

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 **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
(Texto relevante para efeitos do EEE)
(JO L 136 de 22.5.2019, p. 1)

Retificada por:

► C1 Retificação, JO L 305 de 26.11.2019, p. 63 ((UE) 2019/770)



**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**

(Texto relevante para efeitos do EEE)

Artigo 1.º

Objeto e objetivo

A presente diretiva tem por objetivo contribuir para o bom funcionamento do mercado interno, garantindo simultaneamente um elevado nível de proteção dos consumidores, estabelecendo regras comuns quanto a certos requisitos relativos aos contratos entre profissionais e consumidores para o fornecimento de conteúdos ou serviços digitais, em especial regras quanto:

- à conformidade dos conteúdos ou serviços digitais com o contrato,
- aos meios de ressarcimento em caso dessa falta de conformidade ou de não fornecimento e as modalidades de exercício dos mencionados meios de ressarcimento, e
- ao fornecimento de conteúdos ou serviços digitais.

Artigo 2.º

Definições

Para efeitos da presente diretiva, entende-se por:

- 1) "Conteúdo digital": dados produzidos e fornecidos em formato digital;
- 2) "Serviço digital":
 - a) um serviço que permite ao consumidor criar, tratar, armazenar ou aceder a dados em formato digital, ou
 - b) um serviço que permite a partilha ou qualquer outra interação com os dados em formato digital carregados ou criados pelo consumidor ou por outros utilizadores desse serviço;
- 3) "Bens com elementos digitais": qualquer bem móvel tangível que incorpore um conteúdo ou serviço digital, ou que com este esteja interligado, de tal modo que a falta desse conteúdo ou serviço digital impeça os bens de desempenharem as suas funções;
- 4) "Integração": a interligação e incorporação de conteúdos ou serviços digitais com os diferentes componentes do ambiente digital do consumidor, por forma a que os conteúdos ou serviços digitais sejam utilizados de acordo com os requisitos de conformidade previstos na presente diretiva;

▼B

- 5) "Profissional": uma pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que atue, inclusivamente através de qualquer outra pessoa em seu nome ou por sua conta, para fins relacionados com a sua atividade comercial, empresarial, artesanal ou profissional, no que respeita aos contratos abrangidos pela presente diretiva;
- 6) "Consumidor": uma pessoa singular que, no que respeita aos contratos abrangidos pela presente diretiva, atue com fins que não se incluam no âmbito da atividade comercial, empresarial, artesanal ou profissional;
- 7) "Preço": o dinheiro ou uma representação digital do valor que é devido pelos conteúdos ou serviços digitais fornecidos;
- 8) "Dados pessoais", os dados pessoais na aceção do artigo 4.º, ponto 1, do Regulamento (UE) 2016/679;
- 9) "Ambiente digital": o equipamento informático, o *software* e qualquer ligação à rede utilizada pelo consumidor para aceder a conteúdos ou serviços digitais ou para os utilizar;
- 10) "Compatibilidade": a capacidade de os conteúdos ou serviços digitais funcionarem com *hardware* ou *software* com que os conteúdos ou serviços digitais do mesmo tipo são normalmente usados, sem necessidade de converter os conteúdos digitais ou os serviços digitais;
- 11) "Funcionalidade": a capacidade de os conteúdos ou serviços digitais desempenharem as suas funções tendo em conta a sua finalidade;
- 12) "Interoperabilidade": a capacidade de os conteúdos ou serviços digitais funcionarem com *hardware* ou *software* diferente do que os conteúdos ou serviços digitais do mesmo tipo normalmente utilizam;
- 13) "Suporte duradouro": qualquer instrumento que possibilite ao consumidor ou ao profissional armazenar informações que lhes sejam pessoalmente dirigidas, de uma forma que, no futuro, lhes permita aceder às mesmas, durante um período adaptado aos fins a que as informações se destinam e que possibilite a reprodução inalterada das informações armazenadas.

*Artigo 3.º***Âmbito de aplicação**

1. A presente diretiva é aplicável a qualquer contrato em que o profissional forneça ou se comprometa a fornecer conteúdos ou serviços digitais ao consumidor e o consumidor pague ou se comprometa a pagar o respetivo preço.

▼B

A presente diretiva é igualmente aplicável sempre que o profissional forneça ou se comprometa a fornecer conteúdos ou serviços digitais 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 fornecer os conteúdos ou serviços digitais em conformidade com a presente diretiva, ou para o profissional cumprir os requisitos legais a que está sujeito, não procedendo ao tratamento desses dados para quaisquer outros fins.

2. A presente diretiva é igualmente aplicável aos conteúdos ou serviços digitais desenvolvidos de acordo com as especificações do consumidor.

3. Com exceção dos artigos 5.º e 13.º, a presente diretiva é igualmente aplicável a qualquer suporte material utilizado exclusivamente como meio de disponibilização dos conteúdos digitais.

4. A presente diretiva não é aplicável aos conteúdos ou serviços digitais que estejam incorporados em bens ou com eles estejam interligados, na aceção do artigo 2.º, ponto 3, e sejam fornecidos com os bens nos termos de um contrato de compra e venda desses bens, independentemente de os conteúdos ou serviços digitais serem fornecidos pelo profissional ou por um terceiro. Em caso de dúvida sobre se o fornecimento de conteúdos ou serviços digitais incorporados ou interligados fazem parte do contrato de compra e venda, presume-se que os conteúdos ou os serviços digitais estão abrangidos pelo contrato de compra e venda.

5. A presente diretiva não é aplicável aos contratos relativos a:

- a) Uma prestação de serviços que não sejam serviços digitais, independentemente de os formatos ou meios digitais serem utilizados pelo profissional para oferecer, fornecer ou transmitir o serviço ao consumidor;
- b) Serviços de comunicações eletrónicas, tal como definidos no artigo 2.º, ponto 4, da Diretiva (UE) 2018/1972, com exceção dos serviços de comunicações interpessoais independentes do número, tal como definidos no artigo 2.º, ponto 7, dessa diretiva;
- c) Serviços de saúde, tal como definidos no artigo 3.º, alínea a), da Diretiva 2011/24/UE;
- d) Serviços de jogo a dinheiro, ou seja, serviços em que são feitas apostas com valor pecuniário em jogos de fortuna ou azar, incluindo os que envolvam alguma competência, como lotarias, jogos de casino, jogos de póquer e apostas, através de meios eletrónicos ou de qualquer outra tecnologia para facilitar a comunicação e a pedido individual do destinatário desses serviços;
- e) Serviços financeiros, tal como definidos no artigo 2.º, alínea b), da Diretiva 2002/65/CE;

▼C1

- f) *Software* oferecido pelo profissional no âmbito de uma licença livre e de fonte aberta, em que o consumidor não paga um preço e os dados pessoais fornecidos pelo consumidor são exclusivamente tratados pelo profissional para melhorar a segurança, a compatibilidade ou a interoperabilidade do *software* específico;

▼B

g) Fornecimento de conteúdos digitais nos casos em que os conteúdos digitais sejam disponibilizados ao público por outro meio que não a transmissão de sinal, no contexto de uma representação ou de um evento, como as projeções cinematográficas digitais;

h) Conteúdos digitais fornecidos em conformidade com a Diretiva 2003/98/CE do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽¹⁾ pelos organismos do setor público dos Estados-Membros.

6. Sem prejuízo do n.º 4 do presente artigo, se um único contrato entre o mesmo profissional e o mesmo consumidor incluir num pacote elementos do fornecimento de conteúdos ou serviços digitais e elementos do fornecimento de outros serviços ou bens, a presente diretiva apenas é aplicável aos elementos do contrato que dizem respeito aos conteúdos ou serviços digitais.

O artigo 19.º da presente diretiva não se aplica nos casos em que um pacote, na aceção da Diretiva (UE) 2018/1972, inclua elementos de um serviço de acesso à Internet, tal como definido no artigo 2.º, ponto 2, do Regulamento (UE) 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽²⁾, ou de um serviço de comunicações interpessoais com base em números, tal como definido no artigo 2.º, ponto 6, da Diretiva (UE) 2018/1972.

Sem prejuízo do artigo 107.º, n.º 2, da Diretiva (UE) 2018/1972, os efeitos que a rescisão de um elemento do contrato relativo ao pacote podem ter sobre os restantes elementos do contrato relativo ao pacote regem-se pelo direito nacional.

7. Sempre que as disposições da presente diretiva forem incompatíveis com as de outro ato da União que regule um setor ou matéria específicos, as disposições desse outro ato da União têm precedência sobre a presente diretiva.

8. O direito da União em matéria de proteção de dados pessoais é aplicável a todos os dados pessoais tratados no âmbito dos contratos mencionados no n.º 1.

Em particular, a presente diretiva não prejudica o Regulamento (UE) 2016/679 e a Diretiva 2002/58/CE. Em caso de conflito entre as disposições da presente diretiva e o direito da União em matéria de proteção de dados pessoais, prevalece este último.

9. A presente diretiva não prejudica o direito da União e o direito nacional em matéria de direitos de autor e direitos conexos, incluindo a Diretiva 2001/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽³⁾.

⁽¹⁾ Diretiva 2003/98/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de novembro de 2003, relativa à reutilização de informações do setor público (JO L 345 de 31.12.2003, p. 90).

⁽²⁾ Regulamento (UE) 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, que estabelece medidas respeitantes ao acesso à Internet aberta e às tarifas retalhistas aplicadas às comunicações intra-UE reguladas e que altera a Diretiva 2002/22/CE e o Regulamento (UE) n.º 531/2012 (JO L 310 de 26.11.2015, p. 1).

⁽³⁾ Diretiva 2001/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 22 de maio de 2001, relativa à harmonização de certos aspetos do direito de autor e dos direitos conexos na sociedade da informação (JO L 167 de 22.6.2001, p. 10).

▼B

10. A presente diretiva não afeta a faculdade de os Estados-Membros regularem questões do direito nacional geral dos contratos, tais como regras relativas à formação, à validade, à nulidade ou aos efeitos dos contratos, incluindo as consequências da rescisão de um contrato na medida em que estas não sejam reguladas pela presente diretiva, ou o direito a indemnização.

*Artigo 4.º***Nível de harmonização**

Os Estados-Membros não podem manter ou introduzir no seu direito nacional disposições divergentes das previstas na presente diretiva, nomeadamente disposições mais ou menos estritas, que tenham por objetivo garantir um nível diferente de proteção dos consumidores, salvo disposição em contrário na presente diretiva.

*Artigo 5.º***Fornecimento de conteúdos ou serviços digitais**

1. O profissional deve fornecer os conteúdos ou serviços digitais ao consumidor. Salvo acordo em contrário das partes, após a celebração do contrato o profissional fornece os conteúdos ou serviços digitais sem demora indevida.

2. O profissional cumpre a sua obrigação de fornecimento quando:

- a) Os conteúdos digitais ou quaisquer meios adequados para aceder aos conteúdos digitais ou para os descarregar são disponibilizados ou o acesso aos mesmos é facultado ao consumidor ou a uma instalação física ou virtual escolhida pelo consumidor para o efeito;
- b) O acesso ao serviço digital é facultado ao consumidor ou a uma instalação física ou virtual escolhida pelo consumidor para o efeito.

*Artigo 6.º***Conformidade dos conteúdos ou serviços digitais**

O profissional deve fornecer ao consumidor conteúdos ou serviços digitais que cumpram, consoante o caso, os requisitos dos artigos 7.º, 8.º e 9.º, sem prejuízo do artigo 10.º.

*Artigo 7.º***Requisitos subjetivos de conformidade**

A fim de se encontrarem em conformidade com o contrato, os conteúdos ou serviços digitais devem, em especial e sendo caso disso:

- a) Corresponder à descrição, à quantidade e à qualidade e ter a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características, tal como exigidas pelo contrato;

▼B

- b) Ser adequados a qualquer finalidade específica para a qual o consumidor os destine e que tenha sido comunicada ao profissional, o mais tardar no momento da celebração do contrato, e relativamente à qual o profissional tenha manifestado concordância;
- c) Ser fornecidos juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, e apoio ao cliente, tal como exigidos pelo contrato; e
- d) Ser atualizados, tal como estipulado no contrato.

*Artigo 8.º***Requisitos objetivos de conformidade**

1. Além de cumprirem os requisitos subjetivos de conformidade, os conteúdos ou serviços digitais devem:

- a) Ser adequados às utilizações a que os conteúdos ou serviços digitais do mesmo tipo normalmente se destinam, tendo em conta, sendo caso disso, o direito da União e o direito nacional em vigor, as normas técnicas ou, na falta de tais normas técnicas, os códigos de conduta específicos do setor que forem aplicáveis;
- b) Corresponder à quantidade e possuir as qualidades e as características de desempenho, inclusive no que respeita à funcionalidade, compatibilidade, acessibilidade, continuidade e segurança, que são habituais em conteúdos ou serviços digitais do mesmo tipo e que o consumidor possa razoavelmente esperar, dada a natureza do conteúdo ou serviço digital e tendo em conta qualquer declaração pública feita pelo profissional ou em nome deste, ou por outras pessoas em estádios anteriores da cadeia contratual, particularmente através de publicidade ou rotulagem, exceto se o profissional puder demonstrar que:
 - i) não tinha, nem podia razoavelmente ter, conhecimento da declaração pública em causa,
 - ii) no momento da celebração do contrato, a declaração pública em causa tinha sido corrigida de forma igual ou comparável à forma por que tinha sido feita, ou
 - iii) a decisão de adquirir os conteúdos ou serviços digitais não poderia ter sido influenciada pela declaração pública;
- c) Sendo caso disso, ser fornecidos juntamente com os acessórios e as instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber; e
- d) Estar em conformidade com quaisquer versões de teste ou pré-visualizações dos conteúdos ou serviços digitais disponibilizadas pelo profissional antes da celebração do contrato.

2. O profissional assegura que o consumidor seja informado sobre as atualizações e que estas lhe sejam fornecidas, incluindo atualizações de segurança, que sejam necessárias para manter os conteúdos ou serviços digitais em conformidade, durante o período em que:

▼B

a) Os conteúdos digitais ou os serviços digitais devem ser fornecidos nos termos do contrato, caso este estipule o fornecimento contínuo durante um determinado período; ou

b) O consumidor o pode razoavelmente esperar, dado o tipo e finalidade dos conteúdos ou serviços digitais e tendo em consideração as circunstâncias e natureza do contrato, caso o contrato estipule um único ato de fornecimento ou uma série de atos individuais de fornecimento.

3. Se o consumidor não proceder à instalação, num prazo razoável, das atualizações fornecidas pelo profissional nos termos do n.º 2, o profissional não é responsável por qualquer falta de conformidade resultante unicamente da falta de atualização em causa, desde que:

a) O profissional tenha informado o consumidor sobre a disponibilidade da atualização e as consequências da sua não instalação; e

b) A não instalação ou a instalação incorreta da atualização pelo consumidor não se tenha ficado a dever a deficiências nas instruções de instalação fornecidas pelo profissional.

4. Sempre que o contrato estipule um fornecimento contínuo de conteúdos ou serviços digitais durante um determinado período, os conteúdos ou serviços digitais devem estar em conformidade durante toda a duração desse período.

5. Não se verifica falta de conformidade na aceção do n.º 1 ou do n.º 2 se, no momento da celebração do contrato, o consumidor tiver sido especificamente informado de que uma característica particular dos conteúdos ou serviços digitais se desviava dos requisitos objetivos de conformidade estabelecidos no n.º 1 ou no n.º 2 e o consumidor tiver expressa e separadamente aceitado esse desvio aquando da celebração do contrato.

6. Salvo acordo em contrário das partes, os conteúdos ou serviços digitais devem ser fornecidos em conformidade com a versão mais recente dos conteúdos ou serviços digitais disponíveis no momento da celebração do contrato.

*Artigo 9.º***Integração incorreta dos conteúdos ou serviços digitais**

Qualquer falta de conformidade resultante da integração incorreta dos conteúdos ou serviços digitais no ambiente digital do consumidor é considerada uma falta de conformidade dos conteúdos ou serviços digitais se:

a) Os conteúdos ou serviços digitais tiverem sido integrados pelo profissional ou sob a sua responsabilidade; ou

b) Os conteúdos ou serviços digitais se destinarem a serem integrados pelo consumidor e a integração incorreta se ficar a dever a deficiências nas instruções de integração fornecidas pelo profissional.

▼B*Artigo 10.º***Direitos de terceiros**

Se uma restrição resultante de uma violação de quaisquer direitos de terceiros, em especial direitos de propriedade intelectual, impedir ou limitar a utilização dos conteúdos ou serviços digitais nos termos dos artigos 7.º e 8.º, os Estados-Membros asseguram que o consumidor tem direito aos meios de ressarcimento por falta de conformidade previstos no artigo 14.º, a menos que o direito nacional determine a nulidade ou a rescisão do contrato de fornecimento de conteúdos ou serviços digitais nesses casos.

*Artigo 11.º***Responsabilidade do profissional**

1. O profissional é responsável por qualquer não fornecimento dos conteúdos ou serviços digitais nos termos do artigo 5.º.

2. Caso um contrato estipule um único ato de fornecimento ou uma série de atos individuais de fornecimento, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade nos termos dos artigos 7.º, 8.º e 9.º que exista no momento do fornecimento, sem prejuízo do artigo 8.º, n.º 2, alínea b).

Se, ao abrigo do direito nacional, o profissional for apenas responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste dentro de um prazo após o fornecimento, esse prazo não pode ser inferior a dois anos a contar da data do fornecimento, sem prejuízo do artigo 8.º, n.º 2, alínea b).

Se, ao abrigo do direito nacional, os direitos previstos no artigo 14.º estiverem igualmente ou apenas sujeitos a um prazo de prescrição, os Estados-Membros asseguram que esse prazo de prescrição permite ao consumidor exercer os meios de ressarcimento previstos no artigo 14.º por qualquer falta de conformidade que exista no momento indicado no primeiro parágrafo e se manifeste no prazo indicado no segundo parágrafo.

3. Caso o contrato estipule o fornecimento contínuo durante um determinado período, o profissional é responsável pelas faltas de conformidade, nos termos dos artigos 7.º, 8.º e 9.º, que ocorram ou se manifestem no período durante o qual os conteúdos ou serviços digitais devam ser fornecidos nos termos do contrato.

Se, ao abrigo do direito nacional, os direitos previstos no artigo 14.º estiverem igualmente ou apenas sujeitos a um prazo de prescrição, os Estados-Membros asseguram que esse prazo de prescrição permita ao consumidor exercer os meios de ressarcimento previstos no artigo 14.º por qualquer falta de conformidade que ocorra ou se manifeste durante o prazo referido no primeiro parágrafo.

*Artigo 12.º***Ónus da prova**

1. O ónus da prova relativo à determinação do fornecimento dos conteúdos ou serviços digitais nos termos do artigo 5.º recai sobre o profissional.

▼B

2. Nos casos a que se refere o artigo 11.º, n.º 2, o ónus da prova relativo à determinação da conformidade dos conteúdos ou serviços digitais no momento do fornecimento recai sobre o profissional relativamente às faltas de conformidade que se manifestem no prazo de um ano a contar do momento em que os conteúdos ou serviços digitais foram fornecidos.

3. Nos casos a que se refere o artigo 11.º, n.º 3, o ónus da prova relativo à determinação da conformidade dos conteúdos ou serviços digitais durante o período em que, nos termos do contrato, os conteúdos ou serviços digitais devam ser fornecidos recai sobre o profissional relativamente às faltas de conformidade que se manifestem nesse período.

4. Os n.ºs 2 e 3 não se aplicam se o profissional demonstrar que o ambiente digital do consumidor não é compatível com os requisitos técnicos dos conteúdos ou serviços digitais e se o profissional tiver informado o consumidor desses requisitos de forma clara e compreensível antes da celebração do contrato.

5. O consumidor deve cooperar com o profissional, na medida do que for razoavelmente possível e necessário, com vista a determinar se a causa da falta de conformidade dos conteúdos ou serviços digitais no momento especificado no artigo 11.º, n.º 2 ou n.º 3, consoante aplicável, é imputável ao ambiente digital do consumidor. A obrigação de cooperação deve ser limitada aos meios tecnicamente disponíveis que forem menos intrusivos para o consumidor. Se este não cooperar e o profissional tiver informado o consumidor desses requisitos de forma clara e compreensível antes da celebração do contrato, o ónus da prova relativo à determinação da falta de conformidade no momento especificado no artigo 11.º, n.º 2 ou n.º 3, recai sobre o consumidor.

*Artigo 13.º***Meios de ressarcimento em caso de não fornecimento**

1. Sempre que o profissional não fornecer os conteúdos ou serviços digitais nos termos do artigo 5.º, o consumidor deve solicitar ao profissional o fornecimento dos conteúdos ou serviços digitais. Se o profissional não fornecer então os conteúdos ou serviços digitais sem demora indevida, ou num prazo adicional, expressamente convencionado entre as partes, o consumidor tem direito a rescindir o contrato.

2. O n.º 1 não se aplica, tendo o consumidor direito à rescisão imediata do contrato, se:

- a) O profissional tiver declarado, ou resultar claramente das circunstâncias, que não irá fornecer os conteúdos ou serviços digitais;
- b) O consumidor e o profissional tiverem acordado, ou resultar claramente das circunstâncias que rodearam a celebração do contrato, que um momento específico de fornecimento é essencial para o consumidor, e o profissional não fornecer os conteúdos ou serviços digitais até esse momento ou nesse momento.

▼B

3. Nos casos em que o consumidor rescinda o contrato nos termos do n.º 1 ou do n.º 2 do presente artigo, aplicam-se os artigos 15.º a 18.º em conformidade.

*Artigo 14.º***Meios de ressarcimento em caso de falta de conformidade**

1. Em caso de falta de conformidade, o consumidor tem direito a que os conteúdos ou serviços digitais sejam repostos em conformidade, a beneficiar de uma redução proporcional do preço ou a rescindir o contrato, nas condições estabelecidas no presente artigo.

2. O consumidor tem direito a que os conteúdos ou serviços digitais sejam repostos em conformidade, salvo se tal for impossível ou impuser ao profissional custos que sejam desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias do caso, incluindo:

- a) O valor que os conteúdos ou serviços digitais teriam se não se verificasse a falta de conformidade; e
- b) A importância da falta de conformidade.

3. O profissional deve repor os conteúdos ou serviços digitais em conformidade nos termos do n.º 2, num prazo razoável desde o momento em que o profissional tenha sido informado pelo consumidor da falta de conformidade, ►C1 a título gratuito e sem inconvenientes significativos para este último, ◀ tendo em conta a natureza dos conteúdos ou serviços digitais e a finalidade a que o consumidor os destinava.

▼C1

4. O consumidor tem direito a uma redução proporcional do preço nos termos do n.º 5 sempre que os conteúdos ou serviços digitais forem fornecidos em troca do pagamento de um preço, ou à rescisão do contrato nos termos do n.º 6, em qualquer dos seguintes casos:

▼B

- a) A solução de repor os conteúdos ou serviços digitais em conformidade é impossível ou desproporcionada, nos termos do n.º 2;
- b) O profissional não repôs os conteúdos ou serviços digitais em conformidade, nos termos do n.º 3;
- c) Verifica-se uma falta de conformidade apesar da tentativa do profissional de repor os conteúdos ou serviços digitais em conformidade;
- d) A falta de conformidade é de natureza tão grave que justifica a imediata redução do preço ou rescisão do contrato; ou
- e) O profissional declarou, ou resulta claramente das circunstâncias, que não irá repor os conteúdos ou serviços digitais em conformidade ►C1 num prazo razoável ou sem inconvenientes significativos para o consumidor. ◀

5. A redução do preço deve ser proporcional à diminuição do valor dos conteúdos ou serviços digitais fornecidos ao consumidor em relação ao valor que os mesmos teriam se estivessem em conformidade.

▼B

Se o contrato estipular que os conteúdos ou serviços digitais são fornecidos durante um determinado período em troca do pagamento de um preço, a redução no preço deve aplicar-se ao período durante o qual os conteúdos ou serviços digitais não estiveram em conformidade.

6. Se os conteúdos ou serviços digitais forem fornecidos em troca do pagamento de um preço, o consumidor tem direito a rescindir o contrato apenas se a falta de conformidade não for menor. O ónus da prova de que a falta de conformidade é menor recai sobre o profissional.

*Artigo 15.º***Exercício do direito de rescisão**

O consumidor exerce o direito de rescindir o contrato mediante declaração ao profissional em que comunique a decisão de pôr termo ao contrato.

*Artigo 16.º***Obrigações do profissional em caso de rescisão**

1. Em caso de rescisão do contrato, o profissional deve reembolsar o consumidor de todos os montantes pagos no âmbito do contrato.

No entanto, nos casos em que o contrato estipular o fornecimento de conteúdos ou serviços digitais em troca do pagamento de um preço e durante um determinado período, e os conteúdos ou serviços digitais tiverem estado em conformidade durante um período anterior à rescisão do contrato, o profissional deve reembolsar o consumidor apenas da parte proporcional do preço pago correspondente ao período durante o qual os conteúdos ou serviços digitais não estiveram em conformidade, bem como a eventual parte do preço pago antecipadamente pelo consumidor relativa ao período remanescente do contrato caso este não tivesse cessado.

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

3. 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 ou serviços digitais fornecidos pelo profissional;
- b) Disserem apenas respeito à atividade do consumidor aquando da utilização dos conteúdos 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.

▼B

4. Salvo nas situações referidas no n.º 3, 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 ou serviços digitais fornecidos pelo profissional.

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.

5. O profissional pode impedir qualquer utilização posterior dos conteúdos ou serviços digitais pelo consumidor, em especial tornando-os inacessíveis ao consumidor ou desativando a sua conta de utilizador, sem prejuízo do n.º 4.

*Artigo 17.º***Obrigações do consumidor em caso de rescisão**

1. Após a rescisão do contrato, o consumidor deve abster-se de utilizar os conteúdos ou serviços digitais e de colocá-los à disposição de terceiros.

2. Sempre que os conteúdos digitais tiverem sido fornecidos num suporte material, o consumidor deve, a pedido e a expensas do profissional, devolver sem demora indevida o suporte material ao profissional. Se o profissional decidir pedir a devolução do suporte material, esse pedido é efetuado no prazo de 14 dias a contar da data em que foi informado da decisão do consumidor de rescindir o contrato.

3. O consumidor não é obrigado a pagar por qualquer utilização dos conteúdos ou serviços digitais no período anterior à rescisão do contrato durante o qual os conteúdos ou serviços digitais não estiveram em conformidade.

*Artigo 18.º***Prazos e modalidades de reembolso pelo profissional**

1. Qualquer reembolso a efetuar pelo profissional ao consumidor nos termos do artigo 14.º, n.ºs 4 e 5, ou do artigo 16.º, n.º 1, em razão de uma redução do preço ou da rescisão do contrato, deve ser efetuado sem demora indevida e, em qualquer caso, no prazo de 14 dias a contar da data em que o profissional for informado da decisão do consumidor de invocar o seu direito a uma redução do preço ou a pôr termo ao contrato.

2. O profissional efetua o reembolso utilizando o mesmo meio de pagamento utilizado pelo consumidor para o pagamento dos conteúdos ou serviços digitais, salvo acordo expresse em contrário do consumidor e na condição de este não incorrer em quaisquer encargos em consequência desse reembolso.

3. O profissional não pode impor ao consumidor qualquer encargo referente ao reembolso.

▼B*Artigo 19.º***Alterações aos conteúdos ou serviços digitais**

1. Sempre que o contrato estipular que os conteúdos ou serviços digitais devem ser fornecidos ou disponibilizados ao consumidor durante um determinado período, o profissional pode alterar os conteúdos ou serviços digitais para além do necessário para manter os conteúdos ou serviços digitais em conformidade com os artigos 7.º e 8.º, se estiverem reunidas as seguintes condições:

- a) O contrato permitir e estipular uma razão válida para tal alteração;
- b) Tal alteração for feita sem custos adicionais para o consumidor;
- c) O consumidor for notificado de forma clara e compreensível da alteração; e
- d) Nos casos referidos no n.º 2, o consumidor for informado com antecedência razoável, num suporte duradouro, das características e do momento das alterações, e do seu direito de rescisão do contrato nos termos do n.º 2, ou da possibilidade de manter os conteúdos ou serviços digitais inalterados nos termos do n.º 4.

2. O consumidor tem direito a rescindir o contrato caso a alteração tenha um impacto negativo no acesso ou na utilização dos conteúdos ou serviços digitais pelo consumidor, a menos que tal impacto seja apenas menor. Neste caso, o consumidor tem direito a rescindir o contrato, a título gratuito, no prazo de 30 dias a contar da data de receção da notificação ou do momento em que os conteúdos ou serviços digitais foram alterados pelo profissional, consoante a data que for posterior.

3. Se o consumidor rescindir o contrato nos termos do n.º 2 do presente artigo, os artigos 15.º a 18.º aplicam-se em conformidade.

4. Os n.ºs 2 e 3 do presente artigo não se aplicam se o profissional tiver permitido ao consumidor manter inalterados sem custos adicionais os conteúdos ou serviços digitais, e os mesmos permanecerem em conformidade.

*Artigo 20.º***Direito de regresso**

Caso o profissional seja responsável perante o consumidor pelo não fornecimento dos conteúdos ou serviços digitais ou por uma falta de conformidade resultante de um ato ou omissão de uma pessoa em estádios anteriores da cadeia contratual, o profissional deve beneficiar do direito a agir contra a pessoa ou pessoas responsáveis na cadeia de transações comerciais. A pessoa contra a qual o profissional pode exercer o direito de regresso, bem como as ações pertinentes e condições de exercício, são determinadas pelo direito nacional.

▼B*Artigo 21.º***Aplicação**

1. Os Estados-Membros asseguram a existência de meios adequados e eficazes para garantir o cumprimento do disposto na presente diretiva.

2. Os meios referidos no n.º 1 incluem disposições que, nos termos do direito nacional, permitem a um ou mais dos organismos a seguir indicados, tal como determinado por esse direito, solicitar que os tribunais ou as entidades administrativas competentes se pronunciem para garantir a aplicação das disposições nacionais de transposição da presente diretiva:

- a) Entidades públicas ou seus representantes;
- b) Organizações de consumidores com um interesse legítimo na defesa dos consumidores;
- c) Organizações profissionais com um interesse legítimo em agir;
- d) Organismos, organizações ou associações sem fins lucrativos, que operem no domínio da proteção dos direitos e liberdades dos titulares de dados, tal como definido no artigo 80.º do Regulamento (UE) 2016/679.

*Artigo 22.º***Caráter imperativo**

1. Salvo disposição em contrário na presente diretiva, qualquer cláusula contratual que, em detrimento do consumidor, exclua a aplicação das disposições nacionais que transpõem a presente diretiva, constitua uma derrogação dessas disposições ou altere os efeitos destas antes de o profissional ser alertado pelo consumidor para o não fornecimento ou a falta de conformidade, ou antes de o consumidor ser alertado pelo profissional para a alteração dos conteúdos ou serviços digitais nos termos do artigo 19.º, não é vinculativa para o consumidor.

2. A presente diretiva não impede o profissional de propor ao consumidor disposições contratuais que vão além da proteção nela prevista.

*Artigo 23.º***Alteração do Regulamento (UE) 2017/2394 e da Diretiva 2009/22/CE**

1. Ao anexo do Regulamento (UE) 2017/2394, é aditado o seguinte ponto:

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

▼B

2. Ao anexo I da Diretiva 2009/22/CE, é aditado o seguinte ponto:

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

*Artigo 24.º***Transposição**

1. Até 1 de julho de 2021, os Estados-Membros adotam e publicam as disposições necessárias para dar cumprimento à presente diretiva. Do facto informam imediatamente a Comissão.

Os Estados-Membros aplicam essas disposições a partir de 1 de janeiro de 2022.

As disposições adotadas pelos Estados-Membros fazem referência à presente diretiva ou são acompanhadas dessa referência aquando da sua publicação oficial. Os Estados-Membros estabelecem o modo como é feita a referência.

Os Estados-Membros comunicam à Comissão o texto das disposições de direito interno que adotarem no domínio regulado pela presente diretiva.

2. As disposições da presente diretiva são aplicáveis ao fornecimento de conteúdos ou serviços digitais que ocorra a partir de 1 de janeiro de 2022, com exceção dos artigos 19.º e 20.º da presente diretiva, que se aplicam apenas aos contratos celebrados a partir dessa data.

*Artigo 25.º***Reexame**

Até 12 de junho de 2024, a Comissão procede ao reexame da aplicação da presente diretiva e apresenta um relatório ao Parlamento Europeu, ao Conselho e ao Comité Económico e Social Europeu. O relatório deve examinar, nomeadamente, a harmonização das regras aplicáveis aos contratos de fornecimento de conteúdos ou serviços digitais não abrangidos pela presente diretiva, incluindo os conteúdos ou serviços digitais fornecidos a troco de publicidade.

*Artigo 26.º***Entrada em vigor**

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

*Artigo 27.º***Destinatários**

Os destinatários da presente diretiva são os Estados-Membros.