

Bruxelas, 2 de março de 2023
(OR. en)

7037/23

Dossiê interinstitucional:
2022/0147(COD)

CONSOM 63
MI 159
COMPET 164
EF 61
ECOFIN 209
DIGIT 33
CODEC 288
CYBER 45

RESULTADOS DOS TRABALHOS

de:	Secretariado-Geral do Conselho
para:	Delegações
n.º doc. ant.:	6363/23 + COR1 + ADD1
n.º doc. Com.:	9053/22 + ADD1-4
Assunto:	Proposta de DIRETIVA DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO 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 – Orientação geral

Envia-se em anexo, à atenção das delegações, o texto da orientação geral, tal como adotado na reunião do Conselho (Competitividade) de 2 de março de 2023.

2022/0147 (COD)

Proposta de

DIRETIVA DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO

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,

Tendo em conta o parecer do Banco Central Europeu¹,

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social Europeu²,

Deliberando de acordo com o processo legislativo ordinário,

¹
² ...

Considerando o seguinte:

- 1) A Diretiva 2002/65/CE do Parlamento Europeu e do Conselho³ estabelece 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 Conselho⁴ estabelece, 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) Segundo o disposto no artigo 169.º, n.º 1 e n.º 2, alínea a), do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE) a União contribuirá para 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») estabelece 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, para 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 nacionais para além das previstas na presente diretiva, no que diz respeito aos aspetos por ela abrangidos, salvo disposição em contrário da presente diretiva. Caso não existam essas disposições harmonizadas, os Estados-Membros deverão continuar a dispor da faculdade de manter ou introduzir outras disposições na respetiva ordem jurídica nacional.

³ 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).

⁴ 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 (JO L 304 de 22.11.2011, p. 64).

- 5) A Diretiva 2002/65/CE foi objeto de diferentes revisões. Essas revisões mostram que a introdução progressiva de legislação da União aplicável a produtos específicos conduziu a sobreposições significativas com a Diretiva 2002/65/CE e que a digitalização exacerbou alguns aspetos que não são plenamente considerados por esta 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 trouxe alterações significativas ao mercado dos serviços financeiros. Embora tenham sido adotados muitos atos setoriais específicos 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 da Diretiva 2002/65/CE aos serviços financeiros prestados a consumidores não regidos por legislação setorial específica da União significou que um conjunto de regras harmonizadas é aplicável em benefício dos consumidores e dos profissionais. Esta «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 setorial específica 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 considerados pela diretiva, nomeadamente a maneira 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 setorial específica da União nem excluídos do âmbito de aplicação dos atos da União que regem serviços financeiros específicos.**

- 8) 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. Esta complementaridade é, no entanto, limitada, uma vez que a Diretiva 2011/83/UE não abrange os serviços financeiros [...] **definidos como serviços de natureza bancária, de crédito, de seguros, de pensão individual, de investimento ou de pagamento. Neste contexto, uma conta de poupança para habitação e um contrato de crédito ao consumo deverão ser considerados serviços financeiros. A venda de bens como metais preciosos, diamantes, vinho ou uísque não deverá ser considerada, por si mesma, um serviço financeiro.**
- 9) O alargamento do âmbito de aplicação da Diretiva 2011/83/UE de modo a abranger os serviços financeiros, contratados à distância, prestados a consumidores deverá assegurar a necessária complementaridade. No entanto, devido à natureza específica dos serviços financeiros prestados a consumidores, em especial devido à sua complexidade, nem todas as disposições da Diretiva 2011/83/UE são aplicáveis aos contratos de serviços financeiros celebrados à distância. Um capítulo específico com regras aplicáveis apenas aos contratos de serviços financeiros celebrados à distância permitirá garantir a clareza e a segurança jurídica necessárias.
- (9-A) 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, que regras são aplicáveis a tais contratos, nomeadamente através da aplicação dos requisitos estabelecidos na presente diretiva aos contratos não incluídos no seu âmbito de aplicação.**
- 10) 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, regras sobre pagamentos adicionais, sobre execução, [...] sobre sanções, **sobre fornecimento não solicitado e sobre 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. O alargamento da aplicação das regras relativas às sanções previstas na Diretiva 2011/83/UE assegurará a aplicação de coimas efetivas, proporcionadas e dissuasivas aos profissionais [...].

- 11) Um capítulo específico da Diretiva 2011/83/UE deverá conter as regras ainda pertinentes e necessárias da Diretiva 2002/65/CE, em especial no que diz 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.
- 12) Uma vez que a celebração à distância dos contratos de serviços financeiros ocorre por via eletrónica na maior parte dos casos, as regras para garantir a equidade em linha sempre que os serviços financeiros sejam objeto de um contrato à distância deverão contribuir para a realização dos objetivos estabelecidos no artigo 114.º do TFUE e no artigo 38.º da Carta dos Direitos Fundamentais da UE. A regra relativa a explicações adequadas deverá assegurar uma maior transparência e proporcionar ao consumidor a possibilidade de solicitar a intervenção humana quando interage com o profissional através de interfaces em linha **totalmente automatizadas**, como caixas de conversação [...], **aconselhamento automatizado**, **ferramentas interativas** ou [...] **meios** semelhantes. [...] **Outras regras para garantir a equidade em linha, conforme estabelecidas noutros atos da União, como o Regulamento 2022/2065/UE do Parlamento Europeu e do Conselho⁵, podem ser aplicáveis quando os serviços financeiros sejam objeto de um contrato à distância celebrado por via eletrónica. A fim de assegurar um elevado nível de defesa dos consumidores, a Comissão deverá avaliar de que forma a estrutura, a conceção, a função ou o modo de funcionamento das interfaces em linha utilizadas pelos profissionais afetam a capacidade de os consumidores tomarem decisões ou fazerem escolhas livres, autónomas e informadas. Neste contexto, a Comissão deverá analisar práticas como as transações com limite temporal destinadas a incutir nos consumidores um sentido de urgência para acelerar a celebração de um contrato e a utilização de uma otimização discriminatória dos preços com base na sensibilidade individual dos preços.**

⁵ **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)**

- 13) Determinados serviços financeiros prestados a consumidores são regidos por atos específicos da União que continuam a ser aplicáveis a esses serviços. A fim de garantir a segurança jurídica, deverá ser clarificado que, caso outro ato da União que reja serviços financeiros específicos contenha regras em matéria de informação pré-contratual, [...] sobre [...] o direito de retratação **ou sobre explicações adequadas, e independentemente do nível de pormenor dessas regras,** apenas as disposições correspondentes desses outros atos da União serão 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 fazer antes referência à aplicação de 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 relativa aos contratos de crédito aos consumidores para imóveis de habitação⁶, as regras desse ato específico da União deverão prevalecer e a presente diretiva não será aplicável. Do mesmo modo, nos casos em que o ato específico da União preveja regras relativas a mecanismos alternativos adequados 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 será aplicável.**

⁶ **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).**

(13-A) 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 relativo a um Produto Individual de Reforma Pan-Europeu (PEPP)⁷, a Diretiva 2014/92/UE 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 básicas⁸, a Diretiva 2014/65/UE relativa aos mercados de instrumentos financeiros⁹ ou a Diretiva (UE) 2016/97 sobre a distribuição de seguros¹⁰, 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.

⁷ JO L 198 de 25.7.2019, p. 1.

⁸ JO L 257 de 28.8.2014, p. 214.

⁹ **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. 349-496).**

¹⁰ **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. 19-59).**

(13-B) 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 de como é designado 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 Conselho¹¹, 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 do Parlamento Europeu e do Conselho¹², **serão 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 [...].

¹¹ 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).

¹² 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).

(13-C) No que diz respeito às regras relativas às explicações adequadas, [...] alguns atos da União que regem serviços financeiros específicos, como a Diretiva 2014/17/UE relativa aos contratos de crédito aos consumidores para imóveis de habitação¹³, **a Diretiva 2014/65/UE relativa aos mercados de instrumentos financeiros¹⁴ e a Diretiva (UE) 2016/97 sobre a distribuição de seguros¹⁵**, já estabelecem regras relativas às explicações adequadas a prestar pelos profissionais aos consumidores no que diz respeito ao 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 de como são designadas nesse ato da União.**

¹³ 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)

¹⁴ **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. 349-496).**

¹⁵ **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. 19-59).**

(13-D) Caso os atos da União que regem serviços financeiros específicos prevejam regras relativas a informação pré-contratual, mas não estabeleçam regras sobre o direito de retratação, deverão aplicar-se as disposições da presente diretiva relativas ao direito de retratação. Por exemplo, a Diretiva 2009/138/CE relativa ao acesso à atividade de seguros e resseguros e ao seu exercício (Solvência II), estabelece regras relativas aos requisitos de informação pré-contratual, mas, no que diz respeito aos seguros não vida, não estabelece 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 fornecer essas informações em conformidade com a presente diretiva, a fim de assegurar que o consumidor esteja devidamente informado.

(13-E) 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 nos termos do artigo 16.º-B, n.º 1-A, da presente diretiva, ou da comunicação dos termos e condições contratuais e da informação pré-contratual nos termos dos atos da União que regem esses serviços financeiros específicos, se a informação for prestada depois do 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, fornecer igualmente as informações sobre o direito de retratação estabelecido na presente diretiva.

- 14) Os contratos de serviços financeiros prestados a consumidores e que são negociados à distância implicam o emprego de técnicas de comunicação à distância utilizadas no quadro de um sistema de venda ou de prestação de serviços à distância, sem a presença simultânea do profissional e do consumidor. A fim de fazer face à evolução constante das referidas técnicas, é necessário definir os princípios válidos mesmo para aquelas que ainda são pouco utilizadas ou que ainda não são conhecidas.
- 15) Um 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 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» entende-se a abertura de uma conta bancária e por «operações» entende-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. **Outros atos da União que regem serviços financeiros específicos poderão prever regras diferentes em matéria de acordos iniciais e operações.**
- 16) A fim de delimitar o âmbito de aplicação da presente diretiva, as regras relativas aos serviços financeiros, contratados 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.

- 17) A utilização de técnicas de comunicação à distância não deverá conduzir a uma limitação indevida da informação prestada ao consumidor. 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 maneira como essa informação deverá chegar ao consumidor. A fim de poderem tomar as suas decisões com pleno conhecimento dos factos, os consumidores deverão receber a informação [...] **em tempo útil**, antes da celebração do contrato à distância. [...]
- 18) 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 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 poderão ser determinados pelos Estados-Membros. Os consumidores deverão ser informados sobre os custos adicionais específicos decorrentes da utilização de meios de comunicação à distância, o que, no caso das comunicações por telefone, inclui custos calculados de acordo com uma tarifa distinta da tarifa de base.** Os consumidores deverão também ser informados de forma clara sempre que lhes seja apresentado um preço personalizado com base num tratamento automatizado.

(18-A) Ao abrigo da Diretiva 2002/65/CE, os Estados-Membros poderão manter ou adotar disposições mais rigorosas em relação aos requisitos de informação prévia, desde que essas disposições estejam em conformidade com o direito da União. Vários Estados-Membros mantiveram ou introduziram requisitos de informação mais rigorosos neste contexto. Esta possibilidade de proporcionar um nível mais elevado de defesa dos consumidores no que diz respeito às regras relativas à informação pré-contratual deverá continuar a ser aplicável. 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 setoriais da União.

19) [...]

20) [...]

(20-A) O profissional deverá prestar toda a informação pré-contratual em tempo útil, antes de o consumidor ficar vinculado pelo contrato à distância, ou qualquer oferta correspondente, a fim de assegurar que o consumidor tenha tempo suficiente para tomar uma decisão informada. As informações deverão ser prestadas num suporte duradouro, ser fáceis de compreender pelo consumidor e estar num formato legível. Estar num formato legível significa estarem escritas num tipo de letra legível, num tamanho adequado à leitura e com cores que não restrinjam a compreensibilidade das informações, inclusive se o documento for apresentado, impresso ou fotocopiado a preto e branco. 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.

- 21) 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 da forma mais visível possível e logo no início: informações relativas à identidade do profissional, as principais características do serviço financeiro prestado ao consumidor, o preço total a pagar pelo consumidor ao profissional pelo serviço financeiro prestado ao consumidor, incluindo todos os impostos pagos através do profissional, ou, quando não for possível indicar um preço exato, a base de cálculo do preço que permita ao consumidor verificar esse preço e a existência ou ausência do direito de retratação, incluindo as condições, o prazo e os procedimentos para o exercício desse direito. A restante informação poderá ser **organizada por níveis** [...]. No entanto, toda a informação deverá ser prestada num suporte duradouro antes da celebração do contrato à distância.

22) Ao fornecer a informação pré-contratual através de meios eletrónicos, essa informação deverá ser apresentada de forma clara e compreensível. A este 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.**

(22-A) Outra possibilidade para disponibilizar informação pré-contratual [...] **por via eletrónica** é através dos "índices", utilizando títulos expansíveis. No nível mais geral, os consumidores encontram os tópicos principais, podendo cada um deles ser expandido caso cliquem no título pretendido, para que os consumidores sejam encaminhados para uma apresentação mais pormenorizada das informações pertinentes. Desta forma, o consumidor dispõe de todas as informações exigidas num único lugar, podendo controlar quais os tópicos que quer aprofundar e quando. Os consumidores deverão ter a possibilidade de descarregar todo o documento relativo à informação pré-contratual e guardá-lo como documento autónomo.

- 23) Os consumidores deverão gozar de um direito de retratação sem penalização e sem obrigatoriedade de indicação de motivo. **O direito de retratação não deverá ser aplicável aos serviços financeiros cujo preço dependa de flutuações do mercado financeiro, fora do controlo do profissional. Determinados outros produtos, como alguns produtos relativos a reformas ou produtos de investimento com base em seguros, poderão estar ligados a instrumentos do mercado financeiro e, como tal, estarem dependentes das flutuações do mercado financeiro. Caso o consumidor tenha direito a proceder à retratação destes contratos, a possível perda de valor dos instrumentos do mercado financeiro deverá ser contabilizada no montante a pagar ao consumidor.** 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.
- (23-A) O prazo de retratação deverá terminar 14 dias de calendário após a comunicação da informação pré-contratual e dos termos e condições contratuais. 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.**
- 24) A fim de assegurar o exercício efetivo do direito de retratação, o procedimento relativo ao exercício deste direito não deverá ser mais complexo do que o procedimento relativo à celebração do contrato à distância.

- 25) [...] Se, além de outros meios de retratação em vigor, como a forma prevista no Anexo 1(B) da presente diretiva, 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 um botão ou de uma função semelhante nessa mesma interface. Tal deverá assegurar que os consumidores possam proceder à retratação de um contrato tão facilmente como o celebraram. Para isso, o profissional deverá prever um botão ou uma função semelhante na interface em linha em que o contrato é celebrado que indique a possibilidade de retratação. O consumidor deverá ser autorizado a fazer a declaração de retratação e a fornecer ou confirmar as informações necessárias para identificar o contrato. Assim, um consumidor que já se tenha identificado, por exemplo, iniciando sessão, poderá estar em condições de confirmar o serviço do qual pretende retratar-se sem necessidade de indicar o seu nome e a identificação do contrato. A fim de evitar que o consumidor se retrate de um contrato por acidente, a declaração de retratação deverá ser enviada utilizando um botão de confirmação. Se o consumidor encomendou vários bens ou serviços no âmbito do mesmo contrato à distância, o profissional poderá dar-lhe a possibilidade de se retratar de parte do contrato.

A fim [...] **de** assegurar a utilização eficaz do botão de retratação, o profissional deverá assegurar que este botão **esteja disponível durante o prazo de retratação**, seja visível e **facilmente acessível**, e deverá disponibilizar documentação adequada sobre a sua utilização quando o consumidor o queira utilizar. **O botão de retratação, ou função semelhante, deverá aumentar a sensibilização dos consumidores para o seu direito de retratação e simplificar a possibilidade de beneficiar desse direito. Este aspeto é importante para as vendas à distância em geral. Nestes casos, quer se trate de produtos ou serviços financeiros ou não financeiros, o consumidor não tem a possibilidade de receber explicações pessoalmente, de testar e inspecionar, se for caso disso, o bem ou serviço na medida do necessário para estabelecer a natureza, as características e o funcionamento do mesmo, ou de informar-se pessoalmente, de outro modo, 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.**

26) 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 da prestação de explicações adequadas é assegurar que o consumidor compreenda o serviço financeiro proposto pelo profissional antes de assinar o contrato. A mera reprodução da informação pré-contratual poderá ser insuficiente e 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, fornecendo explicações adequadas [...] relativas às características essenciais [...] do contrato proposto, incluindo os eventuais serviços acessórios, e os efeitos específicos que o contrato proposto possa ter para o consumidor. No que diz respeito às características essenciais do contrato proposto, o profissional deverá fornecer 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 fornecer explicações sobre as principais consequências do incumprimento das obrigações contratuais.

(26-A) Os contratos celebrados nos termos da presente diretiva podem ser de diferentes naturezas financeiras 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.

(26-B) A obrigação de fornecer 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 **como caixas de conversa, 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, o consumidor deverá dispor sempre da possibilidade de obter intervenção humana em nome do profissional, **a título gratuito, durante o horário de expediente do profissional**.

27) [...]

28) Por conseguinte, a Diretiva 2011/83/UE deverá ser alterada em conformidade.

29) Assim, a Diretiva 2002/65/CE deverá ser revogada.

- 30) Atendendo a que o objetivo da presente diretiva, nomeadamente contribuir para o bom funcionamento do mercado interno através da consecução de um elevado nível de defesa dos consumidores, não pode ser suficientemente realizado pelos Estados-Membros e pode, pois, ser melhor alcançado ao nível da União, esta 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 atingir esse objetivo.
- 31) De acordo com a declaração política conjunta dos Estados-Membros e da Comissão, de 28 de setembro de 2011, sobre os documentos explicativos¹⁶, 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,

ADOTARAM A PRESENTE DIRETIVA:

¹⁶ JO C 369 de 17.12.2011, p. 14.

Artigo 1.º

Alterações à 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 aditado o seguinte n.º 1-B:

"1-B. **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, n.º 7, 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-D,** o artigo 19.º, os artigos 21.º a 23.º, o artigo 24.º, n.º 1, [...] os artigos 25.º [...] **a [...] 27.º e o artigo 29.º** são aplicáveis aos contratos celebrados à distância entre um profissional e um consumidor para a prestação de serviços financeiros.

Com exceção do artigo 21.º, [...] nos casos em que os contratos a que se refere o primeiro parágrafo, compreendam um acordo inicial de serviço seguido 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 de serviço.

Quando não exista um acordo inicial de serviço, mas as operações sucessivas ou as operações distintas da mesma natureza, de execução continuada, sejam realizadas entre 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 qualquer 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, **distintos dos contratos à distância,** [...] abrangidos pelo artigo 3.º, n.º 1-B."

1-A) 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 do botão de retratação ou de uma função semelhante, referidos no artigo 11.º-A;"

1-B) É aditado o seguinte artigo 11.º-A:

"Artigo 11.º-A

Exercício do direito de retratação de contratos celebrados à distância através de uma interface em linha

- 1. No caso de contratos celebrados à distância através de uma interface em linha, o profissional assegura que o consumidor possa exercer o direito de retratação do contrato nessa mesma interface em linha utilizando um botão ou uma função semelhante.**

O botão ou a função semelhante é identificado/a de forma legível e contém a expressão "retratar contrato aqui" ou uma formulação inequívoca correspondente. O botão de retratação ou a função semelhante deve aparecer na interface em linha de forma bem visível e facilmente acessível para o consumidor.

- 2. A utilização do botão ou da função semelhante permite ao consumidor fazer a declaração de retratação fornecendo ou confirmando as seguintes informações:**
 - a) Nome do consumidor;**
 - b) Identificação do contrato;**
 - c) Informações pormenorizadas sobre a via eletrónica através da qual o a confirmação da retratação será enviada ao consumidor.**

3. A declaração de retratação é enviada utilizando um botão de confirmação ou uma função semelhante.

O botão de confirmação ou a função semelhante é identificado/a de forma legível com a expressão "retratar agora" ou uma formulação inequívoca correspondente.

4. Assim que utiliza o botão de confirmação ou a função semelhante, o consumidor recebe automaticamente a confirmação de que a declaração de retratação foi enviada, incluindo a data e a hora do envio da mesma.

5. O profissional confirma ao consumidor, sem demora injustificada, o conteúdo da declaração de retratação, incluindo a data e a hora da receção da mesma, num suporte duradouro."

- 2) É inserido o seguinte capítulo:

**"CAPÍTULO III-A
REGRAS RELATIVAS AOS CONTRATOS À DISTÂNCIA PARA
SERVIÇOS FINANCEIROS [...]**

Artigo 16.º-A

Requisitos de informação aplicáveis a contratos à distância para [...] serviços financeiros

1. Antes de o consumidor ficar vinculado por um contrato à distância ou por uma proposta correspondente, o profissional faculta ao consumidor, de forma clara e compreensível, por qualquer forma adaptada ao meio de comunicação à distância utilizado, as seguintes informações:
- a) A identidade e a atividade principal do profissional e, se aplicável, as do profissional por conta de quem atua;

- b) 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 outros meios de comunicação fornecidos pelo profissional [...] e, se aplicável, os do profissional por conta de quem atua;** Todos esses meios de comunicação fornecidos pelo profissional permitem ao consumidor contactá-lo rapidamente e comunicar com ele de modo eficiente **e garantir que o consumidor possa conservar toda a correspondência escrita mantida com o profissional num suporte duradouro;** [...]
- c) [...] **Informações sobre** onde o consumidor pode apresentar uma reclamação **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 controlo 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, que o preço foi personalizado com base numa decisão automatizada;
- i) 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 dependa de flutuações dos mercados financeiros fora do controlo do profissional e cujos resultados passados [...] **não** são indicativos dos resultados futuros;
- j) Informação sobre a eventual existência de outros impostos [...] ou custos que não sejam pagos através do profissional ou por ele faturados;
- k) Qualquer limitação do período durante o qual as informações prestadas **nos termos do presente número** são válidas;
- l) Modos de pagamento e de execução;
- m) Quaisquer custos adicionais para o consumidor, **para além da tarifa de base**, decorrentes da utilização de meios de comunicação à distância **para a celebração do contrato**, quando esses custos adicionais [...] **sejam** faturados;
- n) [...]
- o) [...]

- p) Existência ou não do direito de retratação e, quando este exista, a respetiva duração e condições de exercício, incluindo informações sobre o montante que pode ser exigido ao consumidor **nos termos do artigo 16.º-C, n.º 1, e os procedimentos para o exercício do direito de retratação, designadamente, o endereço ou informações pormenorizadas sobre os meios de comunicação pertinentes para o envio da declaração de retratação e para contratos financeiros celebrados por meio de uma interface em linha, informações sobre a existência e a localização do botão de retratação ou de uma função semelhante, referidos no artigo 11.º-A [...]**;
- q) **Se aplicável**, a duração mínima do contrato à distância, no caso de serviços financeiros cuja prestação seja 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 este contrato imponha nesses casos;
- s) [...]
- t) Qualquer cláusula contratual relativa à legislação aplicável ao contrato à distância [...];
- u) 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 e, além disso, a 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 possibilidade de acesso a um mecanismo extrajudicial de reclamação e recurso a que o profissional esteja sujeito, bem como o modo de aceder a esse mecanismo[...];

x) A existência de fundos de garantia ou de outros sistemas de indemnização, não abrangidos pela Diretiva 2014/49/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de abril de 2014, relativa aos sistemas de garantia de depósitos, nem pela Diretiva 97/9/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 3 de março de 1997, relativa aos sistemas de indemnização dos investidores.

2. No caso das comunicações telefónicas, a identidade do profissional e o objetivo comercial da chamada por ele feita são indicados inequivocamente no início de qualquer conversa com o consumidor. **Além disso, o profissional informa o consumidor se a chamada é gravada ou suscetível de o ser.**

[...]

Em derrogação do n.º 1, se o consumidor consentir explicitamente, o profissional pode fornecer apenas as informações a que se referem as alíneas a), f), g), j) e p) desse número. Nesse caso, [...] o profissional informa o consumidor da natureza e da disponibilidade das outras informações referidas no n.º 1 [...].

"3. O profissional presta as informações referidas no n.º 1 [...] **em tempo útil**, antes de o consumidor ficar vinculado por qualquer contrato à distância **ou qualquer proposta correspondente**.

[...]

4. As informações referidas no n.º 1 são [...] **prestadas** ao consumidor num suporte duradouro e [...] facilmente legíveis [...].

A informação a que se refere o n.º 1 é disponibilizada, mediante pedido, num formato adequado aos consumidores com deficiência, incluindo com deficiência visual.

4-A. Salvo no que diz respeito às informações referidas no n.º 1, alíneas a), f), g), **i)** e p), o profissional é autorizado a organizar as informações por níveis se estas forem fornecidas 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.

O profissional assegura que toda a informação pré-contratual referida no n.º 1 seja apresentada ao consumidor, na sua integralidade, antes da celebração do contrato à distância.

[...]

[...]

4-B. Em derrogação do n.º 3 e do n.º 4-A, se o contrato tiver sido celebrado, a pedido do consumidor, através de um meio de comunicação à distância que não permita fornecer as informações referidas no n.º 1, nos termos do n.º 4, em tempo útil, antes de o consumidor ficar vinculado pelo contrato à distância, ou por qualquer outra oferta correspondente, o profissional presta essas informações, em conformidade com o disposto no n.º 4, imediatamente após a celebração do contrato.

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

5-A. Os Estados-Membros podem adotar ou manter disposições mais rigorosas relativas aos requisitos de informação, distintas das referidas no presente artigo.

6. Caso outro ato da União que reja 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 outro ato da União que reja serviços financeiros específicos 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 artigo 16.º-A, 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 se retratar 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 de uma das seguintes datas:

- a) Da data da celebração do contrato à distância,
- b) Da data de receção, pelo consumidor, dos termos do contrato e das informações a que se refere o artigo 16-A.º, 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 contratuais e as informações nos termos do artigo 16.º-A, o prazo de retratação expira 12 meses e 14 dias de calendário após a celebração do contrato. Esta disposição não se aplica se o consumidor não tiver sido informado do seu direito de retratação, em conformidade com o artigo 16.ºA, n.º 1, alínea p).

2. O direito de retratação não é aplicável:

- a) [...] Aos serviços financeiros cujo preço dependa de flutuações do mercado financeiro, fora do controlo do profissional, que se possam efetuar 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 relativos a taxas de juros (FRA),
 - *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. Estão designadamente incluídas nesta categoria as opções sobre divisas e sobre taxas de juro.
 - criptoativos [...];
- 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. O consumidor exerce o seu direito de retratação dentro do prazo de retratação referido no n.º 1 se a comunicação relativa ao exercício do direito de retratação tiver sido enviada ou o botão de retratação **ou uma função semelhante**, referidos no [...] **artigo 11.º-A**, tiver sido [...] **utilizado** pelo consumidor antes do termo desse prazo.
4. O presente artigo aplica-se sem prejuízo de qualquer disposição da ordem jurídica nacional que preveja um prazo durante o qual a execução do contrato não pode ter início.
5. [...]
[...]
[...]

- 5-A. Caso o profissional ou um terceiro preste um serviço acessório relacionado com o contrato à distância relativo a um serviço financeiro, com base num acordo entre esse terceiro e o profissional, este contrato acessório é rescindido, sem qualquer penalização para o consumidor, se este exercer o seu direito de retratação nos termos do presente artigo.
6. Caso outro ato da União que reja 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. Caso exista a possibilidade de os Estados-Membros 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 ato.
- 6-A. 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) Artigo 14.º, n.º 6, da Diretiva 2014/17/UE do Parlamento Europeu e do Conselho¹⁷ para os contratos de crédito excluídos do âmbito de aplicação nos termos do artigo 3.º, n.º 2, da Diretiva 2014/17/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, e
- b) Artigos 14.º e 15.º da Diretiva 2008/48/CE do Parlamento Europeu e do Conselho¹⁸ para os contratos de crédito excluídos do âmbito de aplicação nos termos do artigo 2.º, n.º 2, da Diretiva 2008/48/CE do Parlamento Europeu e do Conselho.

¹⁷ 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).

¹⁸ Diretiva 2008/48/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de abril de 2008, relativa a contratos de crédito aos consumidores e que revoga a Diretiva 87/102/CEE do Conselho (JO L 133 de 22.5.2008, p. 66).

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, o mais rápido possível, do serviço financeiro efetivamente prestado pelo profissional no âmbito do contrato à distância.
O montante a pagar:
 - a) Não pode exceder um montante proporcional à importância dos serviços já prestados relativamente ao conjunto das prestações previstas no contrato à distância;
 - b) Nunca pode ser tal que possa ser interpretado como uma penalização.

1-A. Os Estados-Membros podem prever que não se possa exigir ao consumidor o pagamento de um qualquer montante quando este se retrate de um contrato de seguro.

2. 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 só 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.
3. O profissional fica obrigado a restituir ao consumidor, o mais rapidamente possível, e o mais tardar no prazo de 30 dias de calendário, quaisquer quantias dele recebidas nos termos do contrato à distância, com exceção do montante referido no n.º 1. Esse prazo começa a correr no dia em que o profissional receber a notificação da retratação.
4. O consumidor restitui ao profissional, o mais rapidamente possível, e o mais tardar no prazo de 30 dias de calendário, quaisquer quantias dele recebidas. Esse prazo começa a correr no dia em que o consumidor se retrata do contrato.

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. 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 [...].
2. [...]

2-A. Os Estados-Membros especificam a forma e a medida em que as explicações a que se refere o n.º 1 são prestadas e podem adaptá-las em função das circunstâncias da situação em que o serviço financeiro é proposto, da pessoa a quem é proposto e da 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 **em todas as fases do processo de negociação e da relação contratual.**
4. Caso outro ato da União que reja 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** [...]."

Artigo 16.º-E

[...]

[...]

3) 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.º 1-A, o artigo 9.º, n.º 3, o artigo 16.º, n.º 2, o artigo 16.º, n.º 3, [...] o artigo 16.º-A, n.º 5-A e o artigo 16.º-B, n.º 6-A, informa a Comissão desse facto até [data da transposição], assim como de quaisquer alterações efetuadas posteriormente."

4) No artigo 30.º é aditado o seguinte parágrafo:

"Até [5 anos a contar da data de entrada em vigor], a Comissão apresenta ao Parlamento Europeu e ao Conselho um relatório sobre a aplicação da presente diretiva no que diz respeito aos contratos à distância relativos a serviços financeiros. Esse relatório inclui, em particular, uma avaliação da prestação de serviços financeiros mediante uma interface em linha, incluindo os efeitos da estrutura, da conceção, da função ou do modo de funcionamento das interfaces em linha na capacidade do consumidor para tomar decisões. O relatório é acompanhado, se necessário, de uma proposta legislativa para a adaptação da presente diretiva à evolução no domínio dos direitos dos consumidores."

Artigo 2.º

Transposição

1. Os Estados-Membros adotam e publicam, até [24 meses a contar da data de adoção], 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 as referidas disposições a partir de [24+6 meses a contar da data de adoção].

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

2. Os Estados-Membros comunicam à Comissão o texto das principais disposições da ordem jurídica nacional que adotarem no domínio abrangido pela presente diretiva.

Artigo 3.º

Revogação

A Diretiva 2002/65/CE é revogada com efeitos a partir de [24+6 meses a contar da data de adoção].

As referências à diretiva revogada entendem-se como referências à Diretiva 2011/83/UE, com a redação que lhe é dada pela presente diretiva, e são lidas de acordo com o quadro 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 Bruxelas, em

Pelo Parlamento Europeu

O Presidente

Pelo Conselho

O Presidente

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 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 i)
Artigo 3.º, n.º 1, ponto 2, alínea d)	Artigo 16.º-A, n.º 1, alínea j)
Artigo 3.º, n.º 1, ponto 2, alínea e)	Artigo 16.º-A, n.º 1, alínea k)
Artigo 3.º, n.º 1, ponto 2, alínea f)	Artigo 16.º-A, n.º 1, alínea l)
Artigo 3.º, n.º 1, ponto 2, alínea g)	Artigo 16.º-A, n.º 1, alínea m)
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)

Diretiva 2002/65/CE	Diretiva 2011/83/UE, com a redação que lhe é dada pela presente diretiva
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 3.º, n.º 2	—
Artigo 3.º, n.º 3, alínea a)	Artigo 16.º-A, n.º 2, primeiro parágrafo
Artigo 3.º, n.º 3, alínea b), primeiro, segundo, terceiro e quinto travessões	Artigo 16.º-A, n.º 2, segundo parágrafo
Artigo 3.º, n.º 3, alínea b), quarto travessão	-
Artigo 3.º, n.º 3, segundo parágrafo	Artigo 16.º-A, n.º 2, terceiro parágrafo
Artigo 3.º, n.º 4	-
Artigo 4.º, n.ºs 1 e 5	Artigo 16.º-A, n.º 6
Artigo 4.º, n.ºs 2, 3 e 4	-
Artigo 5.º, n.º 1	Artigo 16.º-A, n.º 3, primeiro parágrafo, e n.º 4, 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	—

Diretiva 2002/65/CE	Diretiva 2011/83/UE, com a redação que lhe é dada pela presente diretiva
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 7.º, n.º 3	Artigo 16.º-C, n.º 2
Artigo 7.º, n.º 4	Artigo 16.º-C, n.º 3
Artigo 7.º, n.º 5	Artigo 16.º-C, n.º 4
Artigo 9.º	-
Artigo 10.º	-
Artigo 11.º, primeiro e terceiro parágrafos	Artigo 24.º, n.º 1
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	-