareceram, pelo menos, irracionais e desproporcionais, se não abusivas ou mesmo ilegais.

54. Tendo em conta as circunstâncias do caso em apreço, o aviso formal emitido pela AESA previa medidas de execução que poderiam ter sido consideradas desrazoáveis, desproporcionadas, abusivas e mesmo ilegais. Ao emitir essa advertência, a AESA cometeu um caso de má administração.

55. O Provedor de Justiça observou que o queixoso considerava que a AESA deveria cancelar o seu pedido de pagamento de 252,57 EUR. Segundo o parecer da AESA, em 9 de julho de

2009, ou seja, após ter apresentado queixa ao Provedor de Justiça, o queixoso procedeu ao pagamento da taxa de levantamento de 250 EUR. Nas suas observações, a queixosa confirmou que, embora tivesse pago a fatura em dívida, continuava a contestar a sua legitimidade e que deixaria ao Provedor de Justiça a decisão sobre a manutenção do pagamento.

56. À luz das provas recolhidas durante o presente inquérito e, em especial, das disposições do Regulamento relativo às taxas e taxas, o Provedor de Justiça concluiu que a AESA tinha legalmente direito ao pagamento de 250 EUR. Além disso, não parecia existir um nexo de causalidade entre o caso de má administração acima identificado e a obrigação legal do autor da denúncia de pagar o montante em causa, uma vez que, tal como referido nos n.os 38 a 42, foi devidamente informado de que tal pagamento era efetivamente devido.

57. No entanto, o Provedor de Justiça observou igualmente que, para além dos 250 EUR já pagos pelo queixoso, a AESA reclamava mais 2,57 EUR de juros de mora. O Provedor de Justiça considerou que não seria razoável investir mais tempo e/ou recursos para recuperar 2,57 EUR.

B. Alegação de falta de resposta

Argumentos apresentados ao Provedor de Justiça

58. O autor da denúncia alegou que a AESA não respondeu à sua carta de 28 de abril de 2009.

59. No seu parecer, a AESA reconheceu que não respondeu ao queixoso. A razão para não o fazer foi o facto de o autor da denúncia não ter apresentado novos argumentos e de a carta confirmar a impressão da AESA de que não havia margem para discussão mais aprofundada. No entanto, a AESA observou que, nessa carta, o autor da denúncia se contradisse ao afirmar novamente que nunca recebeu a segunda fatura, mas, ao mesmo tempo, referiu que tinha sido notificada da taxa de retirada em 28 de março de 2008. Por último, alegou que, nessa carta, a queixosa indicava claramente que tinha apresentado uma queixa ao Provedor de Justiça Europeu.

Avaliação preliminar do Provedor de Justiça que conduziu a uma proposta de solução amigável

60. O Provedor de Justiça tem repetidamente considerado que os princípios da boa administração exigem que as instituições, órgãos, organismos e agências da União Europeia respondam às cartas que recebem [15] Mesmo que, em conformidade com o Código Europeu de Boa Conduta Administrativa, uma carta possa ser qualificada como repetitiva e/ou abusiva, o Provedor de Justiça considera que a instituição deve ainda informar os cidadãos de que, a

menos que apresentem novos elementos, não lhes será enviada qualquer resposta. Além disso, as entidades acima referidas não devem classificar automaticamente a correspondência como repetitiva antes de analisarem o seu conteúdo para determinar se a correspondência contém novos elementos.

61. No caso em apreço, embora a AESA deva ter constatado claramente as incoerências na carta do autor da denúncia de 28 de abril de 2009, decidiu não lhe responder. O facto de o queixoso ter informado a AESA de que tinha apresentado uma queixa ao Provedor de Justiça não impediu, de modo algum, a AESA de responder diretamente ao queixoso. Seguiu-se que a AESA cometeu outro caso de má administração.

62. À luz das suas conclusões nos n.os 54, 57 e 61 supra, o Provedor de Justiça apresentou uma proposta de solução amigável, em conformidade com o artigo 3.º, n.º 5, do Estatuto do Provedor de Justiça Europeu, que

«... A AESA pode pedir desculpas ao queixoso pelas declarações feitas no seu Aviso Formal e por não ter respondido à carta do queixoso de 28 de abril de 2009.

Poderia ainda considerar que investir tempo e/ou recursos adicionais para recuperar 2,57 EUR em juros de mora não é razoável e deve, por conseguinte, anular essa recuperação.»

Os argumentos apresentados ao Provedor de Justiça após a sua proposta de solução amigável

63. Na sua resposta ao Provedor de Justiça, a AESA pediu desculpas ao queixoso por qualquer falha ou omissão da sua parte. Sublinhou que não tinha tido a intenção de ofender ou ameaçar o autor da denúncia com medidas desproporcionadas, nem de o fazer recear pelos meios de subsistência dos seus trabalhadores. Declarou que era lamentável que o queixoso tivesse interpretado a resposta da AESA de tal forma.

64. A AESA informou ainda o Provedor de Justiça de que reviu e alterou o modelo do seu aviso formal, tornando-o mais preciso quanto às medidas de que dispõe em caso de não pagamento. Do mesmo modo, a próxima revisão do Regulamento Taxas e Encargos inclui disposições mais claras sobre situações de não pagamento. Consequentemente, a AESA alterou os seus procedimentos internos e agora trata cada uma das cartas recebidas sobre os seus méritos. Reconhece toda a correspondência e apresenta as razões caso não possa ser dada qualquer resposta.

65. Por último, a AESA concordou em cancelar a recuperação de 2,57 EUR de juros de mora.

66. A resposta da AESA foi transmitida ao queixoso para as suas observações. Não foram recebidas observações do autor da denúncia.

Avaliação do Provedor de Justiça após a sua proposta de solução amigável

67. A AESA respondeu de forma totalmente satisfatória à proposta do Provedor de Justiça para uma solução amigável. Adotou ainda medidas que se afiguram adequadas para evitar uma má administração semelhante no futuro. O Provedor de Justiça congratula-se com a abordagem colaborativa e construtiva da AESA relativamente à sua proposta e encerra o caso.

C. Conclusão

Com base no seu inquérito sobre esta queixa, o Provedor de Justiça encerra-a com a seguinte conclusão:

O Provedor de Justiça congratula-se com a abordagem colaborativa e construtiva da AESA relativamente à sua proposta e encerra o caso.

O queixoso e o diretor executivo da AESA serão informados desta decisão.

P. Nikiforos Diamandouros

Feito em Estrasburgo, em 18 de novembro de 2010

[1] Artigo 14.º do Regulamento Taxas e Encargos. JO 2007, L 140, p. 3.

[2] Artigo 1.º do Regulamento Taxas e Encargos.

[3] Artigo 2.º, alíneas a) e d), do Regulamento Taxas e Encargos.

[4] O quadro 5 da parte I « *Tarefas cobradas uma taxa fixa* » do anexo do Regulamento Taxas e Encargos refere-se a «m *] alterações ou reparações menores…* »

[5] JO 2005, L 81, p. 7.

[6] « *Se uma tarefa de certificação tiver de ser interrompida pela* [AESA] *porque o requerente […] decide abandonar o seu pedido… o saldo de quaisquer taxas devidas, calculadas por hora, mas que não excedam a taxa fixa aplicável, será pago na totalidade no momento em que a* [AESA] *deixar de funcionar.* »

[7] O n.º 2 da parte II do anexo do Regulamento relativo às taxas e taxas, intitulado « *Tarefas cobradas numa base horária* », prevê «[h] Nosso *fundamento de acordo com as tarefas em causa* ».

[8] A cópia da mensagem de correio eletrónico da AESA de 15 de janeiro de 2009, anexada pela AESA ao seu parecer e enviada ao autor da denúncia para as suas observações, prevê que o autor da denúncia possa « *encontrar* [a sua mensagem eletrónica de 29 de outubro de 2007] *na parte inferior desta cadeia de correio eletrónico* ». Esta cópia da mensagem de correio eletrónico da AESA de 15 de janeiro de 2009, recebida pelo Provedor de Justiça, não incluía a mensagem de correio eletrónico do queixoso de 29 de outubro de 2007.

[9] A cópia da mensagem de correio eletrónico do queixoso de 22 de janeiro de 2009, fornecida ao Provedor de Justiça pela AESA, juntamente com o seu parecer, e transmitida ao queixoso para observações, parece estar incompleta.

[10] Por carta e formulário de queixa devidamente preenchido, da mesma data.

[11] Em conformidade com a nova redação do artigo 8.º, n.º 2, do Regulamento relativo às taxas e taxas resultante do Regulamento (CE) n.º 1356/2008 da Comissão, de 23 de dezembro de 2008, que altera o Regulamento relativo às taxas e taxas em vigor à data do aviso formal da AESA, JO 2008, L 350, p. 46.

[12] O Provedor de Justiça salienta que o Tribunal de Justiça da União Europeia é a mais alta autoridade para interpretar o direito europeu.

[13] Em conformidade com a nova redação do artigo 8.º, n.º 7, do Regulamento relativo às taxas e taxas resultante do Regulamento (CE) n.º 1356/2008 da Comissão, de 23 de dezembro de 2008, que altera o Regulamento relativo às taxas e taxas em vigor à data do aviso formal da AESA.

[14] O artigo 4.º, intitulado «Admissibilidade», do Código Europeu de Boa Conduta Administrativa (a seguir designado «Código») prevê que «[o] *funcionário atuará de acordo com a lei e aplicará as regras e os procedimentos previstos na legislação comunitária. O funcionário velará, nomeadamente, por que as decisões que afetem os direitos ou interesses das pessoas tenham fundamento jurídico e que o seu conteúdo esteja em conformidade com a lei.* »

O artigo 6.º, n.º 1, sob a epígrafe «Proporcionalidade», do código dispõe que «[q *]uando tomar decisões, o funcionário velará por que as medidas tomadas sejam proporcionais ao objetivo prosseguido. O funcionário deve, nomeadamente, evitar restringir os direitos dos cidadãos ou impor-lhes encargos, quando essas restrições ou acusações não se encontrem numa relação razoável com o objetivo da ação prosseguida.* »

O artigo 7.º, sob a epígrafe «Abtenção de abuso de poder», dispõe que «[a *]s sucessões são exercidas exclusivamente para os fins para que tenham sido conferidos pelas disposições pertinentes. O funcionário deve, nomeadamente, evitar utilizar esses poderes para fins que não tenham fundamento jurídico ou que não sejam motivados por qualquer interesse público.* »

[15] Artigo 14.º do Código.