



Conselho da
União Europeia

Bruxelas, 13 de maio de 2022
(OR. en)

9053/22

**Dossiê interinstitucional:
2022/0147(COD)**

**CONSOM 115
MI 387
COMPET 331
EF 137
ECOFIN 425
DIGIT 96
CODEC 687
CYBER 168**

NOTA DE ENVIO

de:	Secretária-geral da Comissão Europeia, com a assinatura de Martine DEPREZ, diretora
data de receção:	12 de maio de 2022
para:	Secretariado-Geral do Conselho
n.º doc. Com.:	COM(2022) 204 final
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

Envia-se em anexo, à atenção das delegações, o documento COM(2022) 204 final.

Anexo: COM(2022) 204 final



Bruxelas, 11.5.2022
COM(2022) 204 final

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)

{SEC(2022) 203 final} - {SWD(2022) 141 final} - {SWD(2022) 142 final}

EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS

1. CONTEXTO DA PROPOSTA

• Razões e objetivos da proposta

A Diretiva 2002/65/CE relativa à comercialização à distância de serviços financeiros prestados a consumidores (a diretiva ou DMFSD) visa assegurar a livre circulação de serviços financeiros no mercado único, através da harmonização de determinadas regras de proteção dos consumidores neste domínio, e assegurar um elevado nível de defesa dos consumidores. Na medida em que não existe legislação da UE aplicável a produtos específicos ou não existem regras horizontais da UE que abrangem especificamente os serviços financeiros prestados a consumidores, a diretiva aplica-se horizontalmente a qualquer serviço atual ou futuro de natureza bancária, de crédito, de seguros, de pensão individual, de investimento ou de pagamento contratado por meio de comunicação à distância (ou seja, sem a presença física simultânea do profissional e do consumidor). A diretiva estabelece a informação que deve ser prestada ao consumidor antes da celebração do contrato à distância (informação pré-contratual), concede ao consumidor um direito de retratação para determinados serviços financeiros e estabelece regras sobre serviços não solicitados e comunicações não solicitadas.

A diretiva foi objeto de uma **avaliação** da adequação e eficácia da regulamentação (REFIT) e a Comissão apresentou os seus resultados num **documento de trabalho dos serviços da Comissão**¹. Os principais resultados da avaliação podem ser analisados em duas conclusões abrangentes. A primeira conclusão mostra que, após a entrada em vigor da diretiva, foram adotados vários atos legislativos da UE relativos a produtos específicos (como, por exemplo, a Diretiva Crédito aos Consumidores² ou a Diretiva Crédito Hipotecário³) e legislação horizontal da UE (como, por exemplo, o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados⁴), que abrangem aspetos dos direitos dos consumidores no que diz respeito aos serviços financeiros que também são abrangidos pela diretiva. O impacto da legislação adotada recentemente é o facto de a pertinência e o valor acrescentado da diretiva terem posteriormente diminuído. No entanto, de acordo com a segunda conclusão, a avaliação salientou que a diretiva continua a ser pertinente em vários domínios (por exemplo, para certos investimentos dispendiosos, como os diamantes, as disposições relativas ao direito a informação pré-contratual continuam a ser aplicáveis). A avaliação destacou que a função de rede de segurança assegurava aos consumidores um certo nível de proteção para os contratos celebrados à distância, mesmo no caso de produtos financeiros que ainda não estavam sujeitos a qualquer legislação da UE (por exemplo, na ausência de regras da UE em matéria de criptoativos, a diretiva é aplicável). Além disso, a avaliação permitiu constatar que uma série de desenvolvimentos, como a crescente digitalização dos serviços, afetaram a eficácia da diretiva na consecução dos seus principais objetivos de assegurar um elevado nível de defesa dos consumidores e de promover a prestação transfronteiriça de serviços financeiros vendidos à distância.

¹ Comissão Europeia, documento de trabalho dos serviços da Comissão — Evaluation of Directive 2002/65/EC concerning the distance marketing of consumer financial services (não traduzido para português), SWD(2020)261 final.

² 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).

³ 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).

⁴ Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (JO L 119 de 4.5.2016, p. 1).

Paralelamente às várias ações políticas e legislativas da Comissão, nos últimos 20 anos a **comercialização à distância de serviços financeiros prestados a consumidores mudou rapidamente**. Os prestadores de serviços financeiros e os consumidores abandonaram os faxes, mencionados na diretiva, e surgiram novos intervenientes (como as empresas de tecnologia financeira) com novos modelos de negócio e novos canais de distribuição (por exemplo, serviços financeiros vendidos em linha). Os consumidores estão dispostos a utilizar ferramentas digitais neste contexto e estão a adquirir produtos e serviços financeiros em linha, o que leva os intervenientes estabelecidos a adaptarem as suas práticas comerciais e de comercialização. A pandemia de COVID-19 e os confinamentos daí resultantes também aceleraram a utilização das compras em linha em geral. A este respeito, a diretiva desempenhou igualmente um papel importante na garantia da prestação de serviços financeiros, assegurando simultaneamente um elevado nível de defesa dos consumidores, por exemplo no setor bancário, em especial para efeitos de inscrição digital⁵. Os confinamentos durante a pandemia implicaram que fossem reduzidas ao mínimo as reuniões presenciais nos bancos entre consumidores e prestadores de serviços. Em consequência, a inscrição digital de potenciais clientes teve lugar numa base mais regular. Nesses casos, os prestadores de serviços financeiros, ao solicitarem o parecer das autoridades competentes pertinentes, aplicaram as regras da diretiva, uma vez que o contrato estava a ser celebrado «à distância» (ou seja, sem a presença física simultânea do prestador do serviço financeiro e do consumidor). Tendo em conta os resultados da avaliação, a Comissão incluiu a diretiva no programa de trabalho da Comissão para 2020⁶ com vista à realização de uma revisão REFIT. Para o efeito, a Comissão levou a cabo uma avaliação de impacto em 2021, com base na avaliação acima referida. O resultado da avaliação de impacto é concretizado na proposta legislativa que se segue.

A proposta visa simplificar e modernizar o quadro legislativo através da revogação da DMFSD em vigor, incluindo simultaneamente aspetos pertinentes dos direitos dos consumidores no que diz respeito aos contratos de serviços financeiros celebrados à distância, no âmbito da Diretiva Direitos dos Consumidores aplicável horizontalmente.

O objetivo geral da legislação mantém-se inalterado: promover a prestação de serviços financeiros no mercado interno, assegurando simultaneamente um elevado nível de defesa dos consumidores. Este objetivo é alcançado de cinco formas distintas:

- **Harmonização plena:** A melhor forma de assegurar o mesmo nível elevado de defesa dos consumidores em todo o mercado único é através de uma harmonização plena. A harmonização significa que as regras serão semelhantes para todos os prestadores de serviços financeiros e que serão garantidos aos consumidores os mesmos direitos em todos os Estados-Membros da UE.
- **Informação pré-contratual:** A receção de informação essencial em tempo útil e de forma clara e compreensível, quer eletronicamente quer em papel, assegura a transparência necessária e capacita o consumidor. A este respeito, a proposta pretende reger a natureza da informação pré-contratual, a maneira como deve ser prestada e o momento em que deve ser prestada.

⁵ A inscrição digital é o processo através do qual um potencial consumidor e um prestador de serviços financeiros, sem se reunirem presencialmente e de forma totalmente digitalizada, trocam pontos de vista em tempo real com o objetivo de o consumidor se tornar cliente do prestador de serviços financeiros.

⁶ Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões, *Adaptação do Programa de Trabalho da Comissão para 2020, Uma União mais ambiciosa*, COM(2020) 440 final.

Concretamente, as regras são modernizadas, na medida em que foram acrescentados determinados pormenores não mencionados na Diretiva 2002/65/CE, como o fornecimento do endereço de correio eletrónico pelo prestador de serviços financeiros. A proposta também rege a forma como a informação deve ser prestada no que diz respeito às comunicações eletrónicas. A proposta estabelece regras sobre o momento em que a informação deve ser prestada, de modo que os consumidores disponham de tempo suficiente para compreender a informação pré-contratual recebida e possam assimilá-la antes de celebrarem efetivamente o contrato.

- **Direito de retratação:** O direito de retratação é um direito fundamental do consumidor. É particularmente importante no domínio dos serviços financeiros, uma vez que a complexidade de certos produtos e serviços pode implicar algumas dificuldades em termos de compreensão. Este direito foi reforçado de duas formas específicas: em primeiro lugar, o profissional deve disponibilizar um botão que permita acionar o direito de retratação (botão de retratação) sempre que o consumidor celebre à distância, por via eletrónica, um contrato de serviços financeiros. Deste modo, torna-se mais fácil para o consumidor exercer este direito; em segundo lugar, e em ligação com o momento em que a informação pré-contratual deve ser prestada, o profissional procederá a uma notificação do direito de retratação caso a informação pré-contratual seja recebida menos de um dia após a celebração do contrato.
- **Equidade em linha:** os contratos de serviços financeiros são cada vez mais celebrados por via eletrónica. É por esta razão que, para assegurar um elevado nível de defesa dos consumidores, a proposta estabelece regras especiais para proteger os consumidores aquando da celebração em linha de contratos relativos a serviços financeiros. Em primeiro lugar, estabelece regras sobre explicações adequadas que têm lugar à distância, nomeadamente através de ferramentas em linha (por exemplo, aconselhamento automatizado ou caixas de conversação). As regras determinam os requisitos da informação que o profissional deve prestar ao consumidor e a possibilidade de este, caso sejam utilizadas ferramentas em linha, solicitar a intervenção humana. Por conseguinte, o consumidor deve ter sempre a possibilidade de interagir com um ser humano que represente o profissional. A proposta visa igualmente garantir que eventuais ideias preconcebidas da parte dos consumidores não sejam aproveitadas pelos profissionais em seu benefício. Neste contexto, os profissionais ficam proibidos de criar as suas interfaces em linha de uma forma que possa distorcer ou prejudicar a capacidade de os consumidores tomarem decisões ou fazerem escolhas livres, autónomas e informadas.
- **Execução:** A proposta reforça igualmente as regras de execução no que diz respeito à prestação de serviços financeiros: alarga as regras em matéria de execução e as sanções atualmente aplicáveis no âmbito da Diretiva 2011/83/UE relativa aos direitos dos consumidores («Diretiva Direitos dos Consumidores») aos contratos de serviços financeiros celebrados à distância, incluindo as alterações introduzidas pela Diretiva (UE) 2019/2161 relativa a uma melhor aplicação e modernização das regras da União em matéria de defesa dos consumidores no que respeita às sanções em caso de infrações generalizadas transfronteiriças.

- **Coerência com as disposições existentes da mesma política setorial**

A Diretiva 2002/65/UE e a Diretiva 2011/83/UE partilham várias semelhanças. Ambas proporcionam aos consumidores direitos fundamentais, como o direito de retratação e o direito de obter informação pré-contratual. Ambas regem os contratos celebrados à distância e ambas são aplicáveis horizontalmente, enquanto legislação geral. No entanto, atualmente a Diretiva 2011/83/UE exclui todos serviços financeiros do seu âmbito de aplicação. O objetivo da presente proposta é pôr termo à exclusão global dos serviços financeiros da Diretiva 2011/83/UE, alargando assim o seu âmbito de aplicação de modo a incluir os serviços financeiros contratados à distância. Isto significa que alguns artigos da Diretiva 2011/83/UE atualmente vigente serão aplicados aos serviços financeiros vendidos à distância. Será incluído na Diretiva 2011/83/UE um capítulo específico sobre contratos à distância para serviços financeiros prestados a consumidores. Desta forma, a proposta assegura a coerência com as disposições políticas em vigor, tanto nos domínios da defesa dos consumidores como dos serviços financeiros.

A presente proposta assegura a coerência com as regras em vigor no domínio dos serviços financeiros. Tal deve-se ao facto de na relação entre ambas se aplicar o princípio segundo o qual, sempre que as disposições da presente diretiva forem incompatíveis com as de outro instrumento da União que reja setores específicos, as disposições desse outro instrumento da União prevalecem e aplicam-se a esses setores específicos. Foi dedicada especial atenção a garantir que são claramente delimitadas as sobreposições entre a legislação relativa a produtos específicos e a presente proposta, em especial no que diz respeito ao direito a informação pré-contratual, ao direito de retratação e às explicações adequadas.

A presente proposta é coerente com as atuais regras horizontais em matéria de direitos dos consumidores, para além da Diretiva 2011/83/UE, incluindo a Diretiva 2005/29/CE relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno e a Diretiva 2006/114/CE relativa à publicidade enganosa e comparativa, que já se aplicam aos serviços financeiros.

- **Coerência com outras políticas da União**

Os objetivos da proposta são coerentes com as políticas e os objetivos da União.

A proposta é coerente e complementar com outros atos legislativos e políticas da UE, em especial nos domínios da defesa dos consumidores e dos serviços financeiros.

A Comissão reconhece o impacto significativo da transição digital na vida quotidiana e incluiu nas suas grandes ambições a necessidade de uma Europa preparada para a era digital. Em setembro de 2020, a Comissão adotou o [plano de ação para a União dos Mercados de Capitais \(UMC\)](#) e um [pacote de financiamento digital](#), que inclui uma estratégia em matéria de financiamento digital e propostas legislativas sobre os criptoativos e a resiliência digital, com vista a um setor financeiro europeu competitivo que proporcione aos consumidores acesso a produtos financeiros inovadores, assegurando ao mesmo tempo a proteção dos consumidores e a estabilidade financeira. O plano de ação para a UMC consiste numa série de ações, incluindo uma ação específica destinada a aumentar a confiança nos mercados de capitais. A este respeito, a proposta tem em conta estas iniciativas recentes e visa modernizar as regras, reforçando simultaneamente a confiança dos consumidores.

2. BASE JURÍDICA, SUBSIDIARIEDADE E PROPORCIONALIDADE

• Base jurídica

A defesa dos consumidores é da competência conjunta («competência partilhada») da UE e dos seus Estados-Membros. Nos termos do artigo 169.º do Tratado sobre o Funcionamento da UE (TFUE), a UE deve ajudar a proteger os interesses económicos dos consumidores e a promover o seu direito à informação e à educação para a defesa dos seus interesses. A proposta baseia-se no artigo 114.º do TFUE. Esta é, em conformidade com o artigo 169.º, n.º 2, alínea a), do TFUE, a base jurídica para a adoção de medidas que contribuam para a consecução dos objetivos do artigo 169.º do TFUE no contexto da realização do mercado único.

• Subsidiariedade (no caso de competência não exclusiva)

O princípio da subsidiariedade é aplicável, uma vez que a proposta não é da competência exclusiva da União.

Com a digitalização e a potencial entrada de novos intervenientes digitais no mercado financeiro, espera-se que a prestação transfronteiriça de serviços financeiros aumente, o que tornará a adaptação das regras comuns europeias à era digital mais necessária e mais eficaz para alcançar os objetivos políticos da UE. É por esta razão que as regras horizontais que regem os serviços financeiros atuais e futuros só podem ser estabelecidas através de um ato da UE.

Tendo em conta a dimensão e os efeitos da ação proposta, os objetivos não podem ser suficientemente alcançados pelos Estados-Membros, podendo ser mais bem alcançados a nível da União. O Tratado prevê medidas para assegurar o estabelecimento e o funcionamento de um mercado único com um nível elevado de defesa dos consumidores, bem como a livre prestação de serviços.

• Proporcionalidade

Em conformidade com o princípio da proporcionalidade, a proposta limita-se ao estritamente necessário para alcançar os seus objetivos.

As regras propostas implicariam alguns custos para os prestadores, mas não ultrapassariam o que seria considerado aceitável no contexto de uma abordagem ambiciosa e orientada para o futuro, conducente a maiores benefícios para os consumidores, os prestadores e a sociedade em geral.

• Escolha do instrumento

A Diretiva 2002/65/CE será revogada e algumas disposições relativas aos serviços financeiros, contratados à distância, prestados a consumidores serão introduzidas na Diretiva 2011/83/UE. Tal permitirá aos Estados-Membros alterar a legislação em vigor na medida do necessário para garantir o cumprimento.

3. RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES *EX POST*, DAS CONSULTAS DAS PARTES INTERESSADAS E DAS AVALIAÇÕES DE IMPACTO

• Avaliações *ex post*/balanços de qualidade da legislação existente

Em 2006, a Comissão apresentou [um relatório](#) sobre a aplicação da Diretiva 2002/65/CE. Nesse relatório, a Comissão concluiu que não estava em condições de cumprir os requisitos

do artigo 20.º, n.º 1, da diretiva devido ao atraso na transposição da diretiva pelos Estados-Membros e informou os legisladores de que seria apresentado outro relatório numa fase posterior. Em 2009, a Comissão apresentou [um relatório](#) nos termos do artigo 20.º, n.º 1, da diretiva.

No [Plano de Ação da CE para os serviços financeiros prestados a consumidores de 2017](#), a Comissão comprometeu-se a avaliar se o mercado de venda à distância de serviços financeiros de retalho continuava a ser adequado à sua finalidade, a fim de identificar os potenciais riscos para os consumidores e as oportunidades de negócio neste mercado e, nessa base, tomar uma decisão quanto à necessidade de alterar os requisitos de venda à distância. [Um estudo comportamental publicado em 2019](#) analisou a forma como os comportamentos dos consumidores foram afetados pelas técnicas utilizadas em linha pelos prestadores de serviços financeiros de retalho nas fases de publicidade e pré-contratual. Com base no [programa de trabalho da Comissão para 2019](#), a Comissão lançou uma [avaliação completa](#) da diretiva. A avaliação foi publicada em novembro de 2020.

Decorre do [documento de trabalho dos serviços da Comissão de 2020](#) que a Diretiva 2002/65/CE tem sido parcialmente eficaz no reforço da defesa dos consumidores e de eficácia limitada na consolidação do mercado único devido a barreiras internas e externas. Concluiu o referido documento que a diretiva ainda tinha um valor acrescentado para a UE e que os objetivos estabelecidos no artigo 1.º da diretiva continuavam a ser pertinentes. No entanto, a digitalização exacerbou alguns aspetos que não foram plenamente considerados pela diretiva, nomeadamente a maneira como deve ser prestada a informação e o momento em que deve ser prestada. O documento de trabalho dos serviços da Comissão de 2020 concluiu igualmente que a introdução progressiva de legislação da UE aplicável a produtos específicos, como a Diretiva 2008/48/UE⁷, a Diretiva 2014/17⁸, a Diretiva 2014/92⁹, e a legislação horizontal da UE, como o Regulamento 2016/679¹⁰, adotada após a entrada em vigor da diretiva, conduziu a sobreposições significativas, criando assim dificuldades jurídicas e práticas.

O [programa de trabalho da Comissão para 2020](#) inclui esta diretiva na lista das iniciativas REFIT como sendo passível de uma eventual revisão.

- **Consultas das partes interessadas**

Nos últimos anos, a Comissão realizou várias atividades de consulta sobre os serviços financeiros, contratados à distância, prestados a consumidores a nível da UE. As partes interessadas foram consultadas aquando da Avaliação REFIT, cujos resultados foram publicados em 2020, e aquando da avaliação de impacto realizada no âmbito da Revisão REFIT da Diretiva. No âmbito da avaliação REFIT e da revisão REFIT, foram realizadas duas

⁷ 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)

⁸ 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)

⁹ 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)

¹⁰ Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) (JO L 119 de 4.5.2016, p. 1)

consultas públicas para além de outras vertentes de consulta (inquéritos aos consumidores, entrevistas e inquéritos às partes interessadas, questionários específicos destinados às autoridades nacionais, reuniões bilaterais, sessões de trabalho, reuniões de grupos de peritos específicos dos Estados-Membros).

O processo de consulta exaustivo tornou possível identificar questões essenciais. As opiniões das partes interessadas apontaram a digitalização do mercado e o número crescente de legislação recente aplicável a produtos específicos como os principais fatores a ter em conta no processo de revisão.

Os inquiridos de todos os grupos de partes interessadas e dos Estados-Membros da UE estão de acordo quanto ao facto de ser necessário melhorar a disposição que rege a sobreposição de disposições entre a diretiva e a legislação relativa a produtos específicos. As organizações de consumidores são a favor de uma ampla revisão da diretiva, por exemplo, alargando o âmbito de aplicação para que seja possível introduzir regras em matéria de publicidade. Os representantes das empresas estão de acordo com a manutenção do *statu quo* ou da revogação da Diretiva 2002/65/CE, desde que a natureza horizontal da diretiva se mantenha. De um modo geral, os Estados-Membros apoiam qualquer tipo de alteração legislativa, desde que a natureza horizontal da diretiva seja mantida. As autoridades nacionais gostariam que as disposições fossem mais rigorosas em matéria de execução, e que simultaneamente preserve a natureza horizontal da diretiva.

As contribuições recebidas foram resumidas e utilizadas para preparar a avaliação de impacto que acompanha a proposta, bem como para avaliar o impacto das novas regras nas partes interessadas.

- **Recolha e utilização de conhecimentos especializados**

A Comissão baseou-se também numa série de estudos e relatórios sobre questões relacionadas com os serviços financeiros prestados aos consumidores, nomeadamente: o estudo da Tetra Report que apoia a avaliação de impacto da diretiva (2021)¹¹, o estudo da ICF que apoia a avaliação da Diretiva relativa à comercialização à distância de serviços financeiros prestados a consumidores (2020)¹², o estudo comportamental sobre a digitalização da comercialização e venda à distância de serviços financeiros de retalho elaborado por LE Europe et al. (2019)¹³. Foram igualmente tidos em conta outros estudos e relatórios sobre a DMFSD, incluindo a [resposta da Autoridade Supervisora Comum](#) ao convite à apresentação de pareceres da Comissão Europeia, de fevereiro de 2021, sobre financiamento digital e questões conexas.

- **Avaliação de impacto**

A Comissão efetuou uma avaliação de impacto.

A avaliação de impacto recolheu informações e analisou a coerência da diretiva com outra legislação da UE que se sobrepõe. Para o efeito, foi realizado um levantamento do produto pertinente da UE e da legislação específica da UE, a fim de verificar se todas as partes pertinentes da diretiva tinham sido retomadas pela legislação mais recente da UE. A iniciativa

¹¹ VVA, Study on possible impacts of a revision of the DMFSD (não traduzido para português), 2022 (que será publicado juntamente com a proposta).

¹² ICF, [Evaluation of Directive 2002/65/EC on Distance Marketing of Consumer Financial Services](#) (não traduzido para português), 2020.

¹³ LE Europe, VVA Europe, Ipsos NV, ConPolicy e Time.lex, [Behavioural study on the digitalisation of the marketing and distance selling of retail financial services](#) (não traduzido para português), 2019.

procurou determinar se a diretiva poderia ser revogada de forma segura sem criar lacunas jurídicas e sem reduzir o nível de defesa dos consumidores, assegurando simultaneamente a promoção do mercado único para a venda transfronteiriça de produtos e serviços financeiros comercializados à distância. Chegou-se à conclusão de que a simples revogação da diretiva conduziria a uma diminuição do nível de defesa dos consumidores. Tal deve-se ao facto de várias disposições da diretiva serem aplicáveis a determinados serviços financeiros relativamente aos quais já está em vigor legislação da UE (por exemplo, o direito de retratação para determinados seguros ou o direito a informação pré-contratual para cartões de oferta no domínio dos serviços de pagamento).

Numa segunda fase, após analisar a coerência da diretiva, o objetivo consistia em determinar se as partes residuais «juridicamente pertinentes» da diretiva continuavam a ser pertinentes em termos práticos (eficazes) para as partes interessadas. Por outras palavras, o objetivo desta segunda etapa consistia em verificar se os elementos ainda pertinentes da diretiva (por exemplo, o direito de retratação no domínio dos seguros) desempenhavam um papel significativo na defesa dos consumidores e na consolidação do mercado único, especialmente no contexto da digitalização.

No âmbito desta segunda fase, foi igualmente analisada a função de rede de segurança da diretiva. A rede de segurança significa que as regras da diretiva são aplicáveis sempre que i) surja um novo produto no mercado para o qual ainda não esteja em vigor legislação da UE (por exemplo, as moedas virtuais são um produto de serviços financeiros ainda não sujeito a legislação a nível da UE), ii) a legislação aplicável a produtos específicos não preveja o(s) direito(s) estabelecido(s) pela diretiva (por exemplo, o direito de o consumidor se retratar do contrato dentro de um prazo estabelecido não está previsto na legislação pertinente em matéria de seguros), iii) a legislação aplicável a produtos específicos crie isenções e o produto não seja abrangido pelo âmbito de aplicação (por exemplo, as concessões de crédito aos consumidores inferiores a 200 EUR não são abrangidas pela Diretiva 2008/48/CE — Diretiva Crédito aos Consumidores).

Chegou-se à conclusão de que os Estados-Membros aplicaram a rede de segurança em várias circunstâncias e domínios dos serviços financeiros, como o domínio do investimento em vinhos e diamantes dispendiosos; no caso em apreço, as disposições da diretiva em matéria de informação pré-contratual foram assinaladas como sendo a lei aplicável. Outros casos dizem respeito a determinados cartões de oferta fora do âmbito de aplicação da Diretiva Serviços de Pagamento II ou ao caso acima referido de inscrição digital durante a pandemia de COVID-19. Foram igualmente registados casos da importância da rede de segurança em matéria judicial, com um tribunal nacional a aplicar determinadas disposições da diretiva (as regras relativas à informação pré-contratual) às criptomoedas.

As opções avaliadas para atingir os objetivos identificados para a iniciativa foram: um cenário de políticas inalteradas (opção 0 - cenário de base), revogação da diretiva e medidas não regulamentares (opção 1); revisão global (opção 2); revogação, modernização das disposições pertinentes introduzidas numa legislação horizontal (opção 3a); ou revogação, modernização das disposições pertinentes introduzidas na legislação aplicável a produtos específicos (opção 3b).

A opção preferida, com base nos dados obtidos e nos resultados do respetivo sistema de pontuação, é a opção 3a, ou seja, revogar a Diretiva 2002/65/CE, modernizar e, em seguida, incorporar os artigos ainda pertinentes (direito a informação pré-contratual e direito de retratação) na Diretiva 2011/83/UE, alargar a aplicação de determinadas regras da Diretiva 2011/83/UE aos serviços financeiros, contratados à distância, prestados a consumidores (por exemplo, regras sobre pagamentos adicionais e regras de execução e

sanções) e introduzir novas disposições específicas para garantir a equidade em linha quando os consumidores celebrem contratos de serviços financeiros. Esta opção considera os problemas identificados e os objetivos da forma mais eficaz, eficiente e proporcionada possível. Além disso, assegura um elevado nível de coerência.

A intervenção jurídica proposta permite adaptar o atual quadro da DMFSD à sua finalidade, revogando as disposições que deixaram de ser pertinentes. Tudo isto é alcançado através de cinco ações distintas:

- i) assegurar a plena harmonização das regras relativas aos serviços financeiros, contratados à distância, prestados a consumidores,
- ii) estabelecer regras sobre a natureza da informação pré-contratual, a maneira como deve ser prestada e o momento em que deve ser prestada, tornando assim estas regras adequadas à era digital,
- iii) facilitar o exercício do direito de retratação, quando os contratos de serviços financeiros sejam celebrados por via eletrónica, através de um botão de retratação e assegurar que os consumidores que tiveram menos de um dia para assimilar a informação pré-contratual sejam informados sobre o direito de retratação após a celebração do contrato,
- iv) introduzir dois artigos para garantir a equidade em linha,
- v) reforçar as regras quanto à aplicação das disposições relativas aos serviços financeiros, contratados à distância, prestados a consumidores.

Desta forma, esta revisão jurídica assegura um elevado nível de defesa dos consumidores, adequa os direitos pertinentes à era digital e salvaguarda, conforme solicitado por todas as partes interessadas, a função de rede de segurança para eventuais futuros produtos emergentes.

Esta opção preferida conduzirá à revogação da legislação em vigor sem a criação de um novo instrumento jurídico. A Diretiva 2011/83/UE foi escolhida como o instrumento adequado, uma vez que, à semelhança da DMFSD, prevê direitos e regras horizontais para os consumidores. Assim, a introdução dos direitos pertinentes da DMFSD na Diretiva 2011/83/UE garante a salvaguarda da função de rede de segurança. Atualmente, a Diretiva 2011/83/UE exclui totalmente do seu âmbito de aplicação os «serviços financeiros». No entanto, já prevê o direito a informação pré-contratual e o direito de retratação para outros contratos celebrados à distância.

Foi dada especial atenção, por um lado, a assegurar a especificidade exigida dos serviços financeiros e, por outro, a evitar que a Diretiva 2011/83/UE se torne demasiado complexa. A melhor forma de proceder identificada é aplicar, na medida do possível, as regras já estabelecidas na Diretiva 2011/83/UE aos serviços financeiros (por exemplo, as disposições em matéria de execução e sanções) ou basear-se nessas regras para criar regras mais específicas e integrá-las no capítulo específico sobre os contratos de serviços financeiros celebrados à distância (por exemplo, o botão de retratação para acionar o exercício do direito de retratação). Este capítulo aditado contém algumas regras completamente novas (por exemplo, disposições em matéria de equidade em linha) e, além disso, baseia-se nas regras vigentes, quer da Diretiva 2002/65/CE, quer da Diretiva 2011/83/UE. O capítulo aditado diz respeito apenas aos serviços financeiros, contratados à distância, prestados a consumidores e não será aplicável a outros contratos regidos pela Diretiva Direitos dos Consumidores.

A opção preferida teria um efeito positivo na redução dos prejuízos para os consumidores (pelo menos, 170-210 milhões de EUR) e na confiança dos consumidores. Implicaria alguns custos para os prestadores de serviços financeiros (pelo menos, cerca de 19 milhões de EUR) e para as autoridades públicas (pelo menos, cerca de 6 milhões de EUR).

- **Adequação da regulamentação e simplificação**

A revisão da diretiva está incluída na secção REFIT do Programa de Trabalho da Comissão. A proposta implicaria custos para as empresas, mas espera-se que a segurança jurídica daí resultante reduza os encargos sobre as mesmas.

O potencial de simplificação da iniciativa proposta decorre principalmente da abordagem regulamentar escolhida, nomeadamente a revogação da Diretiva 2002/65/CE e a inclusão de um pequeno número de artigos na Diretiva 2011/83/UE. Além disso, as medidas destinadas a simplificar as exigências de informação e a adaptá-las à utilização digital, bem como uma disposição que estabeleça claramente o princípio segundo o qual, se duas leis regem a mesma situação factual, uma lei que rege uma matéria específica prevalece sobre uma lei que rege apenas questões gerais, contribuirão igualmente para simplificar a atividade das empresas na celebração de contratos de serviços financeiros à distância.

No que diz respeito à redução dos encargos para as administrações públicas, espera-se que o grau mais elevado de clareza jurídica e o quadro regulamentar simplificado reduzam o número de queixas e aumentem o nível de certeza e conformidade, o que tornaria os procedimentos de execução mais eficientes. Espera-se igualmente que medidas específicas destinadas a reforçar a coordenação e a melhorar as condições de execução resultem em ganhos de eficiência na execução das obrigações da diretiva.

Os impactos específicos nas PME não foram identificados como significativos.

- **Direitos fundamentais**

A presente proposta respeita os direitos fundamentais e observa os princípios consagrados, nomeadamente, na Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia. Em especial, visa garantir o pleno respeito das disposições em matéria de proteção de dados pessoais, de propriedade, de não discriminação, de proteção da vida familiar e profissional e de defesa dos consumidores.

4. INCIDÊNCIA ORÇAMENTAL

Com exceção dos custos administrativos habituais para assegurar o cumprimento da legislação da UE, a presente proposta não tem incidência no orçamento da UE ou das agências, uma vez que não são criados novos comités nem são assumidos compromissos financeiros.

5. OUTROS ELEMENTOS

- **Planos de execução e acompanhamento, avaliação e prestação de informações**

A Comissão acompanhará a aplicação da diretiva revista, se esta for adotada, após a sua entrada em vigor. A Comissão será responsável, sobretudo, pelo acompanhamento do impacto da diretiva, com base nos dados fornecidos pelas autoridades dos Estados-Membros e pelos prestadores de serviços financeiros, que recorrerão, sempre que possível, às fontes de dados existentes, a fim de evitar encargos adicionais para as várias partes interessadas.

- **Documentos explicativos (para as diretivas)**

Dado que a proposta introduz alterações específicas a uma diretiva vigente, os Estados-Membros devem fornecer à Comissão o texto das alterações específicas das regras nacionais ou, na ausência de tais alterações, explicar qual a disposição da ordem jurídica nacional que já aplica as alterações previstas na proposta.

- **Explicação pormenorizada das disposições específicas da proposta**

Artigo 1.º – Alterações da Diretiva 2011/83/UE

O artigo 1.º da proposta altera a Diretiva 2011/83/CE de diferentes formas:

- (1) O artigo 1.º, n.º 1, alíneas a) e b), da proposta altera o artigo 3.º da Diretiva 2011/83/UE em três aspetos: em primeiro lugar, introduz um novo número na Diretiva 2011/83/CE («artigo 3.º, n.º 1-B»). O novo n.º 1-B do artigo 3.º proposto contém referências aos artigos da Diretiva 2011/83/UE atualmente em vigor que se aplicam diretamente aos contratos de serviços financeiros celebrados à distância e enumera igualmente os artigos que vão integrar o capítulo relativo aos serviços financeiros celebrados à distância. A este respeito, as regras da Diretiva 2011/83/UE relativas i) ao objeto — artigo 1.º, ii) às definições — artigo 2.º, iii) ao nível de harmonização, iv) às taxas pela utilização de meios de pagamento — artigo 19.º, ii) aos pagamentos adicionais — artigo 22.º, iv) à execução e sanções — artigo 23.º e 24.º, v) ao carácter imperativo da diretiva — artigo 25.º; vi) à informação — artigo 26.º — são alargadas aos contratos de serviços financeiros celebrados à distância. Por conseguinte, deste modo, as regras da Diretiva 2011/83/UE atualmente em vigor nestes domínios são alargadas aos contratos de serviços financeiros celebrados à distância entre um profissional e um consumidor. Pretende-se, assim, assegurar que aqueles contratos de serviços financeiros estejam sujeitos a regras semelhantes às de outros contratos de venda e de prestação de serviços, o que permitirá garantir um elevado nível de defesa dos consumidores e promover simultaneamente a prestação desses serviços no mercado interno. O alargamento das regras de execução e sanções assegurará que as autoridades nacionais de controlo sejam dotadas de novas regras para garantir sanções efetivas, proporcionadas e dissuasivas. Em segundo lugar, os atuais números da Diretiva 2002/65/CE relativos ao «objetivo e âmbito» (artigo 1.º da Diretiva 2002/65/CE) devem ser incluídos no agora proposto artigo 3.º, n.º 1-B, da Diretiva 2011/83/CE. Em terceiro lugar, a fim de garantir a segurança jurídica, a proposta sugere a alteração do artigo 3.º, n.º 3, alínea d), da Diretiva 2011/83/CE.
- (2) O artigo 1.º, n.º 2, da proposta introduz na Diretiva 2011/83/UE um capítulo relativo aos contratos de serviços financeiros celebrados à distância. Este capítulo aplica-se apenas aos contratos de serviços financeiros celebrados à distância. Combina os artigos pertinentes da Diretiva 2002/65/CE, nomeadamente sobre o direito a informação pré-contratual e o direito de retratação e introduz dois novos artigos («Explicações adequadas» e «Proteção adicional no que diz respeito às interfaces em linha»).
- (a) A disposição relativa ao **direito a informação pré-contratual** segue a mesma estrutura que a prevista na Diretiva 2002/65/CE. No entanto, o artigo 1.º da proposta moderniza a disposição relativa ao direito a informação pré-contratual e adequa-a à era digital, estabelecendo a natureza da informação que deve chegar ao consumidor (por exemplo, a inclusão da necessidade de o

profissional fornecer um endereço de correio eletrónico); a maneira como a informação deve chegar ao consumidor (por exemplo, quando a informação pode ser organizada por níveis e quais os requisitos da informação que devem ser especificados); e o momento em que a informação deve chegar ao consumidor, nomeadamente, estabelecendo a norma segundo a qual a informação deve chegar ao consumidor, pelo menos, um dia antes da assinatura efetiva.

- (b) As regras relativas ao **direito de retratação** para os contratos de serviços financeiros celebrados à distância são, em grande medida, as estabelecidas na Diretiva 2002/65/CE. No entanto, de acordo com a proposta de diretiva relativa ao crédito aos consumidores¹⁴, foram acrescentadas regras sobre o momento em que a informação deve chegar ao consumidor. Assim, no caso de ser inferior a um dia o prazo entre a prestação da informação pré-contratual e a celebração efetiva do contrato, o profissional que presta o serviço financeiro à distância é obrigado, após a celebração do contrato, a recordar ao consumidor que tem a possibilidade de exercer o seu direito de retratação. Outro exemplo da forma como este direito está a ser reforçado na esfera digital é a inclusão da obrigação de o profissional de serviços financeiros disponibilizar um botão de retratação. Desta forma se pretende facilitar o exercício do direito de retratação, caso o consumidor celebre o contrato de serviços financeiros por via eletrónica e queira retratar-se do contrato dentro do prazo aplicável.
- (c) Foram introduzidos no capítulo da presente proposta dois artigos destinados a melhorar a **equidade em linha** aquando da aquisição de serviços financeiros prestados aos consumidores: i) quando um profissional fornece explicações adequadas, nomeadamente através da utilização de ferramentas em linha, como aconselhamento automatizado ou caixas de conversação, cabe-lhe prestar e explicar ao consumidor as informações essenciais, nomeadamente as informações sobre as principais características do contrato de serviços financeiros que propõe. Além disso, se o consumidor assim o desejar, pode solicitar intervenção humana, o que significa que deve estar assegurada a possibilidade de o consumidor interagir com um ser humano que represente o profissional, ii) a regra relativa à proteção adicional das interfaces em linha proíbe o profissional de utilizar mecanismos na sua interface em linha de uma forma que possa distorcer ou prejudicar a capacidade de os consumidores tomarem decisões ou fazerem escolhas livres, autónomas e informadas. O objetivo desta disposição é, por um lado, evitar, tanto quanto possível, ideias preconcebidas da parte dos consumidores e, por outro, aumentar a transparência.

Os restantes artigos da presente proposta são disposições normalizadas relativas, respetivamente, à transposição, à entrada em vigor e aos destinatários da presente proposta.

¹⁴ Proposta de diretiva do Parlamento Europeu e do Conselho relativa aos créditos aos consumidores de 30.6.2021, COM (2021) 347 final

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 Europeu¹⁵,

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social Europeu¹⁶,

Deliberando de acordo com o processo legislativo ordinário,

Considerando o seguinte:

- (1) A Diretiva 2002/65/CE do Parlamento Europeu e do Conselho¹⁷ 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 Conselho¹⁸ 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.

¹⁵

...

¹⁶

...

¹⁷

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).

¹⁸

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).

- (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 devem continuar a dispor da faculdade de manter ou introduzir outras disposições na respetiva ordem jurídica nacional.
- (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 deve ser prestada e o momento em que deve 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».
- (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 contratos de serviços financeiros.
- (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 devem aplicar-se 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.

- (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 e sobre sanções, 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 responsáveis por infrações generalizadas ou por infrações generalizadas à escala da União.
- (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 devem 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 deve 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, como uma caixa de conversa ou ferramentas semelhantes. Deve ser proibido ao profissional que implemente mecanismos na sua interface em linha de uma forma que possa distorcer ou prejudicar a capacidade de os consumidores tomarem decisões ou fazerem escolhas livres, autónomas e informadas.
- (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 ou sobre o exercício do direito de retratação, 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. Por exemplo, quando se aplica o artigo 186.º da Diretiva 2009/138/CE do Parlamento Europeu e do Conselho¹⁹, 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 Conselho²⁰, não deverão

¹⁹ 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).

²⁰ 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).

ser aplicáveis as regras relativas ao direito de retratação previstas na presente diretiva. Do mesmo modo, certos atos da União que regem serviços financeiros específicos²¹ contêm regras abrangentes e desenvolvidas destinadas a garantir que os consumidores possam compreender as características essenciais do contrato proposto. Além disso, 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 habitação²², 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 e que contenham regras sobre as informações a prestar ao consumidor antes da celebração do contrato.

- (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. 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 não constitui uma «operação», mas, antes, um contrato adicional.
- (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 devem aplicar-se aos serviços prestados a título estritamente ocasional e fora de uma estrutura comercial dedicada à celebração de contratos à distância.

²¹ Como, por exemplo, o 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), a 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), a 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) e a 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).

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)

- (17) A utilização de técnicas de comunicação à distância não deve conduzir a uma limitação indevida da informação prestada ao consumidor. Por razões de transparência, devem ser impostos requisitos relativos ao momento em que a informação deve ser prestada ao consumidor antes da celebração do contrato à distância e à maneira como essa informação deve chegar ao consumidor. A fim de poderem tomar as suas decisões com pleno conhecimento dos factos, os consumidores devem receber a informação, pelo menos, um dia antes da celebração do contrato à distância. Só em casos excecionais é que a informação pode ser prestada menos de um dia antes da celebração do contrato à distância do serviço financeiro. No caso de o contrato ser celebrado menos de um dia antes, o profissional, dentro do prazo estabelecido, deve ser obrigado a recordar ao consumidor que dispõe da possibilidade de se retratar do contrato à distância relativo ao serviço financeiro.
- (18) Os requisitos de informação devem ser modernizados e atualizados de modo a incluir, por exemplo, o endereço de correio eletrónico do profissional e informação sobre o risco e a remuneração relativos a determinados serviços financeiros prestados a consumidores. Os consumidores devem também ser informados de forma clara sempre que lhes seja apresentado um preço personalizado com base num tratamento automatizado.
- (19) Se incluir um perfil de risco e compensação, o serviço financeiro prestado ao consumidor na sequência de contrato celebrado à distância deve conter elementos como um indicador sumário de risco, complementado por uma explicação descritiva desse indicador, as suas principais limitações e uma explicação descritiva dos riscos que sejam substancialmente relevantes para o serviço financeiro e da perda máxima possível de capital, incluindo a informação sobre se todo o capital pode ser perdido.
- (20) Certos serviços financeiros podem prosseguir um objetivo ambiental ou social, como contribuir para a luta contra as alterações climáticas ou para a redução do sobre-endividamento. A fim de poder tomar uma decisão esclarecida, o consumidor deve também ser informado sobre os objetivos ambientais ou sociais específicos visados pelo serviço financeiro.
- (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 devem 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 pode ser prestada através de páginas adicionais. 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 deve 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 foi testada e revelou-se útil para determinados serviços

financeiros; as suas utilizações devem ser incentivadas, nomeadamente a possibilidade de apresentar partes pormenorizadas da informação através de janelas instantâneas (*pop-up*) ou através de ligações para os níveis adicionais. Uma possibilidade para disponibilizar informação pré-contratual 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 devem ter a possibilidade de descarregar todo o documento relativo à informação pré-contratual e guardá-lo como documento autónomo.

- (23) Os consumidores devem gozar de um direito de retratação sem penalização e sem obrigatoriedade de indicação de 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 deve informar o consumidor desse facto antes do início da execução do contrato.
- (24) A fim de assegurar o exercício efetivo do direito de retratação, o procedimento relativo ao exercício deste direito não deve ser mais complexo do que o procedimento relativo à celebração do contrato à distância.
- (25) Nos contratos à distância celebrados por via eletrónica, o profissional deve dar ao consumidor a possibilidade de utilizar um botão de retratação. A fim de garantir a utilização eficaz do botão de retratação, o profissional deve assegurar que este botão é visível e deve disponibilizar documentação adequada sobre a sua utilização quando o consumidor o queira utilizar.
- (26) Os consumidores podem precisar de assistência para decidir qual o serviço financeiro que mais se adequa às suas necessidades e à sua situação financeira. 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 sobre as informações pertinentes, incluindo as características essenciais dos produtos propostos. 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. Com o objetivo de garantir que compreende os efeitos que o contrato pode ter na sua situação económica, o consumidor deve dispor sempre da possibilidade de obter intervenção humana em nome do profissional.
- (27) Ao celebrarem contratos de serviços financeiros à distância, os profissionais deverão ser proibidos de utilizar a estrutura, a conceção, a função ou o modo de funcionamento da sua interface em linha de uma forma que possa distorcer ou prejudicar a capacidade de os consumidores tomarem decisões ou fazerem escolhas livres, autónomas e informadas.
- (28) Por conseguinte, a Diretiva 2011/83/UE deve ser alterada em conformidade.
- (29) Assim, a Diretiva 2002/65/CE deve 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 explicativos²³, 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,

²³ 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 aditado o seguinte n.º 1-B:

«(1-B) «os artigos 1.º e 2.º, o artigo 3.º, n.ºs 2, 5 e 6, o artigo 4.º, 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, 2, 3 e 4, e os artigos 25.º e 26.º são aplicáveis aos contratos celebrados à distância entre um profissional e um consumidor para a prestação de serviços financeiros.

No caso dos contratos a que se refere o primeiro parágrafo, que 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.

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.º1-B.»

2) 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. 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, as seguintes informações:

(a) A identidade e a atividade principal do profissional;

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

- (c) No caso de ser diferente do endereço comunicado no termos da alínea b), o endereço geográfico do estabelecimento comercial do profissional e, se aplicável, o do profissional por conta de quem atua, onde o consumidor possa apresentar uma reclamação;
- (d) Se o profissional estiver inscrito num registo comercial ou noutro registo público equivalente, o registo comercial em que se encontra inscrito e o número de registo, ou forma de identificação equivalente nesse registo;
- (e) Se a atividade do profissional estiver sujeita a um regime de autorização, os elementos de informação relativos à 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 for caso disso, 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 e/ou custos que não sejam pagos através do profissional ou por ele faturados;
- (k) Qualquer limitação do período durante o qual as informações prestadas são válidas;
- (l) Modos de pagamento e de execução;
- (m) Quaisquer custos adicionais para o consumidor decorrentes da utilização de meios de comunicação à distância, quando esses custos adicionais sejam faturados;
- (n) Se for caso disso, uma breve descrição do perfil de risco e compensação;
- (o) Se for caso disso, informações sobre quaisquer objetivos ambientais ou sociais visados pelo serviço financeiro;
- (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, bem como as consequências do não exercício desse direito;
- (q) 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) Instruções práticas para o exercício do direito de retratação, que indiquem, designadamente, o endereço postal ou endereço de correio eletrónico para onde deve ser enviada a notificação de retratação e, no caso de contratos financeiros celebrados por via eletrónica, informação sobre se existe e onde pode ser encontrado o botão de retratação referido no artigo 16.º-D;
- (t) Qualquer cláusula contratual relativa à legislação aplicável ao contrato à distância e/ou ao tribunal competente;
- (u) Língua ou línguas em que são comunicados os termos 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 se compromete a comunicar com o consumidor durante a vigência do contrato à distância.
- (v) Se aplicável, possibilidade de acesso a um mecanismo extrajudicial de reclamação e recurso a que o profissional esteja submetido, bem como o modo de aceder a esse mecanismo.

2. No caso das comunicações telefónicas, a identidade do profissional e o objetivo comercial da chamada por ele feita devem ser indicados inequivocamente no início de qualquer conversa com o consumidor.

Se o consumidor concordar expressamente em prosseguir a comunicação telefónica, em derrogação do n.º 1, só é necessário que sejam prestadas as informações referidas nas alíneas a), f), g) e p) desse número.

O profissional deve informar o consumidor da natureza e da disponibilidade das outras informações referidas no n.º 1 e fornecê-las ao cumprir as obrigações previstas no n.º 3.

3. O profissional deve prestar as informações referidas no n.º 1 pelo menos um dia antes de o consumidor ficar vinculado por qualquer contrato à distância.

Sempre que a informação referida no n.º 1 seja prestada menos de um dia antes de o consumidor ficar vinculado pelo contrato à distância, os Estados-Membros devem exigir que o profissional envie ao consumidor um aviso, num suporte duradouro, 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 aviso deve ser enviado ao consumidor, o mais tardar, um dia após a celebração do contrato à distância.

4. As informações referidas no n.º 1 devem ser disponibilizadas ao consumidor num suporte duradouro e de forma facilmente legível, utilizando caracteres de tamanho legível.

Salvo no que diz respeito às informações referidas no n.º 1, alíneas a), f), g) e p), o profissional deve poder organizar as informações por níveis se estas forem fornecidas por via eletrónica.

Caso o profissional decida organizar as informações por níveis, deve ser possível imprimir as informações referidas no n.º 1 como um único documento.

Se para prestar informação a que se refere o n.º 1 forem utilizadas cores, estas não podem restringir a compreensibilidade da informação se o documento for impresso ou fotocopiado a preto e branco.

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

5. Incumbe ao profissional o ónus da prova relativamente ao cumprimento dos requisitos em matéria de informação estabelecidos 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 os requisitos de informação pré-contratual desse ato da União devem aplicar-se a esses serviços financeiros específicos, salvo disposição em contrário desse ato.

Artigo 16.º-B

Direito de retratação de contratos à distância relativos a serviços financeiros

1. Os Estados-Membros devem garantir 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.

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.

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 na aceção do [artigo 3.º, n.º 1, ponto 2, da proposta de Regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho relativo aos mercados de criptoativos e que altera a Diretiva (UE) 2019/1937 de 24.9.2020 COM (2020) 593 final].
- (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 deve ter exercido 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 referido no n.º 5 tiver sido ativado 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. Os Estados-Membros devem assegurar que, nos contratos à distância celebrados por via eletrónica, o profissional preveja a possibilidade de se utilizar um botão de retratação para facilitar o exercício do direito de retratação por parte do consumidor. Esse botão deve ser claramente identificado com a menção «Retratação do Contrato» ou uma formulação inequívoca correspondente.

O botão de retratação deve aparecer forma bem visível e estar permanentemente disponível durante todo o período de retratação na mesma interface eletrónica utilizada para celebrar o contrato à distância. Além disso, o profissional pode igualmente disponibilizar o botão de retratação através de outro canal.

O profissional deve assegurar que a ativação do botão de retratação resulta numa notificação imediata ao consumidor de que o direito de retratação foi exercido, que deve incluir a data e a hora do exercício do direito de retratação. A confirmação do exercício do direito de retratação deve ser fornecida pelo profissional ao consumidor num suporte duradouro.
 6. Caso outro ato da União que reja serviços financeiros específicos contenha regras sobre o exercício do direito de retratação, apenas as regras relativas ao direito de retratação desse ato da União incluídas nesse ato da União devem aplicar-se a esses serviços financeiros específicos, salvo disposição em contrário desse ato.

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.
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 devem assegurar que os profissionais fornecem 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 devem incluir 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 as consequências da falta de pagamento ou de atrasos no pagamento por parte do consumidor.
2. O n.º 1 aplica-se igualmente às explicações fornecidas ao consumidor aquando da utilização de ferramentas em linha, como sistemas de conversação em direto, sistemas de conversação automática, aconselhamento automatizado, ferramentas interativas ou abordagens semelhantes.
3. Os Estados-Membros devem assegurar que, caso o profissional utilize ferramentas em linha, o consumidor tem o direito de solicitar e de obter a intervenção humana.
4. Caso outro ato da União que reja serviços financeiros específicos contenha regras sobre a informação a prestar ao consumidor antes da celebração do contrato, os n.ºs 1 a 3 do presente artigo não são aplicáveis.

Artigo 16.º-E

Proteção adicional no que diz respeito às interfaces em linha

Sem prejuízo do disposto na Diretiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho²⁴ e na Diretiva 93/13/CEE do Conselho²⁵, os Estados-Membros devem adotar medidas que exijam que os profissionais, ao celebrarem contratos de serviços financeiros à distância, não

²⁴ 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 relativa às práticas comerciais desleais») (JO L 149 de 11.6.2005, p. 22).

²⁵ Diretiva 93/13/CEE do Conselho, de 5 de abril de 1993, relativa às cláusulas abusivas nos contratos celebrados com os consumidores (JO L 95 de 21.4.1993, p. 29).

utilizem a estrutura, a conceção, a função ou o modo de funcionamento da sua interface em linha de uma forma que possa distorcer ou prejudicar a capacidade de os consumidores tomarem decisões ou fazerem escolhas livres, autónomas e informadas.

Artigo 2.º

Transposição

1. Os Estados-Membros devem adotar e publicar, 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 devem comunicar imediatamente à Comissão o texto dessas disposições.

Os Estados-Membros devem aplicar as referidas disposições a partir de [24 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 deve ser feita a referência.

2. Os Estados-Membros devem comunicar 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 meses a contar da data de adoção].

As referências à diretiva revogada devem entender-se como referências à Diretiva 2011/83/UE, com a redação que lhe é dada pela presente diretiva, e ser 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
A Presidente*

*O Conselho
O Presidente*