

Este texto constitui um instrumento de documentação e não tem qualquer efeito jurídico. As Instituições da União não assumem qualquer responsabilidade pelo respetivo conteúdo. As versões dos atos relevantes que fazem fé, incluindo os respetivos preâmbulos, são as publicadas no Jornal Oficial da União Europeia e encontram-se disponíveis no EUR-Lex. É possível aceder diretamente a esses textos oficiais através das ligações incluídas no presente documento

► **B** **DIRECTIVA 2011/83/UE DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO**
de 25 de Outubro de 2011

relativa aos direitos dos consumidores, que altera a Directiva 93/13/CEE do Conselho e a Directiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e que revoga a Directiva 85/577/CEE do Conselho e a Directiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho
(Texto relevante para efeitos do EEE)
(JO L 304 de 22.11.2011, p. 64)

Alterada por:

		Jornal Oficial		
		n.º	página	data
► <u>M1</u>	Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de novembro de 2015	L 326	1	11.12.2015
► <u>M2</u>	Diretiva (UE) 2019/2161 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de novembro de 2019	L 328	7	18.12.2019
► <u>M3</u>	Diretiva (UE) 2023/2673 do Parlamento Europeu e do Conselho de 22 de novembro de 2023	L 2673	1	28.11.2023
► <u>M4</u>	Diretiva (UE) 2024/825 do Parlamento Europeu e do Conselho de 28 de fevereiro de 2024	L 825	1	6.3.2024

▼B**DIRECTIVA 2011/83/UE DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO****de 25 de Outubro de 2011**

relativa aos direitos dos consumidores, que altera a Directiva 93/13/CEE do Conselho e a Directiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e que revoga a Directiva 85/577/CEE do Conselho e a Directiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho

(Texto relevante para efeitos do EEE)

CAPÍTULO I

OBJECTO, DEFINIÇÕES E ÂMBITO DE APLICAÇÃO*Artigo 1.º***Objecto**

A presente directiva tem por objecto contribuir, graças à consecução de um elevado nível de defesa dos consumidores, para o bom funcionamento do mercado interno através da aproximação de certos aspectos das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros relativas aos contratos celebrados entre consumidores e profissionais.

*Artigo 2.º***Definições**

Para efeitos da presente directiva, entende-se por:

- 1) «Consumidor»: qualquer pessoa singular que, nos contratos abrangidos pela presente directiva, actue com fins que não se incluam no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional;
- 2) «Profissional»: qualquer pessoa singular ou colectiva, pública ou privada, que, nos contratos abrangidos pela presente directiva, actue, incluindo através de outra pessoa que actue em seu nome ou por sua conta, no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional;

▼M2

- 3) «Bem»: um bem na aceção do artigo 2.º, ponto 5, da Directiva (UE) 2019/771 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽¹⁾;

▼B

- 4) «Bem produzido segundo as especificações do consumidor»: qualquer bem que não seja pré-fabricado e para o qual seja indispensável uma escolha ou decisão individual por parte do consumidor;

⁽¹⁾ Directiva (UE) 2019/771 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019, relativa a certos aspetos dos contratos de compra e venda de bens que altera o Regulamento (UE) 2017/2394 e a Directiva 2009/22/CE e que revoga a Directiva 1999/44/CE (JO L 136 de 22.5.2019, p. 28).

▼M2

- 4-A) «Dados pessoais»: os dados pessoais na aceção do artigo 4.º, ponto 1, do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽¹⁾;
- 5) «Contrato de compra e venda»: qualquer contrato ao abrigo do qual o profissional transfere ou se compromete a transferir a propriedade dos bens para o consumidor, incluindo qualquer contrato que tenha por objeto simultaneamente bens e serviços;
- 6) «Contrato de prestação de serviços»: qualquer contrato, com exceção de um contrato de compra e venda, ao abrigo do qual o profissional presta ou se compromete a prestar um serviço, incluindo um serviço digital, ao consumidor;

▼B

- 7) «Contrato à distância»: qualquer contrato celebrado entre o profissional e o consumidor no âmbito de um sistema de vendas ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância, sem a presença física simultânea do profissional e do consumidor, mediante a utilização exclusiva de um ou mais meios de comunicação à distância até ao momento da celebração do contrato, inclusive;
- 8) «Contrato celebrado fora do estabelecimento comercial», qualquer contrato entre o profissional e o consumidor:
- a) Celebrado na presença física simultânea do profissional e do consumidor, em local que não seja o estabelecimento comercial do profissional;
 - b) Em que o consumidor fez uma oferta nas mesmas circunstâncias, como referido na alínea a);
 - c) Celebrado no estabelecimento comercial do profissional ou através de quaisquer meios de comunicação à distância imediatamente após o consumidor ter sido pessoal e individualmente contactado num local que não seja o estabelecimento comercial do profissional, na presença física simultânea do profissional e do consumidor; ou
 - d) Celebrado durante uma excursão organizada pelo profissional com o fim ou o efeito de promover ou vender bens ou serviços ao consumidor;
- 9) «Estabelecimento comercial»:
- a) Quaisquer instalações imóveis de venda a retalho, onde o profissional exerça a sua actividade de forma permanente; ou
 - b) Quaisquer instalações móveis de venda a retalho onde o profissional exerça a sua actividade de forma habitual;
- 10) «Suporte duradouro»: qualquer instrumento que possibilite ao consumidor ou ao profissional armazenar informações que lhe sejam pessoalmente dirigidas, de uma forma que, no futuro, lhe permita aceder às mesmas durante um período de tempo adaptado aos fins a que as informações se destinam e que possibilite a reprodução inalterada das informações armazenadas;

⁽¹⁾ Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) (JO L 119 de 4.5.2016, p. 1).

▼ M2

- 11) «Conteúdo digital»: conteúdo digital na aceção do artigo 2.º, ponto 1, da Diretiva (UE) 2019/770 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽¹⁾;

▼ B

- 12) «Serviço financeiro»: qualquer serviço bancário, de crédito, de seguros, de pensão individual, de investimento ou de pagamento;
- 13) «Hasta pública»: método de venda em que os bens ou serviços são oferecidos pelo profissional aos consumidores, que comparecem ou podem comparecer pessoalmente no local, através de um procedimento de licitação transparente dirigido por um leiloeiro, e em que o adjudicatário é obrigado a comprar os bens ou serviços;
- 14) «Garantia comercial»: qualquer compromisso assumido pelo profissional ou pelo produtor (o «garante») perante o consumidor, para além das suas obrigações legais no tocante à garantia de conformidade, de reembolsar o preço pago, substituir, reparar ou ocupar-se de qualquer modo de um bem, no caso de este não ser conforme com as especificações ou qualquer outro elemento não relacionado com a conformidade estabelecidos na declaração de garantia ou na respectiva publicidade divulgada aquando ou antes da celebração do contrato;

▼ M4

- 14-A) «Garantia comercial de durabilidade», a garantia comercial de durabilidade de um produtor referida no artigo 17.º da Diretiva (UE) 2019/771, nos termos da qual o produtor é diretamente responsável perante o consumidor durante todo o período de garantia comercial de durabilidade pela reparação ou substituição dos bens nos termos do artigo 14.º da Diretiva (UE) 2019/771, sempre que os bens não mantenham a sua durabilidade;
- 14-B) «Durabilidade», a durabilidade na aceção do artigo 2.º, ponto 13, da Diretiva (UE) 2019/771;
- 14-C) «Produtor», um produtor na aceção do artigo 2.º, ponto 4, da Diretiva (UE) 2019/771;
- 14-D) «Pontuação de reparabilidade», uma pontuação que exprime a capacidade de um bem para ser reparado, com base em requisitos harmonizados estabelecidos a nível da União;
- 14-E) «Atualização de *software*», uma atualização gratuita, incluindo uma atualização de segurança, necessária para manter os bens com elementos digitais, conteúdos digitais e serviços digitais em conformidade com as Diretivas (UE) 2019/770 e (UE) 2019/771;

▼ B

- 15) «Contrato acessório»: contrato ao abrigo do qual o consumidor adquire bens ou serviços no âmbito de um contrato à distância ou de um contrato celebrado fora do estabelecimento comercial e estes bens ou serviços são fornecidos pelo profissional ou por um terceiro com base em acordo entre esse terceiro e o profissional;

▼ M2

- 16) «Serviço digital»: um serviço digital na aceção do artigo 2.º, ponto 2, da Diretiva (UE) 2019/770;

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

▼ M2

- 17) «Mercado em linha»: um serviço com recurso a *software*, nomeadamente um sítio Web, parte de um sítio Web ou uma aplicação, explorado pelo profissional ou em seu nome, que permita aos consumidores celebrar contratos à distância com outros profissionais ou consumidores;
- 18) «Prestador de um mercado em linha»: qualquer profissional que forneça um mercado em linha aos consumidores;
- 19) «Compatibilidade»: compatibilidade na aceção do artigo 2.º, ponto 10, da Diretiva (UE) 2019/770;
- 20) «Funcionalidade»: funcionalidade na aceção do artigo 2.º, ponto 11, da Diretiva (UE) 2019/770;
- 21) «Interoperabilidade»: interoperabilidade na aceção do artigo 2.º, ponto 12, da Diretiva (UE) 2019/770.

▼ B*Artigo 3.º***Âmbito de aplicação****▼ M2**

1. A presente diretiva aplica-se, nas condições e na medida prevista nas suas disposições, aos contratos celebrados entre um profissional e um consumidor em que o consumidor pague ou se comprometa a pagar o preço. A presente diretiva aplica-se aos contratos de fornecimento de água, gás, eletricidade ou aquecimento urbano, incluindo por fornecedores públicos, na medida em que estes produtos de base sejam fornecidos com base num contrato.

1-A. A presente diretiva aplica-se igualmente caso o profissional forneça ou se comprometa a fornecer conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material ou um serviço digital ao consumidor e o consumidor faculte ou se comprometa a facultar dados pessoais ao profissional, exceto se os dados pessoais facultados pelo consumidor forem exclusivamente tratados pelo profissional para o fornecimento de conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material ou de um serviço digital, nos termos da presente diretiva, ou para que o profissional cumpra os requisitos legais a que o profissional esteja sujeito, e o profissional não proceda ao tratamento desses dados para quaisquer outros fins.

▼ M3

1-B. Em caso de contratos à distância celebrados entre um profissional e um consumidor para a prestação de serviços financeiros, são aplicáveis apenas os artigos 1.º e 2.º, o artigo 3.º, n.ºs 2, 5 e 6, o artigo 4.º, o artigo 6.º-A, o artigo 8.º, n.º 6, o artigo 11.º-A, os artigos 16.º-A a 16.º-E, o artigo 19.º, os artigos 21.º a 23.º, o artigo 24.º, n.ºs 1 e 6, os artigos 25.º a 27.º e o artigo 29.º.

Ressalvando o artigo 21.º, no caso de contratos a que se refere o primeiro parágrafo que compreendam um acordo inicial de serviço seguido de uma série de operações sucessivas ou de uma série de operações distintas da mesma natureza, de execução continuada, as disposições referidas no primeiro parágrafo aplicam-se apenas ao acordo inicial.

▼M3

Quando não exista um acordo inicial de serviço, mas existam operações sucessivas ou operações distintas da mesma natureza, de execução continuada, que envolvam as mesmas partes contratuais, os artigos 16.º-A e 16.º-D são aplicáveis apenas à primeira operação.

No entanto, se durante mais de um ano não for realizada nenhuma operação da mesma natureza, a operação seguinte será considerada a primeira de uma nova série de operações, sendo, por conseguinte, aplicáveis os artigos 16.º-A e 16.º-D.

▼B

2. Sempre que as disposições da presente directiva forem incompatíveis com as de outro instrumento da União que regule sectores específicos, as disposições deste outro instrumento da União prevalecem e aplicam-se a esses sectores específicos.

3. A presente directiva não se aplica aos contratos:

- a) Relativos a serviços sociais, nomeadamente no sector da habitação social, da assistência à infância e do apoio às famílias e pessoas permanente ou temporariamente necessitadas, incluindo cuidados continuados;
- b) Relativos a cuidados de saúde definidos no artigo 3.º, alínea a), da Directiva 2011/24/UE, prestados ou não no âmbito de uma estrutura de saúde;
- c) Relativos a jogos a dinheiro que impliquem apostas pecuniárias em jogos de fortuna ou azar, incluindo lotarias, jogos de casino e apostas;

▼M3

- d) Relativos a serviços financeiros não abrangidos pelo artigo 3.º, n.º 1-B;

▼B

- e) Relativos à criação, à aquisição ou à transferência de bens imóveis ou de direitos sobre bens imóveis;
- f) Relativos à construção de novos edifícios, à reconversão substancial dos edifícios existentes e ao arrendamento para fins habitacionais;

▼M1

- g) As viagens organizadas na aceção do artigo 3.º, ponto 2), da Directiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽¹⁾.

⁽¹⁾ Directiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Directiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho e revoga a Directiva 90/314/CEE do Conselho (JO L 326 de 11.12.2015, p. 1).

▼ M1

O artigo 6.º, n.º 7, o artigo 8.º, n.ºs 2 e 6 e os artigos 19.º, 21.º e 22.º da presente directiva aplicam-se com as devidas adaptações às viagens organizadas tal como definidas no artigo 3.º, ponto 2, da Directiva (UE) 2015/2302, no que diz respeito aos viajantes tal como definidos no artigo 3.º, ponto 6 da referida directiva;

▼ B

- h) Abrangidos pelo âmbito de aplicação da Directiva 2008/122/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de Janeiro de 2009, sobre a protecção do consumidor relativamente a determinados aspectos dos contratos de utilização periódica de bens, de aquisição de produtos de férias de longa duração, de revenda e de troca ⁽¹⁾;
- i) Que, nos termos da legislação dos Estados-Membros, são certificados por um titular de cargo público obrigado por lei à autonomia e imparcialidade, bem como a garantir, fornecendo informações jurídicas pormenorizadas, que o consumidor apenas celebre o contrato após uma ponderação jurídica cuidada e com pleno conhecimento do seu alcance jurídico;
- j) Relativos ao fornecimento de géneros alimentícios, bebidas ou outros bens destinados ao consumo corrente do agregado familiar, entregues fisicamente pelo profissional em turnos frequentes e regulares ao domicílio, residência ou local de trabalho do consumidor;

▼ M2

- k) Relativos a serviços de transporte de passageiros, com excepção dos referidos no artigo 8.º, n.º 2, e nos artigos 19.º, 21.º e 22.º;

▼ B

- l) Celebrados através de distribuidores automáticos ou de estabelecimentos comerciais automatizados;
- m) Celebrados com operadores de telecomunicações através de postos públicos de telefone para a sua utilização ou celebrados para utilização de uma única ligação telefónica, de Internet ou de fax efectuada por um consumidor;

▼ M2

- n) Relativos a bens vendidos por via de penhora, ou qualquer outra forma de execução judicial.

▼ B

4. Os Estados-Membros podem decidir não aplicar a presente directiva nem manter ou introduzir disposições nacionais correspondentes para os contratos celebrados fora do estabelecimento comercial quando o pagamento a efectuar pelo consumidor não exceder 50 EUR. Os Estados-Membros podem definir um valor inferior na legislação nacional.

5. A presente directiva não prejudica o direito nacional no domínio dos contratos em geral, nomeadamente as regras relativas à validade, à formação ou aos efeitos dos contratos, na medida em que estes aspectos do direito nacional geral dos contratos não estejam regulados na presente directiva.

6. A presente directiva não impede os profissionais de proporem aos consumidores disposições contratuais que vão para além da protecção nela prevista.

⁽¹⁾ JO L 33 de 3.2.2009, p. 10.

▼B*Artigo 4.º***Nível de harmonização**

Os Estados-Membros não devem manter ou introduzir na sua legislação nacional disposições divergentes das previstas na presente directiva, nomeadamente disposições mais ou menos estritas, que tenham por objectivo garantir um nível diferente de protecção dos consumidores, salvo disposição em contrário na presente directiva.

CAPÍTULO II

INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR SOBRE CONTRATOS DIFERENTES DOS CONTRATOS À DISTÂNCIA OU DOS CONTRATOS CELEBRADOS FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL

Artigo 5.º

Requisitos de informação aplicáveis a contratos diferentes dos contratos à distância ou dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial

1. Antes de o consumidor ficar vinculado por um contrato que não seja um contrato à distância nem um contrato celebrado fora do estabelecimento comercial, ou por uma proposta correspondente, o profissional fornece ao consumidor, de forma clara e compreensível, a seguinte informação, se esta informação não decorrer do contexto:

- a) Características principais dos bens ou serviços, na medida adequada ao suporte utilizado e aos bens e serviços em causa;
- b) Identidade do profissional, nomeadamente o seu nome, firma ou denominação social, endereço geográfico no qual está estabelecido e número de telefone;
- c) Preço total dos bens ou serviços, incluindo impostos e taxas ou, quando devido à natureza dos bens ou serviços o preço não puder ser calculado de forma antecipada, a forma como o preço é calculado, bem como, se for caso disso, todos os encargos suplementares de transporte, de entrega e postais ou, quando tais custos e encargos não puderem ser razoavelmente calculados de forma antecipada, indicação de que tais encargos podem ser exigíveis;
- d) Se aplicável, as modalidades de pagamento, de entrega ou de execução, a data-limite em que o profissional se compromete a entregar o bem ou a prestar o serviço, bem como o sistema de tratamento de reclamações do profissional;

▼M4

- e) Aviso da existência da garantia legal de conformidade dos bens e dos seus principais elementos, incluindo a sua duração mínima de dois anos conforme previsto na Diretiva (UE) 2019/771, apresentado de forma bem visível, utilizando o aviso harmonizado a que se refere o artigo 22.º-A da presente diretiva;
- e-A) Caso o produtor ofereça ao consumidor uma garantia comercial de durabilidade sem custos adicionais, que cubra a totalidade do bem e com uma duração superior a dois anos, e disponibilize essas informações ao profissional, as informações de que o referido bem beneficia dessa garantia, a sua duração e um aviso da existência da garantia legal de conformidade, de forma bem visível, utilizando o rótulo harmonizado referido no artigo 22.º-A;

▼M4

- e-B) Aviso da existência de uma garantia legal de conformidade dos conteúdos e serviços digitais;
- e-C) Se aplicável, a existência e as condições de serviços pós-venda e de garantias comerciais;
- e-D) Para bens com elementos digitais, para conteúdos digitais e para serviços digitais, sempre que o produtor, o fornecedor ou o prestador de serviços disponibilize essa informação ao profissional, o período mínimo, expresso por um período de tempo ou mediante referência a uma data, durante o qual o produtor, o fornecedor ou o prestador de serviços disponibiliza atualizações de *software*;

▼B

- f) Duração do contrato, se aplicável, ou, se o contrato for de duração indeterminada ou de renovação automática, as condições para a sua resolução;

▼M2

- g) Se aplicável, funcionalidade dos bens com elementos digitais, conteúdos e serviços digitais, incluindo medidas de proteção técnica;
- h) Qualquer compatibilidade e interoperabilidade relevante dos bens com elementos digitais, conteúdos e serviços digitais de que o profissional tenha ou possa razoavelmente ter conhecimento, se for caso disso;

▼M4

- i) Se aplicável, a pontuação de reparabilidade dos bens;
- j) Se a alínea i) não for aplicável e desde que o produtor disponibilize essas informações ao profissional, informações sobre a disponibilidade, o custo estimado e o procedimento de encomenda de peças sobresselentes necessárias para manter a conformidade dos bens, sobre a disponibilidade de um manual de reparação e manutenção, bem como sobre as restrições à reparação.

▼B

2. O n.º 1 aplica-se igualmente aos contratos de fornecimento de água, gás ou electricidade, caso não sejam postos à venda em volume ou quantidade limitados, e ao aquecimento urbano ou aos conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material.
3. Os Estados-Membros não são obrigados a aplicar o n.º 1 a contratos que envolvam transacções quotidianas e que sejam executados imediatamente no momento em que são celebrados.
4. Os Estados-Membros podem aprovar ou manter requisitos adicionais em matéria de informação pré-contratual para contratos a que se aplique o presente artigo.

CAPÍTULO III

**INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR E DIREITO DE RETRACTAÇÃO
PARA CONTRATOS À DISTÂNCIA E PARA CONTRATOS
CELEBRADOS FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL**

Artigo 6.º

**Requisitos de informação dos contratos celebrados à distância e dos
contratos celebrados fora do estabelecimento comercial**

1. Antes de o consumidor ficar vinculado por um contrato à distância ou celebrado fora do estabelecimento comercial ou por uma proposta correspondente, o profissional faculta ao consumidor, de forma clara e compreensível, as seguintes informações:

▼B

- a) Características principais dos bens ou serviços, na medida adequada ao suporte utilizado e aos bens e serviços em causa;
- b) Identidade do profissional, como o seu nome, firma ou denominação social;

▼M2

- c) Endereço geográfico no qual o profissional está estabelecido, bem como o seu número de telefone e endereço de correio eletrónico. Além disso, se o profissional fornecer outro meio de comunicação em linha que permita aos consumidores conservar toda a correspondência escrita mantida, inclusive a data e a hora da correspondência, com o profissional num suporte duradouro, a informação deve também incluir dados pormenorizados sobre esse outro meio; todos esses meios de comunicação fornecidos pelo profissional devem permitir ao consumidor contactá-lo rapidamente e com ele comunicar de modo eficaz. Se for caso disso, o profissional deve fornecer igualmente o endereço geográfico e a identidade do profissional por conta de quem atua;

▼B

- d) No caso de ser diferente do endereço comunicado no termos da alínea c), o endereço geográfico do estabelecimento comercial do profissional e, se aplicável, o do profissional por conta de quem actua, onde o consumidor possa apresentar uma reclamação;
- e) Preço total dos bens ou serviços, incluindo impostos e taxas ou, quando devido à natureza dos bens ou serviços o preço não puder ser calculado de forma antecipada, a forma como o preço é calculado, bem como, se for caso disso, todos os encargos suplementares de transporte, de entrega e postais, e quaisquer outros custos ou, quando tais encargos não puderem ser razoavelmente calculados de forma antecipada, indicação de que podem ser exigíveis. No caso de um contrato de duração indeterminada ou que inclua uma assinatura, o preço total inclui os custos totais por período de facturação. No caso de se tratar de contratos com uma tarifa fixa, o preço total equivale igualmente aos custos mensais totais. Sempre que os custos totais não puderem ser razoavelmente calculados de forma antecipada, deve ser apresentada a forma de calcular o preço;

▼M2

- e-A) Se aplicável, que o preço foi personalizado com base numa decisão automatizada;

▼B

- f) Custo da utilização do meio de comunicação à distância para a celebração do contrato, sempre que esse custo for calculado numa base diferente da tarifa de base;

▼M4

- g) Modalidades de pagamento, modalidades de entrega, incluindo opções de entrega respeitadoras do ambiente se disponíveis, modalidades de execução, a data-limite em que o profissional se compromete a entregar os bens ou a prestar os serviços, bem como, se for caso disso, o sistema de tratamento de reclamações do profissional;

▼M3

- h) Sempre que exista um direito de retratação, as condições, o prazo e o procedimento de exercício desse direito nos termos do artigo 11.º, n.º 1, bem como o modelo de formulário de retratação apresentado no anexo I, Parte B, e, se aplicável, as informações sobre a existência e a localização da função de retratação referida no artigo 11.º-A;

▼B

- i) Se aplicável, a indicação de que o consumidor tem de suportar os custos da devolução dos bens em caso de retractação e, no caso dos contratos à distância, se os bens, pela sua natureza, não puderem ser devolvidos normalmente pelo correio, os custos da devolução dos bens;
- j) Sempre que o consumidor exercer o direito de retractação após ter apresentado um pedido nos termos do artigo 7.º, n.º 3, ou do artigo 8.º, n.º 8, a informação de que o consumidor terá a responsabilidade de pagar ao profissional custos razoáveis nos termos do artigo 14.º, n.º 3;
- k) Sempre que não se aplique o direito de retractação nos termos do artigo 16.º, a informação de que o consumidor não beneficia de um direito de retractação ou, se for caso disso, as circunstâncias em que o consumidor perde o seu direito de retractação;

▼M4

- l) Aviso da existência da garantia legal de conformidade dos bens e dos seus principais elementos, incluindo a sua duração mínima de dois anos conforme previsto na Diretiva (UE) 2019/771, apresentado de forma bem visível, utilizando o aviso harmonizado a que se refere o artigo 22.º-A da presente diretiva;
- l-A) Caso o produtor ofereça ao consumidor uma garantia comercial de durabilidade sem custos adicionais, que cubra a totalidade do bem e com uma duração superior a dois anos, e disponibilize essas informações ao profissional, as informações de que o referido bem beneficia dessa garantia, a sua duração e um aviso da existência da garantia legal de conformidade, de forma bem visível, utilizando o rótulo harmonizado referido no artigo 22.º-A;
- l-B) Aviso da existência de uma garantia legal de conformidade dos conteúdos e serviços digitais;
- l-C) Para bens com elementos digitais, para conteúdos digitais e para serviços digitais, sempre que o produtor, o fornecedor ou o prestador de serviços disponibilize essa informação ao profissional, o período mínimo, expresso por um período de tempo ou mediante referência a uma data, durante o qual o produtor, o fornecedor ou o prestador de serviços disponibiliza atualizações de *software*;

▼B

- m) Se aplicável, a existência e condições de assistência pós-venda, de serviços pós-venda e de garantias comerciais;
- n) Existência de códigos de conduta relevantes, na acepção do artigo 2.º, alínea f), da Directiva 2005/29/CE, e modo de obter as respectivas cópias, se aplicável;
- o) Duração do contrato, se aplicável, ou, se o contrato for de duração indeterminada ou de renovação automática, as condições para a sua rescisão;
- p) Se aplicável, duração mínima das obrigações dos consumidores decorrentes do contrato;

▼B

- q) Se aplicável, existência de depósitos ou outras garantias financeiras, e respectivas condições, a pagar ou prestar pelo consumidor a pedido do profissional;

▼M2

- r) Se aplicável, funcionalidade dos bens com elementos digitais, conteúdos digitais e serviços digitais, incluindo medidas de proteção técnica aplicáveis;
- s) Se aplicável, qualquer compatibilidade e interoperabilidade relevante dos bens com elementos digitais, dos conteúdos digitais e serviços digitais de que o profissional tenha ou possa razoavelmente ter conhecimento, se for caso disso;

▼B

- t) Se aplicável, possibilidade de acesso a um mecanismo extrajudicial de reclamação e recurso a que o profissional esteja submetido e o modo de acesso ao mesmo;

▼M4

- u) Se aplicável, a pontuação de reparabilidade dos bens;
- v) Se a alínea u) não for aplicável e desde que o produtor disponibilize essas informações ao profissional, informações sobre a disponibilidade, o custo estimado e o procedimento de encomenda de peças sobresselentes necessárias para manter a conformidade dos bens, sobre a disponibilidade de um manual de reparação e manutenção, bem como sobre as restrições à reparação.

▼B

2. O n.º 1 aplica-se igualmente aos contratos de fornecimento de água, gás ou electricidade, caso não sejam postos à venda em volume ou quantidade limitados, e ao aquecimento urbano ou aos conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material.

3. No caso das hastas públicas, a informação referida no n.º 1, alíneas b), c) e d), pode ser substituída pelos elementos equivalentes relativos ao leiloeiro.

▼M2

4. As informações a que se refere o n.º 1, alíneas h), i) e j), do presente artigo, podem ser facultadas mediante o modelo de instruções de retratação previsto no anexo I, Parte A. Considera-se que o profissional cumpriu os requisitos de informação estabelecidos no n.º 1, alíneas h), i) e j), do presente artigo, se o profissional tiver entregue essas instruções ao consumidor corretamente preenchidas. As referências ao prazo de retratação de 14 dias no modelo de instruções de retratação apresentado no anexo I, parte A, são substituídas por referências a um prazo de retratação de 30 dias nos casos em que os Estados-Membros tenham adotado regras nos termos do artigo 9.º, n.º 1-A.

▼B

5. As informações referidas no n.º 1 são parte integrante do contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial e não podem ser alteradas, salvo acordo expresso das partes contratantes em contrário.

6. No caso de o profissional não cumprir os requisitos de informação relativos aos encargos suplementares ou outros custos referidos no n.º 1, alínea e), ou aos custos de devolução dos bens referidos no n.º 1, alínea i), o consumidor não tem de suportar os referidos custos ou encargos.

▼B

7. Os Estados-Membros podem manter ou introduzir no seu direito nacional requisitos linguísticos em matéria de informação contratual, de forma a assegurar que essa informação seja facilmente compreendida pelos consumidores.

8. Os requisitos de informação estabelecidos na presente directiva completam os requisitos de informação contidos nas Directivas 2006/123/CE e 2000/31/CE e não impedem os Estados-Membros de estabelecer requisitos de informação suplementares nos termos das referidas directivas.

Sem prejuízo do primeiro parágrafo, sempre que alguma disposição da Directiva 2006/123/CE ou da Directiva 2000/31/CE relativa ao conteúdo das informações e à forma como devem ser fornecidas for incompatível com uma disposição da presente directiva, prevalece a disposição da presente directiva.

9. Incumbe ao profissional o ónus da prova relativamente ao cumprimento dos requisitos em matéria de informação estabelecidos no presente capítulo.

▼M2*Artigo 6.º-A***Requisitos adicionais específicos de informação dos contratos celebrados em mercados em linha**

1. Antes de o consumidor ficar vinculado por um contrato celebrado à distância ou por qualquer proposta correspondente, num mercado em linha, o prestador do mercado em linha deve, sem prejuízo da Directiva 2005/29/CE, facultar ao consumidor as seguintes informações, de uma forma clara e compreensível e adequada ao meio de comunicação à distância:

- a) informações gerais, disponibilizadas numa secção específica da interface em linha que seja direta e facilmente acessível a partir da página onde são apresentadas as propostas, sobre os principais parâmetros que determinam a classificação, na aceção do artigo 2.º, n.º 1, alínea m), da Directiva 2005/29/CE, das propostas apresentadas ao consumidor em resultado da pesquisa e a importância relativa desses parâmetros em comparação com outros parâmetros;
- b) o facto de o terceiro que oferece os bens, serviços ou conteúdos digitais ser ou não um profissional, com base nas declarações prestadas por esse terceiro ao prestador do mercado em linha;
- c) se o terceiro que oferece os bens, serviços ou conteúdos digitais não for um profissional, que os direitos do consumidor decorrentes do direito da União em matéria de defesa dos consumidores não se aplicam ao contrato celebrado;
- d) se for caso disso, o modo como as obrigações contratuais são partilhadas entre o terceiro que oferece os bens, serviços ou conteúdos digitais e o prestador do mercado em linha. Essa informação não prejudica de modo algum a responsabilidade que incumba ao prestador do mercado em linha ou ao terceiro profissional em relação ao contrato ao abrigo de outra legislação da União ou nacional.

2. Sem prejuízo do disposto na Directiva 2000/31/CE, o presente artigo não impede os Estados-Membros de imporem requisitos adicionais de informação aos prestadores de mercados em linha. Essas disposições devem ser proporcionadas, não discriminatórias e justificadas por motivos de defesa dos consumidores.

▼B*Artigo 7.º***Requisitos formais aplicáveis aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial**

1. Nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, o profissional fornece ao consumidor as informações previstas no artigo 6.º, n.º 1, em papel, ou, se o consumidor aceitar, noutro suporte duradouro. Essas informações devem ser legíveis e redigidas em termos claros e compreensíveis.

2. O profissional fornece ao consumidor uma cópia do contrato assinado ou a confirmação do contrato em papel ou, se o consumidor concordar, noutro suporte duradouro, incluindo, se for caso disso, a confirmação do consentimento prévio e expresso do consumidor e o seu reconhecimento, nos termos do artigo 16.º, alínea m).

▼M2

3. Sempre que o consumidor pretenda que a prestação de serviços ou o fornecimento de água, gás ou eletricidade, caso não sejam postos à venda em volume ou quantidade limitados, ou de aquecimento urbano se inicie durante o prazo de retratação previsto no artigo 9.º, n.º 2, e o contrato imponha ao consumidor a obrigação de pagar, o profissional deve exigir que o consumidor apresente um pedido expresso num suporte duradouro e solicitar ao consumidor que reconheça que, se o contrato tiver sido plenamente executado pelo profissional, o consumidor perde o direito de retratação.

▼B

4. Nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, em que o consumidor tenha solicitado expressamente os serviços do profissional para efectuar operações de reparação ou manutenção, e ao abrigo dos quais o profissional e o consumidor executam imediatamente as suas obrigações contratuais e o montante a pagar pelo consumidor não seja superior a 200 EUR:

a) O profissional fornece ao consumidor as informações referidas no artigo 6.º, n.º 1, alíneas b) e c), bem como informações sobre o preço ou a forma como este é calculado, juntamente com uma estimativa do preço total, em papel ou, se o consumidor concordar, noutro suporte duradouro. O profissional fornece as informações a que se refere o artigo 6.º, n.º 1, alíneas a), h) e k), mas pode optar por não as fornecer em papel ou noutro suporte duradouro, se o consumidor der o seu acordo expresso;

b) A confirmação do contrato fornecida nos termos do n.º 2 do presente artigo contém as informações previstas no artigo 6.º, n.º 1.

Os Estados-Membros podem decidir não aplicar o presente número.

5. Os Estados-Membros não devem subordinar o cumprimento das obrigações de informação previstas na presente directiva a quaisquer requisitos formais adicionais de informação pré-contratual.

*Artigo 8.º***Requisitos formais aplicáveis aos contratos à distância**

1. Nos contratos celebrados à distância, o profissional fornece as informações previstas no artigo 6.º, n.º 1, ou disponibiliza essas informações ao consumidor de uma forma adequada aos meios de comunicação à distância utilizados, em linguagem simples e inteligível. Na medida em que essas informações sejam fornecidas em suporte duradouro, elas devem ser legíveis.

▼B

2. ►**M4** Se um contrato celebrado à distância por via eletrónica colocar o consumidor na obrigação de pagar, o profissional fornece ao consumidor, de forma clara e bem visível e imediatamente antes de o consumidor efetuar a encomenda, as informações previstas no artigo 6.º, n.º 1, alíneas a), e), l-A), o) e p). ◀

O profissional garante que, ao efectuar a encomenda, o consumidor reconheça explicitamente que a encomenda implica uma obrigação de pagamento. Se a realização de uma encomenda implicar a activação de um botão ou uma função semelhante, o botão ou a função semelhante é identificado de forma facilmente legível, apenas com a expressão «encomenda com obrigação de pagar» ou uma formulação correspondente inequívoca, que indique que a realização de uma encomenda implica a obrigação de pagar ao profissional. Se o profissional não respeitar o disposto no presente número, o consumidor não fica vinculado pelo contrato nem pela encomenda.

3. Os sítios Internet dedicados ao comércio indicam, de forma clara e legível, o mais tardar no início do processo de encomenda, a eventual aplicação de restrições à entrega e quais os meios de pagamento aceites.

▼M2

4. Se o contrato for celebrado através de um meio de comunicação à distância em que o espaço ou o período para divulgar a informação são limitados, o profissional deve facultar, nesse ou através desse meio específico antes da celebração do referido contrato, pelo menos, as informações pré-contratuais relativas às características principais dos bens ou serviços, à identidade do profissional, ao preço total, ao direito de retratação, ao período de vigência do contrato e, se este for de duração indeterminada, às condições para a sua rescisão, referidas, respetivamente, no artigo 6.º, n.º 1, alíneas a), b), e), h) e o), com exceção do modelo de formulário de retratação previsto no anexo I, parte B, referido na alínea h). As restantes informações previstas no artigo 6.º, n.º 1, incluindo o modelo de formulário de retratação, devem ser fornecidas pelo profissional ao consumidor de forma adequada nos termos do n.º 1 do presente artigo.

▼B

5. Sem prejuízo do n.º 4, se o profissional telefonar ao consumidor com o objectivo de celebrar um contrato à distância, deve, no início da conversa com o consumidor, identificar-se e, se aplicável, indicar a identidade da pessoa por conta de quem faz o telefonema, bem como o objectivo comercial do telefonema.

6. Se um contrato à distância for celebrado por telefone, os Estados-Membros podem prever que o profissional tenha de confirmar a oferta ao consumidor, que só fica vinculado depois de ter assinado a oferta ou de ter enviado o seu consentimento por escrito. Os Estados-Membros podem igualmente exigir que essa confirmação seja efectuada num suporte duradouro.

7. O profissional fornece ao consumidor a confirmação do contrato celebrado, num suporte duradouro, num prazo razoável após a celebração do contrato à distância, e o mais tardar aquando da entrega dos bens ou antes do início da execução do serviço. Essa confirmação inclui:

- a) Toda a informação a que se refere o artigo 6.º, n.º 1, salvo se o profissional já tiver prestado essa informação ao consumidor em suporte duradouro antes da celebração do contrato à distância; e

▼B

- b) Se aplicável, a confirmação do consentimento prévio e expresso do consumidor e o seu reconhecimento, nos termos do artigo 16.º, alínea m).

▼M2

8. Sempre que o consumidor pretenda que a prestação de serviços ou o fornecimento de água, gás ou eletricidade, caso não sejam postos à venda em volume ou quantidade limitados, ou de aquecimento urbano se inicie durante o prazo de retratação previsto no artigo 9.º, n.º 2, e o contrato imponha ao consumidor a obrigação de pagar, o profissional deve exigir que o consumidor apresente um pedido expresso e solicitar ao consumidor que reconheça que, se o contrato tiver sido plenamente executado pelo profissional, o consumidor perde o direito de retratação.

▼B

9. O presente artigo não prejudica as disposições relativas à celebração de contratos electrónicos e de ordens de encomenda electrónicas estabelecidas nos artigos 9.º e 11.º da Directiva 2000/31/CE.

10. Os Estados-Membros não devem subordinar o cumprimento das obrigações de informação previstas na presente directiva a quaisquer requisitos formais adicionais de informação pré-contratual.

*Artigo 9.º***Direito de retratação**

1. Ressalvando os casos em que se aplicam as excepções previstas no artigo 16.º, o consumidor dispõe de um prazo de 14 dias para exercer o direito de retratação do contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial, sem necessidade de indicar qualquer motivo, e sem incorrer em quaisquer custos para além dos estabelecidos no artigo 13.º, n.º 2, e no artigo 14.º.

▼M2

1-A. Os Estados-Membros podem dispor que o prazo de 14 dias referido no n.º 1 para o exercício do direito de retratação é aumentado para 30 dias no caso de contratos celebrados no quadro de visitas não solicitadas de um profissional a casa de um consumidor ou de excursões organizadas por um profissional tendo por objetivo ou efeito promover ou vender produtos aos consumidores, a fim de proteger os interesses legítimos dos consumidores quanto a práticas comerciais ou de *marketing* agressivas ou enganosas. Essas regras devem ser proporcionadas, não discriminatórias e justificadas por motivos de defesa do consumidor.

2. Sem prejuízo do disposto no artigo 10.º, o prazo de retratação referido no n.º 1 do presente artigo expira após 14 dias ou, nos casos em que os Estados-Membros tiverem adotado regras nos termos do n.º 1-A do presente artigo, 30 dias a contar do:

▼B

- a) Dia da celebração do contrato, no caso dos contratos de prestação de serviços;
- b) Dia em que o consumidor ou um terceiro, com excepção do transportador, indicado pelo consumidor adquira a posse física dos bens, no caso dos contratos de compra e venda, ou:

▼B

- i) dia em que o consumidor ou um terceiro, com excepção do transportador, indicado pelo consumidor adquira a posse física do último bem, no caso de vários bens encomendados pelo consumidor numa única encomenda e entregues separadamente,
 - ii) dia em que o consumidor ou um terceiro, com excepção do transportador, indicado pelo consumidor adquira a posse física do último lote ou elemento, no caso da entrega de um bem que consista em diversos lotes ou elementos,
 - iii) dia em que o consumidor ou um terceiro por ele indicado, que não seja o transportador, adquira a posse física do primeiro bem, no caso dos contratos de entrega periódica de bens durante um determinado período:
- c) Dia da celebração do contrato, no caso dos contratos de fornecimento de água, gás ou electricidade, caso não sejam postos à venda em volume ou quantidade limitados, de aquecimento urbano ou de conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material.

3. Os Estados-Membros não devem proibir as partes contratantes de cumprir as respectivas obrigações contratuais durante o prazo de retractação. Contudo, no caso dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, os Estados-Membros podem manter a legislação nacional em vigor que proíba o profissional de exigir o pagamento ao consumidor durante um determinado período após a celebração do contrato.

*Artigo 10.º***Omissão de informação sobre o direito de retractação**

1. Se o profissional não tiver fornecido ao consumidor a informação relativa ao direito de retractação, nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alínea h), o prazo de retractação expira 12 meses após o termo do prazo de retractação inicial, determinado nos termos do artigo 9.º, n.º 2.

▼M2

2. Se o profissional tiver fornecido ao consumidor a informação prevista no n.º 1 do presente artigo no prazo de 12 meses a contar da data referida no artigo 9.º, n.º 2, o prazo de retractação expira 14 dias ou, nos casos em que os Estados-Membros tiverem adotado regras nos termos do artigo 9.º, n.º 1-A, 30 dias após o dia em que o consumidor recebeu a informação.

▼B*Artigo 11.º***Exercício do direito de retractação**

1. O consumidor comunica ao profissional a sua decisão de retractação do contrato antes do termo do prazo de retractação. Para o efeito, o consumidor pode:

- a) Utilizar o modelo de retractação previsto no anexo I, Parte B; ou
- b) Efectuar qualquer outra declaração inequívoca em que comunique a sua decisão de retractação do contrato.

▼B

Os Estados-Membros não devem impor quaisquer requisitos formais aplicáveis ao modelo de formulário de retractação para além dos indicados no anexo I, Parte B.

2. O consumidor exerce o seu direito dentro do prazo de retractação a que se referem os artigos 9.º, n.º 2, e 10.º se a comunicação referente ao exercício do direito de retractação for enviada pelo consumidor antes do termo desse prazo.

3. O profissional pode, para além das possibilidades referidas no n.º 1, dar ao consumidor a possibilidade de preencher e apresentar por via electrónica o modelo de formulário de retractação previsto no anexo I, Parte B, ou qualquer outra declaração inequívoca através do sítio Internet do profissional. Nesses casos, o profissional envia sem demora ao consumidor, num suporte duradouro, um aviso de recepção do pedido de retractação.

4. Cabe ao consumidor o ónus da prova do exercício do direito de retractação nos termos do presente artigo.

▼M3*Artigo 11.º-A***Exercício do direito de retratação de contratos à distância celebrados através de uma interface em linha**

1. No caso de contratos à distância celebrados através de uma interface em linha, o profissional assegura que o consumidor também possa exercer o direito de retratação do contrato utilizando uma função de retratação.

A função de retratação é identificada com a expressão «retrate-se do contrato aqui» ou uma formulação inequívoca correspondente, de forma facilmente legível. A função de retratação está permanentemente disponível durante todo o prazo de retratação. É apresentada de forma bem visível na interface em linha e facilmente acessível ao consumidor.

2. A função de retratação permite ao consumidor enviar uma declaração de retratação em linha para informar o profissional da sua decisão de retratação do contrato. Essa declaração de retratação em linha permite ao consumidor prestar ou confirmar facilmente as seguintes informações:

- a) O seu nome;
- b) Informações pormenorizadas que identifiquem o contrato do qual pretende retratar-se;
- c) Informações sobre a via eletrónica através da qual a confirmação da retratação será enviada ao consumidor.

3. Depois de o consumidor ter preenchido a declaração de retratação em linha nos termos do n.º 2, o profissional permite ao consumidor apresentá-la através de uma função de confirmação.

Essa função de confirmação é identificada de forma facilmente legível e só com a expressão “confirmar retratação” ou uma formulação inequívoca correspondente.

▼M3

4. Depois de o consumidor ativar a função de confirmação, o profissional envia-lhe, sem demora injustificada, um aviso de receção da retratação num suporte duradouro, com informações sobre o seu conteúdo e a data e hora do envio da mesma.

5. Considera-se que o consumidor exerceu o seu direito de retratação dentro do prazo de retratação aplicável se tiver apresentado a declaração de retratação em linha a que se refere o presente artigo antes do termo desse prazo.

▼B*Artigo 12.º***Efeitos da retractação**

O exercício do direito de retractação determina a extinção das obrigações das partes de:

- a) Executar o contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial; ou
- b) Celebrar o contrato à distância ou fora do estabelecimento comercial, nos casos em que tenha sido apresentada uma oferta pelo consumidor.

*Artigo 13.º***Obrigações do profissional em caso de retractação**

1. O profissional reembolsa todos os pagamentos recebidos do consumidor, incluindo, se aplicável, os custos de entrega, sem demora injustificada e, em qualquer caso, o mais tardar 14 dias a contar da data em que é informado da decisão do consumidor de se retractar do contrato, nos termos do artigo 11.º.

O profissional efectua o reembolso a que se refere o primeiro parágrafo, usando o mesmo meio de pagamento que o consumidor usou na transacção inicial, salvo acordo expresso em contrário pelo consumidor e na condição de o consumidor não incorrer em quaisquer custos como consequência desse reembolso.

2. Sem prejuízo do disposto no n.º 1, o profissional não é obrigado a reembolsar os custos adicionais de envio, se o consumidor tiver solicitado expressamente uma modalidade de envio diferente da modalidade padrão menos onerosa proposta pelo profissional.

3. Salvo se o profissional se tiver oferecido para recolher ele próprio os bens, no que toca aos contratos de compra e venda, o profissional pode reter o reembolso até ter recebido os bens de volta, ou até o consumidor ter apresentado prova do envio dos bens, consoante o que ocorrer primeiro.

▼M2

4. No que se refere aos dados pessoais do consumidor, o profissional deve cumprir as obrigações impostas pelo Regulamento (UE) 2016/679.

5. O profissional deve abster-se de utilizar quaisquer conteúdos, que não sejam dados pessoais, que tenham sido facultados ou criados pelo consumidor aquando da utilização dos conteúdos ou serviços digitais fornecidos pelo profissional, exceto se esses conteúdos:

- a) não tiverem qualquer utilidade fora do contexto dos conteúdos digitais ou dos serviços digitais fornecidos pelo profissional;
- b) disserem respeito apenas à atividade do consumidor aquando da utilização dos conteúdos digitais ou serviços digitais fornecidos pelo profissional;
- c) tiverem sido agregados a outros dados pelo profissional e não puderem ser desagregados, ou apenas o puderem ser com esforços desproporcionados; ou
- d) tiverem sido produzidos em conjunto pelo consumidor e por terceiros, e outros consumidores puderem continuar a usar esses conteúdos.

6. Salvo nas situações referidas no n.º 5, alínea a), alínea b) ou alínea c), o profissional deve, a pedido do consumidor, disponibilizar-lhe quaisquer conteúdos, que não sejam dados pessoais, facultados ou criados pelo consumidor aquando da utilização dos conteúdos digitais ou serviços digitais fornecidos pelo profissional.

7. O consumidor tem o direito de recuperar esses conteúdos digitais, a título gratuito e sem entraves por parte do profissional, num prazo razoável e num formato de dados de uso corrente e de leitura automática.

8. Em caso de retratação do contrato, o profissional pode impedir qualquer utilização posterior dos conteúdos digitais ou dos serviços digitais por parte do consumidor, em especial tornando-os inacessíveis ao consumidor ou desativando a sua conta de utilizador, sem prejuízo do disposto no n.º 6.

▼B*Artigo 14.º***Obrigações do consumidor em caso de retractação**

1. Salvo se o profissional se tiver oferecido para recolher ele próprio os bens, o consumidor devolve os bens ou entrega-os ao profissional, ou a uma pessoa autorizada pelo profissional a recebê-los, sem demora injustificada e o mais tardar 14 dias a contar do dia em que tiver informado o profissional da sua decisão de retractação do contrato, nos termos do artigo 11.º. Considera-se que o prazo é respeitado se o consumidor devolver os bens antes do termo do prazo de 14 dias.

O consumidor suporta apenas o custo directo da devolução dos bens, salvo se o profissional concordar em suportar o referido custo ou se o profissional não tiver informado o consumidor de que este último tem de suportar o custo.

▼B

No caso dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial em que os bens foram entregues ao domicílio do consumidor no momento da celebração do contrato, o profissional recolhe, a expensas suas, os bens se, pela sua natureza, estes não puderem ser devolvidos normalmente pelo correio.

2. O consumidor só é responsável pela depreciação dos bens que decorra de uma manipulação dos bens que exceda o necessário para verificar a natureza, as características e o funcionamento dos bens. O consumidor não é, em caso algum, responsável pela depreciação dos bens quando o profissional não o tiver informado do seu direito de retractação, nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alínea h).

▼M2

2-A. Em caso de retratação do contrato, o consumidor deve abster-se de utilizar os conteúdos digitais ou serviços digitais e de os colocar à disposição de terceiros.

▼B

3. Sempre que exercer o seu direito de retractação após ter apresentado um pedido nos termos do artigo 7.º, n.º 3, ou do artigo 8.º, n.º 8, o consumidor paga ao profissional um montante proporcional ao que foi fornecido até ao momento em que o consumidor comunicou ao profissional o exercício do direito de retractação, em relação ao conjunto das prestações previstas no contrato. O montante proporcional a pagar pelo consumidor ao profissional é calculado com base no preço total acordado no contrato. Se o preço total for excessivo, o montante proporcional é calculado com base no valor de mercado do que foi fornecido.

4. O consumidor não suporta quaisquer custos:

- a) Relativos à execução dos serviços ou ao fornecimento de água, gás ou electricidade, caso não sejam postos à venda em volume ou quantidade limitados, ou de aquecimento urbano, total ou parcialmente durante o prazo de retractação, se:
 - i) o profissional não tiver prestado informações, nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alíneas h) ou j), ou
 - ii) o consumidor não tiver solicitado expressamente o início do serviço durante o prazo de retractação, nos termos do artigo 7.º, n.º 3 e do artigo 8.º, n.º 8; ou
- b) Relativos ao fornecimento, na totalidade ou em parte, de conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material, se:

▼M2

- i) o consumidor não tiver dado o seu consentimento prévio para que a execução tenha início antes do fim do prazo de 14 ou de 30 dias referido no artigo 9.º,

▼B

- ii) o consumidor não tiver reconhecido que perde o seu direito de retractação ao dar o seu consentimento, ou
- iii) o profissional não tiver fornecido a confirmação, nos termos do artigo 7.º, n.º 2, ou do artigo 8.º, n.º 7.

5. À excepção do previsto no artigo 13.º, n.º 2, e no presente artigo, o consumidor não incorre em qualquer responsabilidade decorrente do exercício do direito de retractação.

▼B*Artigo 15.º***Efeitos do exercício do direito de retractação em contratos acessórios**

1. Sem prejuízo do artigo 15.º da Directiva 2008/48/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de Abril de 2008, relativa a contratos de crédito aos consumidores ⁽¹⁾, se o consumidor exercer o seu direito de retractação no âmbito de um contrato à distância ou de um contrato celebrado fora do estabelecimento comercial, nos termos dos artigos 9.º a 14.º da presente directiva, os contratos acessórios são automaticamente rescindidos, sem quaisquer custos para o consumidor, exceptuando o disposto no artigo 13.º, n.º 2 e no artigo 14.º da presente directiva.

2. Os Estados-Membros determinam as modalidades de rescisão deste tipo de contratos.

*Artigo 16.º***Excepções ao direito de retractação**

Os Estados-Membros não conferem o direito de retractação previsto nos artigos 9.º a 15.º relativamente aos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial no tocante:

▼M2

a) Aos contratos de prestação de serviços, após os serviços terem sido integralmente prestados e, se o contrato impuser ao consumidor a obrigação de pagar, apenas caso a execução já tenha sido iniciada com o prévio consentimento expresso do consumidor e com o reconhecimento de que perderá o seu direito de retratação logo que o contrato tiver sido integralmente executado pelo profissional;

▼B

- b) Ao fornecimento de bens ou à prestação de serviços cujo preço dependa de flutuações do mercado financeiro que o profissional não possa controlar e que possam ocorrer durante o prazo de retractação;
- c) Ao fornecimento de bens realizados segundo as especificações do consumidor ou claramente personalizados;
- d) Ao fornecimento de bens susceptíveis de se deteriorarem ou de ficarem rapidamente fora de prazo;
- e) Ao fornecimento de bens selados não susceptíveis de devolução por motivos de protecção da saúde ou de higiene quando abertos após a entrega;
- f) Ao fornecimento de bens que, após a entrega e pela sua natureza, fiquem inseparavelmente misturados com outros artigos;
- g) Ao fornecimento de bebidas alcoólicas cujo preço tenha sido acordado aquando da celebração do contrato de compra e venda, cuja entrega apenas possa ser feita após um período de 30 dias, e cujo valor real dependa de flutuações do mercado que não podem ser controladas pelo profissional;

⁽¹⁾ JO L 133 de 22.5.2008, p. 66.

▼B

- h) Aos contratos para os quais o consumidor tenha solicitado especificamente ao profissional que se desloque ao seu domicílio para efectuar reparações ou operações de manutenção. Se, por ocasião dessa deslocação, o profissional fornecer serviços para além dos especificamente solicitados pelo consumidor ou bens diferentes das peças de substituição imprescindíveis para efectuar a manutenção ou reparação, o direito de retractação deve aplicar-se a esses serviços ou bens adicionais;
- i) Ao fornecimento de gravações áudio ou vídeo seladas ou de programas informáticos selados a que tenha sido retirado o selo após a entrega;
- j) Ao fornecimento de um jornal, periódico ou revista, com excepção dos contratos de assinatura para o envio dessas publicações;
- k) Aos contratos celebrados em hasta pública;
- l) Ao fornecimento de alojamento, para fins não residenciais, transporte de bens, serviços de aluguer de automóveis, restauração ou serviços relacionados com actividades de lazer se o contrato prever uma data ou período de execução específicos;

▼M2

- m) Aos contratos de fornecimento de conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material se a execução tiver tido início e, se o contrato impuser ao consumidor a obrigação de pagar, caso:
 - i) o consumidor tenha dado previamente o seu consentimento expresso para que a execução tenha início durante o prazo de retratação,
 - ii) o consumidor tenha reconhecido que desse modo perde o seu direito de retratação, e
 - iii) o profissional tenha fornecido a confirmação, nos termos do artigo 7.º, n.º 2, ou do artigo 8.º, n.º 7.

Os Estados-Membros podem prever derrogações às exceções ao direito de retratação previstas no primeiro parágrafo, alíneas a), b), c) e e), quando se trate de contratos celebrados no quadro de visitas não solicitadas de um profissional a casa de um consumidor ou de excursões organizadas por um profissional tendo por objetivo ou efeito promover ou vender produtos aos consumidores, a fim de proteger os interesses legítimos dos consumidores quanto a práticas comerciais ou de *marketing* agressivas ou enganosas. Essas disposições devem ser proporcionadas, não discriminatórias e justificadas por motivos de defesa dos consumidores.

No caso de contratos de prestação de serviços que imponham ao consumidor a obrigação de pagar e em que o consumidor tenha solicitado especificamente ao profissional que se desloque ao seu domicílio para efectuar reparações, os Estados-Membros podem prever que o consumidor perde o direito de retratação depois de os serviços terem sido integralmente prestados, desde que a execução já tenha sido iniciada com o prévio consentimento expresso do consumidor.

▼M3

CAPÍTULO III-A

Regras relativas aos contratos de serviços financeiros celebrados à distância*Artigo 16.º-A***Requisitos de informação aplicáveis aos contratos à distância para serviços financeiros prestados a consumidores**

1. Em tempo útil e antes de o consumidor se encontrar vinculado por um contrato à distância, ou qualquer oferta correspondente, o profissional faculta ao consumidor, de forma clara e compreensível, as seguintes informações:

- a) A identidade e a atividade principal do profissional e, se aplicável, a identidade e a atividade principal do profissional por conta de quem atua;
- b) O endereço geográfico no qual o profissional está estabelecido, bem como o número de telefone e o endereço de correio eletrónico do profissional, ou informações pormenorizadas sobre quaisquer outros meios de comunicação fornecidos pelo profissional e, se aplicável, informações do profissional por conta de quem atua; todos esses meios de comunicação disponibilizados pelo profissional devem permitir que o consumidor possa contactá-lo rapidamente e com ele comunicar de modo eficaz e devem garantir que o consumidor possa conservar toda a correspondência escrita com o profissional num suporte duradouro;
- c) Informações de contacto pertinentes que permitam ao consumidor apresentar eventuais reclamações ao profissional e, se aplicável, ao profissional por conta de quem atua;
- d) Se o profissional estiver inscrito num registo comercial ou noutro registo público equivalente, o registo em que se encontra inscrito e o número de registo, ou uma forma de identificação equivalente nesse registo;
- e) Se a atividade do profissional estiver sujeita a um regime de autorização, o nome, o endereço, o sítio Web e quaisquer outras informações de contacto da autoridade de supervisão competente;
- f) Uma descrição das principais características do serviço financeiro;
- g) O preço total devido pelo consumidor ao profissional pelo serviço financeiro, incluindo o conjunto das comissões, encargos e despesas inerentes, bem como todos os impostos pagos através do profissional ou, quando não puder ser indicado um preço exato, a base de cálculo do preço que permita a sua verificação pelo consumidor;
- h) Se aplicável, informações sobre as consequências dos pagamentos em atraso ou em falta;
- i) Se aplicável, a informação de que o preço foi personalizado com base numa decisão automatizada;

▼M3

- j) Quando aplicável, uma indicação de que o serviço financeiro está relacionado com instrumentos que implicam riscos especiais relacionados com as suas características específicas ou com as operações a executar, ou cujo preço depende de flutuações dos mercados financeiros fora do controlo do profissional e uma indicação de que os resultados passados não são indicativos dos resultados futuros;
- k) Informação sobre a eventual existência de outros impostos e/ou custos que não sejam pagos através do profissional ou por ele faturados;
- l) Informações pormenorizadas sobre quaisquer limitações do período durante o qual as informações prestadas nos termos do presente número são válidas;
- m) Informações pormenorizadas sobre os modos de pagamento e de execução;
- n) Informações pormenorizadas sobre quaisquer custos adicionais para o consumidor decorrentes da utilização de meios de comunicação à distância, se esses custos adicionais forem faturados;
- o) Sempre que fatores ambientais ou sociais sejam integrados na estratégia de investimento do serviço financeiro, informações sobre quaisquer objetivos ambientais ou sociais visados pelo serviço financeiro;
- p) Informação sobre a existência ou não do direito de retratação e, quando este exista, informações sobre o período de retratação e sobre as condições de exercício desse direito, incluindo informações sobre o montante que pode ser exigido ao consumidor, bem como as consequências do não exercício desse direito;
- q) Duração mínima do contrato à distância, no caso de contratos de prestação de serviços financeiros de execução permanente ou periódica;
- r) Informação sobre os eventuais direitos das partes em matéria de resolução antecipada ou unilateral do contrato à distância por força dos seus próprios termos, incluindo as eventuais penalizações que o contrato imponha nesses casos;
- s) Instruções práticas e procedimentos para o exercício do direito de retratação em conformidade com o artigo 16.º-B, n.º 1, indicando, designadamente, o número de telefone e o endereço de correio eletrónico do profissional ou informações pormenorizadas sobre os meios de comunicação pertinentes para o envio da declaração de retratação e, para contratos de serviços financeiros celebrados por meio de uma interface em linha, informações sobre a existência e a localização da função de retratação, referida no artigo 11.º-A;
- t) Informações pormenorizadas sobre qualquer cláusula contratual que determine a legislação aplicável ao contrato à distância e/ou o tribunal competente;

▼ **M3**

- u) Indicação da língua ou línguas em que são comunicados os termos e condições do contrato, bem como as informações prévias a que se refere o presente artigo, bem como da língua ou línguas em que o profissional, com o acordo do consumidor, se compromete a comunicar com o consumidor durante a vigência do contrato à distância;
- v) Se aplicável, a indicação da possibilidade de acesso a um mecanismo extrajudicial de reclamação e recurso a que o profissional esteja sujeito e o modo de acesso ao mesmo;
- w) Indicação da existência de fundos de garantia ou de outros sistemas de indemnização, não abrangidos pelas Diretivas 2014/49/UE ⁽¹⁾ e 97/9/CE ⁽²⁾ do Parlamento Europeu e do Conselho.

2. Os Estados-Membros podem manter ou introduzir no seu direito nacional requisitos linguísticos em matéria das informações a que se refere o n.º 1, de forma a assegurar que essas informações sejam facilmente compreendidas pelos consumidores.

3. No caso das comunicações por voz, a identidade do profissional e o objetivo comercial da chamada por este iniciada são indicados inequivocamente no início de qualquer chamada com o consumidor. Se a chamada estiver a ser gravada ou puder sê-lo, o profissional informa igualmente o consumidor desse facto.

4. Em derrogação do n.º 1, no caso das comunicações por voz a que se refere o n.º 3, se o consumidor consentir explicitamente, o profissional pode prestar apenas as informações a que se referem as alíneas a), f), g), k) e p) do n.º 1, antes de o consumidor ficar vinculado pelo contrato à distância. Nesse caso, o profissional informa o consumidor da natureza e da disponibilidade das outras informações referidas no n.º 1. O profissional faculta essas outras informações exigidas pelo n.º 1 num suporte duradouro imediatamente após a celebração do contrato à distância.

5. Caso as informações referidas no n.º 1 sejam prestadas menos de um dia antes de o consumidor ficar vinculado pelo contrato à distância, os Estados-Membros exigem que o profissional envie ao consumidor um lembrete da possibilidade de retratação do contrato à distância e do procedimento a seguir para a retratação, em conformidade com o artigo 16.º-B. Esse lembrete é enviado ao consumidor, num suporte duradouro, entre um e sete dias após a celebração do contrato à distância.

6. As informações referidas no n.º 1 são prestadas ao consumidor num suporte duradouro e facilmente legíveis.

⁽¹⁾ Diretiva 2014/49/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de abril de 2014, relativa aos sistemas de garantia de depósitos (JO L 173 de 12.6.2014, p. 149).

⁽²⁾ Diretiva 97/9/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 3 de março de 1997, relativa aos sistemas de indemnização dos investidores (JO L 84 de 26.3.1997, p. 22).

▼M3

As informações referidas no n.º 1 são disponibilizadas, mediante pedido, num formato adequado e acessível aos consumidores com deficiência, incluindo os com deficiência visual.

7. Salvo no que diz respeito às informações referidas no n.º 1, alíneas a), f), g), k) e p), o profissional é autorizado a organizar as informações por níveis se estas forem prestadas por via eletrónica.

Caso as informações estejam organizadas por níveis, deverá ser possível ver, guardar e imprimir as informações referidas no n.º 1 como um único documento.

Nesses casos, o profissional assegura que todas as informações pré-contratuais referidas no n.º 1 sejam apresentadas ao consumidor antes da celebração do contrato à distância.

8. Incumbe ao profissional o ónus da prova relativamente à determinação de que os requisitos de informação previstos no presente artigo foram cumpridos.

9. Os Estados-Membros podem adotar ou manter disposições mais rigorosas relativas aos requisitos de informação pré-contratual, distintas das referidas no presente artigo, desde que essas disposições estejam em conformidade com o direito da União.

10. Caso outro ato da União que regule serviços financeiros específicos contenha regras sobre a informação a prestar ao consumidor antes da celebração do contrato, apenas as regras desse ato da União são aplicáveis a esses serviços financeiros específicos, independentemente do nível de pormenor dessas regras, salvo disposição em contrário prevista nesse ato.

Caso esse outro ato da União não contenha regras sobre a informação relativa ao direito de retratação, o profissional informa o consumidor da existência, ou não, de tal direito nos termos do n.º 1, alínea p).

Artigo 16.º-B

Direito de retratação de contratos à distância relativos a serviços financeiros

1. Os Estados-Membros garantem que o consumidor disponha de um prazo de 14 dias de calendário para exercer o direito de retratação de um contrato, sem penalização nem necessidade de indicar qualquer motivo. Este prazo é aumentado para 30 dias de calendário no caso de contratos à distância relativos a operações referentes a pensões individuais.

O prazo para o exercício do direito de retratação referido no primeiro parágrafo começa a correr a partir:

- a) Da data da celebração do contrato à distância; ou
- b) Da data de receção, pelo consumidor, dos termos e condições do contrato e das informações em conformidade com o artigo 16.º-A, se esta última data for posterior à data referida na alínea a) do presente parágrafo.

▼ **M3**

Se o consumidor não tiver recebido os termos e condições do contrato nem as informações em conformidade com o artigo 16.º-A, o prazo de retratação expira, em qualquer caso, 12 meses e 14 dias de calendário após a celebração do contrato à distância. Esta disposição não se aplica se o consumidor não tiver sido informado do seu direito de retratação, em conformidade com o artigo 16.º-A, n.º 1, alínea p).

2. O direito de retratação não é aplicável:

a) Aos serviços financeiros prestados a consumidores cujo preço dependa de flutuações do mercado financeiro, alheios ao controlo do profissional, que possam ocorrer durante o prazo de retratação, como os serviços relacionados com:

- operações cambiais,
- instrumentos do mercado monetário,
- valores mobiliários,
- unidades de participação em organismos de investimento coletivo,
- futuros sobre instrumentos financeiros, incluindo instrumentos equivalentes que deem origem a uma liquidação em dinheiro,
- contratos a prazo sobre taxas de juro,
- *swaps* de taxas de juro, de divisas ou de fluxos ligados a ações ou índices de ações (*equity swaps*),
- opções de compra ou de venda de qualquer dos instrumentos referidos na presente alínea, incluindo os instrumentos equivalentes que deem origem a uma liquidação em dinheiro. Esta categoria inclui, designadamente, as opções sobre divisas e sobre taxas de juro;

b) Às apólices de seguros de viagem e de bagagem ou apólices equivalentes de seguros a curto prazo, de duração inferior a um mês;

c) Aos contratos integralmente cumpridos por ambas as partes a pedido expresso do consumidor antes de este exercer o direito de retratação.

3. Considera-se que o consumidor exerceu o seu direito de retratação dentro do prazo de retratação referido n.º 1 se tiver enviado a comunicação relativa ao exercício do direito de retratação antes do termo desse prazo.

4. Se o profissional ou um terceiro prestar um serviço acessório relacionado com o contrato à distância relativo a um serviço financeiro, com base num acordo entre esse terceiro e o profissional, o consumidor não fica vinculado pelo contrato acessório se exercer o seu direito de retratação nos termos do presente artigo. O consumidor não incorre em custos por exercer o direito de retratação do contrato acessório.

▼ **M3**

5. O presente artigo não prejudica qualquer disposição de direito interno que preveja um prazo durante o qual a execução do contrato não pode ter início.

6. Caso outro ato da União que regule serviços financeiros específicos contenha regras sobre o direito de retratação, apenas as regras relativas ao direito de retratação desse ato da União são aplicáveis a esses serviços financeiros específicos, salvo disposição em contrário desse ato. Se esse outro ato da União conferir aos Estados-Membros o direito de optarem entre o direito de retratação e uma alternativa, como um período de reflexão, apenas as regras correspondentes desse ato da União são aplicáveis a esses serviços financeiros específicos, salvo disposição em contrário desse outro ato da União.

7. Em derrogação do presente artigo, os Estados-Membros podem optar, no que diz respeito ao direito de retratação ou a um período de reflexão, por aplicar em vez disso as disposições que se seguem aos serviços financeiros indicados:

- a) O artigo 14.º, n.º 6, da Diretiva 2014/17/UE do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽¹⁾ para os contratos de crédito excluídos do âmbito de aplicação dessa diretiva nos termos do artigo 3.º, n.º 2; e
- b) Os artigos 26.º e 27.º da Diretiva (UE) 2023/2225 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽²⁾ para os contratos de crédito excluídos do âmbito de aplicação dessa diretiva nos termos do artigo 2.º, n.º 2.

Artigo 16.º-C

Pagamento do serviço prestado antes do exercício do direito de retratação

1. Sempre que o consumidor exercer o direito de retratação que lhe é conferido pelo artigo 16.º-B, fica vinculado apenas ao pagamento do serviço efetivamente prestado pelo profissional no âmbito do contrato à distância. O consumidor paga esse serviço sem demora injustificada. Qualquer montante a pagar:

- a) Não pode exceder um montante proporcional à importância dos serviços já prestados relativamente ao conjunto das prestações previstas no contrato à distância;
- b) Nunca pode ser tal que possa ser interpretado como uma penalização.

⁽¹⁾ Diretiva 2014/17/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 4 de fevereiro de 2014, relativa aos contratos de crédito aos consumidores para imóveis de habitação e que altera as Diretivas 2008/48/CE e 2013/36/UE e o Regulamento (UE) n.º 1093/2010 (JO L 60 de 28.2.2014, p. 34).

⁽²⁾ Diretiva (UE) 2023/2225 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de outubro de 2023, sobre os contratos de crédito aos consumidores e que revoga a Diretiva 2008/48/CE (JO L, 2023/2225, 30.10.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj>).

▼ **M3**

2. Os Estados-Membros podem prever que não se possa exigir aos consumidores o pagamento de um qualquer montante por exercer o direito de retratação de um contrato de seguro.

3. O profissional não pode obrigar o consumidor a pagar um montante com base no n.º 1 do presente artigo, exceto se puder provar que o consumidor foi devidamente informado do montante a pagar, nos termos do artigo 16.º-A, n.º 1, alínea p). Todavia, o profissional não pode exigir esse pagamento se tiver dado início à execução do contrato antes do termo do prazo de retratação previsto no artigo 16.º-B, n.º 1, sem um pedido prévio do consumidor.

4. O profissional fica obrigado a restituir ao consumidor, o mais rapidamente possível, e o mais tardar no prazo de 30 dias de calendário a contar da data em que recebe a notificação da retratação, quaisquer quantias dele recebidas nos termos do contrato à distância, com exceção do montante referido no n.º 1.

5. O consumidor restitui ao profissional, o mais rapidamente possível, e o mais tardar no prazo de 30 dias de calendário a contar da data em que exerceu o direito de retratação do contrato, quaisquer quantias dele recebidas.

*Artigo 16.º-D***Explicações adequadas**

1. Os Estados-Membros asseguram que os profissionais forneçam explicações adequadas ao consumidor sobre os contratos de serviços financeiros propostos que permitam ao consumidor avaliar se o contrato proposto e os serviços acessórios se adaptam às suas necessidades e à sua situação financeira. Essas explicações são prestadas gratuitamente ao consumidor antes da celebração do contrato. As explicações incluem os seguintes elementos:

- a) A informação pré-contratual exigida;
- b) As características essenciais do contrato proposto, incluindo os eventuais serviços acessórios;
- c) Os efeitos específicos que o contrato proposto pode ter para o consumidor, incluindo, se for caso disso, as consequências da falta de pagamento ou de atrasos no pagamento por parte do consumidor.

2. Os Estados-Membros podem especificar a forma como são prestadas, bem como o âmbito das explicações a que se refere o n.º 1. Os Estados-Membros podem adaptar a forma e o âmbito às circunstâncias em que o serviço financeiro é proposto, à pessoa a quem é proposto e à natureza do serviço financeiro proposto.

▼M3

3. Os Estados-Membros asseguram que, caso o profissional utilize ferramentas em linha, o consumidor tenha o direito de solicitar e de obter a intervenção humana na fase pré-contratual e, em casos justificados após a celebração do contrato à distância, na mesma língua que a utilizada para a informação pré-contratual prestada nos termos do artigo 16.º-A, n.º 1.

4. Incumbe ao profissional o ónus da prova relativamente à determinação de que os requisitos de explicações adequadas estabelecidos no presente artigo foram cumpridos.

5. Caso outro ato da União que regule serviços financeiros específicos contenha regras sobre explicações adequadas a prestar ao consumidor, apenas as regras sobre explicações adequadas desse ato da União são aplicáveis a esses serviços financeiros específicos, salvo disposição em contrário desse ato da União.

*Artigo 16.º-E***Proteção adicional no que diz respeito às interfaces em linha**

1. Sem prejuízo da Diretiva 2005/29/CE e do Regulamento (UE) 2016/679, os Estados-Membros asseguram que os profissionais, ao celebrarem contratos de serviços financeiros à distância, não concebam, organizem nem operem as suas interfaces em linha, na aceção do artigo 3.º, alínea m), do Regulamento (UE) 2022/2065 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽¹⁾, de forma a induzir em erro ou manipular os consumidores que são destinatários do seu serviço ou distorcer ou prejudicar materialmente a sua capacidade de tomar decisões livres e informadas. Em especial, os Estados-Membros adotam medidas que, em conformidade com o direito da União, digam respeito pelo menos a uma das seguintes práticas dos profissionais:

- a) Dar maior destaque a determinadas escolhas quando pedem uma decisão aos consumidores destinatários do seu serviço;
- b) Solicitar reiteradamente que os consumidores que sejam destinatários do seu serviço façam uma opção que já tenha sido feita, nomeadamente através da exibição de janelas instantâneas que interfiram com a experiência do utilizador; ou
- c) Tornar o procedimento de cancelamento de um serviço mais difícil do que o procedimento de subscrição ao mesmo.

2. Os Estados-Membros podem adotar ou manter disposições mais rigorosas no que respeita aos requisitos aplicáveis aos profissionais estabelecidos no n.º 1, desde que essas disposições estejam em conformidade com o direito da União.

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



CAPÍTULO IV

OUTROS DIREITOS DOS CONSUMIDORES

*Artigo 17.º***Âmbito de aplicação**

1. Os artigos 18.º e 20.º aplicam-se aos contratos de compra e venda. Esses artigos não se aplicam aos contratos de fornecimento de água, gás ou electricidade, caso não sejam postos à venda em volume ou quantidade limitados, ou de aquecimento urbano e de conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material.

2. Os artigos 19.º, 21.º e 22.º aplicam-se aos contratos de compra e venda e prestação de serviços e aos contratos de fornecimento de água, gás, electricidade, aquecimento urbano ou conteúdos digitais.

*Artigo 18.º***Entrega**

1. Salvo acordo em contrário das partes sobre o momento da entrega, o profissional deve entregar os bens mediante transferência da sua posse física ou controlo ao consumidor, sem demora injustificada, e no prazo máximo de 30 dias a contar da celebração do contrato.

2. Sempre que o profissional não tiver cumprido a sua obrigação de entrega dos bens na data acordada com o consumidor ou dentro do prazo-limite fixado no n.º 1, o consumidor solicita-lhe que efectue a entrega num prazo adicional adequado às circunstâncias. Se o profissional não proceder à entrega dos bens dentro desse prazo adicional, o consumidor tem o direito de rescindir o contrato.

O primeiro parágrafo não é aplicável aos contratos de compra e venda em que o profissional tenha recusado entregar os bens, ou em que a entrega dentro do prazo de entrega acordado seja essencial atendendo a todas as circunstâncias que rodearam a celebração do contrato, ou em que o consumidor tenha informado o profissional, antes da celebração do contrato, de que a entrega dentro de um determinado prazo ou em determinada data é essencial. Nesses casos, se o profissional não entregar os bens na data acordada com o consumidor ou dentro do prazo-limite fixado no n.º 1, o consumidor tem o direito de rescindir o contrato imediatamente.

3. Após a rescisão do contrato, o profissional deve, sem demora injustificada, restituir todos os montantes pagos no âmbito do contrato.

4. Para além da rescisão do contrato nos termos do n.º 2, o consumidor pode recorrer a outras soluções previstas na legislação nacional.

*Artigo 19.º***Taxas pela utilização de meios de pagamento**

Os Estados-Membros devem proibir os profissionais de cobrar aos consumidores, em relação à utilização de certos meios de pagamento, taxas que ultrapassem o custo por si suportado para a utilização de tais meios de pagamento.

▼B*Artigo 20.º***Transferência do risco**

Nos contratos em que o profissional expede os bens ao consumidor, o risco de perda ou dano dos bens é transferido para o consumidor sempre que este ou um terceiro por ele indicado, que não seja o transportador, tenha adquirido a posse física dos bens. Todavia, após a entrega ao transportador, o risco é transferido para o consumidor, se o transportador tiver sido encarregado pelo consumidor de transportar os bens e se essa opção não tiver sido proposta pelo profissional, sem prejuízo dos direitos do consumidor em relação ao transportador.

*Artigo 21.º***Comunicação por telefone**

Os Estados-Membros garantem que, no caso de o profissional utilizar uma linha telefónica para ser contactado em relação ao contrato celebrado, o consumidor, ao contactar o profissional, não fique vinculado a pagar mais do que a tarifa de base.

O primeiro parágrafo aplica-se sem prejuízo do direito dos fornecedores de serviços de telecomunicações facturarem essas chamadas.

*Artigo 22.º***Pagamentos adicionais**

Antes de o consumidor ficar vinculado pelo contrato ou oferta, o profissional deve obter o consentimento expresso do consumidor para qualquer pagamento adicional à remuneração acordada relativamente à obrigação contratual principal do profissional. Se o profissional não tiver obtido o consentimento expresso do consumidor mas o tiver deduzido a partir de opções estabelecidas por defeito que o consumidor deva recusar para evitar o pagamento adicional, o consumidor tem direito ao reembolso do referido pagamento.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES GERAIS**▼M4***Artigo 22.º-A***Aviso harmonizado e rótulo harmonizado**

1. A fim de assegurar que os consumidores estejam bem informados e consigam facilmente compreender os seus direitos em toda a União, é utilizado um aviso harmonizado para prestar informações nos termos do artigo 5.º, n.º 1, alínea e), e do artigo 6.º, n.º 1, alínea l), e é utilizado um rótulo harmonizado para prestar informações nos termos do artigo 5.º, n.º 1, alínea e-A), e do artigo 6.º, n.º 1, alínea l-A).

2. Até 27 de setembro de 2025, a Comissão especifica, por meio de atos de execução, a configuração e o conteúdo do aviso harmonizado a que se refere o n.º 1.

▼M4

3. O aviso harmonizado contém os principais elementos da garantia legal de conformidade, incluindo a sua duração mínima de dois anos, conforme previsto na Diretiva (UE) 2019/771, e uma referência geral à possibilidade de a duração da garantia legal de conformidade poder ser mais longa ao abrigo do direito nacional.
4. Até 27 de setembro de 2025, a Comissão especifica, por meio de atos de execução, a configuração e o conteúdo do rótulo harmonizado a que se refere o n.º 1.
5. O aviso harmonizado e o rótulo harmonizado devem ser de fácil reconhecimento e compreensão pelos consumidores e fáceis de utilizar e reproduzir pelos profissionais.
6. Esses atos de execução são adotados nos termos do procedimento de exame a que se refere o artigo 27.º-A.

▼B*Artigo 23.º***Execução**

1. Os Estados-Membros asseguram a existência de meios adequados e eficazes para garantir o cumprimento do disposto na presente directiva.
2. Os meios referidos no n.º 1 incluem disposições que, nos termos da legislação nacional, permitam a um ou mais dos organismos a seguir indicados, tal como determinados por essa legislação, solicitar que os tribunais ou os organismos administrativos competentes se pronunciem para garantir a aplicação das disposições nacionais de transposição da presente directiva:
 - a) Organismos públicos ou seus representantes;
 - b) Organizações de consumidores com um interesse legítimo na defesa dos consumidores;
 - c) Organizações profissionais com um interesse legítimo em agir.

▼M2*Artigo 24.º***Sanções**

1. Os Estados-Membros estabelecem as regras relativas às sanções aplicáveis em caso de violação das disposições nacionais adotadas nos termos da presente directiva e tomam todas as medidas necessárias para assegurar a sua aplicação. As sanções previstas devem ser efetivas, proporcionadas e dissuasivas.
2. Os Estados-Membros asseguram que, na aplicação de uma sanção, são tidos em conta, sempre que for caso disso, os seguintes critérios não exaustivos e indicativos:
 - a) a natureza, gravidade, dimensão e duração da infração cometida;
 - b) as medidas eventualmente adotadas pelo profissional para atenuar ou reparar os danos causados aos consumidores;
 - c) as eventuais infrações cometidas anteriormente pelo profissional em causa;
 - d) os benefícios financeiros obtidos ou os prejuízos evitados pelo profissional em virtude da infração cometida, se os dados em causa estiverem disponíveis;

▼ M2

e) as sanções impostas ao profissional pela mesma infração noutros Estados-Membros, em situações transfronteiriças caso a informação sobre essas sanções esteja disponível através do mecanismo estabelecido pelo Regulamento (UE) 2017/2394 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽¹⁾;

f) qualquer outro fator agravante ou atenuante aplicável às circunstâncias do caso concreto.

3. Os Estados-Membros asseguram que, aquando da aplicação de sanções nos termos do artigo 21.º do Regulamento (UE) 2017/2394, essas sanções contemplam a possibilidade de aplicar coimas por meio de procedimentos administrativos ou de intentar uma ação judicial para aplicação de coimas, ou ambas, sendo o montante máximo dessas coimas de, pelo menos, 4% do volume de negócios anual do profissional no(s) Estado(s)-Membro(s) em causa.

4. Para os casos em que deva ser aplicada uma coima nos termos do n.º 3, mas em que não esteja disponível informação sobre o volume de negócios anual do profissional, os Estados-Membros introduzem a possibilidade de aplicar coimas cujo montante máximo deve ser de, pelo menos, dois milhões de euros.

5. Os Estados-Membros notificam a Comissão, até 28 de novembro de 2021, das regras e medidas a que se refere o n.º 1 e notificam-na, sem demora, de qualquer alteração ulterior das mesmas.

▼ M3

6. No que diz respeito às infrações às medidas adotadas nos termos das disposições referidas no artigo 3.º, n.º 1-B, aplicáveis aos contratos à distância para serviços financeiros prestados a consumidores, os Estados-Membros asseguram que, aquando da aplicação de sanções nos termos do artigo 21.º do Regulamento (UE) 2017/2394, essas sanções contemplam a possibilidade de aplicar coimas por meio de procedimentos administrativos ou de intentar uma ação judicial para aplicação de coimas, ou ambas.

▼ B*Artigo 25.º***Carácter imperativo da directiva**

Se a lei aplicável ao contrato for a lei de um Estado-Membro, os consumidores não podem renunciar aos direitos que lhes são conferidos pela transposição da presente directiva para a legislação nacional.

As cláusulas contratuais que, directa ou indirectamente, excluam ou limitem os direitos resultantes da presente directiva não vinculam o consumidor.

*Artigo 26.º***Informação**

Os Estados-Membros tomam as medidas adequadas para informar os consumidores e os profissionais das disposições nacionais de transposição da presente directiva e, sempre que adequado, incentivam os profissionais e titulares de códigos, na acepção do artigo 2.º, alínea g), da Directiva 2005/29/CE, a informar os consumidores dos seus códigos de conduta.

⁽¹⁾ Regulamento (UE) 2017/2394 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2017, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de proteção dos consumidores e que revoga o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 (JO L 345 de 27.12.2017, p. 1).

▼B*Artigo 27.º***Fornecimento não solicitado**

O consumidor está isento da obrigação de pagar qualquer contrapartida nos casos de fornecimento não solicitado de bens, água, gás, electricidade, aquecimento urbano ou conteúdos digitais ou de prestação não solicitada de serviços, proibidos nos termos do artigo 5.º, n.º 5 e do ponto 29 do anexo I da Directiva 2005/29/CE. A ausência de resposta do consumidor na sequência do fornecimento ou da prestação não solicitados não vale como consentimento.

▼M4*Artigo 27.º-A***Procedimento de comité**

1. A Comissão é assistida por um comité. Este comité é um comité na aceção do Regulamento (UE) n.º 182/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽¹⁾.
2. Caso se remeta para o presente número, aplica-se o artigo 5.º do Regulamento (UE) n.º 182/2011.

▼B*Artigo 28.º***Transposição**

1. Os Estados-Membros adoptam e publicam, até 13 de Dezembro de 2013, as disposições legislativas, regulamentares e administrativas necessárias para dar cumprimento à presente directiva. Os Estados-Membros comunicam imediatamente à Comissão o texto destas medidas sob a forma de documentos. A Comissão usa esses documentos para a elaboração do relatório referido no artigo 30.º.

Os Estados-Membros aplicam essas medidas a partir de 13 de Junho de 2014.

Quando os Estados-Membros adoptarem essas medidas, estas incluem uma referência à presente directiva ou são acompanhadas dessa referência aquando da sua publicação oficial. As modalidades dessa referência são estabelecidas pelos Estados-Membros.

2. As disposições da presente directiva aplicam-se aos contratos celebrados após 13 de Junho de 2014.

*Artigo 29.º***Dever de informação****▼M3**

1. Sempre que um Estado-Membro fizer uso de uma das opções regulamentares a que se referem o artigo 3.º, n.º 4, o artigo 6.º, n.º 7, o artigo 6.º, n.º 8, o artigo 7.º, n.º 4, o artigo 8.º, n.º 6, o artigo 9.º, n.ºs 1-A e 3, o artigo 16.º, n.º 2, o artigo 16.º, segundo e terceiro parágrafos, o artigo 16.º-A, n.ºs 2 e 9, o artigo 16.º-B, n.º 7, e o artigo 16.º-E, informa a Comissão desse facto até 19 de dezembro de 2025, assim como de quaisquer alterações efetuadas posteriormente.

⁽¹⁾ Regulamento (UE) n.º 182/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011, que estabelece as regras e os princípios gerais relativos aos mecanismos de controlo pelos Estados-Membros do exercício das competências de execução pela Comissão (JO L 55 de 28.2.2011, p. 13).

▼B

2. A Comissão assegura que a informação a que se refere o n.º 1 seja facilmente acessível aos consumidores e aos profissionais, nomeadamente num sítio Internet criado para o efeito.

3. A Comissão envia a informação a que se refere o n.º 1 aos restantes Estados-Membros e ao Parlamento Europeu. A Comissão consulta as partes interessadas sobre essa informação.

*Artigo 30.º***Relatórios pela Comissão e revisão**

Até 13 de Dezembro de 2016 a Comissão apresenta ao Parlamento Europeu e ao Conselho um relatório sobre a aplicação da presente directiva. Esse relatório deve incluir, em particular, uma avaliação das disposições da presente directiva relativas ao conteúdo digital, nomeadamente o direito de retractação. Deve ser acompanhado, se necessário, de propostas legislativas para a adaptação da presente directiva às evoluções no domínio dos direitos dos consumidores.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS*Artigo 31.º***Revogações**

A Directiva 85/577/CEE e a Directiva 97/7/CE, com as alterações introduzidas pela Directiva 2002/65/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de Setembro de 2002, relativa à comercialização à distância de serviços financeiros prestados a consumidores ⁽¹⁾ e pelas Directivas 2005/29/CE e 2007/64/CE, são revogadas com efeitos a partir de 13 de Junho de 2014.

As remissões para as directivas revogadas devem entender-se como sendo feitas para a presente directiva e devem ser lidas de acordo com o quadro de correspondência constante do anexo II.

*Artigo 32.º***Alteração à Directiva 93/13/CEE**

Na Directiva 93/13/CEE, é inserido o seguinte artigo:

«Artigo 8.º-A

1. Se um Estado-Membro adoptar disposições nos termos do artigo 8.º, ele informa a Comissão desse facto, bem como de modificações posteriores, em particular caso essas disposições:

- alarguem a avaliação do carácter abusivo a cláusulas contratuais negociadas individualmente ou à adequação do preço ou da remuneração, ou
- incluam listas de cláusulas contratuais consideradas abusivas.

2. A Comissão assegura que a informação a que se refere o n.º 1 seja facilmente acessível aos consumidores e aos profissionais, nomeadamente num sítio Internet criado para o efeito.

⁽¹⁾ JO L 271 de 9.10.2002, p. 16.

▼B

3. A Comissão envia a informação a que se refere o n.º 1 aos restantes Estados-Membros e ao Parlamento Europeu. A Comissão consulta as partes interessadas sobre essa informação.».

*Artigo 33.º***Alteração à Directiva 1999/44/CE**

Na Directiva 1999/44/CEE, é inserido o seguinte artigo:

*«Artigo 8.º-A***Requisitos relativos à prestação de informações**

1. Se, nos termos do artigo 8.º, n.º 2, um Estado-Membro adoptar disposições mais rigorosas em matéria de defesa dos consumidores do que as que constam do artigo 5.º, n.ºs 1 a 3, e do artigo 7.º, n.º 1, informa a Comissão desse facto, bem como de modificações posteriores.

2. A Comissão torna a informação a que se refere o n.º 1 facilmente acessível aos consumidores e aos profissionais, nomeadamente num sítio Internet criado para o efeito.

3. A Comissão envia a informação a que se refere o n.º 1 aos restantes Estados-Membros e ao Parlamento Europeu. A Comissão consulta as partes interessadas sobre essa informação.».

*Artigo 34.º***Entrada em vigor**

A presente directiva entra em vigor no vigésimo dia seguinte ao da sua publicação no *Jornal Oficial da União Europeia*.

*Artigo 35.º***Destinatários**

Os destinatários da presente directiva são os Estados-Membros.

▼B*ANEXO I***Informações referentes ao exercício do direito de retractação****A. Modelo de instruções de retractação****Direito de retractação**

Tem direito à retractação do presente contrato no prazo de 14 dias de calendário, sem necessidade de indicar qualquer motivo.

O prazo de retractação expira 14 dias a contar do dia seguinte ao dia [1].

▼M2

A fim de exercer o seu direito de retratação, tem de nos comunicar [2] a sua decisão de retratação do presente contrato por meio de uma declaração inequívoca (por exemplo, carta enviada pelo correio ou por correio eletrónico). Pode utilizar o modelo de formulário de retratação, mas tal não é obrigatório. [3]

▼B

Para que o prazo de retractação seja respeitado, basta que a sua comunicação referente ao exercício do direito de retractação seja enviada antes do termo do prazo de retractação.

Efeitos da retractação

Em caso de retractação do presente contrato, ser-lhe-ão reembolsados todos os pagamentos efectuados, incluindo os custos de entrega (com excepção de custos suplementares resultantes da sua escolha de uma modalidade de envio diferente da modalidade menos onerosa de envio normal por nós oferecida), sem demora injustificada e, em qualquer caso, o mais tardar 14 dias a contar da data em que formos informados da sua decisão de retractação do presente contrato. Efectuamos esses reembolsos usando o mesmo meio de pagamento que usou na transacção inicial, salvo acordo expresso em contrário da sua parte; em qualquer caso, não incorrerá em quaisquer custos como consequência de tal reembolso. [4]

[5]

[6]

Instruções de preenchimento:

[1] Inserir um dos seguinte textos entre aspas:

- a) No caso de um contrato de prestação de serviços ou de um contrato de fornecimento de água, de gás ou de electricidade, caso não sejam postos à venda em volume ou quantidade limitados, de aquecimento urbano ou de conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material: «da celebração do contrato.»;
- b) No caso de um contrato de compra e venda: «em que adquire ou um terceiro por si indicado, que não seja o transportador, adquire a posse física dos bens.»;
- c) No caso de um contrato em que o consumidor encomendou vários bens numa única encomenda e os bens são entregues separadamente: «em que adquire ou um terceiro por si indicado, que não seja o transportador, adquire a posse física do último bem.»;
- d) No caso de um contrato relativo à entrega de um bem constituído por vários lotes ou partes: «em que adquire ou um terceiro por si indicado, que não seja o transportador, adquire a posse física do último lote ou da última parte.»;
- e) No caso de um contrato de entrega periódica de bens durante um determinado período: «em que adquire ou um terceiro por si indicado, que não seja o transportador, adquire a posse física do primeiro bem.».

▼ M2

2. Inserir aqui o seu nome, endereço geográfico, número de telefone e endereço de correio eletrónico.

▼ M3

3. Se tiver a obrigação de assegurar uma função que permita ao consumidor exercer o direito de retratação do contrato celebrado em linha, inserir o seguinte: «Pode também exercer o seu direito de retratação em linha em [inserir endereço Internet ou outra explicação apropriada sobre onde se encontra a função de retratação]. Se utilizar esta funcionalidade em linha, enviar-lhe-emos, sem demora injustificada, um aviso de receção da retratação num suporte duradouro (por exemplo, por correio eletrónico), incluindo o respetivo conteúdo e a data e hora da sua apresentação.» Se der ao consumidor a possibilidade de preencher e apresentar por via eletrónica informação sobre a retratação do contrato através do seu sítio Internet, inserir o seguinte: «Dispõe também da possibilidade de preencher e apresentar por via eletrónica o modelo de formulário de retratação ou qualquer outra declaração inequívoca de retratação através do nosso sítio Internet [inserir endereço Internet]. Se fizer uso dessa possibilidade, enviar-lhe-emos sem demora, num suporte duradouro (por exemplo, por correio eletrónico), um aviso de receção do pedido de retratação.»

▼ B

4. No caso de um contrato de compra e venda em que não se tenha oferecido para recolher os bens em caso de retractação, inserir o seguinte: «Podemos reter o reembolso até termos recebido os bens devolvidos, ou até que apresente prova do envio dos bens, consoante o que ocorrer primeiro.»

5. No caso de o consumidor ter recebido bens no âmbito do contrato, inserir o seguinte:

a Inserir:

- «Recolhemos os bens.», ou
- «Deve devolver os bens ou entregar-no-los ou a ... [insira o nome da pessoa e o endereço geográfico, se for caso disso, da pessoa que autoriza a receber os bens], sem demora injustificada e o mais tardar 14 dias a contar do dia em que nos informar da retractação do contrato. Considera-se que o prazo é respeitado se devolver os bens antes do termo do prazo de 14 dias.»;

b Inserir:

- «Suportaremos os custos da devolução dos bens.»,
- «Terá de suportar os custos directos da devolução dos bens.»,
- Se, num contrato à distância, não se oferecer para suportar os custos da devolução dos bens e se estes, pela sua natureza, não puderem ser devolvidos normalmente pelo correio: «Terá de suportar os custos directos da devolução dos bens, ... EUR [inserir o montante].»; ou se o custo da devolução dos bens não puder ser razoavelmente calculado antecipadamente: «Terá de suportar os custos directos da devolução dos bens. Estes custos são estimados em aproximadamente ... EUR [inserir o montante] no máximo.», ou
- Se, num contrato celebrado fora do estabelecimento comercial, os bens, pela sua natureza, não puderem ser devolvidos normalmente pelo correio e tiverem sido entregues no domicílio do consumidor no momento da celebração do contrato: «Recolheremos os bens a expensas nossas.»;

- c «Só é responsável pela depreciação dos bens que decorra de uma manipulação que exceda o necessário para verificar a natureza, as características e o funcionamento dos bens.»

6. No caso de um contrato de prestação de serviços ou de um contrato de fornecimento de água, gás ou electricidade, caso não sejam postos à venda em volume ou quantidade limitados, ou de aquecimento urbano, inserir o

▼B

seguinte: «Se tiver solicitado que a prestação de serviços ou o fornecimento de água/gás/electricidade/aquecimento urbano [riscar o que não interessa] comece durante o prazo de retractação, pagar-nos-á um montante razoável proporcional ao que lhe foi fornecido até ao momento em que nos comunicou a sua retractação do presente contrato, em relação ao conjunto das prestações previstas no contrato.».

B. Modelo de formulário de retractação

(só deve preencher e devolver o presente formulário se quiser retractar-se do contrato)

— ► **M2** Para [o profissional deve inserir aqui o nome, o endereço geográfico e o endereço de correio eletrónico do profissional]: ◀

— Pela presente comunico/comunicamos (*) que me retracto/nos retractamos (*) do meu/nosso (*) contrato de compra e venda relativo ao seguinte bem/para a prestação do seguinte serviço (*)

— Solicitado em (*)/recebido em (*)

— Nome do(s) consumidor(es)

— Endereço do(s) consumidor(es)

— Assinatura do(s) consumidor(es) (só no caso de o presente formulário ser notificado em papel)

— Data

(*) Riscar o que não interessa.



ANEXO II

Quadro de correspondência

Directiva 85/577/CEE	Directiva 97/7/CE	Presente directiva
Artigo 1.º		Artigo 3.º, lido em conjugação com o artigo 2.º, n.ºs 8 e 9, e com o artigo 16.º, alínea h)
	Artigo 1.º	Artigo 1.º, lido em conjugação com o artigo 2.º, n.º 7
Artigo 2.º		Artigo 2.º, n.ºs 1 e 2
	Artigo 2.º, n.º 1	Artigo 2.º, n.º 7
	Artigo 2.º, n.º 2	Artigo 2.º, n.º 1
	Artigo 2.º, n.º 3	Artigo 2.º, n.º 2
	Artigo 2.º, n.º 4, primeiro período	Artigo 2.º, n.º 7
	Artigo 2.º, n.º 4, segundo período	—
	Artigo 2.º, n.º 5	—
Artigo 3.º, n.º 1		Artigo 3.º, n.º 4
Artigo 3.º, n.º 2, alínea a)		Artigo 3.º, n.º 3, alíneas e) e f)
Artigo 3.º, n.º 2, alínea b)		Artigo 3.º, n.º 3, alínea j)
Artigo 3.º, n.º 2, alínea c)		—
Artigo 3.º, n.º 2, alínea d)		Artigo 3.º, n.º 3, alínea d)
Artigo 3.º, n.º 2, alínea e)		Artigo 3.º, n.º 3, alínea d)
Artigo 3.º, n.º 3		—
	Artigo 3.º, n.º 1, primeiro travessão	Artigo 3.º, n.º 3, alínea d)
	Artigo 3.º, n.º 1, segundo travessão	Artigo 3.º, n.º 3, alínea l)
	Artigo 3.º, n.º 1, terceiro travessão	Artigo 3.º, n.º 3, alínea m)
	Artigo 3.º, n.º 1, quarto travessão	Artigo 3.º, n.º 3, alíneas e) e f)
	Artigo 3.º, n.º 1, quinto travessão	Artigo 6.º, n.º 3, e artigo 16.º, alínea k), lido em conjugação com o artigo 2.º, n.º 13
	Artigo 3.º, n.º 2, primeiro travessão	Artigo 3.º, n.º 3, alínea j)
	Artigo 3.º, n.º 2, segundo travessão	Artigo 3.º, n.º 3, alínea f) (para arrendamento de alojamentos para fins residenciais), alínea g) (para viagens organizadas), alínea h) (para contratos de utilização periódica de bens), alínea k) (para transporte de passageiros, com algumas excepções) e artigo 16.º, alínea l) (excepção relativamente ao direito de retractação)
Artigo 4.º, primeiro período		Artigo 6.º, n.º 1, alíneas b), c) e h) e artigo 7.º, n.ºs 1 e 2
Artigo 4.º, segundo período		Artigo 6.º, n.º 1, alínea a), e artigo 7.º, n.º 1

▼B

Directiva 85/577/CEE	Directiva 97/7/CE	Presente directiva
Artigo 4.º, terceiro período		Artigo 6.º, n.º 1
Artigo 4.º, quarto período		Artigo 10.º
	Artigo 4.º, n.º 1, alínea a)	Artigo 6.º, n.º 1, alíneas b) e c)
	Artigo 4.º, n.º 1, alínea b)	Artigo 6.º, n.º 1, alínea a)
	Artigo 4.º, n.º 1, alínea c)	Artigo 6.º, n.º 1, alínea e)
	Artigo 4.º, n.º 1, alínea d)	Artigo 6.º, n.º 1, alínea e)
	Artigo 4.º, n.º 1, alínea e)	Artigo 6.º, n.º 1, alínea g)
	Artigo 4.º, n.º 1, alínea f)	Artigo 6.º, n.º 1, alínea h)
	Artigo 4.º, n.º 1, alínea g)	Artigo 6.º, n.º 1, alínea f)
	Artigo 4.º, n.º 1, alínea h)	—
	Artigo 4.º, n.º 1, alínea i)	Artigo 6.º, n.º 1, alíneas o) e p)
	Artigo 4.º, n.º 2	Artigo 6.º, n.º 1, lido em conjugação com o artigo 8.º, n.ºs 1, 2 e 4
	Artigo 4.º, n.º 3	Artigo 8.º, n.º 5
	Artigo 5.º, n.º 1	Artigo 8.º, n.º 7
	Artigo 5.º, n.º 2	Artigo 3.º, n.º 3, alínea m)
	Artigo 6.º, n.º 1	Artigo 9.º, n.ºs 1 e 2, artigo 10.º, artigo 13, n.º 2, artigo 14.º
	Artigo 6.º, n.º 2	Artigo 13.º e artigo 14.º, n.º 1, segundo e terceiro parágrafos
	Artigo 6.º, n.º 3, primeiro travessão	Artigo 16.º, alínea a)
	Artigo 6.º, n.º 3, segundo travessão	Artigo 16.º, alínea b)
	Artigo 6.º, n.º 3, terceiro travessão	Artigo 16.º, alíneas c) e d)
	Artigo 6.º, n.º 3, quarto travessão	Artigo 16.º, alínea i)
	Artigo 6.º, n.º 3, quinto travessão	Artigo 16.º, alínea j)
	Artigo 6.º, n.º 3, sexto travessão	Artigo 3.º, n.º 3, alínea c)
	Artigo 6.º, n.º 4.º	Artigo 15.º
	Artigo 7.º, n.º 1	Artigo 18.º, n.º 1 (para contratos de compra e venda)
	Artigo 7.º, n.º 2	Artigo 18.º, n.ºs 2, 3 e 4.º
	Artigo 7.º, n.º 3	—
	Artigo 8.º	—
	Artigo 9.º	Artigo 27.º
	Artigo 10.º	— (ver, todavia, artigo 13.º da Directiva 2002/58/CE)
	Artigo 11.º, n.º 1	Artigo 23.º, n.º 1
	Artigo 11.º, n.º 2	Artigo 23.º, n.º 2
	Artigo 11.º, n.º 3, alínea a)	Artigo 6.º, n.º 9, para o ónus da prova relativo à informação pré-contratual; para o restante: —
	Artigo 11.º, n.º 3, alínea b)	Artigo 24.º, n.º 1
	Artigo 11.º, n.º 4	—



Directiva 85/577/CEE	Directiva 97/7/CE	Presente directiva
	Artigo 12.º, n.º 1	Artigo 25.º
	Artigo 12.º, n.º 2	—
	Artigo 13.º	Artigo 3.º, n.º 2
	Artigo 14.º	Artigo 4.º
	Artigo 15.º, n.º 1	Artigo 28.º, n.º 1
	Artigo 15.º, n.º 2	Artigo 28.º, n.º 1
	Artigo 15.º, n.º 3	Artigo 28.º, n.º 1
	Artigo 15.º, n.º 4	Artigo 30.º
	Artigo 16.º	Artigo 26.º
	Artigo 17.º	—
	Artigo 18.º	Artigo 34.º
	Artigo 19.º	Artigo 35.º
Artigo 5.º, n.º 1		Artigos 9.º e 11.º
Artigo 5.º, n.º 2		Artigo 12.º
Artigo 6.º		Artigo 25.º
Artigo 7.º		Artigos 13.º, 14.º e 15.º
Artigo 8.º		Artigo 4.º

Anexo do Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de Outubro de 2004, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor («regulamento relativo à cooperação no domínio da defesa do consumidor») ⁽¹⁾	Deve ser interpretado como uma referência à
N.ºs 2 e 11	Presente directiva

⁽¹⁾ JO L 364 de 9.12.2004, p. 1.