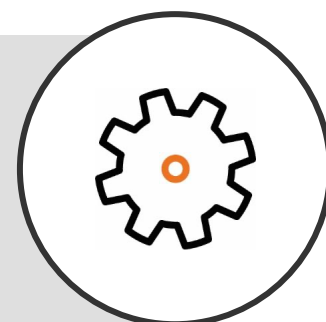




Líder mundial na certificação
de pellets de madeira

Procedimento ENplus®

*Investigação e resolução da
utilização fraudulenta das
marcas comerciais ENplus®*



ENplus® PD 2007:2022, 1ª edição

Válido globalmente, exceto na Alemanha

EPC/ Bioenergy Europe
Place du Champ de Mars 2
1050 Brussels, Belgium
Tel: + 32 2 318 40 35,
E-mail: enplus@bioenergyeurope.org

Nome do Documento: Investigação e resolução da utilização fraudulenta das marcas comerciais ENplus®

Referência do documento: ENplus® PD 2007:2022, 1ª edição

Aprovado por: Assembleia Geral do Conselho Europeu de Pellets

Data de aprovação: 27.09.2022

Data de Publicação: 01.10.2022

Entrada em vigor: 1 de janeiro 2023

Aviso de direitos de autor

© Bioenergy Europe 2022

Este documento é protegido por direitos de autor pela Bioenergy Europe. Este documento está disponível gratuitamente no sítio oficial da ENplus® (www.enplus-pellets.eu) ou mediante pedido.

Nenhuma parte deste documento, coberta pelos direitos de autor, pode ser alterada ou emendada, reproduzida ou copiada sob qualquer forma ou por qualquer meio, para fins comerciais, sem a permissão da Bioenergy Europe.

A única versão oficial deste documento está em inglês. As traduções deste documento podem ser fornecidas pela EPC/ Bioenergy Europe ou por um Licenciador Nacional / Associação de Promoção Nacional. Em caso de dúvida, prevalece a versão inglesa.

Prefácio

O Conselho Europeu de Pellets (EPC), fundado em 2010 é uma rede da Bioenergy Europe AISBL, é uma organização global que representa os interesses do sector europeu de pellets de madeira. Os seus membros são associações nacionais de pellets, ou associações relacionadas com pellets, de numerosos países dentro e fora da Europa. O EPC fornece uma plataforma para o sector de pellets para discutir questões que devem ser geridas na transição de um produto de nicho para um importante produto energético. Tais questões incluem a **normalização** e certificação da qualidade, segurança, segurança do abastecimento, educação e formação, e equipamentos de medição da qualidade dos pellets.

O Deutsches Pelletinstitut GmbH (Instituto Alemão de Pellets) (**DEPI**) foi fundado em 2008 como uma subsidiária da Deutscher Energieholz- und Pellet-Verband e. V. (Associação Alemã de Combustíveis de Madeira e Pellets) (DEPV), e fornece uma plataforma de comunicação e um centro de competência para temas relacionados com o aquecimento com pellets de madeira. Em 2010, o **DEPI** criou, em cooperação com o Centro Alemão de Investigação de Biomassa de Leipzig (DBFZ) e a ProPellets Áustria, o esquema ENplus®. Em 2011, os direitos de marca para todos os países, à exceção da Alemanha, foram transferidos para o EPC.

Atualmente, o EPC é o organismo que gere o esquema de certificação de qualidade ENplus® para todos os países, exceto na Alemanha, adaptando continuamente o sistema às necessidades do mercado.

Este documento substitui o Manual ENplus®, versão 3.0 e entra em vigor a 1 de Janeiro de 2023.

Contents

1.	Âmbito.....	6
2.	Referências normativas.....	7
3.	Termos and Definições.....	8
4.	Requisitos Gerais.....	13
5.	Elegibilidade da notificação de fraude.....	14
6.	Procedimento de tratamento de fraudes ENplus®.....	15
7.	Aplicação e resolução da fraude ENplus®.....	17
8.	Reclamações e recursos relacionados com a resolução e investigação da fraude ENplus®.....	19

Introdução

O principal objetivo do esquema ENplus® é gerir um sistema de certificação ambicioso que promova pellets de madeira consistentes e de alta qualidade. O **logótipo** ENplus® permite comunicar a qualidade dos pellets aos clientes e consumidores de uma forma transparente e verificável.

Os pellets de madeira são um combustível renovável produzido principalmente a partir de resíduos de serração. Os pellets de madeira são utilizados como combustível em sistemas domésticos e industriais. São um combustível refinado que pode sofrer danos durante o manuseamento. Assim, a gestão da qualidade é uma necessidade e deve abranger toda a cadeia de abastecimento, desde a escolha da matéria-prima até à entrega ao utilizador final.

O âmbito do esquema ENplus® abrange as propriedades técnicas dos pellets, a gestão da qualidade relacionada com essas propriedades, e a satisfação do cliente dentro de toda a cadeia de abastecimento, desde a produção à utilização final.

As versões vigentes da documentação do esquema ENplus® são publicadas no site internacional do esquema ENplus®.

O termo “deve” é usado ao longo deste documento para indicar as disposições que são obrigatórias. O termo “deverá” é usado para indicar as disposições que, embora não sejam obrigatórias, devem ser adotadas e implementadas. O termo “pode” indica permissão, enquanto que “poderá” refere-se à capacidade de, ou uma possibilidade aberta aos utilizadores deste documento.

Os termos escritos em negrito são definidos no capítulo 3. Termos e Definições.

1. Âmbito

Este documento descreve os requisitos e procedimentos para a resolução e investigação da utilização ilegal e fraudulenta das marcas ENplus® por qualquer entidade ao longo da cadeia de fornecimento de pellets, localizada em qualquer país exceto na Alemanha, que esteja a violar direitos legais relacionados com as marcas ENplus® e ENplus® ST 1003. Os procedimentos devem ser aplicados pela **Gestão Internacional** ENplus® ou pelos licenciadores nacionais ENplus® com base na localização da **empresa** envolvida nas atividades fraudulentas.

NOTA: Qualquer **fraude** relacionada com a certificação ENplus® na Alemanha deve ser dirigida ao **DEPI** que opera como órgão gestor ENplus® para a Alemanha.

2. Referências normativas

Os seguintes documentos referenciados são indispensáveis para a aplicação deste documento, tal como definido nos seus requisitos específicos. Para referências datadas, apenas se aplica a edição relevante. Para referências não datadas, aplica-se a última edição do documento referenciado (incluindo qualquer alteração).

ENplus® ST 1001, ENplus® pellets de madeira - Requisitos para **empresas**

ENplus® ST 1003, Utilização das marcas ENplus® - Requisitos

ENplus® PD 2002, Reclamações e procedimento de **recurso**

3. Termos e Definições

3.1 recurso

Um pedido escrito de qualquer pessoa ou organização (o recorrente) para reconsideração de qualquer decisão que afete o recorrente tomada pela gestão do sistema ENplus®, sempre que o recorrente considere que tais decisões foram tomadas em violação dos requisitos ou procedimentos ENplus®.

NOTA: Tais decisões adversas podem incluir:

- a) a rejeição de um pedido de utilização das marcas registadas ENplus®;
- b) a recusa de um pedido para a lista ENplus® de organismos de certificação e ensaio.

3.2 sacos de pellets

Embalagem que protege os pellets da degradação da qualidade com um peso de enchimento entre 5 kg e 50 kg.

NOTA 1: Um saco de plástico é um exemplo típico de uma unidade de embalagem de pellets ensacados.

NOTA 2: Os requisitos para a utilização do desenho do saco ENplus® encontram-se definidos no ENplus® ST 1003.

3.3 Big bag

Embalagem feita de tecido flexível, concebida para armazenar e transportar produtos a granel com uma capacidade típica de 1.500L. Uma entrega de pellets em **big bags** é considerada uma entrega de **Pellets a granel**.

NOTA 1: Um **big bag** pode ser selado ou não selado.

NOTA 2: A entrega de pellets em sacos grandes é considerada como uma **entrega em grande escala**.

3.4 Pellets a granel

Pellets que não sejam pellets ensacados produzidos, armazenados, manuseados, ou transportados soltos

NOTA: **Pellets a granel** também inclui pellets em sacos grandes.

3.5 empresa

Uma entidade que implementa os requisitos da ENplus® ST 1001.

3.6 reclamação

Expressão escrita de insatisfação (que não é um **recurso**) por qualquer pessoa ou organização relativa às atividades da gestão do sistema ENplus®, dos organismos de certificação ENplus®, dos organismos de ensaio ENplus®, e/ou da **empresa** certificada ENplus®.

3.7 consenso

Acordo geral caracterizado pela ausência de oposição sustentada a questões substanciais por qualquer parte relevante para o interesse em causa e por um processo que implica procurar ter em conta os pontos de vista de todas as partes envolvidas e conciliar quaisquer argumentos contraditórios.

Investigação e resolução da utilização fraudulenta das marcas comerciais ENplus®
 NOTA: Um **consenso** não implica necessariamente unanimidade [ISO/IEC Guide 2].

3.8 DEPI

O **DEPI** (Deutsches Pelletinstitut GmbH) é o organismo de gestão ENplus® na Alemanha, responsável por todas as atividades de certificação atuando também como organismo de inspeção na Alemanha.

3.9 Organismo de certificação ENplus®.

Um organismo acreditado para realizar certificação no âmbito do sistema de certificação ENplus®.

3.10 Selo de certificação ENplus®.

Imagem distintiva que consiste no **logótipo** ENplus® e no **código de identificação** ENplus®.

NOTA: A utilização do **selo de certificação** ENplus® está descrita em ENplus® ST 1003.

3.11 Fraude ENplus®

Engano intencional para assegurar ganhos injustos ou ilegais pela utilização das marcas ENplus®, ou para privar a **Gestão Internacional** ENplus® ou os Licenciadores Nacionais ENplus® de direitos legais relacionados com as marcas ENplus®.

NOTA: Exemplos típicos de **fraude** ENplus® são:

- a) utilização das marcas registadas ENplus® sem ter licença oficial de marca registada ENplus®;
- b) falsificação de documentos oficiais ENplus® - diz respeito à falsificação de documentos oficiais ENplus®, tais como certificados, contratos de licença de marca ENplus®, aprovações, relatórios de laboratório;
- c) **fraude** de marketing - diz respeito à utilização das marcas registadas ENplus® **fora do produto**, tais como em campanhas de marketing, websites, e qualquer outro material de comunicação, publicado por uma **empresa** certificada ou não pela ENplus®;
- d) utilização indevida - diz respeito à utilização das marcas comerciais ENplus® **no produto**, tal como a utilização da marca de sacos por uma **empresa** certificada ou não certificada

3.12 código de identificação ENplus®

Código alfanumérico único emitido pela gestão relevante do sistema ENplus® a cada **empresa** certificada ENplus®.

NOTA: A utilização da identificação ENplus® está descrita na ENplus® ST 1003.

3.13 Gestão Internacional ENplus®.

Bioenergy Europe AISBL, representada pelo Conselho Europeu de Pellets (EPC), é o órgão diretor do sistema de certificação ENplus® com responsabilidade global pela gestão do sistema ENplus® fora da Alemanha.

3.14 logótipo ENplus®.

Imagem distintiva que é marca registada e que também faz parte do **selo de certificação** ENplus®, do **Selo de qualidade** ENplus® e do **Sinal de serviço** ENplus® juntamente com o **código de identificação** ENplus®.

NOTA: A utilização do **logótipo** ENplus® está descrita em ENplus® ST 1003.

Investigação e resolução da utilização fraudulenta das marcas comerciais ENplus®

3.15 Licenciador Nacional ENplus®

Um órgão gestor do sistema de certificação ENplus® nomeado pela **Gestão Internacional ENplus®** para gerir o sistema ENplus® dentro de um país específico.

NOTA: Os dados de contacto dos licenciadores nacionais ENplus® estão disponíveis por país no sítio web oficial da ENplus®.

3.16 Logotipo da classe de qualidade ENplus®

Imagem distintiva que remete para as classes de qualidade ENplus®.

NOTA: A utilização do **logotipo da classe de qualidade ENplus®** está descrita em ENplus® ST 1003.

3.17 Selo de qualidade ENplus®

Imagem distintiva referente às classes de qualidade ENplus® que consiste no **logótipo ENplus®**, no **logótipo** da classe de qualidade ENplus® e no único **código de identificação ENplus®**.

NOTA: A utilização do **Selo de qualidade ENplus®** está descrita em ENplus® ST 1003.

3.18 Gestão do esquema ENplus®

Um organismo de gestão do sistema de certificação ENplus® que é ou a **Gestão Internacional ENplus®**, um **Licenciador Nacional ENplus®**, ou o **DEPI** que operam nas respetivas regiões.

NOTA: Os dados de contacto para a gestão do esquema ENplus® estão disponíveis por país no **website oficial** do ENplus®.

3.19 Sinal de serviço ENplus®

Imagem distintiva emitido pela gestão do esquema ENplus® relevante a cada **prestador de serviços** certificado ENplus® que inclui o **logótipo do prestador de serviços ENplus®** e o **código de identificação ENplus®**.

NOTA: A utilização do **Sinal de serviço ENplus®** está descrita no ENplus® ST 1003.

3.20 Organismo de ensaio ENplus®

Um organismo que é acreditado para realizar ensaios no âmbito do sistema de certificação ENplus®.

[fonte: modificado a partir da **norma** ISO 17020].

3.21 marca comercial ENplus®

Material protegido por direitos de autor e marca registada (imagem e palavra ENplus®) que se refere à qualidade de pellets de acordo com o esquema de certificação ENplus®.

3.22 entrega em grande escala

Uma entrega de **Pellets a granel** a um cliente que não seja a **entrega em pequena escala**.

NOTA: Exemplos de **entrega em grande escala**: uma entrega de uma carga completa de camião a um utilizador final acima das 20 toneladas, uma entrega a um comerciante, uma entrega por comboios ou navios, uma entrega de sacos grandes.

NOTA: **Consenso** não implica unanimidade [ISO/IEC Guia 2].

Investigação e resolução da utilização fraudulenta das marcas comerciais ENplus®

3.23 Não-conformidade

Refere-se ao não cumprimento de um requisito ENplus®.

3.24 website oficial ENplus®.

O sítio oficial do sistema ENplus® na internet, gerido pela **Gestão Internacional ENplus®** (www.enplus-pellets.eu) para todos os países exceto para a Alemanha e pelo **DEPI** (www.enplus-pellets.de) para a Alemanha.

3.25 utilização de marcas ENplus® fora do produto

Referindo-se à utilização das marcas registadas ENplus® que não a utilização **no produto**, que não se refere a um produto final.

3.26 utilização de marcas ENplus® no produto

A utilização das marcas registadas ENplus® em relação a, ou referência a pellets certificados ENplus®, incluindo:

a) a utilização diretamente relacionada com os pellets individualizados certificados, ou seja, produtos tangíveis (produtos a granel), produtos em embalagens individuais, contentores ou sacos, bem como veículos para o transporte de produtos;

b) a utilização na documentação associada aos pellets (fatura/ lista de embalagens/ publicidade/ brochura/ sítio web/ redes sociais, etc.), em que a utilização das marcas registadas ENplus® se refere aos pellets certificados individualizados.

NOTA: Qualquer utilização que possa ser recebida ou compreendida pelos compradores ou pelo público como referindo-se a um produto específico incluído **no produto** é considerada como utilização **no produto**.

3.27 produtor

Empresa produtora de pellets de madeira.

NOTA: Um **produtor** que comercializa os seus próprios pellets através de **entrega em grande escala** não é considerado um comerciante. Um **produtor** é considerado um comerciante quando as suas atividades comerciais incluem a **entrega em pequena escala**, ou comercializa pellets adquiridos a outras **empresas**.

3.28 prestador de serviços

Empresa que oferece os seguintes serviços sem deter propriedade sobre os pellets.

a) ensacamento de pellets;

b) **entrega em pequena escala** de pellets;

c) armazenagem de **Pellets a granel** numa instalação a partir da qual os pellets são entregues aos utilizadores finais.

NOTA: Um **produtor** ou um **distribuidor** podem tornar-se prestadores de serviços para **empresa** terceira, sendo proprietário dos pellets e realizando atividades definidas acima.

3.29 entrega em pequena escala

Uma entrega de granulados a granel a um utilizador final que não exceda as 20 toneladas. Isto exclui as entregas de pellets em sacos grandes e máquinas de venda automática.

NOTA: Um exemplo típico de uma **entrega em pequena escala** é uma entrega de pellets a mais de um utilizador final (famílias) ao longo de uma única rota.

3.30 norma

Documento, consensual e aprovado por um organismo reconhecido, que prevê, para uso comum e repetido, regras, diretrizes ou características para atividades ou seus resultados, visando a obtenção do grau ou ordem ótimos num determinado contexto.

NOTA: As **normas** devem basear-se em resultados consolidados da ciência, tecnologia e experiência, e visar a promoção de benefícios ótimos [ISO/IEC Guide 2].

3.31 distribuidor

Uma **empresa** que comercializa pellets de madeira. Pode incluir o armazenamento e/ou a entrega de pellets.

NOTA: O termo "**distribuidor**" também abrange o termo "**produtor**", onde as atividades comerciais do **produtor** incluem a **entrega em pequena escala** ou a comercialização de pellets adquiridos a outras **empresas**.

3.32 máquina de venda automática

Uma máquina automática para o fornecimento de pequenas quantidades de **pellets a granel** a utilizadores finais.

NOTA: Máquinas automáticas para a recolha de pellets por **distribuidores**, prestadores de serviços ou subcontratados não são máquinas de venda automática nos termos desta **norma**.

4. Requisitos Gerais

4.1 A Gestão Internacional ENplus® deve estabelecer e manter uma Plataforma de Certificação em linha dedicada à **fraude** ENplus® que inclua

- a) a descrição da **fraude** ENplus® e a sua deteção;
- b) um formulário para notificação de **fraude** ENplus®;
- c) uma lista de **empresas** que foram incluídas na lista negra da certificação ENplus® como resultado da investigação da **fraude** ENplus®.

4.2 Licenciadores Nacionais **ENplus®** devem assegurar a tradução do portal web ENplus® para a língua nacional.

4.3 Os resultados de uma investigação de **fraude** relacionada com **empresas** certificadas ENplus® serão considerados no contrato de licença da marca ENplus® (conforme definido pelo ENplus® PD 2003), bem como no processo de certificação como não-conformidade com os requisitos de certificação ENplus®.

5. Elegibilidade da notificação de fraude

5.1 Todas as notificações de **fraude** devem ser apresentadas utilizando o portal de **fraude** do sítio web (<https://enplus-pellets.eu>). Quando as notificações de **fraude** são submetidas por outros meios, a **Gestão Internacional ENplus®** ou o **Licenciador Nacional ENplus®** introduzirá diretamente a notificação de **fraude** recebida através do portal de **fraude** do sítio web.

5.2 Quando a notificação de **fraude** não satisfaça a definição de "**fraude ENplus®**" (ver 3.11), a notificação é considerada uma "**reclamação**" de acordo com ENplus® PD 2002.

5.3 Sempre que a notificação de **fraude** diga respeito a uma **empresa** certificada ENplus®, à **Gestão Internacional ENplus®** ou ao respetivo **Licenciador Nacional ENplus®**, deve enviar a notificação de **fraude ENplus®** ao **Organismo de certificação ENplus®** relevante com um pedido de informação e cooperação relevantes, quando apropriado.

5.4 A **Gestão Internacional ENplus®** ou o **Licenciador Nacional ENplus®**, deverá enviar sem demora:

- a) acusar a receção da notificação de **fraude** com um recibo e aceitação/rejeição da notificação de **fraude**, incluindo a sua justificação por escrito;
- b) fornecer ao notificador da **fraude** a documentação detalhando os procedimentos ENplus® para investigação de **fraude**, a fim de assegurar que sejam claramente compreendidos.

6. Procedimento de tratamento de fraudes ENplus®

6.1 A **fraude** investigada pela **Gestão Internacional ENplus®** ou **Licenciador Nacional ENplus®** baseia-se no país onde a **fraude** ocorreu ou na localização da **empresa** envolvida nas atividades fraudulentas. Quando a **fraude** notificada implicar entidades de mais países, a **Gestão Internacional ENplus®** decidirá se a investigação da **fraude** notificada deve ser conduzida pela **Gestão Internacional ENplus®**, pelo **Licenciador Nacional ENplus®** relevante, ou em conjunto.

6.2 A **Gestão Internacional ENplus®** ou **Licenciador Nacional ENplus®**, conforme o caso, contactará a entidade responsável pela **fraude** notificada com pedido para fornecer informações e explicações relacionadas com a **fraude** notificada.

6.3 A **Gestão Internacional ENplus®**, ou o **Licenciador Nacional ENplus®**, conforme o caso, investigarão a **fraude** notificada com base em:

- a) informações incluídas na notificação da **fraude** (ver 5.1);
- b) informações fornecidas pela entidade responsável pela **fraude** (ver 6.2);
- c) informações de outras partes (por exemplo, o **organismo de certificação ENplus®**, ver 5.3);
- d) outras fontes de informação relevantes, por exemplo, websites, registos públicos, etc.

6.4 Os resultados da investigação devem ser comunicados num relatório escrito de investigação de **fraude** que deve incluir, pelo menos:

- a) a(s) entidade(s) envolvida(s) na **fraude** notificada;
- b) uma descrição da **fraude** notificada;
- c) os resultados da investigação, incluindo uma declaração clara sobre a **fraude ENplus®**;
- d) as medidas corretivas, incluindo o prazo para a sua implementação e a assinatura da "Carta de Cessação e Desistência" sempre que necessário.

6.5 Os resultados da investigação devem ser comunicados à(s) entidade(s) envolvida(s) na **fraude**.

6.6 Quando a investigação confirmar a **fraude ENplus®**, a comunicação prevista em 6.5 deverá também incluir a:

- a) pedido de implementação de medidas corretivas dentro de um prazo especificado;
- b) pedido de apresentação de provas que confirmem a aplicação de medidas corretivas;
- c) pedido de assinatura da "Carta de Cessação e Desistência" sempre que necessário (ver 6.4 d)).

6.7 A **Gestão Internacional ENplus®**, ou o **Licenciador Nacional ENplus®**, conforme o caso, verificará a implementação das medidas corretivas.

6.8 Sempre que a notificação de **fraude** diga respeito a uma **empresa** certificada ENplus®, a **Gestão Internacional ENplus®**, ou o **licenciador Nacional ENplus®**, conforme o caso, deverá comunicar os resultados da investigação (ver 6.5 e 6.6) ao **organismo de certificação ENplus®** pertinente com o pedido para considerar as informações nas suas

Investigação e resolução da utilização fraudulenta das marcas comerciais ENplus® atividades de avaliação. Isto deverá ser feito através da Plataforma de Certificação ENplus® ou por outros meios especificados pela **gestão Internacional ENplus®**.

6.9 Sempre que a **fraude** notificada for investigada por um **licenciador Nacional ENplus®**, este deverá enviar os resultados da investigação e os resultados da verificação das medidas corretivas à **Gestão Internacional ENplus®**. Isto deve ser feito através da Plataforma de Certificação ENplus® ou por outros meios especificados pela **Gestão Internacional ENplus®**.

6.10 Sempre que a **fraude** diga também respeito à certificação ENplus® e/ou à utilização da marca ENplus® na Alemanha, a **Gestão Internacional ENplus®/Licenciador Nacional ENplus®** deverá consultar o **DEPI**.

7. Aplicação e resolução da fraude ENplus®

7.1 Quando a(s) entidade(s) envolvida(s) na **fraude** ENplus® não comunica(m) e/ou não coopera(m) com a **Gestão Internacional** ENplus®, ou o **Licenciador Nacional** ENplus®, conforme aplicável, ou não implementa(m) efetivamente as medidas corretivas (conforme descrito no capítulo 6), a **Gestão Internacional** ENplus®, ou o **Licenciador Nacional** ENplus® aplicará(ão) as sanções e procedimentos definidos no Quadro 1.

7.2 Quando a **fraude** ENplus® tiver ocorrido através de plataformas sociais, comerciais ou outras plataformas multimídia, tais como um website, Facebook, Twitter, LinkedIn, Amazon, eBay, etc., e a **fraude** ENplus® continuar após o processo de resolução da **fraude** ENplus® descrito no capítulo 6, a **Gestão Internacional** ENplus®, ou o **Licenciador Nacional** ENplus®, conforme relevante, deverá apresentar uma **reclamação** de Marca Registrada (TC) quer através de um formulário de abuso interno na plataforma específica, quer enviando uma mensagem de correio eletrónico e/ou carta de abuso para o(s) anfitrião(s) do(s) website(s).

7.3 Quando a **fraude** ENplus® for investigada por um **Licenciador Nacional** ENplus®, o **Licenciador Nacional** ENplus® deverá comunicar o último aviso e os seus resultados (Tabela 1, etapa 2) à **Gestão Internacional** ENplus®. Isto deve ser feito através da Plataforma de Certificação ENplus® ou por outros meios especificados pela **Gestão Internacional** ENplus®.

• Quadro 1

Sanções e procedimentos relativos à fraude ENplus®

Etapa	Tipo de sanção	Procedimentos	Ações relacionadas
Etapa 1	1º Advertência (por e-mail, fax ou correio postal ou uma carta registada)	Decidido pela Gestão Internacional ENplus® ou pelo Licenciador Nacional ENplus®, conforme o caso, quando a(s) entidade(s) envolvida(s) na fraude ENplus® não responde(m) aos pedidos de medidas corretivas ou estas não são implementadas a tempo.	Suspensão temporária do contrato de licença da marca ENplus® quando a fraude ENplus® diz respeito a uma empresa certificada ENplus®. Informação ao Organismo de certificação ENplus® para suspender temporariamente o certificado ENplus® com base no contrato de licença de marca ENplus® suspenso e inválido sempre que a fraude ENplus® se relacione com uma empresa certificada ENplus®.
Etapa 2	Último aviso (por carta registada)	Decidido pela Gestão Internacional ENplus® ou pelo Licenciador Nacional ENplus®, conforme o caso, quando a(s) entidade(s) envolvida(s) na fraude ENplus® não responde(m) ao primeiro aviso ou quando não aplica(m) as medidas estipuladas no primeiro aviso.	A(s) entidade(s) envolvida(s) na fraude ENplus® está(ão) listada(s) no website oficial da ENplus® entre as " empresas inscritas na lista negra" que não são elegíveis para a certificação ENplus®. A empresa é retirada da lista quando as medidas corretivas solicitadas (6.4 d)) são implementadas, e a implementação verificada pela Gestão Internacional ENplus® ou pelo Licenciador Nacional ENplus®, conforme o caso, Rescisão do contrato de licença de marca ENplus® quando a fraude ENplus® diz respeito a uma empresa certificada ENplus®. Informação a um Organismo de certificação ENplus® para rescindir o

Investigação e resolução da utilização fraudulenta das marcas comerciais ENplus®

			certificado ENplus® com base no contrato de licença de marca ENplus® rescindido, quando a fraude ENplus® se relaciona com uma empresa certificada ENplus®.
Etapa 3	Ação judicial	<p>Decidido pela Gestão Internacional ENplus® (o conselho diretivo do EPC em consulta com o conselho diretivo da Bioenergy Europe) ou pelo licenciador Nacional ENplus®, conforme o caso, em que o último aviso é ignorado ou as medidas tomadas pela(s) entidade(s) envolvida(s) na fraude ENplus® não são implementadas a tempo ou não são suficientes.</p> <p>Quando a decisão é tomada pelo Licenciador Nacional ENplus®, a Gestão Internacional ENplus® deve ser informada atempadamente sobre as ações legais propostas.</p>	<p>Ações legais promovidas pela Gestão Internacional ENplus® ou pelo Licenciador Nacional ENplus®, conforme o caso.</p> <p>Informações sobre as ações judiciais a comunicar ao DEPI.</p>

Investigação e resolução da utilização fraudulenta das marcas comerciais ENplus®

8. Reclamações e recursos relacionados com a resolução e investigação da fraude ENplus®

8.1 A entidade que notifica a **fraude** ou a(s) entidade(s) envolvida(s) na **fraude** pode apresentar uma queixa ou **recurso** à **Gestão Internacional ENplus®** ou ao **Licenciador Nacional ENplus®**, conforme aplicável.

8.2 A resolução das **reclamações** e **recursos** recebidos deve seguir a ENplus® PD 2002.



Líder mundial na certificação
de pellets de madeira