



2023/2673

28.11.2023

**DIRETIVA (UE) 2023/2673 DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO**

**de 22 de novembro de 2023**

**que altera a Diretiva 2011/83/UE no que respeita aos contratos de serviços financeiros celebrados à distância e que revoga a Diretiva 2002/65/CE**

**(Texto relevante para efeitos do EEE)**

O PARLAMENTO EUROPEU E O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia, nomeadamente o artigo 114.º,

Tendo em conta a proposta da Comissão Europeia,

Após transmissão do projeto de ato legislativo aos parlamentos nacionais,

Após consulta ao Banco Central Europeu,

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social Europeu <sup>(1)</sup>,

Deliberando de acordo com o processo legislativo ordinário <sup>(2)</sup>,

Considerando o seguinte:

- (1) A Diretiva 2002/65/CE do Parlamento Europeu e do Conselho <sup>(3)</sup> prevê regras a nível da União relativas à comercialização à distância de serviços financeiros prestados a consumidores. Ao mesmo tempo, a Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho <sup>(4)</sup> prevê, nomeadamente, regras aplicáveis aos contratos à distância relativos à venda de bens e à prestação de serviços celebrados entre um profissional e um consumidor.
- (2) O artigo 169.º, n.º 1 e n.º 2, alínea a), do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE) dispõe que a União contribuirá para a realização de um nível elevado de defesa dos consumidores, através de medidas adotadas em aplicação do artigo 114.º. O artigo 38.º da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia (a «Carta») dispõe que as políticas da União devem assegurar um elevado nível de defesa dos consumidores.
- (3) No âmbito do mercado interno, a fim de salvaguardar a liberdade de escolha, é necessário um elevado grau de defesa dos consumidores no domínio dos contratos de serviços financeiros celebrados à distância, a fim de reforçar a confiança dos consumidores na venda à distância.
- (4) A melhor forma de assegurar o mesmo nível elevado de defesa dos consumidores em todo o mercado interno é através de uma harmonização plena. A harmonização plena é necessária para garantir que todos os consumidores da União beneficiem de um nível elevado e equivalente de defesa dos seus interesses e para criar um mercado interno que funcione de forma harmoniosa. Por conseguinte, os Estados-Membros não podem ser autorizados a manter ou introduzir outras disposições na sua legislação nacional para além das previstas na presente diretiva, no que diz respeito aos aspetos por esta regulados, salvo disposição em contrário da presente diretiva. Na ausência dessas disposições harmonizadas, os Estados-Membros deverão ter a liberdade de manter ou introduzir disposições no respetivo direito interno.

<sup>(1)</sup> JO C 486 de 21.12.2022, p. 139.

<sup>(2)</sup> Posição do Parlamento Europeu de 5 de outubro de 2023. (ainda não publicada no Jornal Oficial) e decisão do Conselho de 23 de outubro de 2023.

<sup>(3)</sup> Diretiva 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 e que altera as Diretivas 90/619/CEE do Conselho, 97/7/CE e 98/27/CE (JO L 271 de 9.10.2002, p. 16).

<sup>(4)</sup> Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores, que altera a Diretiva 93/13/CEE do Conselho e a Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e que revoga a Diretiva 85/577/CEE do Conselho e a Diretiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho (JO L 304 de 22.11.2011, p. 64).

- (5) A Diretiva 2002/65/CE foi objeto de várias revisões. Essas revisões revelaram que a introdução progressiva de legislação da União aplicável a sectores específicos conduziu a sobreposições significativas dessa legislação com a Diretiva 2002/65/CE e que a digitalização exacerbou alguns aspetos que não são plenamente tidos em conta na referida diretiva.
- (6) A digitalização contribuiu para evoluções dos mercados não previstas no momento da adoção da Diretiva 2002/65/CE. Com efeito, a rápida evolução tecnológica ocorrida desde então acarretou alterações significativas ao mercado dos serviços financeiros. Embora tenham sido adotados muitos atos jurídicos sectoriais a nível da União, os serviços financeiros oferecidos aos consumidores evoluíram e diversificaram-se consideravelmente. Surgiram novos produtos, em especial no ambiente em linha, e a sua utilização continua a aumentar, muitas vezes de forma rápida e imprevista. A este respeito, a aplicação horizontal da Diretiva 2002/65/CE continua a ser pertinente. A aplicação dessa diretiva aos serviços financeiros prestados a consumidores não regulados por legislação sectorial da União teve por efeito que um conjunto de regras harmonizadas é aplicável em benefício dos consumidores e dos profissionais. Essa «rede de segurança» contribui para assegurar um elevado nível de defesa dos consumidores, garantindo simultaneamente condições de concorrência equitativas entre os profissionais.
- (7) A fim de responder ao facto de a introdução progressiva de legislação sectorial da União ter conduzido a sobreposições significativas dessa legislação com a Diretiva 2002/65/CE e de a digitalização ter exacerbado alguns aspetos que não são plenamente tidos em conta nessa diretiva, nomeadamente a forma como a informação deverá ser prestada e o momento em que deverá ser prestada ao consumidor, é necessário rever as regras aplicáveis aos contratos de serviços financeiros celebrados à distância entre um consumidor e um profissional, garantindo ao mesmo tempo a aplicação da «rede de segurança» para serviços financeiros que não estejam abrangidos por legislação sectorial da União ou excluídos do âmbito de aplicação dos atos da União que regulam serviços financeiros específicos.
- (8) A fim de assegurar um nível coerente de defesa dos consumidores em toda a União e evitar divergências que impeçam a celebração de contratos de serviços financeiros no mercado interno, são necessárias regras que proporcionem segurança jurídica e transparência aos profissionais, incluindo as micro, pequenas e médias empresas, e que proporcionem aos consumidores em todos os Estados-Membros direitos e obrigações juridicamente vinculativos. Os Estados-Membros são incentivados a ter em conta as necessidades específicas das micro, pequenas e médias empresas na aplicação das regras que transpõem a presente diretiva. Dever-se-á entender a noção de micro, pequenas e médias empresas na aceção do artigo 2.º do anexo da Recomendação 2003/361/CE da Comissão <sup>(9)</sup>.
- (9) A Diretiva 2011/83/UE, à semelhança da Diretiva 2002/65/CE, prevê um direito a informação pré-contratual e um direito de retratação para determinados contratos de consumo celebrados à distância. A complementaridade entre essas diretivas é, no entanto, limitada, uma vez que a Diretiva 2011/83/UE não abrange os serviços financeiros definidos nessa diretiva como serviços de natureza bancária, de crédito, de seguros, de pensão individual, de investimento ou de pagamento. Neste contexto, uma conta poupança-habituação e um contrato de crédito aos consumidores deverão ser considerados serviços financeiros. A venda de bens como metais preciosos, diamantes, vinho ou uísque não deverá ser considerada, em si, um serviço financeiro.
- (10) O alargamento do âmbito de aplicação da Diretiva 2011/83/UE de modo a abranger os contratos de serviços financeiros celebrados à distância deverá assegurar a necessária complementaridade. No entanto, devido à natureza específica dos serviços financeiros prestados a consumidores, em especial devido à sua complexidade, não se afigura adequado que todas as disposições da Diretiva 2011/83/UE sejam aplicáveis aos contratos de serviços financeiros celebrados à distância. O aditamento à Diretiva 2011/83/UE de um capítulo específico com regras aplicáveis apenas aos contratos de serviços financeiros celebrados à distância permitirá garantir a clareza e a segurança jurídica necessárias.
- (11) Contratos de serviços financeiros celebrados de outra forma que não à distância não são abrangidos pela presente diretiva. Por conseguinte, os Estados-Membros podem determinar, em conformidade com o direito da União, as regras aplicáveis a tais contratos, nomeadamente através da aplicação dos requisitos estabelecidos na presente diretiva aos contratos não incluídos no seu âmbito de aplicação.

<sup>(9)</sup> Recomendação 2003/361/CE da Comissão, de 6 de maio de 2003, relativa à definição de micro, pequenas e médias empresas (JO L 124 de 20.5.2003, p. 36).

- (12) Embora nem todas as disposições da Diretiva 2011/83/UE devam aplicar-se aos contratos de serviços financeiros celebrados à distância em virtude da natureza específica desses serviços, algumas disposições da Diretiva 2011/83/UE, como definições pertinentes e as regras relativas a pagamentos adicionais, à execução, à prestação não solicitada e à prestação de informações, deverão também aplicar-se aos contratos de serviços financeiros celebrados à distância. A aplicação destas disposições assegura a complementaridade entre os diferentes tipos de contratos celebrados à distância.
- (13) No que diz respeito às sanções, os Estados-Membros deverão prever as regras relativas às sanções aplicáveis em caso de violação das disposições das respetivas legislações nacionais adotadas nos termos da presente diretiva e tomar todas as medidas necessárias para garantir a sua aplicação. As sanções previstas deverão ser efetivas, proporcionadas e dissuasivas, em conformidade com o artigo 24.º, n.º 1, da Diretiva 2011/83/UE. A presente diretiva deverá também incluir disposições específicas relativas à imposição de sanções em conformidade com o artigo 21.º do Regulamento (UE) 2017/2394 do Parlamento Europeu e do Conselho <sup>(6)</sup> para os contratos à distância celebrados entre um profissional e um consumidor para a prestação de serviços financeiros. As outras disposições relativas a sanções previstas no artigo 24.º, n.ºs 2 a 5, da Diretiva 2011/83/UE não são aplicáveis aos contratos à distância celebrados entre um profissional e um consumidor para a prestação de serviços financeiros.
- (14) Deverão ser integradas, num capítulo específico da Diretiva 2011/83/UE, as regras da Diretiva 2002/65/CE que ainda sejam pertinentes e necessárias, em especial as que digam respeito ao direito a informação pré-contratual e ao direito de retratação, bem como regras que garantam a equidade em linha quando os contratos de serviços financeiros são celebrados à distância.
- (15) Uma vez que os contratos de serviços financeiros são celebrados por via eletrónica na maior parte dos casos, as regras para garantir a equidade em linha sempre que os serviços financeiros sejam contratados à distância deverão contribuir para a realização dos objetivos estabelecidos no artigo 114.º do TFUE e no artigo 38.º da Carta. A regra relativa a explicações adequadas deverá assegurar uma maior transparência e proporcionar ao consumidor o direito de solicitar a intervenção humana quando interage com o profissional através de interfaces em linha totalmente automatizadas, como robôs de conversação, aconselhamento automatizado, ferramentas interativas ou meios semelhantes.
- (16) Determinados serviços financeiros prestados a consumidores são regidos por atos específicos da União que continuam a ser aplicáveis a esses serviços. A presente diretiva não altera atos sectoriais da União em vigor. A fim de garantir a segurança jurídica e assegurar que não existem duplicações ou sobreposições, é necessário esclarecer que, caso outros atos da União que regulem serviços financeiros específicos contenham regras relativas à informação pré-contratual, ao direito de retratação ou a explicações adequadas, e independentemente do grau de pormenor dessas regras, apenas as disposições correspondentes desses outros atos da União deverão ser aplicáveis a esses serviços financeiros específicos prestados a consumidores, salvo disposição em contrário desses atos, incluindo a opção explícita de os Estados-Membros excluírem a aplicação dessas regras específicas. Neste contexto, sempre que um ato específico da União estabeleça regras que ofereçam aos Estados-Membros a possibilidade de não aplicar esse ato específico da União e remeter antes para outro ato específico da União, como no artigo 3.º, n.º 3, alínea a), da Diretiva 2014/17/UE do Parlamento Europeu e do Conselho <sup>(7)</sup>, as regras desse ato específico da União deverão prevalecer e a presente diretiva não deverá ser aplicável. Do mesmo modo, sempre que o ato específico da União preveja regras relativas a medidas alternativas adequadas para assegurar que os consumidores recebem informações em tempo útil na fase pré-contratual, como no artigo 3.º, n.º 5, da Diretiva 2014/17/UE, as regras estabelecidas nesse ato específico da União deverão prevalecer e a presente diretiva não deverá ser aplicável.

<sup>(6)</sup> 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).

<sup>(7)</sup> 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).

- (17) No que diz respeito à informação pré-contratual, certos atos da União que regem serviços financeiros específicos contêm regras adaptadas a esses serviços financeiros específicos, destinadas a garantir que os consumidores possam compreender as características essenciais do contrato proposto. Por exemplo, o Regulamento (UE) 2019/1238 do Parlamento Europeu e do Conselho <sup>(8)</sup>, e as Diretivas 2014/92/UE <sup>(9)</sup>, 2014/65/UE <sup>(10)</sup> e (UE) 2016/97 <sup>(11)</sup> do Parlamento Europeu e do Conselho preveem informação pré-contratual no ato de base específico da União e habilitam igualmente a Comissão a adotar atos delegados ou de execução. Apenas os requisitos relativos a informação pré-contratual estabelecidos nesses atos da União deverão ser aplicáveis a esses serviços financeiros específicos prestados a consumidores, salvo disposição em contrário nesses atos. Este deverá ser igualmente o caso quando o ato da União que rege serviços financeiros específicos preveja regras relativas a informação pré-contratual diferentes ou mínimas em comparação com as regras estabelecidas na presente diretiva.
- (18) No que diz respeito ao direito de retratação, se o ato da União que rege serviços financeiros específicos conceder aos consumidores tempo para refletirem sobre as implicações do contrato assinado, e independentemente da sua designação nesse ato da União, apenas as disposições correspondentes desse ato da União deverão ser aplicáveis a esses serviços financeiros específicos prestados a consumidores, salvo disposição em contrário nesse ato. Por exemplo, quando se aplica o artigo 186.º da Diretiva 2009/138/CE do Parlamento Europeu e do Conselho <sup>(12)</sup>, são aplicáveis as regras relativas ao «prazo de resolução» estabelecidas na Diretiva 2009/138/CE e não as regras relativas ao direito de retratação estabelecidas na presente diretiva, e quando for aplicável o artigo 14.º, n.º 6, da Diretiva 2014/17/UE, são aplicáveis as regras relativas à possibilidade de optar entre o direito de retratação e o período de reflexão, estabelecidas na Diretiva 2014/17/UE, e não as regras relativas ao direito de retratação previstas na presente diretiva.
- (19) Em consonância com a Diretiva 2014/17/UE e a Diretiva (UE) 2023/2225 do Parlamento Europeu e do Conselho <sup>(13)</sup>, os Estados-Membros podem aplicar essas diretivas, em conformidade com o direito da União, a domínios não abrangidos pelo seu âmbito de aplicação. Por conseguinte, importa clarificar que os Estados-Membros podem aplicar o artigo 14.º, n.º 6, da Diretiva 2014/17/UE aos contratos de crédito, apesar de esses contratos estarem excluídos do âmbito de aplicação dessa diretiva nos termos do artigo 3.º, n.º 2. Do mesmo modo, deverá ser clarificado que os Estados-Membros podem aplicar os artigos 26.º e 27.º da Diretiva (UE) 2023/2225 aos contratos de crédito, apesar de esses contratos estarem excluídos do âmbito de aplicação dessa diretiva nos termos do artigo 2.º, n.º 2.
- (20) No que diz respeito às regras relativas às explicações adequadas, alguns atos da União que regem serviços financeiros específicos, como as Diretivas 2014/17/UE, 2014/65/UE e (UE) 2016/97, já preveem regras relativas às explicações adequadas a prestar pelos profissionais aos consumidores acerca de um contrato proposto. A fim de garantir a segurança jurídica, as regras relativas às explicações adequadas estabelecidas na presente diretiva não deverão aplicar-se aos serviços financeiros abrangidos por atos da União que regem serviços financeiros específicos que contenham regras relativas às explicações adequadas a prestar ao consumidor antes da celebração do contrato, independentemente da sua designação nesse ato da União.

<sup>(8)</sup> Regulamento (UE) 2019/1238 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de junho de 2019, relativo a um Produto Individual de Reforma Pan-Europeu (PEPP) (JO L 198 de 25.7.2019, p. 1).

<sup>(9)</sup> Diretiva 2014/92/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de julho de 2014, relativa à comparabilidade das comissões relacionadas com as contas de pagamento, à mudança de conta de pagamento e ao acesso a contas de pagamento com características básicas (JO L 257 de 28.8.2014, p. 214).

<sup>(10)</sup> Diretiva 2014/65/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de maio de 2014, relativa aos mercados de instrumentos financeiros e que altera a Diretiva 2002/92/CE e a Diretiva 2011/61/UE (JO L 173 de 12.6.2014, p. 349).

<sup>(11)</sup> Diretiva (UE) 2016/97 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de janeiro de 2016, sobre a distribuição de seguros (JO L 26 de 2.2.2016, p. 19).

<sup>(12)</sup> Diretiva 2009/138/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2009, relativa ao acesso à atividade de seguros e resseguros e ao seu exercício (Solvência II) (JO L 335 de 17.12.2009, p. 1).

<sup>(13)</sup> 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>).

- (21) Caso os atos da União que regem serviços financeiros específicos prevejam regras relativas à informação pré-contratual, mas não estabeleçam regras sobre o direito de retratação, deverão aplicar-se as disposições relativas ao direito de retratação previstas na presente diretiva. Por exemplo, a Diretiva 2009/138/CE prevê regras relativas aos requisitos de informação pré-contratual, mas, no que diz respeito aos seguros não vida, não prevê o direito de conceder ao consumidor tempo para refletir sobre as implicações do contrato assinado. Nesse caso, deverão aplicar-se as regras relativas à informação pré-contratual estabelecidas no ato da União que rege serviços financeiros específicos e as regras relativas ao direito de retratação estabelecidas na presente diretiva. Caso um ato da União que reja serviços financeiros específicos não contenha disposições relativas às informações sobre o direito de retratação, o profissional deverá prestar essas informações em conformidade com a presente diretiva, a fim de assegurar que o consumidor tenha devidamente conhecimento das informações pertinentes.
- (22) Caso os atos da União que regem serviços financeiros específicos prevejam regras relativas à informação pré-contratual, mas não estabeleçam regras sobre o direito de retratação, o prazo para o exercício do direito de retratação estabelecido na presente diretiva deverá aplicar-se e ter início a partir do dia da celebração do contrato à distância em conformidade com a presente diretiva, ou da data em que o consumidor recebe os termos e condições contratuais e da informação pré-contratual nos termos dos atos da União que regem esses serviços financeiros específicos, se esse dia for posterior ao dia da celebração do contrato à distância. Caso um ato da União que rege serviços financeiros específicos não contenha disposições relativas à informação sobre o direito de retratação, para que o prazo de retratação comece a correr, o profissional deverá, para além dos termos e condições contratuais e da informação pré-contratual em conformidade com o ato da União que rege esses serviços financeiros específicos, prestar igualmente as informações sobre o direito de retratação estabelecido na presente diretiva.
- (23) Os contratos de serviços financeiros prestados a consumidores e que são negociados à distância implicam o emprego de meios de comunicação à distância utilizados no âmbito de um sistema de venda ou de prestação de serviços à distância, sem a presença simultânea do profissional e do consumidor. A fim de dar resposta à evolução constante dos referidos meios, é necessário definir os princípios válidos mesmo para aqueles que ainda sejam pouco utilizadas ou que ainda não sejam conhecidas.
- (24) O mesmo contrato de serviços financeiros que abranja operações sucessivas ou distintas da mesma natureza, de execução continuada pode ser objeto de qualificações jurídicas diferentes nos diversos Estados-Membros, no entanto, é importante que as regras sejam aplicadas de igual modo em todos os Estados-Membros. Para o efeito, é conveniente prever que as disposições que regem os contratos de serviços financeiros celebrados à distância sejam aplicáveis à primeira de uma série de operações sucessivas ou de operações distintas da mesma natureza, de execução continuada e que podem ser consideradas como formando um todo, independentemente de esta operação ou esta série de operações ser objeto de um contrato único ou de contratos distintos sucessivos. Caso não exista um acordo inicial, as disposições que regem os contratos de serviços financeiros celebrados à distância deverão aplicar-se a todas as operações sucessivas ou operações distintas, exceto no que diz respeito à informação pré-contratual, que deverá ser aplicável apenas à primeira operação. Por exemplo, por «acordo inicial de serviço» pode entender-se a abertura de uma conta bancária e por «operações» pode entender-se o depósito de fundos na conta bancária ou o levantamento de fundos da conta bancária. O aditamento de novos elementos a um acordo inicial de prestação de serviços, como a possibilidade de utilizar um instrumento de pagamento eletrónico juntamente com a conta bancária existente, não constitui uma «operação», mas, antes, um contrato adicional.
- (25) A fim de delimitar o âmbito de aplicação da presente diretiva, as regras relativas aos contratos de serviços financeiros celebrados à distância prestados a consumidores não deverão aplicar-se aos serviços prestados a título estritamente ocasional e fora de uma estrutura comercial dedicada à celebração de contratos à distância.
- (26) A utilização de meios de comunicação à distância oferece boas oportunidades para obter informações e não deverá limitar indevidamente a informação prestada ao consumidor. Quando utilizar a comunicação por telefonia vocal, o profissional pode, se o consumidor concordar explicitamente, prestar apenas um conjunto limitado de informações pré-contratuais antes de o consumidor ficar vinculado pelo contrato à distância. O profissional deverá prestar as restantes informações imediatamente após a celebração do contrato. Por razões de transparência, deverão ser impostos requisitos relativos ao momento em que a informação deverá ser prestada ao consumidor antes da celebração do contrato à distância e à forma como essa informação deverá chegar ao consumidor. A fim de poderem tomar as suas decisões com pleno conhecimento dos factos, os consumidores deverão receber toda a informação pré-contratual em tempo útil, antes da celebração do contrato à distância ou de qualquer proposta

correspondente, e não no momento da celebração. O objetivo é garantir que o consumidor dispõe de tempo suficiente para ler e compreender as informações pré-contratuais, comparar ofertas e tomar uma decisão informada. Se a informação for prestada menos de um dia antes da celebração do contrato à distância dos serviços financeiros, o profissional deverá ser obrigado a recordar ao consumidor, num suporte duradouro, a possibilidade de retração do contrato à distância relativo a um serviço financeiro. Se a informação pré-contratual for prestada menos de um dia antes de o consumidor ficar vinculado por um contrato à distância, o profissional deverá recordar ao consumidor, num suporte duradouro, entre um e sete dias após a celebração do contrato, a possibilidade de retração do contrato à distância.

- (27) Os requisitos de informação deverão ser modernizados e adaptados às necessidades do futuro. Por conseguinte, o profissional deverá comunicar ao consumidor o seu número de telefone e o seu endereço de correio eletrónico ou informações pormenorizadas sobre outros meios de comunicação, que podem incluir vários métodos de comunicação, bem como informações sobre onde o consumidor pode apresentar uma reclamação. Os requisitos relativos à política de tratamento de reclamações podem ser determinados pelos Estados-Membros. Os consumidores deverão ser informados sobre os custos adicionais específicos decorrentes da utilização de meios de comunicação à distância. Alguns profissionais recorrem à decisão automatizada para diferenciar os preços entre diferentes grupos de consumidores e, em certos casos, os preços são adaptados à sensibilidade individual dos consumidores em matéria de preços. Por esse motivo, os consumidores deverão ser informados, antes de ficarem vinculados por um contrato à distância, de que o preço do serviço financeiro foi personalizado com base numa decisão automatizada.
- (28) Ao abrigo da Diretiva 2002/65/CE, os Estados-Membros poderiam manter ou adotar disposições mais rigorosas em relação aos requisitos de informação prévia, sob reserva de estarem em conformidade com o direito da União. Vários Estados-Membros mantiveram ou introduziram requisitos de informação mais rigorosos neste contexto. A possibilidade de proporcionar um nível mais elevado de defesa dos consumidores no que diz respeito às regras relativas à informação pré-contratual deverá manter-se. Tal deverá ser aplicável tanto ao catálogo de informações como às formas de apresentação da informação. A aplicação de regras mais rigorosas poderá igualmente incluir a aplicação dos requisitos estabelecidos nos atos da União relativos a serviços financeiros específicos a serviços financeiros não abrangidos por esses atos sectoriais da União.
- (29) Certos serviços financeiros podem integrar fatores ambientais ou sociais na sua estratégia de investimento. A fim de poder tomar uma decisão esclarecida, o consumidor deverá também ser informado sobre os objetivos ambientais ou sociais específicos visados pelo serviço financeiro.
- (30) Toda a informação pré-contratual deverá ser prestada num suporte duradouro, num formato legível, e ser fácil de compreender pelo consumidor. Um formato legível pressupõe a utilização de caracteres de dimensão adequada à leitura e com cores que não diminuam a inteligibilidade das informações, inclusive se o documento for apresentado, impresso ou fotocopiado a preto e branco. Além disso, importa evitar, tanto quanto possível, descrições excessivamente longas e complexas, caracteres de dimensão reduzida e a utilização excessiva de hiperligações, uma vez que estes métodos diminuem a compreensão por parte dos consumidores. Se não for possível prestar as informações num suporte duradouro antes da celebração do contrato devido ao meio escolhido pelo consumidor, as mesmas deverão ser prestadas imediatamente após a celebração do contrato.
- (31) Os requisitos de informação deverão ser adaptados de forma a ter em conta os condicionalismos técnicos de certos meios, como as restrições do número de caracteres em alguns ecrãs de telemóveis. No caso de ecrãs de telemóveis, sempre que o profissional tenha adaptado o conteúdo e a apresentação da interface em linha para esses dispositivos, as seguintes informações deverão ser prestadas logo no início e da forma mais visível possível: informações relativas à identidade do profissional; as principais características do serviço financeiro prestado a consumidores; o preço total devido pelo consumidor ao profissional pelo serviço financeiro prestado a consumidores, incluindo 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; e a existência ou não do direito de retração, incluindo as condições, o prazo e os procedimentos para o exercício desse direito. A restante informação poderá ser disposta em níveis. No entanto, toda a informação deverá ser prestada num suporte duradouro antes da celebração do contrato à distância.

- (32) Ao prestar a informação pré-contratual através de meios eletrónicos, essa informação deverá ser apresentada de forma clara e compreensível. A esse respeito, a informação pode ser destacada, enquadrada e contextualizada de forma eficaz no ecrã. A técnica da organização por níveis, segundo a qual certos requisitos de informação pré-contratual são considerados elementos-chave e, por conseguinte, apresentados de forma bem visível no primeiro nível, ao passo que outras partes pormenorizadas da informação pré-contratual são apresentadas em níveis adicionais, foi testada e revelou-se útil para determinados serviços financeiros. Quando recorrer à técnica da organização por níveis de acordo com a presente diretiva, o profissional deverá apresentar no primeiro nível dos meios eletrónicos, pelo menos, a identidade e a atividade principal do profissional, as principais características do serviço financeiro, o preço total a pagar pelo consumidor, informação sobre a eventual existência de outros impostos ou custos e a existência ou não do direito de retratação. Os restantes requisitos de informação pré-contratual poderão ser apresentados noutros níveis. Quando é utilizada a técnica da organização por níveis, todas as informações deverão estar facilmente acessíveis ao consumidor e a utilização de níveis adicionais não deverá desviar a atenção do cliente do conteúdo do documento nem ocultar informações essenciais. Deverá ser possível imprimir todas as partes da informação pré-contratual num único documento.
- (33) Outra possibilidade para disponibilizar informação pré-contratual por via eletrónica é através do «índice», utilizando títulos expansíveis. Na parte superior, os consumidores podem encontrar os tópicos principais, podendo cada um deles ser expandido caso cliquem no título pretendido, por forma a encaminhar os consumidores para uma apresentação mais pormenorizada das informações pertinentes. Desta forma, o consumidor dispõe de todas as informações exigidas num único lugar, podendo decidir quais os tópicos que quer aprofundar e quando pretende fazê-lo. Os consumidores deverão ter a possibilidade de descarregar todo o documento relativo à informação pré-contratual e guardá-lo como documento autónomo.
- (34) Os consumidores deverão ter um direito de retratação sem penalização nem obrigação de indicar o motivo. Se o direito de retratação não for aplicável em virtude de o consumidor ter expressamente solicitado a execução de um contrato à distância antes do termo do prazo de retratação, o profissional deverá informar o consumidor desse facto antes do início da execução do contrato.
- (35) O prazo de retratação deverá terminar 14 dias de calendário após a data da celebração do contrato à distância ou a data em que o consumidor receba tanto a informação pré-contratual como os termos e condições contratuais, se essa data for posterior à data da celebração do contrato à distância. O prazo deverá ser aumentado para 30 dias de calendário no caso de contratos à distância relativos a operações referentes a pensões individuais. A fim de aumentar a segurança jurídica, se o consumidor não tiver recebido essa informação pré-contratual nem os termos e condições contratuais, o prazo de retratação deverá expirar, o mais tardar, 12 meses e 14 dias de calendário após a celebração do contrato à distância. O prazo de retratação não deverá expirar se o consumidor não tiver recebido informações sobre o direito de retratação num suporte duradouro.
- (36) A fim de assegurar o exercício efetivo do direito de retratação, o procedimento para exercer este direito não deverá ser mais complexo do que o procedimento para celebrar o contrato à distância.
- (37) Se, além de outros meios de retratação em vigor, como a forma prevista no Anexo I-B da Diretiva 2011/83/UE, o profissional oferecer a possibilidade de celebração de contratos à distância através de uma interface em linha, como um sítio Web ou uma aplicação, deverá ser obrigado a permitir que o consumidor exerça o direito de retratação de tal contrato através de uma função. Tal deverá assegurar que os consumidores possam proceder à retratação de um contrato com a mesma facilidade com que o celebraram. Para o efeito, o profissional deverá proporcionar ao consumidor uma função de retratação que seja fácil de encontrar, esteja permanentemente disponível e seja claramente visível durante o prazo de retratação. O consumidor deverá poder encontrar e aceder à função de forma fácil e simples. Por exemplo, o consumidor não deverá ter de seguir procedimentos para encontrar ou aceder à função, como o descarregamento de uma aplicação se o contrato não tiver sido celebrado através dessa aplicação. Para facilitar o processo, o profissional pode, por exemplo, disponibilizar hiperligações que levem o consumidor à função de retratação. O consumidor deverá poder fazer a declaração de retratação e prestar ou confirmar as informações necessárias para identificar o contrato. Assim, um consumidor que já se tenha identificado, por exemplo, iniciando a sessão, deverá poder exercer o direito de retratação do contrato sem necessidade de identificar-se novamente nem, se for caso disso, de identificar o contrato do qual pretende retratar-se. A fim de evitar o exercício involuntário do direito de retratação pelo consumidor, o profissional deverá exigir-lhe que confirme a decisão de retratação por meios que confirmem a intenção do consumidor de exercer o direito de retratação. Se o consumidor encomendou vários bens ou serviços no âmbito do mesmo contrato à distância, o profissional poderá dar-lhe a possibilidade de retratar-se de parte do contrato e não apenas da totalidade do mesmo. Quando o consumidor utilizar a função de exercício do direito de retratação, o profissional deverá transmitir ao

consumidor, sem demora injustificada, um aviso de receção dessa retratação num suporte duradouro. Esta obrigação deverá aplicar-se não só aos contratos à distância de serviços financeiros, mas a todos os contratos à distância que estejam sujeitos ao direito de retratação ao abrigo da Diretiva 2011/83/UE. O objetivo da função de retratação é aumentar a sensibilização dos consumidores para o seu direito de retratação e simplificar a possibilidade de beneficiar desse direito, uma vez que, quando se trata da venda à distância de produtos ou serviços financeiros ou não financeiros, o consumidor não tem a possibilidade de receber explicações pessoalmente ou de informar-se pessoalmente sobre a natureza eventualmente complexa ou vasta de um produto ou serviço. Por conseguinte, esta obrigação deverá estar prevista não só para contratos à distância relativos a serviços financeiros, mas também para contratos à distância relativos a outros bens e serviços quando o direito da União preveja um direito de retratação para reforçar as possibilidades de os consumidores se desvincularem dos contratos recorrendo à retratação.

- (38) Para além da informação pré-contratual que lhes é prestada pelo profissional, os consumidores podem ainda precisar de assistência para decidir qual o serviço financeiro que mais se adequa às suas necessidades e à sua situação financeira. O objetivo principal da prestação de explicações adequadas é assegurar que o consumidor compreenda o serviço financeiro proposto pelo profissional antes de assinar o contrato. A fim de assegurar o cumprimento deste objetivo, essas explicações adequadas deverão ser prestadas em tempo útil, de modo a dar ao consumidor tempo suficiente para as analisar antes da celebração do contrato. A mera reprodução da informação pré-contratual poderá não ser suficiente e, por conseguinte, deverá ser evitada. Por conseguinte, os Estados-Membros deverão assegurar que, antes da celebração de um contrato de serviços financeiros à distância, os profissionais prestem essa assistência em relação aos serviços financeiros que propõem ao consumidor, dando explicações adequadas relativas às características essenciais do contrato, incluindo os eventuais serviços acessórios, e os efeitos específicos que esse contrato possa ter para o consumidor. No que diz respeito às características essenciais do contrato, o profissional deverá dar explicações sobre as principais características da proposta, como o preço total que o consumidor terá de pagar ao profissional e a descrição das principais características do serviço financeiro, bem como o seu impacto para o consumidor, incluindo, se for caso disso, se os serviços acessórios podem ou não ser rescindidos separadamente e quais as consequências dessa rescisão. No que diz respeito aos efeitos específicos do contrato proposto, o profissional deverá igualmente dar explicações sobre as principais consequências do incumprimento das respetivas obrigações contratuais.
- (39) Os contratos celebrados nos termos da presente diretiva podem ser de natureza financeira diferente e, por isso, podem variar consideravelmente. Por conseguinte, os Estados-Membros poderão adaptar o modo como essas explicações são dadas em função das circunstâncias em que o serviço financeiro é oferecido e em função da necessidade de assistência do consumidor, tendo em conta o conhecimento e a experiência do consumidor no que respeita ao serviço financeiro e à natureza do mesmo. A fim de assegurar que o consumidor obtém explicações adequadas, os Estados-Membros deverão incentivar os profissionais a prestá-las de forma fácil e simples, no interesse do consumidor.
- (40) A obrigação de dar explicações adequadas é particularmente importante quando os consumidores pretendam celebrar um contrato de serviços financeiros à distância e o profissional forneça explicações através de ferramentas em linha totalmente automatizadas como robôs de conversação, aconselhamento automatizado, ferramentas interativas ou meios similares. A fim de garantir que o consumidor compreenda os efeitos que o contrato pode ter na sua situação económica, deverá dispor sempre, na fase pré-contratual, da possibilidade de obter uma intervenção humana em nome do profissional, a título gratuito, durante o horário de expediente do profissional. O consumidor deverá também ter o direito, em casos justificados e sem encargos indevidos para o profissional, de solicitar a intervenção humana após a celebração do contrato à distância. Tal poderá incluir o direito à intervenção humana aquando da renovação de um contrato, em caso de grandes dificuldades para o consumidor ou quando é necessária uma explicação mais aprofundada sobre os termos e condições contratuais.
- (41) Os padrões obscuros nas interfaces em linha dos profissionais são práticas que distorcem ou prejudicam de forma substancial, intencional ou de facto, a capacidade dos consumidores que sejam destinatários do serviço financeiro de fazerem escolhas ou tomarem decisões autónomas e informadas. Tal aplica-se particularmente no caso dos contratos de serviços financeiros celebrados à distância. Essas práticas podem ser utilizadas pelos profissionais para persuadir os consumidores que sejam destinatários do seu serviço a adotarem comportamentos indesejados ou a tomarem decisões indesejadas que possam ter consequências negativas para eles. Por conseguinte, os profissionais

deverão ser proibidos de enganar ou induzir nesse sentido os consumidores que sejam destinatários do seu serviço e de distorcer ou prejudicar a sua autonomia, tomada de decisões ou escolha através da estrutura, conceção ou funcionalidades de uma interface em linha ou de parte dela. Tal pode incluir, entre outras, opções de conceção exploratória para orientar o consumidor para opções ou ações que beneficiem o profissional, mas que podem não ser do interesse dos consumidores, apresentando escolhas de forma não neutra, por exemplo dando maior destaque visual a determinadas opções através de componentes visuais, auditivos ou outros componentes, ao solicitar ao consumidor que tome uma decisão. Embora o Regulamento (UE) 2022/2065 do Parlamento Europeu e do Conselho <sup>(14)</sup> proíba os prestadores intermediários de serviços que operam plataformas em linha de utilizarem padrões obscuros na conceção e organização das suas interfaces em linha, a presente diretiva deverá obrigar os Estados-Membros a impedir os profissionais que oferecem serviços financeiros à distância de utilizarem esses padrões ao celebrarem contratos para esses serviços. As disposições desse regulamento e da presente diretiva são, por conseguinte, complementares, uma vez que se aplicam aos profissionais que atuam a título de funções diferentes. Uma vez que, devido à sua complexidade e aos riscos graves inerentes, os serviços financeiros poderão implicar requisitos mais pormenorizados em matéria de padrões obscuros, os Estados-Membros, em derrogação do nível total de harmonização, deverão ser autorizados a manter ou introduzir disposições mais rigorosas, desde que essas disposições estejam em conformidade com o direito da União. Essa possibilidade está em consonância com o artigo 3.º, n.º 9, da Diretiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho <sup>(15)</sup>, no que diz respeito às práticas comerciais desleais relacionadas com serviços financeiros, que prevê que os Estados-Membros podem também impor requisitos mais restritivos ou prescritivos no âmbito dos serviços financeiros.

- (42) Os serviços financeiros contratados à distância podem ser comercializados nas redes sociais, por exemplo, por influenciadores. Os consumidores podem ser incentivados a tomar decisões sem refletir sobre as consequências e os riscos implícitos e podem adquirir serviços financeiros que não correspondam às suas necessidades. A Comissão deverá avaliar as práticas de comercialização dos profissionais nas redes sociais que promovem serviços financeiros contratados à distância e a eventual necessidade de tomar medidas a este respeito. Tal deverá ser feito, por exemplo, à luz da aplicação da Diretiva 2005/29/CE e de outra legislação pertinente da União a essas práticas. Em alguns Estados-Membros, houve casos em que as práticas de comercialização dos influenciadores induziram os consumidores em erro através da publicidade nas plataformas das redes sociais a determinados produtos de serviços financeiros, sem alertar os consumidores para o risco de perda. A Diretiva 2005/29/CE contém disposições destinadas a garantir que as práticas enganosas que induzam ou são suscetíveis de induzir em erro o consumidor médio são proibidas e que as informações substanciais de que o consumidor médio necessita para tomar uma decisão de transação informada não podem ser omitidas. Pode considerar-se que essas disposições abrangem as práticas de comercialização dos influenciadores nas plataformas das redes sociais.
- (43) Por conseguinte, a Diretiva 2011/83/UE deverá ser alterada em conformidade.
- (44) Por conseguinte, a Diretiva 2002/65/CE deverá ser revogada.
- (45) Atendendo a que o objetivo da presente diretiva, a saber, contribuir para o bom funcionamento do mercado interno através da consecução de um elevado nível de defesa dos consumidores, não pode ser suficientemente alcançado pelos Estados-Membros, mas pode ser mais bem alcançado ao nível da União, a União pode tomar medidas, em conformidade com o princípio da subsidiariedade consagrado no artigo 5.º do Tratado da União Europeia. Em conformidade com o princípio da proporcionalidade consagrado no mesmo artigo, a presente diretiva não excede o necessário para alcançar esse objetivo.
- (46) De acordo com a declaração política conjunta dos Estados-Membros e da Comissão, de 28 de setembro de 2011, sobre os documentos explicativos <sup>(16)</sup>, os Estados-Membros assumiram o compromisso de fazer acompanhar a notificação das suas medidas de transposição, nos casos em que tal se justifique, de um ou mais documentos que expliquem a relação entre os componentes de uma diretiva e as partes correspondentes dos instrumentos nacionais de transposição. No que diz respeito à presente diretiva, o legislador considera que a transmissão desses documentos se justifica,

<sup>(14)</sup> 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).

<sup>(15)</sup> Diretiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de maio de 2005, relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno e que altera a Diretiva 84/450/CEE do Conselho, as Diretivas 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho («Diretiva Práticas Comerciais Desleais») (JO L 149 de 11.6.2005, p. 22).

<sup>(16)</sup> JO C 369 de 17.12.2011, p. 14.

ADOTARAM A PRESENTE DIRETIVA:

*Artigo 1.º*

**Alteração da Diretiva 2011/83/UE**

A Diretiva 2011/83/UE é alterada do seguinte modo:

1) O artigo 3.º é alterado do seguinte modo:

a) É inserido o seguinte número:

«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.

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) No n.º 3, a alínea d) passa a ter a seguinte redação:

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

2) No artigo 6.º, n.º 1, a alínea h) passa a ter a seguinte redação:

«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;»

3) É inserido o seguinte artigo:

«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.

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.»;

4) É inserido o seguinte capítulo:

### «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;
- 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;
- 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 (\*) e 97/9/CE (\*\*) 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.

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.

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.
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 (\*\*\*) 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 (\*\*\*\*) 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.
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.

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 (\*\*\*\*), 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.

- (\*) 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).
- (\*\*) 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).
- (\*\*\*) 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).
- (\*\*\*\*) 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>).
- (\*\*\*\*\*) 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).»;

5) Ao artigo 24.º, é aditado o seguinte número:

«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.»;

6) No artigo 29.º, o n.º 1 passa a ter a seguinte redação:

«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.»;

7) O anexo I é alterado em conformidade com o anexo I da presente diretiva.

#### Artigo 2.º

### Transposição e avaliação

1. Os Estados-Membros adotam e publicam, o mais tardar até 19 de dezembro de 2025, as disposições legislativas, regulamentares e administrativas necessárias para dar cumprimento à presente diretiva. Os Estados-Membros comunicam imediatamente à Comissão o texto dessas disposições.

Os Estados-Membros aplicam essas disposições a partir de 19 de junho de 2026.

As disposições adotadas pelos Estados-Membros fazem referência à presente diretiva ou são acompanhadas dessa referência aquando da sua publicação oficial. Tais disposições mencionam igualmente que as remissões, nas disposições legislativas, regulamentares e administrativas em vigor, para a diretiva revogada pela presente diretiva se entendem como remissões para a presente diretiva. Os Estados-Membros estabelecem o modo como é feita a referência e formulada a menção.

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

3. Até 31 de julho de 2030, a Comissão apresenta ao Parlamento Europeu e ao Conselho um relatório sobre a aplicação da presente diretiva, incluindo a função de retratação. Esse relatório deve incluir uma avaliação do funcionamento do mercado único dos serviços financeiros contratados à distância na União e do impacto da presente diretiva em relação a quaisquer outras disposições pertinentes do direito da União.

*Artigo 3.º***Revogação**

A Diretiva 2002/65/CE é revogada com efeitos a partir de 19 de junho de 2026.

As remissões à diretiva revogada entendem-se como remissões à Diretiva 2011/83/UE, com a redação que lhe é dada pela presente diretiva, e são lidas de acordo com a tabela de correspondência constante do anexo da presente diretiva.

*Artigo 4.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 5.º***Destinatários**

Os destinatários da presente diretiva são os Estados-Membros.

Feito em Estrasburgo, em 22 de novembro de 2023.

*Pelo Parlamento Europeu*

*A Presidente*

R. METSOLA

*Pelo Conselho*

*O Presidente*

P. NAVARRO RÍOS

## ANEXO I

O anexo I da Diretiva 2011/83/UE é alterado do seguinte modo:

Em «A. Modelo de instruções de retratação», na rubrica «Instruções de preenchimento», a instrução 3 passa a ter a seguinte redação:

- «[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.”».
-

## ANEXO II

## Tabela de correspondência

| Diretiva 2002/65/CE                             | Diretiva 2011/83/UE, com a redação que lhe é dada pela presente diretiva |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Artigo 1.º, n.º 1                               | —                                                                        |
| Artigo 1.º, n.º 2, primeiro parágrafo           | Artigo 3.º, n.º 1-B, segundo parágrafo                                   |
| Artigo 1.º, n.º 2, segundo parágrafo            | Artigo 3.º, n.º 1-B, terceiro e quarto parágrafos                        |
| Artigo 2.º, alínea a)                           | Artigo 2.º, ponto 7)                                                     |
| Artigo 2.º, alínea b)                           | Artigo 2.º, ponto 12)                                                    |
| Artigo 2.º, alínea c)                           | Artigo 2.º, ponto 2)                                                     |
| Artigo 2.º, alínea d)                           | Artigo 2.º, ponto 1)                                                     |
| Artigo 2.º, alínea e)                           | Artigo 2.º, ponto 7)                                                     |
| Artigo 2.º, alínea f)                           | Artigo 2.º, ponto 10)                                                    |
| Artigo 2.º, alínea g)                           | —                                                                        |
| Artigo 3.º, n.º 1                               | Artigo 16.º-A, n.º 1                                                     |
| Artigo 3.º, n.º 1, ponto 1, alíneas a), b) e c) | Artigo 16.º-A, n.º 1, alíneas a) e b)                                    |
| Artigo 3.º, n.º 1, ponto 1, alínea d)           | Artigo 16.º-A, n.º 1, alínea d)                                          |
| Artigo 3.º, n.º 1, ponto 1, alínea e)           | Artigo 16.º-A, n.º 1, alínea e)                                          |
| Artigo 3.º, n.º 1, ponto 2, alínea a)           | Artigo 16.º-A, n.º 1, alínea f)                                          |
| Artigo 3.º, n.º 1, ponto 2, alínea b)           | Artigo 16.º-A, n.º 1, alínea g)                                          |
| Artigo 3.º, n.º 1, ponto 2, alínea c)           | Artigo 16.º-A, n.º 1, alínea j)                                          |
| Artigo 3.º, n.º 1, ponto 2, alínea d)           | Artigo 16.º-A, n.º 1, alínea k)                                          |
| Artigo 3.º, n.º 1, ponto 2, alínea e)           | Artigo 16.º-A, n.º 1, alínea l)                                          |
| Artigo 3.º, n.º 1, ponto 2, alínea f)           | Artigo 16.º-A, n.º 1, alínea m)                                          |
| Artigo 3.º, n.º 1, ponto 2, alínea g)           | Artigo 16.º-A, n.º 1, alínea n)                                          |
| Artigo 3.º, n.º 1, ponto 3, alínea a)           | Artigo 16.º-A, n.º 1, alínea p)                                          |
| Artigo 3.º, n.º 1, ponto 3, alínea b)           | Artigo 16.º-A, n.º 1, alínea q)                                          |
| Artigo 3.º, n.º 1, ponto 3, alínea c)           | Artigo 16.º-A, n.º 1, alínea r)                                          |
| Artigo 3.º, n.º 1, ponto 3, alínea d)           | Artigo 16.º-A, n.º 1, alínea s)                                          |
| Artigo 3.º, n.º 1, ponto 3, alínea e)           | —                                                                        |
| Artigo 3.º, n.º 1, ponto 3, alínea f)           | Artigo 16.º-A, n.º 1, alínea t)                                          |
| Artigo 3.º, n.º 1, ponto 3, alínea g)           | Artigo 16.º-A, n.º 1, alínea u)                                          |
| Artigo 3.º, n.º 1, ponto 4, alínea a)           | Artigo 16.º-A, n.º 1, alínea v)                                          |
| Artigo 3.º, n.º 1, ponto 4, alínea b)           | Artigo 16.º-A, n.º 1, alínea w)                                          |

| Diretiva 2002/65/CE                                                   | Diretiva 2011/83/UE, com a redação que lhe é dada pela presente diretiva     |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Artigo 3.º, n.º 2                                                     | —                                                                            |
| Artigo 3.º, n.º 3, primeiro parágrafo, alínea a)                      | Artigo 16.º-A, n.º 3                                                         |
| Artigo 3.º, n.º 3, primeiro parágrafo, alínea b), e segundo parágrafo | Artigo 16.º-A, n.º 4                                                         |
| Artigo 3.º, n.º 4                                                     | —                                                                            |
| Artigo 4.º, n.ºs 1 e 5                                                | Artigo 16.º-A, n.º 10                                                        |
| Artigo 4.º, n.º 2                                                     | Artigo 16.º-A, n.º 9                                                         |
| Artigo 4.º, n.ºs 3 e 4                                                | —                                                                            |
| Artigo 5.º, n.º 1                                                     | Artigo 16.º-A, n.º 1, primeiro parágrafo, n.º 5, e n.º 6, primeiro parágrafo |
| Artigo 5.º, n.º 2                                                     | —                                                                            |
| Artigo 5.º, n.º 3                                                     | —                                                                            |
| Artigo 6.º, n.º 1, primeiro parágrafo, primeiro período               | Artigo 16.º-B, n.º 1, primeiro parágrafo                                     |
| Artigo 6.º, n.º 1, primeiro parágrafo, segundo período                | —                                                                            |
| Artigo 6.º, n.º 1, segundo parágrafo, primeiro travessão              | Artigo 16.º-B, n.º 1, segundo parágrafo, alínea a)                           |
| Artigo 6.º, n.º 1, segundo parágrafo, segundo travessão               | Artigo 16.º-B, n.º 1, segundo parágrafo, alínea b)                           |
| Artigo 6.º, n.º 1, terceiro parágrafo                                 | —                                                                            |
| Artigo 6.º, n.º 2, alínea a)                                          | Artigo 16.º-B, n.º 2, alínea a)                                              |
| Artigo 6.º, n.º 2, alínea b)                                          | Artigo 16.º-B, n.º 2, alínea b)                                              |
| Artigo 6.º, n.º 2, alínea c)                                          | Artigo 16.º-B, n.º 2, alínea c)                                              |
| Artigo 6.º, n.ºs 3, 4, 5, 6, 7 e 8                                    | —                                                                            |
| Artigo 7.º, n.º 1, proémio                                            | Artigo 16.º-C, n.º 1, proémio                                                |
| Artigo 7.º, n.º 1, primeiro travessão                                 | Artigo 16.º-C, n.º 1, alínea a)                                              |
| Artigo 7.º, n.º 1, segundo travessão                                  | Artigo 16.º-C, n.º 1, alínea b)                                              |
| Artigo 7.º, n.º 2                                                     | Artigo 16.º-C, n.º 2                                                         |
| Artigo 7.º, n.º 3                                                     | Artigo 16.º-C, n.º 3                                                         |
| Artigo 7.º, n.º 4                                                     | Artigo 16.º-C, n.º 4                                                         |
| Artigo 7.º, n.º 5                                                     | Artigo 16.º-C, n.º 5                                                         |
| Artigo 9.º                                                            | —                                                                            |
| Artigo 10.º                                                           | —                                                                            |
| Artigo 11.º, primeiro e terceiro parágrafos                           | Artigo 24.º, n.º 1                                                           |

| Diretiva 2002/65/CE            | Diretiva 2011/83/UE, com a redação que lhe é dada pela presente diretiva |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Artigo 11.º, segundo parágrafo | —                                                                        |
| Artigo 12.º, n.º 1             | Artigo 25.º, primeiro parágrafo                                          |
| Artigo 12.º, n.º 2             | —                                                                        |
| Artigo 13.º, n.º 1             | Artigo 23.º, n.º 1                                                       |
| Artigo 13.º, n.º 2             | Artigo 23.º, n.º 2                                                       |
| Artigo 13.º, n.º 3             | —                                                                        |
| Artigo 14.º                    | —                                                                        |
| Artigo 15.º                    | —                                                                        |
| Artigo 16.º                    | —                                                                        |
| Artigo 17.º                    | —                                                                        |
| Artigo 18.º                    | —                                                                        |
| Artigo 19.º                    | —                                                                        |
| Artigo 20.º                    | —                                                                        |
| Artigo 21.º                    | —                                                                        |
| Artigo 22.º                    | —                                                                        |
| Artigo 23.º                    | —                                                                        |