DOCUMENTO DE ORIENTAÇÃO DA DG JUSTIÇA
relativo à

Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores, que altera a Diretiva 93/13/CEE do Conselho e a Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e que revoga a Diretiva 85/577/CEE do Conselho e a Diretiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho


O presente documento não é juridicamente vinculativo e apenas fornece linhas de orientação. A interpretação vinculativa da legislação da UE continua a ser da competência exclusiva do Tribunal de Justiça da União Europeia (TJUE). O presente documento não constitui uma interpretação oficial da legislação da UE, nem fornece aconselhamento jurídico sobre questões de direito nacional.

As presentes orientações são publicadas sob a exclusiva responsabilidade da Direção-Geral da Justiça. É o resultado do trabalho desenvolvido em colaboração e em consulta com as autoridades dos Estados-Membros responsáveis pela transposição e aplicação da diretiva, bem como com as partes interessadas representando o setor e os consumidores. Por forma a alcançar os objetivos da diretiva, as autoridades e tribunais nacionais devem aplicá-la de modo uniforme e coerente. Com vista a ajudá-los nessa tarefa, o presente documento fornece linhas de orientação sobre os principais conceitos e disposições constantes da diretiva. Inclui igualmente exemplos práticos que demonstram o modo como a diretiva deve ser aplicada.

O presente documento de orientação destina-se a ser um documento evolutivo. Encontra-se disponível em linha e será completado e atualizado quando necessário, tendo em conta a experiência adquirida com a sua aplicação prática. Evoluirá no sentido de responder aos novos desafios do mercado e integrar os contributos das jurisprudências europeia e nacionais.

Em anexo figura um modelo facultativo para a visualização de informações destinadas aos consumidores antes da celebração de contratos relativos a produtos digitais em linha. Trata-se de uma ferramenta facultativa que visa facilitar o cumprimento pelos profissionais dos requisitos de informação previstos pela diretiva, contribuindo assim para a transparência e comparabilidade das informações a prestar aos consumidores.
1. INTRODUÇÃO ................................................................................................................................. 5

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO DA DIRETIVA ........................................................................................ 6
   2.1. CONTRATOS ABRANGIDOS ..................................................................................................... 6
   2.2. CONTRATOS MISTOS ............................................................................................................. 7
   2.3. APLICAÇÃO DA DIRETIVA AOS CONTRATOS RESPECTANTES A PRODUCTOS «GRATUITOS» ........................................................................................................... 9
   2.4. CONTRATOS AOS QUAIAS A DIRETIVA NÃO SE APlica ....................................................... 10
       2.4.1. Contratos de arrendamento e contratos de construção .................................................. 10
       2.4.2. Contratos celebrados por um titular de cargo público .................................................. 11
       2.4.3. Contratos de fornecimento de bens de consumo corrente ............................................ 11
       2.4.4. Vendas automáticas ....................................................................................................... 12
       2.4.5. Certos contratos relativos às comunicações eletrónicas ................................................. 12
   2.5. ISENÇÃO POSSÍVEL PARA OS CONTRATOS DE VALOR REDUZIDO CELEBRADOS FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL .......... 14
   2.6. REGRAS APLICÁVEIS ÀS HASTAS PÚBLICAS ...................................................................... 14
   2.7. TRANSFERÊNCIA DE CONTRATOS EXISTENTES ENTRE CONSUMIDORES .............................................................. 15

3. CONTRATOS CELEBRADOS FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL ............................................. 15
   3.1. INTRODUÇÃO ............................................................................................................................ 15
   3.2. CONTRATOS CELEBRADOS FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL DO PROFISSIONAL ................................................................. 16
   3.3. CONTRATOS CELEBRADOS APÓS O CONSUMIDOR TER SIDO CONTACTADO FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL ......................................................... 18
   3.4. CONTRATOS CELEBRADOS DURANTE UMA EXCURSÃO ORGANIZADA PELO PROFISSIONAL ........................................................................... 19

4. INFORMAÇÕES PRÉ-CONTRATUAIS .................................................................................................. 19
   4.1. REQUISITOS GERAIS ................................................................................................................ 19
       4.1.1. Relação com a Diretiva relativa às práticas comerciais desleais .................................... 20
       4.1.2. Informações decorrentes do contexto .......................................................................... 20
   4.2. RELAÇÃO COM OS REQUISITOS DE INFORMAÇÃO PREVISTOS POR OUTRAS DIRETIVAS .......................................................... 21
       4.2.1. Requisitos de informação previstos pela Diretiva relativa ao comércio eletrónico e pela Diretiva Serviços 21
           4.2.1.1. Requisitos de informação adicionais previstos pela Diretiva Serviços e pela Diretiva Comércio Eletrónico 22
           4.2.1.2. Sobreposição dos requisitos de informação .................................................................... 22
       4.2.2. Requisitos de informação suplementares previstos pela Diretiva Comércio Eletrónico e pela Diretiva Serviços .......................................................... 22
       4.2.3. Requisitos de informação na legislação setorial ............................................................ 23
       4.2.4. ISENÇÃO DAS TRANSAÇÕES «QUOTIDIANAS» .................................................................. 24
       4.2.5. NATUREZA VINCULATIVA DAS INFORMAÇÕES PRÉ-CONTRATUAIS ................................................................. 24
       4.2.6. REQUISITOS LINGÜÍSTICOS SUPLEMENTARES .................................................................. 25
       4.2.7. Ónus da prova .................................................................................................................... 25
   4.3. REQUISITOS COMUNS AOS CONTRATOS CELEBRADOS NO ESTABELECIMENTO COMERCIAL E AOS CONTRATOS CELEBRADOS A DISTÂNCIA OU FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL .......... 26
       4.3.1. Características principais .................................................................................................. 26
       4.3.2. Identidade e contactos ....................................................................................................... 26
           4.3.2.1. LOCAL DE ESTABELECIMENTO ................................................................................. 27
           4.3.2.2. Local da sede ............................................................................................................. 27
           4.3.2.3. Outros contactos ........................................................................................................ 27
           4.3.2.4. Identidade e endereço do responsável principal ................................................................................................................................. 29
       4.3.3. Preço .................................................................................................................................. 29
       4.3.4. Modalidades de execução do contrato — pagamento e entrega ...................................... 30
           4.3.4.1. Prazo de entrega ou de execução .......................................................................... 31
           4.3.4.2. Modalidades de pagamento ....................................................................................... 32
       4.3.5. Garantias e serviços pós-venda ...................................................................................... 32
   4.4. DURAÇÃO E RESOLUÇÃO DO CONTRATO .............................................................................. 33
   4.5. REQUISITOS ADICIONAIS APLICÁVEIS AOS CONTRATOS CELEBRADOS FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL E À DISTÂNCIA ............................................................... 34

COMISSÃO EUROPEIA, DG JUSTIÇA, junho de 2014

ÍNDICE
5. REQUISITOS ESPECIAIS APLICÁVEIS AOS CONTRATOS À DISTÂNCIA .............................................. 35
   5.1. DEFINIÇÃO DE CONTRATO À DISTÂNCIA........................................................................ 35
   5.2. INFORMAÇÕES PRÉ-CONTRATUAIS............................................................................ 36
       5.2.1. Requisitos suplementares para a apresentação de determinadas informações pré-contratuais. 36
       5.2.2. Requisitos relativos ao botão de confirmação da encomenda........................................... 38
       5.2.3. Contratos celebrados através de meios de comunicação à distância com limitações de espaço ou de tempo........................................................................................................ 38
   5.3. CONTRATOS CELEBRADOS POR TELEFONE ................................................................. 39
   5.4. CONFIRMAÇÃO DO CONTRATO....................................................................................... 40

6. DIREITO DE RETRATAÇÃO .............................................................................................................. 43
   6.1. CÁLCULO DO PERÍODO DO DIREITO DE RETRATAÇÃO..................................................... 43
       6.1.1. Introdução................................................................................................................ 43
       6.1.2. Início do período de retratação ................................................................................. 44
   6.2. INFORMAÇÕES RELATIVAS AO DIREITO DE RETRATAÇÃO ........................................... 46
   6.3. EXERCÍCIO DO DIREITO DE RETRATAÇÃO ..................................................................... 48
   6.4. DIREITO DE RETRATAÇÃO EM RELAÇÃO A BENS.............................................................. 49
       6.4.1. Bens múltiplos ou defeituosos................................................................................... 49
       6.4.2. Devolução dos bens.................................................................................................. 49
       6.4.3. Reembolso dos pagamentos recebidos do consumidor............................................... 51
       6.4.4. Responsabilidade do consumidor em relação à manipulação incorreta dos bens........... 53
       6.4.5. Risco durante a devolução dos bens ao profissional................................................... 55
   6.5. RETRATAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ................................................................ 55
       6.5.1. Consentimento do consumidor para a execução imediata e obrigação de compensação 55
       6.5.2. Consequências do incumprimento pelo profissional das suas obrigações .................. 58
   6.6. TERMO DO CONTRATO APÓS O EXERCÍCIO DO DIREITO DE RETRATAÇÃO .................. 59
   6.7. CONTRATOS ACESSÓRIOS............................................................................................... 59
   6.8. EXCEÇÕES AO DIREITO DE RETRATAÇÃO ........................................................................ 61
       6.8.1. Bens realizados segundo as especificações do consumidor ou claramente personalizados 61
       6.8.2. Bens com características específicas .......................................................................... 62
       6.8.3. Contratos com uma data ou um período de execução específicos.................................. 62

7. ENTREGA ....................................................................................................................................... 63

8. TRANSFERÊNCIA DO RISCO ....................................................................................................... 65

9. TAXAS PELA UTILIZAÇÃO DE MEIOS DE PAGAMENTO.......................................................... 66
   9.1. INTRODUÇÃO.................................................................................................................. 66
   9.2. DEFINIÇÃO DE «TAXAS» ............................................................................................... 67
   9.3. DEFINIÇÃO DE «CUSTO» SUPORTADO PELO PROFISSIONAL........................................ 68
       9.3.1. Comissões cobradas aos comerciantes e outros custos diretos de tratamento dos pagamentos por cartão ............................................................................................................................. 68
       9.3.2. Custos gerais de exploração de uma atividade indiretamente relacionados com o processamento de pagamentos ................................................................................................................. 69
       9.3.3. Custos que justificam uma taxa pela utilização de meios de pagamento.......................... 69
   9.4. PAGAMENTOS EM MOEDA ESTRANGEIRA ...................................................................... 70

10. COMUNICAÇÃO POR TELEFONE ............................................................................................... 71

11. PAGAMENTOS ADICIONAIS ......................................................................................................... 72

12. PRODUTOS DIGITAIS EM LINHA ............................................................................................. 72
   12.1. INTRODUÇÃO................................................................................................................... 72
12.2. **DIREITO DE RETRATAÇÃO** ................................................................................................................................. 74
12.3. **OBRIGAÇÕES DE INFORMAÇÃO** .......................................................................................................................... 76
   12.3.1. **Funcionalidade** ............................................................................................................................................... 76
   12.3.2. **Interoperaibilidade** ....................................................................................................................................... 76

**ANEXO I** — **MODELO PARA A VISUALIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES DIRIGIDAS AO CONSUMIDOR SOBRE OS PRODUTOS DIGITAIS EM LINHA............................................................................................................................................. 78

**ANEXO II** — **REQUISITOS EM MATÉRIA DE INFORMAÇÃO DOS CONSUMIDORES NA DIRETIVA DOS DIREITOS DOS CONSUMIDORES, NA DIRETIVA COMÉRCIO ELETRÓNICO E NA DIRETIVA SERVIÇOS ........................................ 82
1. **INTRODUÇÃO**

A presente diretiva tem por finalidade garantir um elevado nível de defesa dos consumidores no conjunto da União Europeia e contribuir assim para o bom funcionamento do mercado interno através da aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros relativas aos contratos celebrados entre consumidores e profissionais. No âmbito do presente documento de orientação, a Direção-Geral da Justiça exprime o seu ponto de vista e apresenta algumas sugestões para a aplicação da maioria dos artigos da diretiva.

A partir de 13 de junho de 2014, a diretiva substitui a **Diretiva 85/577/CEE** do Conselho, de 20 de dezembro de 1985, relativa à proteção dos consumidores no caso de contratos negociados fora do estabelecimento comercial\(^1\) e a **Diretiva 97/7/CE** do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 1997, relativa à proteção dos consumidores em matéria de contratos à distância\(^2\).

Enquanto estas diretivas anteriores apenas preveem um nível mínimo de harmonização das regras em matéria de proteção dos consumidores, a Diretiva Direitos dos Consumidores constitui, em princípio, uma diretiva de harmonização completa (ver o seu artigo 4.º). Em particular, prevê um conjunto único de regras de base para os contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial. Reforça a proteção dos consumidores, por exemplo introduzindo requisitos mais estritos em matéria de informação pré-contratual e um direito uniforme a um prazo de retratação. Simultaneamente, a diretiva permite igualmente reduzir os custos para os profissionais que desenvolvem atividades transfronteiras, para os quais as regras uniformes aplicáveis em toda a UE resultarão numa diminuição dos custos de conformidade com a legislação.

A nova diretiva conserva determinadas disposições das antigas Diretivas 85/577/CE e 97/7/CE. Por conseguinte, a jurisprudência relevante do Tribunal de Justiça da União Europeia relacionada com a interpretação destas diretivas anteriores é citada no presente documento sempre que é aplicável.

Uma vez que foram postas em prática regras europeias em determinados setores desde a adoção das Diretivas 85/577/CEE e 97/7/CE, a Diretiva Direitos dos Consumidores apresenta uma lista mais extensa de atividades excluídas do seu âmbito de aplicação. Por exemplo, a diretiva não se aplica aos contratos relativos a serviços financeiros, incluindo os seguros e investimento; pois estes domínios estavam abrangidos pela Diretiva 85/577/CEE, tendo dado também origem a uma série de acórdãos do Tribunal de Justiça. Os serviços sociais e de saúde, os jogos, as viagens organizadas, os bens de utilização periódica e outros relacionados

\(^1\) JO L 372 de 31.12.1985, p. 31.

Não obstante, por oposição à Diretiva 97/7/CE, a Diretiva Direitos dos Consumidores aplica-se aos leilões em linha, tendo em conta o facto de que este canal de vendas é, hoje em dia, amplamente utilizado também por profissionais.

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO DA DIRETIVA

2.1. Contratos abrangidos

A diretiva regula determinados aspectos dos contratos celebrados entre profissionais e consumidores. A sua estrutura tem por base uma divisão dos contratos em:

1. contratos celebrados fora do estabelecimento comercial do profissional (contratos fora do estabelecimento comercial);
2. contratos celebrados recorrendo a meios de comunicação à distância (Internet, telefone, etc.) (contratos à distância); e
3. contratos distintos dos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial (doravante designados «contratos celebrados no estabelecimento comercial»).

A diretiva estabelece os requisitos em matéria de informação pré-contratual para todos os tipos de contratos (artigos 5.º e 6.º), assim como uma série de requisitos formais para a celebração de contratos à distância e fora do estabelecimento comercial (artigos 7.º e 8.º). Prevê regras pormenorizadas no que respeita ao direito de retratação do consumidor em relação aos contratos à distância e fora do estabelecimento comercial (artigos 9.º a 16.º). Aborda alguns aspectos da entrega de bens (artigos 18.º e 20.º) e impõe obrigações específicas aos profissionais no que se refere ao pagamento de taxas suplementares (artigo 19.º), ao custo das comunicações telefónicas pós-contratuais (artigo 21.º) e ao consentimento do consumidor em relação a pagamentos adicionais (artigo 22.º).

Além disso, a diretiva estabelece uma distinção entre os seguintes tipos de contratos:

1. contratos de compra e venda;
2. contratos de prestação de serviços;
3. contratos de fornecimento de conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material (doravante designados «contratos de conteúdos digitais em linha»);
4. contratos de fornecimento de água, gás ou eletricidade, caso não sejam postos à venda em volume ou quantidade limitados, ou de aquecimento urbano (doravante designados «contratos de fornecimento de serviços públicos»).

Os contratos de compra e venda e os contratos de prestação de serviços encontram-se definidos no artigo 2.º, n.ºs 5 e 6, da diretiva. Os contratos de conteúdos digitais em linha e de fornecimento de serviços públicos não estão expressamente definidos, mas o considerando 19
esclarece que, para efeitos da diretiva, não são considerados contratos de compra e venda nem de prestação de serviços.

O considerando 19 esclarece igualmente que a diretiva considera como um bem os conteúdos digitais fornecidos num suporte material, como um CD ou um DVD.

Embora muitas disposições da diretiva se apliquem, de um modo geral, aos quatro tipos de contratos, existem regras aplicáveis apenas a um tipo específico de contrato. Em particular, para cada um dos contratos (ver artigo 9.º) estão previstas diferentes regras para o cálculo do prazo de exercício do direito de retratação (ver também o capítulo 6 sobre o direito de retratação).

Uma vez que a definição do contrato de compra e venda (ver infra) se refere à transferência de propriedade de bens do profissional para o consumidor (isto é, contratos celebrados entre empresas e consumidores), a diretiva não parece aplicar-se aos contratos em que é o consumidor quem transfere os bens para o profissional, por exemplo, para um veículo em segunda mão ou a revenda de uma joia. Além disso, a diretiva não é aplicável aos contratos celebrados entre consumidores.

2.2. Contratos mistos

<table>
<thead>
<tr>
<th>Artigo 2.º</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>5) «Contrato de compra e venda»: qualquer contrato ao abrigo do qual o profissional transfere ou se compromete a transferir a propriedade dos bens para o consumidor e o consumidor paga ou se compromete a pagar o respetivo preço, incluindo qualquer contrato que tenha por objeto simultaneamente bens e serviços;</td>
</tr>
<tr>
<td>6) «Contrato de prestação de serviços»: qualquer contrato, com exceção de um contrato de compra e venda, ao abrigo do qual o profissional presta ou se compromete a prestar um serviço ao consumidor e o consumidor paga ou se compromete a pagar o respetivo preço;</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Na prática, muitos contratos celebrados entre profissionais e consumidores, aos quais se aplica a diretiva, contêm elementos associados tanto a serviços como a bens. Nestes casos, é a última parte da definição visada no artigo 2.º, n.º 5 que se aplica, uma vez que inclui igualmente na definição de um contrato de compra e venda «qualquer contrato que tenha por objeto simultaneamente bens e serviços».

De acordo com a definição prevista no artigo 2.º, n.º 5, o critério para qualificar um contrato como «contrato de compra e venda» prende-se com a transferência da propriedade dos bens para o consumidor, mediante o pagamento do respetivo preço. Por conseguinte, se um contrato tem por objeto principal a transferência da propriedade de determinados bens, deve ser qualificado como um contrato de compra e venda, mesmo que abranja também serviços conexos prestados pelo vendedor, como a instalação, manutenção ou qualquer outro tipo de tratamento, independentemente do valor relativo dos bens e serviços.

7
Eis alguns exemplos de contratos que abrangem tanto bens como serviços e que, tendo em conta o seu objeto principal, devem ser qualificados como contratos de compra e venda:

- a compra de mobiliário de cozinha novo, incluindo a instalação no domicílio do consumidor;
- a compra de elementos específicos de construção, tais como janelas e portas, incluindo a sua instalação no domicílio do consumidor;
- a compra de um novo telefone móvel, vendido juntamente com uma assinatura de um serviço de comunicações eletrónicas.

Em contrapartida, se a transferência da propriedade dos bens em causa não constituir o objeto principal do contrato misto, o contrato não deve ser considerado um contrato de compra e venda.

Eis alguns exemplos de contratos que abrangem tanto bens como serviços e que, tendo em conta o seu objeto principal, devem ser qualificados como contratos de prestação de serviços:

- um contrato de reparação, de renovação e de construção de um anexo a um edifício (ver considerando 26);
- um contrato de participação numa conferência, incluindo a entrega de canetas e pastas aos participantes;
- um contrato para um curso de formação, incluindo a entrega de um manual a cada participante.

Esta interpretação é confirmada pela jurisprudência assente do TJUE relativa à livre circulação de mercadorias e à livre prestação de serviços, que continua a ser pertinente no contexto da presente diretiva.

Por exemplo, no processo C-20/03, Marcel Burmanjer, o Tribunal declarou que uma atividade económica deve ser analisada no contexto quer da livre circulação de bens, quer da livre prestação de serviços se uma destas liberdades «se uma é completamente secundária em relação à outra e lhe pode estar associada» (ver, em especial, n.os 34 e 35).³

Tal significa também que um contrato misto deve ser considerado um contrato de compra e venda se for comprovado factualmente que o seu objeto real é a transferência da propriedade de bens:

- Por exemplo, se a venda do manual de formação ocupar um lugar particularmente importante na oferta do profissional e na comunicação entre as partes, e se esse manual tinha um valor relativo significativo em comparação com o preço global da formação, o contrato pode ser qualificado como um contrato de

³ A mesma abordagem foi confirmada mais recentemente pelo Tribunal de Justiça no processo C-108/09 Ker-Optika bt (ver n.º 43).
compra e venda, para fins da diretiva, em vez de um contrato de prestação de serviços.

Em resumo, cada contrato misto deve ser qualificado em função do seu objeto principal real.

O facto de o contrato poder incluir a opção de celebrar acordos subsequentes não deve, em si mesmo, alterar as suas características. Por exemplo:

- Se um contrato de aluguer de bens incluir apenas uma opção de transferência da propriedade, e não uma obrigação, deve ser qualificado como um contrato de prestação de serviços para efeitos da diretiva.

A qualificação de um contrato como contrato de compra e venda ou contrato de prestação de serviços determina o modo como é calculado o prazo de retratação (artigo 9.º). Para os contratos de prestação de serviços, o prazo de retratação é de 14 dias a contar do dia da celebração do contrato. Para os contratos de compra e venda, o prazo de retratação só começa a contar após a receção dos bens. Além disso, algumas disposições da diretiva, como os artigos 18.º e 20.º, relativos à entrega e transferência dos riscos, apenas se aplicam aos contratos de compra e venda.

O mesmo contrato de compra e venda ou de prestação de serviços pode também compreender serviços que não sejam regulados pela Diretiva Direitos dos Consumidores. Por exemplo, um contrato de compra e venda ou de prestação de serviços pode permitir o pagamento em prestações, a uma determinada taxa de juro. Tal contrato estaria igualmente sujeito às disposições específicas que regem os serviços financeiros fornecidos aos consumidores4. Por analogia, as regras relativas aos contratos acessórios estabelecidas no artigo 15.º da Diretiva Direitos dos Consumidores seriam aplicáveis a esses contratos (ver capítulo 6.7).

2.3. Aplicação da diretiva aos contratos respeitantes a produtos «gratuitos»

As definições do contrato de compra e venda e do contrato de prestação de serviços estabelecidas no artigo 2.º, n.os 5 e 6, referem o pagamento de um «preço» pelo consumidor. A referência a um «preço» neste contexto parece apenas dizer respeito ao pagamento em dinheiro, que inclui também as notas de crédito5, cartões-oferta ou pontos de fidelidade com um determinado valor monetário. Consequentemente, a diretiva não parece aplicar-se aos presentes nem aos serviços fornecidos pelo profissional a título gratuito.

Em contrapartida, a diretiva parece aplicar-se a contratos de prestação de serviços que incluam um período experimental gratuito e que são automaticamente convertidos em contratos a título oneroso após o termo do período experimental (salvo se o consumidor rescindir o contrato antes do termo deste último).

---

4 Em especial, a 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 a Diretiva 2008/48/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de abril de 2008, relativa a contratos de crédito aos consumidores.

5 Ver o considerando 46, que, ao explicar o artigo 13.º, n.º 1, sobre o reembolso dos montantes recebidos do consumidor, também menciona expressamente para o pagamento efetuados pelos consumidores sob a forma de nota de crédito.
Como já foi referido, a diretiva distingue entre os contratos de compra e venda e de prestação de serviços, e entre os contratos de fornecimento de serviços públicos e os contratos de conteúdos digitais em linha. Contrariamente à definição de contratos de compra e venda e de prestação de serviços, a diretiva não refere qualquer «pagamento» para os dois últimos tipos de contratos. Por conseguinte, parece que se aplica igualmente aos contratos de fornecimento de serviços públicos e de conteúdos digitais em linha, mesmo que estes não impliquem qualquer pagamento:

- Por exemplo, a diretiva aplica-se a um contrato sobre o descarregamento gratuito de um jogo a partir de uma loja de aplicações.

2.4. Contratos aos quais a diretiva não se aplica

Os tipos de contratos excluídos do âmbito de aplicação da diretiva estão enumerados no artigo 3.º, n.º 3. As seguintes exceções merecem uma maior clarificação. Regra geral, estas exceções devem ser objeto de uma interpretação restritiva.

2.4.1. Contratos de arrendamento e contratos de construção

A exceção prevista na alínea e) refere-se à categoria geral de bens imóveis, incluindo os terrenos, enquanto a alínea f) diz respeito a edifícios.

Contrariamente ao arrendamento de alojamentos para fins residenciais, o arrendamento de alojamentos para fins não residenciais está abrangido pelo âmbito de aplicação da diretiva. Tal encontra-se também explicado no considerando 26: «[...] os contratos de prestação de serviços, em especial os relacionados com a construção de anexos a edifícios (por exemplo, uma garagem ou uma marquise) e os relacionados com a reparação e a renovação de edifícios que não constituam uma reconversão substancial, encontram-se incluídos no âmbito de aplicação da presente diretiva, bem como os contratos relacionados com os serviços de um agente imobiliário e os relacionados com o arrendamento de alojamentos para fins não residenciais.»

- Por exemplo, o arrendamento de um espaço para estacionamento ou de um salão de festas está sujeito ao disposto na diretiva.

Ver, por exemplo, o processo C-215/08, E. Friz GmbH, n.º 32: «A este propósito, há que lembrar, em primeiro lugar, que constitui jurisprudência assente que as derrogações às normas do direito da União que se destinam a proteger os consumidores são de interpretação estrita (v., designadamente, acórdão de 13 de Dezembro de 2001, Heininger, C-481/99, Colect., p. I-9945, n.º 31).»
2.4.2. **Contratos celebrados por um titular de cargo público**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Artigo 3.º</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>3. A presente diretiva não se aplica aos contratos:</td>
</tr>
</tbody>
</table>

i) Que, nos termos da legislação dos Estados-Membros, são certificados por um titular de cargo público obrigado por lei à autonomia e imparcialidade, bem como a garantir, fornecendo informações jurídicas pormenorizadas, que o consumidor apenas celebre o contrato após uma ponderação jurídica cuidada e com pleno conhecimento do seu alcance jurídico;

A diretiva não identifica os titulares de cargos públicos visados por esta disposição. Não obstante, estabelece os critérios que devem satisfazer para que o contrato seja excluído do âmbito de aplicação da diretiva. Esta exceção apenas se aplica aos contratos celebrados por um titular de cargo público (por exemplo, um notário) que esteja sujeito, por força da legislação nacional, a todas as condições previstas no artigo 3.º, n.º 3, alínea i):

- Por exemplo, a exceção não se aplicaria a um contrato no qual um titular de cargo público, que tem a obrigação legal de ser independente e imparcial, se limitaria a certificar a identidade das partes.

Para que esta exceção seja aplicável, não parece necessário que a legislação nacional **exija** que o contrato em causa seja celebrado através dos serviços de um titular de cargo público. A exceção deve igualmente aplicar-se se uma ou ambas as partes contratantes **solicitarem voluntariamente** que um titular de cargo público celebre o seu contrato.

2.4.3. **Contratos de fornecimento de bens de consumo corrente**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Artigo 3.º</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>3. A presente diretiva não se aplica aos contratos:</td>
</tr>
</tbody>
</table>

j) Relativos ao fornecimento de géneros alimentícios, bebidas ou outros bens destinados ao consumo corrente do agregado familiar, entregues fisicamente pelo profissional em turnos frequentes e regulares ao domicílio, residência ou local de trabalho do consumidor;

Esta exceção exige que estejam preenchidas duas condições, a saber:

(a) que o profissional entregue os bens em «turnos frequentes e regulares», e

(b) que esses bens se destinem ao «consumo corrente do agregado familiar».

---

7 Ver a diferente abordagem seguida na [Diretiva 2008/48/CE](http://www.ue.europa.eu) relativa a contratos de crédito aos consumidores, que no artigo 14.º sobre o direito de retratação se refere a acordos que «por lei devam ser celebrados» por intermédio de um notário: «6 Os Estados-Membros podem determinar que os n.os 1 a 4 do presente artigo não se aplicam aos contratos de crédito que por lei devam ser celebrados por intermédio de um notário, desde que o notário confirme que o consumidor goza dos direitos previstos nos artigos 5.º e 10.º.»
A referência explícita à entrega no «local de trabalho» do consumidor sugere que o consumo efetivo dos bens não tem necessariamente que ser realizado no seu domicílio.

2.4.4. Vendas automáticas

Artigo 3.º

3. A presente diretiva não se aplica aos contratos:

l) Celebrados através de distribuidores automáticos ou de estabelecimentos comerciais automatizados;

Esta exceção aplica-se aos contratos celebrados em estabelecimentos comerciais automatizados, tais como:

- Estações de serviço automatizadas sem a presença física do representante do profissional para a celebração do contrato.

2.4.5. Certos contratos relativos às comunicações eletrónicas

Artigo 3.º

3. A presente diretiva não se aplica aos contratos:

m) Celebrados com operadores de telecomunicações através de postos públicos de telefone para a sua utilização ou celebrados para utilização de uma única ligação telefónica, de Internet ou de fax efetuada por um consumidor.

Esta disposição exclui dois tipos de contratos do âmbito de aplicação da diretiva.

O primeiro tipo compreende os **contratos celebrados com operadores de telecomunicações através de postos públicos de telefone para a sua utilização**. O «posto público» é definido no artigo 2.º da Diretiva 2002/22/CE relativa ao serviço universal (e que trata dos direitos dos utilizadores finais no setor das comunicações eletrónicas), como um telefone acessível ao público em geral, cuja utilização pode ser paga com moedas e/ou cartões de crédito/débito e/ou cartões de pré-pagamento, incluindo cartões que utilizam códigos de marcação.

- Uma vez que esta exceção se aplica aos contratos celebrados «através de» postos públicos de telefone, deve abranger os casos em que o contrato é celebrado, por exemplo, introduzindo moedas ou utilizando de cartões de crédito no posto público de telefone;

- A exceção não deve ser aplicável aos contratos celebrados com operadores de postos públicos de telefone mediante, por exemplo, a compra prévia de um cartão telefónico pré-pagados.
A segunda parte do artigo 3.º, n.º 3, alínea m), relativa aos contratos celebrados para utilização de uma «única ligação» telefónica efetuada pelo consumidor, tem um âmbito de aplicação mais vasto. Contrariamente aos contratos de utilização de postos públicos de telefone, não é especificada nenhuma parte para este tipo de contrato, o que sugere que os contratos com operadores de comunicações eletrónicas não são os únicos a ser abrangidos. Além disso, não é fornecida qualquer especificação no que se refere ao objeto ou ao conteúdo deste tipo de contrato.

Esta exceção parece abranger, por exemplo:

- um contrato com um cibercafé para uma única sessão na Internet.

Em contrapartida, a exceção não deve aplicar-se aos contratos para serviços de comunicações eletrónicas que abrangam um determinado período e/ou volume de utilização, por exemplo:

- Os contratos celebrados através da compra prévia de um cartão SIM pré-pago para serviços móveis ou de um código de acesso para serviços Wi-Fi.

Esta exceção parece aplicar-se igualmente aos contratos celebrados com os prestadores de serviços de tarifa majorada (STM), ou seja, os serviços pagos através de imputação na fatura telefónica do consumidor (também designados «serviços de valor acrescentado» ou «serviços de taxa acrescida») quando o contrato for celebrado e simultaneamente executado na sua integralidade através da realização de uma única chamada ou do envio de uma mensagem SMS pelo consumidor para o número do serviço de taxa acrescida, por exemplo:

- uma chamada efetuada para os serviços de informações telefónicas ou uma televotação num programa.

Em contrapartida, a exceção não deve aplicar-se às assinaturas nem a outras situações em que a chamada de voz ou mensagem SMS para um número STM constitui apenas um meio de celebração de um contrato, que é executado posteriormente:

- Por exemplo, os contratos celebrados através de uma chamada telefónica ou do envio de uma mensagem SMS a um prestador de serviços de informações sobre tráfego rodoviário, que são posteriormente transmitidas para o aparelho do consumidor.

Se o consumidor, por forma a celebrar um contrato que é executado posteriormente, deve telefonar ou enviar uma mensagem SMS a um número STM, o profissional deve informar antecipadamente o consumidor acerca dos custos, uma vez que estes serão superiores à «taxa de base» mencionada no artigo 6.º, n.º 1, alínea f), da diretiva (que retoma a mesma regra enunciada no artigo 4.º, n.º 1, alínea g), da Diretiva 97/7/CE relativa às vendas à distância). A interpretação do conceito de «taxa de base» é aprofundada no capítulo 10 respeitante ao artigo 21.º da diretiva.
O facto de a diretiva não se aplicar a determinados contratos STM, por força do artigo 3.º, n.º 3, alínea m), não significa que estes contratos não estejam sujeitos às regras de proteção dos consumidores. O quadro regulamentar da UE para as comunicações eletrónicas, em particular a Diretiva relativa às autorizações (2002/20/CE) e a Diretiva 2002/22/CE relativa ao serviço universal, permite aos Estados-Membros e às autoridades reguladoras nacionais adotarem medidas específicas para proteger os consumidores em relação aos serviços de tarifa majorada. Consequentemente, vários Estados-Membros puseram em prática garantias adicionais neste domínio, por exemplo, impondo limites máximos às tarifas, a obrigação de anunciar o preço no início da chamada, etc.

2.5. Isenção possível para os contratos de valor reduzido celebrados fora do estabelecimento comercial

O artigo 3.º, n.º 4, permite aos Estados-Membros não aplicarem a diretiva aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial quando o pagamento a efetuar pelo consumidor não excede 50 EUR, ou valor inferior, definido na sua legislação nacional. Caso um Estado-Membro decida utilizar facilidade, existe o risco de a diretiva ser contornada por certos profissionais, que poderiam decidir dividir artificialmente um contrato único acima do limiar fixado em vários contratos. Tal como explica o considerando 28: «[…] caso o consumidor celebre simultaneamente dois ou mais contratos com um objeto conexo, o seu custo total deverá ser tido em conta para efeitos de aplicação desse limiar». Este princípio seria aplicável:

- por exemplo, à venda simultânea de cada livro de uma trilogia no quadro de três contratos distintos ou à venda simultânea de um par de brincos no quadro de dois contratos distintos.

2.6. Regras aplicáveis às hastas públicas

A antiga Diretiva 97/7/CE relativa às vendas à distância não era aplicável aos contratos «celebrados em leilões» (artigo 3.º, n.º 1). A nova diretiva aplica-se aos leilões, sob reserva de regras específicas no que respeita à «hasta pública», definida nos termos do artigo 2.º, n.º 13, como um «método de venda em que os bens ou serviços são oferecidos pelo profissional aos consumidores, que comparecem ou podem comparecer pessoalmente no local, através de um procedimento de licitação transparente dirigido por um leiloeiro, e em que o adjudicatário é obrigado a comprar os bens ou serviços».

No que se refere às hastas públicas, o artigo 6.º, n.º 3, permite substituir a identidade, os dados de contacto e o endereço geográfico do estabelecimento do profissional que vende os bens ou serviços pelos dados equivalents relativos ao leiloeiro. Além disso, não existe direito de retratação em relação aos contratos celebrados em hasta pública, por força da exceção prevista no artigo 16.º, alínea k).

Os consumidores devem ter a possibilidade de comparecer em pessoa a uma hasta pública, mesmo sendo possível fazer licitações em linha ou por telefone. Em contrapartida, os leilões
em linha sem a possibilidade de comparecer pessoalmente não devem ser considerados hastas públicas.

O considerando 24 especifica que «[...] a utilização, para efeitos de leilão, de plataformas em linha à disposição dos consumidores e dos profissionais não é considerada uma hasta pública na aceção da presente diretiva». Por conseguinte, os leilões em linha devem ser plenamente abrangidos pela diretiva no que respeita, por exemplo, às informações pré-contractuais a fornecer antes de o consumidor ficar vinculado por contrato (a licitação), bem como ao direito de retratação.

### 2.7. **Transferência de contratos existentes entre consumidores**

O artigo 3.º, n.º 5, estabelece que «a presente diretiva não prejudica o direito nacional no domínio dos contratos em geral, nomeadamente as regras relativas à validade, à formação ou aos efeitos dos contratos, na medida em que estes aspetos do direito nacional geral dos contratos não estejam regulados na presente diretiva».

Assim, se o direito nacional dos contratos permite a transferência, de um consumidor para outro, de direitos e obrigações decorrentes de um contrato existente, nenhum novo contrato ao qual se aplicaria a diretiva seria considerado celebrado.

- **Por exemplo**, um consumidor que se mude para uma nova casa pode simplesmente assumir os direitos e obrigações relativas ao fornecimento de gás e de eletricidade do anterior locatário. O novo locatário pode informar o prestador de serviços públicos acerca da alteração em conjunto com o antigo locatário, passando o prestador a realizar a faturação em nome do novo locatário.

Se, em contrapartida, o direito nacional obriga o novo locatário/comprador do alojamento a celebrar um novo contrato com o prestador dos serviços públicos (por exemplo, mediante o preenchimento e assinatura de formulários normalizados), a diretiva é aplicável e obriga, em especial, o fornecedor a proporcionar ao consumidor toda a informação pré-contractual prevista no artigo 5.º, n.º 1, ou no artigo 6.º, n.º 1, dependendo do modo como o contrato é qualificado (isto é, celebrado à distância, fora do estabelecimento comercial ou no estabelecimento comercial). Esta disposição não prejudica os requisitos de informação previstos pela legislação da UE em vigor no domínio da energia.

### 3. **Contratos celebrados fora do estabelecimento comercial**

#### 3.1. **Introdução**

O conceito de «contrato celebrado fora do estabelecimento comercial» é mais amplo na Diretiva Direitos dos Consumidores do que na antiga Diretiva 85/577/CEE relativa à venda ao domicílio, sendo que esta era apenas aplicável, em conformidade com o seu artigo 1.º, aos contratos celebrados: 1) durante uma excursão organizada pelo profissional fora dos seus domínios de competência.

---

8 Ver a Diretiva 2009/72/CE relativa ao mercado interno da eletricidade e a Diretiva 2009/73/CE relativa ao mercado interno do gás.
estabelecimentos comerciais; e 2) durante uma visita do profissional ao domicílio ou ao local de trabalho do consumidor, a menos que a visita fosse expressamente solicitada pelo consumidor.

Por outro lado, em relação à Diretiva 85/577/CEE, foram excluídas mais domínios do âmbito de aplicação da Diretiva Direitos dos Consumidores por força do artigo 3.º. Em particular, a nova diretiva não se aplica aos serviços financeiros e de seguros (incluindo seguros e investimento, ver definição no artigo 2.º, n.º 12.), que eram abrangidos pelo âmbito de aplicação da Diretiva 85/577/CEE e foram objeto de vários acórdãos do TJUE 9.

3.2. **Contratos celebrados fora do estabelecimento comercial do profissional**

Os contratos celebrados fora do estabelecimento comercial encontram-se definidos no artigo 2.º, n.º 8, do seguinte modo:

**Artigo 2.º**

8) «Contrato celebrado fora do estabelecimento comercial», qualquer contrato entre o profissional e o consumidor:

(a) Celebrado na presença física simultânea do profissional e do consumidor, em local que não seja o estabelecimento comercial do profissional;

(b) Em que o consumidor fez uma oferta nas mesmas circunstâncias, como referido na alínea a); [...]"

O termo estabelecimento comercial encontra-se definido no artigo 2.º, n.º 9, do seguinte modo:

**Artigo 2.º**

9) «Estabelecimento comercial»:

(a) Quaisquer instalações imóveis de venda a retalho, onde o profissional exerça a sua atividade de forma permanente; ou

(b) Quaisquer instalações móveis de venda a retalho onde o profissional exerça a sua atividade de forma habitual;

O considerando 22 esclarece: «A noção de estabelecimento comercial deverá incluir as instalações de qualquer tipo (lojas, bancas ou camiões, por exemplo) que sirvam de local de negócios permanente ou habitual para o profissional. As bancas dos mercados e os stands das feiras deverão ser tratados como estabelecimentos comerciais no caso de preencherm este requisito. As instalações de retalho em que o profissional exerça a sua atividade numa base sazonal, por exemplo, num complexo de esqui ou numa estação balnear durante a época turística, deverão ser consideradas como estabelecimentos comerciais, atendendo a que o profissional exerce nessas instalações a sua atividade de forma habitual. Os espaços

---

9 Ver, por exemplo, os processos C-481/99, C-350/03, C-229/04, C-412/06, C-215/08 e C-166/11.
acessíveis ao público, como, por exemplo, as ruas, os centros comerciais, as praias, as instalações desportivas e os transportes públicos, que o profissional utilize de forma excepcional para as suas atividades comerciais, bem como a residência privada ou o local de trabalho, não deverão ser considerados estabelecimentos comerciais. [...]»

Por conseguinte, a noção de contrato «celebrado na presença física simultânea do profissional e do consumidor, num local que não seja o estabelecimento comercial do profissional» deve abranger as visitas do profissional ao domicílio do consumidor ou ao seu local de trabalho, que já se encontravam abrangidas pela Diretiva 85/577/CEE. Além disso, no quadro da nova diretiva, estes contratos seriam celebrados «fora do estabelecimento comercial» independentemente de a visita ter sido ou não solicitada pelo consumidor.

Tal como explica o considerando 22, por «estabelecimento comercial», entende-se o local de negócios, sob qualquer forma, permanente ou habitual para o profissional, incluindo quando utilizado numa base sazonal:

• Por exemplo, os contratos celebrados com um profissional numa feira que é organizada regularmente e se prolonga por um determinado período de tempo, são suscetíveis de constituir contratos celebrados no estabelecimento comercial.

Em contrapartida, caso o profissional utilize espaços acessíveis ao público, por exemplo as ruas, os centros comerciais, as praias, as instalações desportivas e os transportes públicos, a título excepcional, ou seja, uma vez ou ocasionalmente durante um breve período num determinado local, os contratos celebrados com os consumidores são suscetíveis de constituir contratos celebrados fora do estabelecimento comercial.

Um profissional conhece a natureza da sua atividade e deve atuar em conformidade com as normas que regem os contratos celebrados quer no estabelecimento comercial quer fora do estabelecimento. Qualquer litígio sobre, por exemplo, a existência de um direito de retratação devido ao facto de o contrato dever ter sido considerado um contrato celebrado fora do estabelecimento comercial, terá de ser avaliado caso a caso.

Além disso, para definir o que constitui um «estabelecimento comercial», a seguinte conclusão do Tribunal de Justiça no processo C-423/97 Travel-Vac, S.L. relativo à interpretação da Diretiva 85/577/CEE do Conselho, parece ser pertinente:

«37. No que respeita à questão de saber se o contrato foi celebrado fora dos estabelecimentos comerciais do comerciante, deve reconhecer-se que este conceito se refere aos estabelecimentos em que o comerciante exerce habitualmente as suas atividades e que estão claramente identificados como locais de venda ao público».

Por conseguinte, se o profissional utiliza estabelecimentos que não estejam claramente identificados como locais de venda ao público, pode ser que os contratos celebrados com os consumidores devam ser considerados contratos celebrados fora do estabelecimento comercial.
3.3. Contratos celebrados após o consumidor ter sido contactado fora do estabelecimento comercial

Artigo 2.º

8) «Contrato celebrado fora do estabelecimento comercial», qualquer contrato entre o profissional e o consumidor: [...] 

(c) Celebrado no estabelecimento comercial do profissional ou através de quaisquer meios de comunicação à distância imediatamente após o consumidor ter sido pessoal e individualmente contactado num local que não seja o estabelecimento comercial do profissional, na presença física simultânea do profissional e do consumidor; ou [...] 

O artigo 2.º, n.º 8, alínea c), apresenta outro exemplo de contratos celebrados fora do estabelecimento comercial. Nesta disposição, a expressão «pessoal e individualmente contactado» deve aplicar-se a ofertas e comunicações comerciais similares (independentemente da sua qualificação jurídica) que sejam formalizadas num contrato imediatamente a seguir, no estabelecimento comercial do profissional ou através de quaisquer meios de comunicação à distância.

Para que esta disposição seja aplicável, a oferta do profissional deve ser dirigida a um determinado consumidor, por exemplo:

- O representante do profissional contacta um consumidor em particular na rua e propõe-lhe uma oferta de assinatura mensal de uma revista ou de serviços relacionados com férias (que não estejam sujeitos às regras específicas da Diretiva 2008/122/CE10 e sejam, por conseguinte, regidos pela Diretiva Direitos dos Consumidores) e o contrato é imediatamente celebrado no estabelecimento comercial do profissional situado nas proximidades;

- Em contrapartida, a simples distribuição de folhetos publicitários na rua, próximo do estabelecimento do profissional, sem visar especificamente um determinado consumidor, não é considerado como contacto «pessoal e individual» com o consumidor para efeitos desta disposição.

Além disso, para que esta disposição se aplique, o contrato deve ser celebrado imediatamente. Não será este o caso se o consumidor abandonar o estabelecimento do profissional após ter sido convidado a entrar, voltando por sua própria iniciativa ulteriormente, por exemplo no dia seguinte depois de ter refletido sobre a oferta.

10 Diretiva 2008/122/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de janeiro de 2009, sobre a proteção do consumidor relativamente a determinados aspetos dos contratos de utilização periódica de bens, de aquisição de produtos de férias de longa duração, de revenda e de troca.
3.4. Contratos celebrados durante uma excursão organizada pelo profissional

| 8) «Contrato celebrado fora do estabelecimento comercial», qualquer contrato entre o profissional e o consumidor: [...] |
| (d) Celebrado durante uma excursão organizada pelo profissional com o fim ou o efeito de promover ou vender bens ou serviços ao consumidor; |

Contrariamente à antiga Diretiva 85/577/CEE, o artigo 2.º, n.º 8, alínea d), da nova diretiva define os contratos celebrados fora do estabelecimento comercial como contratos celebrados durante uma excursão organizada pelo profissional, independentemente de os contratos serem celebrados fora ou no estabelecimento comercial do profissional.

Além disso, a nova diretiva especifica que abrange tanto as excursões com o «fim» e o «efeito» de promover e vender bens ao consumidor, ou seja, é indiferente se o consumidor é ou não informado antecipadamente sobre a venda prevista de bens durante a excursão.

O conceito de «excursão» inclui viagens que envolvam circuitos turísticos ou outras atividades relacionadas com o lazer e não apenas o transporte para o local da venda. Por força deste conceito, é indiferente se o profissional que vende os produtos durante uma excursão organiza ele próprio o transporte ou se recorre a uma empresa de transporte:

- Por exemplo, se um profissional recorrer a uma empresa de autocarros por forma a assegurar que, durante a sua excursão, os turistas são igualmente conduzidos ao seu estabelecimento, os contratos celebrados no estabelecimento são suscetíveis de constituir contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, não obstante o facto de o estabelecimento em causa ser o estabelecimento comercial desse profissional;

- Em contrapartida, um serviço de transporte em autocarro organizado por um centro comercial com o único objetivo de levar os potenciais clientes até ao centro comercial é meramente acessório em relação ao objeto principal da atividade (isto é, vender bens e serviços) e não deve ser considerado uma «excursão» para efeitos do artigo 2.º, n.º 8.

4. INFORMAÇÕES PRÉ-CONTRATUAIS

4.1. Requisitos gerais

Os requisitos em matéria de informação pré-contratual encontram-se estabelecidos nos artigos 5.º a 8.º da diretiva. Estes são definidos separadamente para os contratos celebrados no estabelecimento comercial no artigo 5.º, n.º 1, e para os contratos celebrados fora do estabelecimento comercial e à distância no artigo 6.º, n.º 1. Os requisitos aplicáveis aos contratos à distância e fora do estabelecimento comercial são mais amplos e têm por base os referentes aos contratos celebrados no estabelecimento comercial. Os requisitos comuns ou similares são tratados conjuntamente no presente documento, sendo especificadas as diferenças.
Os requisitos de informação sobre as funcionalidades e a interoperabilidade dos conteúdos digitais (artigo 5.º, n.º 1, alíneas g) e h), e artigo 6.º, n.º 1, alíneas r) e s)) são tratados separadamente no capítulo 12.3. Os requisitos de informação sobre o direito de retratação, previstos no artigo 6.º, n.º 1, alíneas h) a k), são também tratados separadamente, no capítulo 6.

Tanto o artigo 5.º, n.º 1, como o artigo 6.º, n.º 1, exigem que as informações sejam fornecidas «de forma clara e compreensível». O considerando 34 precisa que, no quadro da prestação de informações pré-contratuais, «[...] o profissional deverá ter em conta as necessidades específicas dos consumidores que sejam particularmente vulneráveis, devido a uma enfermidade mental, física ou psicológica, idade ou credulidade, de uma forma que se poderá razoavelmente esperar que seja prevista pelo profissional. No entanto, o facto de se ter em conta essas necessidades específicas não deverá dar origem a níveis diferentes de proteção do consumidor».

4.1.1.1. Relação com a Diretiva relativa às práticas comerciais desleais

A Diretiva Direitos dos Consumidores cobre o conjunto dos requisitos de informação estabelecidos no artigo 7.º, n.º 4, da Diretiva 2005/29/CE relativa às práticas comerciais desleais, que exige que um convite a contratar contenha determinadas informações, no caso de estas não se depreenderem já do contexto. Estas informações incluem: as principais características do produto, na medida adequada ao meio e ao produto; o endereço e a identidade do profissional; o preço, incluindo impostos; as modalidades de pagamento, expedição ou execução; as modalidades de tratamento das reclamações (se forem diferentes das obrigações de diligência profissional); e, se for caso disso, a existência do direito de retratação.

Por conseguinte, ao fornecer as informações pré-contratuais em conformidade com a Diretiva Direitos dos Consumidores, o profissional estará a cumprir ainda os requisitos de informação ao abrigo da Diretiva relativa às práticas comerciais desleais. Esta disposição aplica-se sem prejuízo dos requisitos de informação previstos pela Diretiva relativa às práticas comerciais desleais no que se refere ao convite a comprar antes da fase pré-contratual, por exemplo, na fase de publicidade.

4.1.1.2. Informações decorrentes do contexto

Para os contratos celebrados no estabelecimento, o artigo 5.º permite aos profissionais não fornecerem informações se estas «decorrerem do contexto».

A noção de informações «decorrentes do contexto» é igualmente utilizada na Diretiva relativa às práticas comerciais desleais. O documento de orientação de 2009 sobre a Diretiva relativa às práticas comerciais desleais11 refere o endereço geográfico e a identidade do profissional

---

como informações que podem, por vezes, ser consideradas «óbvias ou que se possam depreender do contexto», por exemplo, o endereço de uma loja ou de um restaurante em que o consumidor já se encontre. Este documento menciona igualmente exemplos de bens cujas características principais são visíveis a olho nu (para mais pormenores, ver p. 49 a 52 do Documento de orientação sobre a Diretiva relativa às práticas comerciais desleais no que diz respeito aos requisitos de informação previstos no artigo 7.º, n.º 4 da diretiva).

Para os **contratos celebrados fora do estabelecimento comercial**, o artigo 7.º, n.º 1, impõe ainda a obrigação de fornecer informações pré-contratuais «legíveis e redigidas em termos claros e compreensíveis» e para os **contratos à distância**, o artigo 8.º, n.º 1, exige que sejam disponibilizadas informações ao consumidor «de uma forma adequada aos meios de comunicação à distância utilizados, em linguagem simples e inteligível. Na medida em que essas informações sejam fornecidas em suporte duradouro, elas devem ser legíveis.»

Além disso, o artigo 8.º, n.º 2, da diretiva prevê regras de apresentação mais exigentes para um subconjunto dos requisitos de informação relativos aos contratos celebrados por via eletrónica, as quais são abordadas mais detalhadamente no capítulo 5.

4.2. **Relação com os requisitos de informação previstos por outras diretivas**

4.2.1. **Requisitos de informação previstas pela Diretivas relativa ao comércio eletrónico e pela Diretiva Serviços**

Nos termos do artigo 4.º, «os Estados-Membros não devem manter ou introduzir na sua legislação nacional disposições divergentes das previstas na presente diretiva, nomeadamente disposições mais ou menos estritas, que tenham por objetivo garantir um nível diferente de proteção dos consumidores, salvo disposição em contrário na presente diretiva». Uma das derrogações a esta exigência de harmonização plena é o artigo 5.º, n.º 4, que permite aos Estados-Membros adotarem ou mantêrem requisitos adicionais em matéria de informação pré-contratual para os **contratos celebrados no estabelecimento comercial**.

Em contrapartida, a lista destes requisitos para os contratos celebrados fora do estabelecimento comercial e à distância é, em princípio, exaustiva. No entanto, nos termos do artigo 6.º, n.º 8, os requisitos de informação estabelecidos na presente diretiva completam os requisitos de informação contidos na **Diretiva Serviços (2006/123/CE)** e na **Diretiva 2000/31/CE relativa ao comércio eletrónico**. Se uma disposição destas duas directivas relativa ao «conteúdo e à forma em que as informações devem ser fornecidas» for incompatível com uma disposição da Diretiva Direitos dos Consumidores, é esta última que prevalece.

O quadro de correspondência que figura no anexo II estabelece os requisitos de informação previstos pelas Diretiva Serviços, Diretiva Comércio Eletrónico e Diretiva Direitos dos Consumidores.
Como ilustrado nesse quadro, as três diretivas exigem informações sobre o **nome e os dados de contacto do profissional** (endereço geográfico [postal], telefone, fax, correio eletrónico). As diferenças entre as exigências impostas por cada diretiva exige e as suas consequências são analisadas em pormenor no capítulo 4.3.2.

4.2.1.1. **Requisitos de informação adicionais previstos pela Diretiva Serviços e pela Diretiva Comércio Eletrónico**

A Diretiva Serviços e a Diretiva Comércio Eletrónico exigem informações adicionais sobre a inscrição do profissional no **registo comercial ou noutra registos públicos** do profissional, o seu **número de identificação IVA**, os **organismos profissionais** relevantes, as medidas tomadas para evitar **conflitos de interesses** e as **autoridades de supervisão competentes**. No âmbito da Diretiva Serviços, algumas dessas informações só têm de ser fornecidas se solicitadas pelo destinatário (artigo 22.º, n.º 3).

A Diretiva Comércio Eletrónico (artigo 10.º, n.º 1) exige informações adicionais sobre as **etapas técnicas para a celebração do contrato**, independentemente do facto de o **contrato ser ou não arquivado e tornado acessível** pelo profissional, os meios técnicos que permitem **corrigir os erros de introdução de dados** e as **línguas disponibilizadas**.

A Diretiva Serviços exige informações adicionais sobre qualquer cláusula contratual relativa à **lei aplicável e ao tribunal competente**, bem como sobre o **seguro ou as garantias**, a sua cobertura geográfica e os contactos da seguradora ou do fiador.

4.2.1.2. **Sobreposição dos requisitos de informação**

A Diretiva Direitos dos Consumidores inclui requisitos semelhantes ou mais pormenorizados no que diz respeito à **descrição do produto** (principais características, funcionalidade e interoperabilidade dos conteúdos digitais) e ao **preço**. O fornecimento destas informações em conformidade com a Diretiva Direitos dos Consumidores é, portanto, suficiente para cumprir os requisitos da Diretiva Comércio Eletrónico e da Diretiva Serviços. Existe, porém, uma excepção, pois a Diretiva Comércio Eletrónico exige informações específicas adicionais sobre **ofertas promocionais** (artigo 6.º).

No que respeita aos requisitos de informação referidos como «menções legais» no quadro de correspondência no anexo II, a Diretiva Comércio Eletrónico e a Diretiva Serviços exigem informações sobre as **condições gerais e as cláusulas contratuais**. Uma vez que estes requisitos não são especificados de forma mais pormenorizada, não devem ter efeitos sobre a obrigação do profissional de fornecer as informações específicas exigidas pela Diretiva Direitos dos Consumidores (alguns dos quais podem fazer igualmente parte dos termos e das condições gerais na aceção da Diretiva Comércio Eletrónico e da Diretiva Serviços).
A Diretiva Comércio Eletrónico exige que estas informações sejam fornecidas de uma forma que permita ao beneficiário «armazená-las e reproduzi-las». Este requisito vai mais longe do que os requisitos previstos na Diretiva Direitos dos Consumidores, ao abrigo do artigo 6.º, n.º 1, e do artigo 8.º, n.º 1, sobre os requisitos de informação que, portanto, prevalecem neste caso por força do artigo 6.º, n.º 8.

As três diretivas exigem informações sobre qualquer código de conduta e mecanismos extrajudiciais de reclamação e de reparação aplicáveis. Facultar estas informações conforme exigido pela Diretiva Direitos dos Consumidores deve ser suficiente para satisfazer os requisitos correspondentes enunciados na Diretiva Comércio Eletrónico e na Diretiva Serviços.

4.2.2. Requisitos de informação suplementares previstos pela Diretiva Comércio Eletrónico e pela Diretiva Serviços

Nos termos do artigo 6.º, n.º 8, da Diretiva Direitos dos Consumidores, os Estados-Membros podem estabelecer, na respetiva legislação nacional, requisitos de informação adicionais de acordo com as referidas diretivas.

A Diretiva Comércio Eletrónico não prevê a possibilidade de estabelecer requisitos de informação adicionais, mas o artigo 22.º, n.º 5, da Diretiva Serviços estipula que esta «não impede os Estados-Membros de prever requisitos de informação suplementares aplicáveis aos prestadores estabelecidos no respetivo território». Por conseguinte, os Estados-Membros podem impor aos prestadores de serviços estabelecidos no seu território requisitos de informação adicionais que vão além daqueles previstos na Diretiva Direitos dos Consumidores, na Diretiva Comércio Eletrónico e na Diretiva Serviços (ver também o considerando 12 da Diretiva Direitos dos Consumidores).

A imposição de requisitos de informação suplementares por força do artigo 6.º, n.º 8, é uma das opções regulamentares sobre a qual os Estados-Membros devem informar a Comissão em conformidade com o artigo 29.º. A Comissão publica essas informações em linha.

4.2.3. Requisitos de informação na legislação setorial

Por força do artigo 3.º, n.º 2, a Diretiva Direitos dos Consumidores não prejudica a aplicação dos requisitos de informação ao abrigo de outra legislação da UE, como a Diretiva 95/46/CE relativa à proteção de dados e a Diretiva Privacidade e a Diretiva Comunicações Eletrónicas (2002/58/CE), que são particularmente relevantes, no quadro das vendas em linha, no que respeita a informações sobre o tratamento de dados, o consentimento dos titulares dos dados para o seguimento e a utilização dos dados pessoais comunicados.

Além disso, são previstos requisitos de informação suplementares na Diretiva 2002/22/CE relativa ao serviço universal em matéria de serviços de comunicações eletrónicas, na Diretiva

http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm

«Sempre que as disposições da presente diretiva forem incompatíveis com as de outro instrumento da União que regule setores específicos, as disposições deste outro instrumento da União prevalecem e aplicam-se a esses setores específicos». 
2010/13/UE relativa aos serviços audiovisuais, na Diretiva 2009/72/CE relativa à eletricidade e na Diretiva 2009/73/CE relativa ao gás natural, etc.

4.2.4. **Isenção das transações «quotidianas»**

O artigo 5.º, n.º 3, permite aos Estados-Membros não aplicarem os requisitos em matéria de informação pré-contratual previstos no artigo 5.º, n.º 1, para os contratos celebrados no estabelecimento comercial «que envolvam transações quotidianas e que sejam executados imediatamente no momento em que são celebrados».

Pela sua natureza, estas transações dizem normalmente respeito a produtos de baixo custo. Um exemplo evidente seria o «fornecimento de géneros alimentícios, bebidas ou outros bens destinados ao consumo corrente do agregado familiar», a que se refere o artigo 3.º, n.º 3, alínea j), (que isenta completamente estes bens dos requisitos da diretiva caso sejam fornecidos por um profissional através de entregas frequentes e regulares ao domicílio ou local de trabalho do consumidor — ver também ponto 2.4.3).

Além disso, o artigo 5.º, n.º 3, pode ser igualmente aplicável a determinados serviços e não apenas a bens. Sempre que esta isenção for aplicada, deve ser igualmente cumprido o segundo critério mencionado no artigo 5.º, n.º 3, ou seja, o requisito de que o contrato seja executado imediatamente no momento da sua celebração.

- os exemplos deste tipo de serviços quotidianos incluem: serviços de limpeza de sapatos prestados na rua e serviços de cinema, sempre que o bilhete for comprado (isto é, sempre que o contrato é celebrado) imediatamente antes de visionar o filme.

4.2.5. **Natureza vinculativa das informações pré-contratuais**

O artigo 6.º, n.º 5, estabelece o seguinte no que se refere à natureza vinculativa das informações pré-contratuais a fornecer por força do artigo 6.º, n.º 1: «5. As informações referidas no n.º 1 são parte integrante do contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial e não podem ser alteradas, salvo acordo expresso das partes contratantes em contrário».

Por conseguinte, as informações fornecidas no sítio Internet do profissional devem ser vinculativas para as partes e, se o profissional pretender alterar qualquer dos seus elementos, deve obter o consentimento expresso do consumidor:

- **Por exemplo, as partes podem acordar expressamente, mediante a troca de mensagens de correio eletrónico, um prazo de entrega das mercadorias diferente do especificado no sítio Internet do profissional;**

- **Contudo, uma disposição prevista nos termos e nas condições gerais que estipule que o profissional pode derrogar as informações fornecidas no sítio Internet não seria conforme com a exigência de consentimento expresso das partes.**
As disposições do artigo 6.º, n.º 5, não se aplicam a quaisquer alterações efetuadas pelo profissional às cláusulas do contrato depois deste ter sido celebrado. A Diretiva 93/13/CEEE14 relativa às cláusulas contratuais abusivas seria aplicável neste caso.

4.2.6. Requisitos linguísticos suplementares

Nos termos do artigo 6.º, n.º 7, os Estados-Membros podem impor requisitos linguísticos em matéria de informação contratual no quadro dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial ou à distância. Se esta opção regulamentar tiver sido exercida, os requisitos pertinentes, por exemplo a apresentação das informações na língua nacional do Estado-Membro em causa, são aplicáveis aos profissionais que vendem em linha e sujeitos às disposições do Regulamento (CE) n.º 593/2008 sobre a lei aplicável às obrigações contratuais («Regulamento Roma I»).

Em conformidade com o seu artigo 6.º, se o profissional exercer as suas atividades no país da residência habitual do consumidor ou se dirigir essas atividades para este país ou vários países, incluindo esse país, a lei aplicável ao contrato é a do país em que o consumidor tem a sua residência habitual. Se as partes tiverem escolhido outra lei, esta escolha não pode privar o consumidor da proteção que lhe é concedida pelas disposições imperativas do seu país de residência.

Deste modo, se o sítio Internet do profissional se dirigir aos consumidores de um Estado-Membro que tenha imposto requisitos linguísticos, por força do artigo 6.º, n.º 7, da diretiva, o profissional deve fornecer ao consumidor informações contratuais na língua exigida por esse Estado-Membro.

A noção de «dirigir» as atividades comerciais ou profissionais para o país do consumidor foi tratada pelo TJUE nos processos apensos C 585/08 e C 144/09, Peter Pammer e Hotel Alpenhof GesmbH. Este acórdão estabelece uma série de critérios para determinar se um sítio Internet é «dirigido» para um Estado-Membro específico, como a utilização de diferentes línguas ou moedas nesse sítio Internet (ver, em especial, os n.os 92 e 93).

4.2.7. Ónus da prova

Uma vez que o facto de o profissional não facultar determinadas informações exigidas pela diretiva conduz a várias sanções contratuais previstas por esta última (para além das sanções que podem ser aplicadas por força da legislação nacional), o artigo 6.º, n.º 9, contem uma disposição muito importante, a qual estipula que «no que respeita ao cumprimento dos requisitos de informação estabelecidos no presente capítulo, o ónus da prova deverá recair sobre o profissional».

Sem excluir a possibilidade de provar os factos por outros meios, é evidente que a posição do profissional será claramente mais fraca se as informações exigidas estiverem em falta na confirmação do contrato fornecido num suporte duradouro que, por força do artigo 7.º, n.º 8 e

---

14 Diretiva 93/13/CEE do Conselho, de 5 de abril de 1993, relativa às cláusulas abusivas nos contratos celebrados com os consumidores.
2, ou do artigo 8.º, n.º 7, (analisados no capítulo 5), deve sempre incluir as informações previstas no artigo 6.º, n.º 1, a menos que já tenham sido fornecidas previamente num suporte duradouro.

4.3. Requisitos comuns aos contratos celebrados no estabelecimento comercial e aos contratos celebrados à distância ou fora do estabelecimento comercial

4.3.1. Características principais

Artigo 5.º, n.º 1, alínea a), e artigo 6.º, n.º 1, alínea a)

«As características principais dos bens ou serviços, na medida adequada ao suporte utilizado e aos bens ou serviços»

Apesar de este requisito de informação se referir expressamente a «bens e serviços», deve aplicar-se igualmente, por força do artigo 5.º, n.º 2, e do artigo 6.º, n.º 2, aos serviços de utilidade pública e aos conteúdos digitais em linha.

Este requisito de informação é idêntico ao que figura no artigo 7.º, n.º 4, alínea a), da Diretiva relativa às práticas comerciais desleais. As Orientações sobre a DPCD de 2009 (pp. 49 a 52) explicam que o nível de pormenor das informações a fornecer depende da complexidade do produto e destacam a importância de explicar quaisquer condições restritivas relativas à oferta, por exemplo um período de tempo muito limitado durante o qual é fornecido um serviço.

4.3.2. Identidade e contactos

Artigo 5.º, n.º 1

b) A identidade do profissional, tal como a sua designação comercial, o endereço geográfico em que está estabelecido e o seu número de telefone;

Artigo 6.º, n.º 1

b) A identidade do profissional, tal como a sua designação comercial;

c) O endereço geográfico em que o profissional está estabelecido e o seu número de telefone, número de fax e endereço de correio eletrónico, quando disponíveis, para permitir ao consumidor contactar rapidamente o profissional e comunicar com este de forma eficiente e, se for caso disso, o endereço geográfico e a identidade do profissional por conta de quem atua;

d) No caso de ser diferente do endereço indicado nos termos da alínea c), o endereço geográfico do estabelecimento comercial do profissional e, se aplicável, o do profissional por conta de quem atua, onde o consumidor possa apresentar as suas reclamações;

Relativamente aos requisitos relativos aos contratos celebrados no estabelecimento comercial, previstos no artigo 5.º, n.º 1, alínea b), as Orientações sobre a DPCD (p. 50)
explicam que o endereço de uma loja ou de um restaurante em que o consumidor já se encontra constitui um exemplo manifesto de informações que se podem depreender do contexto.

4.3.2.1. Local de estabelecimento
O conceito de «estabelecimento» no quadro deste requisito de informação é o mesmo que o utilizado, por exemplo, na Diretiva Serviços (2006/123/CE) em que é definido (artigo 4.º) como «o exercício efetivo pelo prestador de uma atividade económica na aceção do artigo 43.º do Tratado, por um período indeterminado e através de uma infraestrutura estável a partir da qual a prestação de serviços é efetivamente assegurada». O considerando 37 explica que «[...] sempre que um prestador tiver vários lugares de estabelecimento, importa determinar o lugar de estabelecimento a partir do qual é efetivamente prestado o serviço em causa [...]».

A mesma abordagem pode ser utilizada para determinar o local cujo endereço geográfico deverá ser fornecido por força da presente diretiva. Uma vez que é exigida a informação acerca do endereço «geográfico», esta deve mencionar um local físico:

- **Por exemplo, não basta simplesmente apresentar o número da caixa postal como endereço do profissional.**

4.3.2.2. Local da sede
O «local da sede» deve significar o local onde são tomadas as decisões essenciais relativamente à gestão geral do profissional e onde são exercidas as funções da sua administração central (ver, por exemplo, o acórdão do TJUE no processo **C-73/06 Planzer**, n.º 61: «A determinação do local da sede da atividade económica de uma sociedade implica a tomada em consideração de um conjunto de fatores, no primeiro plano dos quais figuram a sua sede estatutária, o local da administração central, o local de reunião da direção da sociedade e o local, habitualmente idêntico, em que é decidida a política geral desta sociedade. Outros elementos, como o domicílio dos principais elementos da direção e o local de reunião das assembleias-gerais, o local em que são guardados os documentos administrativos e a contabilidade e no qual se realizam de modo predominante as atividades financeiras, nomeadamente bancárias, também podem entrar em linha de conta»).

4.3.2.3. Outros contactos
A expressão «se existirem» constante do artigo 6.º, n.º 1, alínea c), deve ser interpretada como aplicável aos três meios de comunicação à distância mencionados nessa disposição, ou seja, telefone, fax e correio eletrónico.

O objetivo, ao prever estes meios de comunicação, é permitir ao consumidor contactar o profissional de forma rápida e eficiente. Tal implica que sejam tomadas as medidas necessárias para garantir, por exemplo, que as chamadas telefónicas são atendidas durante as horas de expediente e que as comunicações por fax e correio eletrónico recebem rapidamente uma resposta. Além disso, a Diretiva Serviços (artigo 27.º, n.º 1) exige que os Estados-
Membros tomem «as medidas gerais necessárias para garantir que os prestadores respondem às reclamações referidas no primeiro parágrafo com a maior celeridade possível e deem provas de diligência para encontrar uma solução satisfatória».

Em geral, os profissionais devem fornecer, no mínimo, pormenores sobre os meios de comunicação à distância que utilizam para as suas atividades de comercialização. Por exemplo, os profissionais que celebram um contrato por telefone devem fornecer o seu número de telefone. Além disso, nos termos da Diretiva relativa aos direitos do consumidor, os profissionais devem fornecer os pormenores sobre os meios de comunicação à distância que são obrigados a fornecer por força de outra legislação pertinente da UE.

Em especial, no que respeita ao **endereço de correio eletrónico**, o artigo 5.º, n.º 1, alínea c), da Diretiva 2000/31/CE relativa ao comércio eletrónico exige os «elementos de informação relativos ao prestador de serviços, incluindo o seu endereço eletrónico, que permitam contactá-lo rapidamente e comunicar directa e efetivamente com ele».

Além disso, o artigo 27.º, n.º 1, da Diretiva Serviços exige que os Estados-Membros tomem «as medidas gerais necessárias para que os prestadores forneçam contactos, especialmente o endereço postal, número de fax ou o endereço de correio eletrónico e o número de telefone, de forma a permitir que todos os destinatários, incluindo os que residem noutro Estado-Membro, lhes possam apresentar diretamente uma reclamação ou solicitar informações sobre o serviço fornecido».

- **Por exemplo**, os profissionais que vendem em linha e que estão sujeitos à Diretiva Comércio Eletrónico devem indicar o seu **endereço de correio eletrónico** por força tanto da Diretiva Comércio Eletrónico como da Diretiva relativa aos direitos do consumidor;

- **Em contrapartida**, os profissionais que vendem por correspondência ou por telefone (formas que não constituem «meios eletrónicos» na aceção da Diretiva 98/34/CE e, por conseguinte, não estão sujeitos à Diretiva Comércio Eletrónico), não deveriam ter de facultar o **endereço de correio eletrónico** se não o utilizam para comunicar com os seus consumidores. Contudo, estes profissionais devem fornecer um **endereço eletrónico ou número de fax** caso sejam abrangidos pelo âmbito de aplicação da Diretiva Serviços.

---

15 A Diretiva relativa ao comércio eletrónico aplica-se aos **prestadores de «serviços da sociedade da informação»**, que são definidos no artigo 1.º, n.º 2, da Diretiva 98/34/CE (na última redação que lhe foi dada) como qualquer serviço «prestados normalmente mediante remuneração, à distância, por via eletrónica e mediante pedido individual de um destinatário de serviços».
A Diretiva Comércio Eletrónico não exige informações sobre o número de telefone\textsuperscript{16}, embora esta informação seja exigida pela Diretiva Serviços para enviar reclamações ou pedidos de informação sobre o serviço prestado.

4.3.2.4. Identidade e endereço do responsável principal

Nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial ou à distância, a diretiva exige que o profissional que atua por conta de outro profissional também indique a identidade e o endereço geográfico do \textit{responsável principal}.

- \textit{Em particular, quando o profissional disponibiliza uma plataforma de comércio em linha para os restantes profissionais comercializarem os seus produtos, por exemplo uma loja de aplicações para a venda de conteúdos digitais oferecidos por diferentes agentes de desenvolvimento, o fornecedor da plataforma deve assegurar, através de acordos adequados com os agentes de desenvolvimento, que sejam devidamente apresentadas as informações que identifiquem os últimos enquanto fornecedores de conteúdos.}

4.3.3. Preço

<table>
<thead>
<tr>
<th>Artigo 5.º, n.º 1</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>\textit{c) Preço total dos bens ou serviços, incluindo impostos e taxas ou, quando devido à natureza dos bens ou serviços o preço não puder ser calculado de forma antecipada, a forma como o preço é calculado, bem como, se for caso disso, todos os encargos adicionais de transporte, de entrega e postais ou, quando tais custos ou encargos não puderem ser razoavelmente calculados de forma antecipada, a indicação de que tais encargos podem ser exigíveis;}</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Artigo 6.º, n.º 1</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>\textit{e) Preço total dos bens ou serviços, incluindo impostos e taxas ou, quando devido à natureza dos bens ou serviços o preço não puder ser calculado de forma antecipada, a forma como o preço é calculado, bem como, se for caso disso, todos os encargos adicionais de transporte, de entrega e postais, e quaisquer outros custos ou, quando tais encargos não puderem ser razoavelmente calculados de forma antecipada, a indicação de que podem ser exigíveis. No caso de um contrato de duração indeterminada ou que inclua uma assinatura, o preço total inclui os custos totais por período de faturação. No caso de se tratar de contratos com uma tarifa fixa, o preço total equivale igualmente aos custos mensais totais. Sempre que os custos totais não puderem ser razoavelmente calculados de forma antecipada, deve ser apresentada a forma de calcular o preço;}</td>
</tr>
</tbody>
</table>

\textsuperscript{16}No processo C-298/07, Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV, o TJUE considerou que o \textit{artigo 5.º, n.º 1, alínea c), da Diretiva relativa ao comércio eletrónico deve ser interpretado no sentido de que o prestador de serviços deve fornecer aos destinatários do serviço, ainda antes da celebração do contrato com eles, além do seu endereço de correio eletrónico, outras informações que permitam um contacto rápido e uma comunicação direta e efetiva. \textit{Essas informações não têm de corresponder obrigatoriamente a um número de telefone.} Podem consistir num formulário de contacto eletrónico, por meio do qual os destinatários do serviço se possam dirigir ao prestador de serviços pela Internet, e ao qual este responde por correio eletrónico, salvo nas situações em que um destinatário do serviço lhe peça acesso a um meio de comunicação não eletrónico, porque, após ter contactado com o prestador de serviços por via eletrónica, ficou privado do acesso à rede eletrónica.}
As partes sublinhadas do artigo 6.º, n.º 1, alínea e), correspondem aos requisitos adicionais para as informações sobre o preço aplicáveis apenas aos contratos celebrados à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, em relação aos requisitos exigidos pelo artigo 5.º, n.º 1, alínea c), para os contratos celebrados no estabelecimento comercial. Em particular, no que diz respeito aos contratos à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, são necessárias informações específicas para as assinaturas e os contratos de duração indeterminada.

Se o produto (ou um dos produtos) fornecido no âmbito de um contrato de duração indeterminada ou de uma assinatura for cobrado a uma taxa fixa, devem ser indicadas informações sobre o custo total por período de faturação e sobre os custos mensais totais.

- Por exemplo, a Internet ou a televisão por assinatura são normalmente cobradas a uma taxa fixa por mês, bimensal ou trimestral, independentemente da sua utilização. Deste modo, o custo mensal e, se o período de faturação for diferente, os custos por período de faturação devem ser fornecidos ao consumidor que pretenda concluir uma assinatura em linha ou fora do estabelecimento comercial.

No caso de um contrato cobrir ou incluir um produto para o qual o custo total não pode ser calculado antecipadamente, o profissional deve informar o consumidor sobre a forma como estes custos variáveis são calculados:

- Por exemplo, para os serviços de telefonia vocal cujo custo depende da utilização efetiva, o profissional deve remeter o consumidor para uma lista detalhada de preços de chamadas telefónicas.

Importa referir que, por força do artigo 6.º, n.º 6, no quadro dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial ou à distância, o consumidor não tem de suportar quaisquer encargos ou custos adicionais acerca dos quais não tenha sido informado pelo profissional.

4.3.4. Modalidades de execução do contrato — pagamento e entrega

<table>
<thead>
<tr>
<th>Artigo 5.º, n.º 1</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>d) Se aplicável, as modalidades de pagamento, de entrega ou de execução, a data-limite em que o profissional se compromete a entregar o bem ou a prestar o serviço, bem como o sistema de tratamento de reclamações do profissional;</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Artigo 6.º, n.º 1</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>g) Modalidades de pagamento, de entrega, de execução, a data-limite em que o profissional se compromete a entregar os bens ou a prestar o serviço, bem como, se for caso disso, o sistema de tratamento de reclamações do profissional;</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Este requisito de informação é semelhante para os contratos celebrados no estabelecimento comercial, fora do estabelecimento comercial ou à distância, com a excepção de que, para os contratos celebrados no estabelecimento comercial, todas as informações pertinentes
devem ser fornecidas apenas «quando aplicável», ao passo que para os contratos celebrados fora do estabelecimento comercial ou à distância, devem ser fornecidas em todos os casos, com exceção das informações sobre o sistema de tratamento das reclamações pelo profissional, que só são exigíveis «quando aplicável».

Este requisito de informação é idêntico ao previsto no artigo 7.º, n.º 4, alínea d), da Diretiva relativa às práticas comerciais desleais. Contudo, tal como é explicado nas Orientações sobre a DPCD (pp. 50 e 51), as informações exigíveis por força daquela diretiva sobre as modalidades de pagamento, de entrega, de execução e de tratamento das reclamações devem ser explicitamente referidas apenas quando tal for desvantajoso para o consumidor quando comparado com a prática comercial de boa diligência.

No recente Roteiro17 para a conclusão do mercado único da entrega de encomendas, a Comissão convidou retalhistas, entre outros, a prestar informações sobre todos os aspetos relevantes das diferentes opções de entrega, designadamente no que se refere aos prazos de entrega, às possibilidades de seguimento das encomendas, às diferentes opções para a última etapa da distribuição, aos serviços de entrega utilizados e aos preços praticados para cada opção.

4.3.4.1. Prazo de entrega ou de execução

O profissional cumpre igualmente as exigências do artigo 5.º, n.º 1, alínea d), e do artigo 6.º, n.º 1, alínea g), relativamente ao prazo de entrega ou de execução ou se indicar uma data (por exemplo, «10 dias» ou «duas semanas») a partir da conclusão do contrato (ordem de encomenda pelo consumidor). O profissional não tem necessariamente de indicar uma data concreta, pois esta nem sempre poderá ser exequível na prática.

Para os contratos celebrados no estabelecimento comercial, as informações sobre os prazos em que o profissional se compromete a entregar os bens ou a prestar o serviço não são aplicáveis se a entrega ou a execução for efetuada imediatamente.

Para os contratos de compra e venda celebrados no estabelecimento comercial, a obrigação de indicar o prazo de entrega deve ser interpretada à luz do artigo 18.º. A saber, o profissional não deve ser obrigado a informar sobre o prazo de entrega dos bens se pretender entregá-los dentro do prazo predefinido de 30 dias previsto no artigo 18.º. Evidentemente que tal não impede o profissional de comunicar ao consumidor um prazo de entrega (mais curto) ou que o profissional e o consumidor possam acordar uma data diferente. A data acordada constitui, assim, o prazo de entrega «acordado», conforme referido no artigo 18.º (ver também o capítulo 7 relativo à entrega).

4.3.4.2. Modalidades de pagamento

Os exemplos de modalidades de pagamento que devem ser explicadas de forma particularmente clara ao consumidor são:

- Os pagamentos através da fatura do telefone do consumidor;
- Nos contratos de assinatura, por exemplo para os videogames em linha, as modalidades segundo as quais o profissional utiliza as informações relativas aos meios de pagamento (por exemplo, as relativas ao cartão de crédito) fornecidas pelo consumidor no momento da subscrição inicial também para a faturação de aquisições subsequentes, sem que o consumidor tenha de reintroduzir essas informações.

Os pagamentos estão sujeitos à Diretiva Serviços de Pagamento (2007/64/CE) (ver também o capítulo 9 respeitante ao artigo 19.º relativo às taxas de utilização de meios de pagamento). O seu artigo 54.º, n.º 1, exige o consentimento do ordenante do seguinte modo: «1. Os Estados-Membros asseguram que uma operação de pagamento apenas seja considerada autorizada se o ordenante tiver dado o seu consentimento à execução da respetiva operação de pagamento. As operações de pagamento podem ser autorizadas pelo ordenante antes ou, se tal for acordado entre o ordenante e o respetivo prestador do serviço de pagamento, depois da respetiva execução».

4.3.5. Garantias e serviços pós-venda

<table>
<thead>
<tr>
<th>Artigo 5.º, n.º 1</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>e) Para além de um aviso da existência de uma garantia legal de conformidade dos bens, a existência de serviços pós-venda e de garantias comerciais, se aplicável;</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Artigo 6.º, n.º 1</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>l) Aviso da existência de uma garantia legal de conformidade dos bens;</td>
</tr>
<tr>
<td>m) Se aplicável, a existência e condições de assistência pós-venda, de serviços pós-venda e de garantias comerciais;</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Embora a apresentação seja ligeiramente diferente, os contratos celebrados no estabelecimento comercial, fora do estabelecimento comercial ou à distância estão sujeitos a requisitos praticamente idênticos no que respeita à informação sobre a garantia legal e os serviços pós-venda. Apesar de as informações sobre a garantia legal serem obrigatórias, sobre os últimos só devem ser prestadas se os respetivos benefícios adicionais forem efetivamente oferecidos.

Sob a obrigação de relembrar o consumidor acerca da garantia legal, o vendedor deve especificar que, ao abrigo da legislação da UE, é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo mínimo de dois anos a contar da entrega dos bens e que as legislações nacionais podem conferir aos consumidores direitos suplementares.
Importa referir que a Diretiva relativa às práticas comerciais desleais proíbe «apresentar direitos do consumidor previstos na lei como uma característica distintiva da oferta do profissional» [ver artigo 6.º, n.º 1, alínea g), e anexo I, ponto 10].

Para os contratos celebrados fora do estabelecimento comercial ou à distância, é feita uma referência específica à «assistência pós-venda» que, embora não expressamente mencionada no artigo 5.º, n.º 1, alínea e), relativamente aos contratos celebrados no estabelecimento comercial, normalmente seria abrangida pela noção mais lata de «serviços pós-venda». As informações sobre os serviços pós-venda devem, em especial, explicar onde e que o serviço será executado e quem suportará os custos de transporte (se aplicável).

### 4.4. Duração e resolução do contrato

| Artigo 5.º, n.º 1, alínea f), e artigo 6.º, n.º 1, alínea o) |
| Duração do contrato, se aplicável, ou, se o contrato for de duração indeterminada ou de renovação automática, as condições para a sua resolução; |
| Artigo 6.º, n.º 1 |
| p) Se aplicável, a duração mínima das obrigações dos consumidores decorrentes do contrato; |

As informações sobre as condições para rescindir um contrato de duração indeterminada ou um contrato de renovação automática (exigidas para os contratos celebrados no estabelecimento comercial, fora do estabelecimento comercial ou à distância) devem incluir, nomeadamente, informações sobre:

— os encargos aplicáveis;
— os procedimentos de resolução, em especial o prazo de aviso prévio e os meios através dos quais a resolução deverá ser notificada (por exemplo, por correio eletrónico ou via postal).

Para os contratos à distância e os contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, o artigo 6.º, n.º 1, alínea p), exige informações suplementares sobre a duração mínima das obrigações do consumidor, ou seja, o período mínimo durante o qual este deve efetuar o pagamento com base nos termos e nas condições oferecidas pelo profissional:

- *Por exemplo, um contrato de telefonia móvel de 24 meses pode incluir uma duração mínima de seis meses que deve ser paga em caso de resolução antecipada.*

Qualquer período mínimo deste tipo durante o qual a resolução do contrato não é permitida também deve ser considerado como uma das **principais condições para rescindir o contrato** de duração indeterminada ou do contrato de renovação automática na aceção do artigo 5.º, n.º 1, alínea f). Por conseguinte, as informações sobre a duração mínima também devem ser fornecidas para os contratos de duração indeterminada e os contratos de renovação automática celebrados no estabelecimento comercial e estão sujeitos ao artigo 5.º, n.º 1, alínea f).
4.5. Requisitos adicionais aplicáveis aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial e à distância

4.5.1. Custo da utilização dos meios de comunicação à distância

Artigo 6.º, n.º 1

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

Este requisito de informação mantém-se inalterado em relação ao da antiga Diretiva relativa às vendas à distância (artigo 4.º, n.º 1, alínea g)). Aplica-se especialmente nos casos em que o profissional faz publicidade a um número de telefone de serviços de tarifa majorada (STM) para o qual o consumidor deve ligar para celebrar o contrato relativo aos bens ou serviços oferecidos.

4.5.2. Depósitos e garantias financeiras

Artigo 6.º, n.º 1

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

Os depósitos e as garantias financeiras são correntes nos contratos de locação que envolvam a colocação de um objeto de valor à disposição do consumidor, tal como o aluguel de automóveis. Conforme explicado no considerando 33: «O profissional deverá ser obrigado a informar antecipadamente o consumidor de qualquer disposição que imponha o pagamento de uma caução ao profissional pelo consumidor, nomeadamente se estiver em causa uma disposição que determine o bloqueio de um montante a partir do cartão de crédito ou de débito do consumidor».

Por exemplo, as informações sobre as condições da garantia devem, em especial, explicar se o montante em questão será bloqueado ou debitado da conta do consumidor e quando e em que condições será desbloqueado ou reembolsado ao consumidor.

4.5.3. Mecanismos de reparação extrajudicial

Artigo 6.º, n.º 1

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

Os requisitos relativos ao funcionamento dos mecanismos extrajudiciais de reclamação e de recurso abrangidos por este requisito de informação estão estabelecidos na Diretiva 2013/11/UE sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (Diretiva RAL). Esta diretiva obriga os Estados-Membros a criar uma infraestrutura de RAL até 9 de julho de 2015, por forma a que os litígios que envolvam um profissional estabelecido num Estado-Membro.
possam ser apresentados a uma entidade de RAL, que proporciona um procedimento independente, imparcial, transparente, eficaz, rápido e equitativo.

5. **Requisitos Especiais Aplicáveis aos Contratos à Distância**

5.1. **Definição de contrato à distância**

O artigo 2.º define os contratos à distância da seguinte forma: «7) “Contrato à distância”, qualquer contrato celebrado entre o profissional e o consumidor no âmbito de um sistema de vendas ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância, sem a presença física simultânea do profissional e do consumidor, mediante a utilização exclusiva de um ou mais meios de comunicação à distância até ao momento da celebração do contrato».

O considerando 20 fornece explicações adicionais sobre este conceito, incluindo exemplos de meios de comunicação à distância: «A definição de contrato à distância deverá abranger todos os casos em que os contratos são celebrados entre o profissional e o consumidor no âmbito de um sistema de vendas ou prestação de serviços vocacionado para o comércio à distância, mediante a utilização exclusiva de um ou mais meios de comunicação à distância (por correspondência, Internet, telefone ou fax), e/inclusive até ao momento da celebração do contrato. Essa definição deverá igualmente abranger as situações em que o consumidor visita o estabelecimento comercial apenas para recolher informações sobre os bens ou serviços, enquanto as subsequentes negociação e celebração do contrato têm lugar à distância. Em contrapartida, um contrato que tenha sido negociado no estabelecimento comercial do profissional e tenha sido celebrado por um meio de comunicação à distância não deverá ser considerado um contrato à distância. Também não deverá ser considerado um contrato à distância um contrato que tenha sido iniciado através de um meio de comunicação à distância, mas que tenha sido celebrado no estabelecimento comercial do profissional. Do mesmo modo, o conceito de contrato à distância não deverá incluir a reserva efetuada por um consumidor, através de um meio de comunicação à distância, para solicitar a prestação de um serviço a um profissional, como, por exemplo, no caso em que um consumidor telefona para solicitar uma marcação no cabeleireiro. […]».

Na celebração de um contrato à distância, as partes podem igualmente **combinar diferentes meios de comunicação à distância** (por exemplo, sítio internet e telefone). O facto de as partes se reunirem após a celebração do contrato à distância, normalmente no momento da entrega ou pagamento, não deverá alterar a qualificação de um contrato como um contrato à distância. Se o consumidor tiver visitado o estabelecimento comercial apenas para recolher informações sobre os bens ou serviços, o contrato que subsequentemente negocia e celebra com o profissional à distância deve ser considerado um contrato à distância. Apesar de uma simples reunião com o profissional não ser considerado um contrato à distância, uma reserva vinculativa, por exemplo, por telefone, de mercadorias a recolher ou de uma prestação de serviços a receber em determinado momento é suscetível de constituir um contrato à distância para efeitos da diretiva.
A diretiva só se aplica aos contratos à distância celebrados no âmbito de um sistema de vendas ou prestação de serviços vocacionado para o comércio à distância. Por exemplo, se um profissional só celebrar excepcionalmente um contrato com um consumidor, por correio eletrónico ou por telefone, depois de ter sido contactado pelo consumidor, esse contrato não deve ser considerado um contrato à distância ao abrigo da diretiva.

O profissional pode utilizar uma plataforma em linha para a celebração dos contratos sujeitos à diretiva. Conforme explicado no considerando 20: «[…] O conceito de sistema de vendas ou prestação de serviços vocacionado para o comércio à distância deverá incluir os sistemas oferecidos por terceiros que não sejam o profissional, mas que são usados pelo profissional, como uma plataforma em linha. São, contudo, excluídos os casos em que os sítios Internet só disponibilizam informações sobre o profissional, os seus bens e/ou serviços e os seus contactos.»

O artigo 2.º, n.º 2, define «profissional» em termos gerais como «qualquer pessoa singular ou coletiva, [...], que, nos contratos abrangidos pela presente diretiva, atue, incluindo através de outra pessoa que atue em seu nome ou por sua conta, no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional». Quando um profissional utiliza uma plataforma em linha para comercializar os seus produtos e celebrar contratos com os consumidores, o fornecedor dessa plataforma partilha, na medida em que declara atuar em nome ou por conta do profissional, a responsabilidade deste último de garantir a conformidade com a diretiva.

5.2. Informações pré-contratuais

5.2.1. Requisitos suplementares para a apresentação de determinadas informações pré-contratuais

<table>
<thead>
<tr>
<th>Artigo 8.º</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>2. Se um contrato celebrado à distância por via eletrónica colocar o consumidor na obrigação de pagar, o profissional fornece ao consumidor, de forma clara e bem visível e imediatamente antes de o consumidor efetuar a encomenda, as informações previstas no artigo 6.º, n.º 1, alíneas a), e), o) e p).</td>
</tr>
</tbody>
</table>

O artigo 8.º, n.º 2, estabelece requisitos suplementares em matéria de informação pré-contratual para contratos celebrados por meios eletrónicos e que são prestados mediante o pagamento de um preço.

A diretiva não define «meios eletrónicos», mas, tendo em conta a explicação apresentada no considerando 39, este termo deve ser interpretado como referindo-se a contratos celebrados através de sítios Internet: «É importante garantir que, nos contratos à distância celebrados através de sítios Internet, o consumidor possa ler e compreender integralmente os principais elementos do contrato antes de efetuar a encomenda. Para o efeito, é necessário prever disposições na presente diretiva para que esses elementos sejam visíveis na proximidade da confirmação exigida para a realização da encomenda […]». Além disso, considerando a
definição de «meios eletrónicos» que consta na Diretiva 98/34/CE, o artigo 8.º, n.º 2, pode aplicar-se igualmente a outras tecnologias, tais como o conteúdo digital fornecido através de descodificadores de televisão.

O artigo 8.º, n.º 2, deve ser considerado no contexto das normas nacionais que transpõem as disposições da Diretiva 2000/31/CE relativa ao comércio eletrónico no que se refere à formação dos contratos, que se aplica se o contrato corresponder ao âmbito da definição de um «serviço da sociedade da informação», isto é, qualquer serviço prestado normalmente mediante remuneração, à distância, por via eletrónica e mediante o pedido individual de um destinatário de serviços.

O artigo 8.º, n.º 9, da Diretiva relativa aos direitos do consumidor confirma expressamente que não prejudica as disposições previstas nos artigos 9.º e 11.º da Diretiva 2000/31/CE, por força das quais o profissional é obrigado a permitir ao consumidor verificar a encomenda eletrónica antes de efetuar.

Deste modo, o artigo 8.º, n.º 2, da diretiva aplica-se, na prática, no momento em que o consumidor é convidado a verificar a sua encomenda, em conformidade com a Diretiva Comércio Eletrónico, isto é, a verificar o conteúdo do seu cesto de compras antes de clicar no botão «comprar».

A expressão «imediatamente antes» do artigo 8.º, n.º 2, deve abranger, em primeiro lugar, o aspeto temporal e deve ser interpretada como significando «no momento antes». Além disso, os termos «bem visível» e «proximidade» no considerando 39 sugerem a aplicação de requisitos mais rigorosos em matéria de apresentação das informações em comparação com os requisitos gerais mencionados no artigo 6.º, n.º 1, e no artigo 8.º, n.º 1. As informações devem ser apresentadas de modo a que o consumidor as possa efetivamente ver e ler antes de efetuar a encomenda, sem ser obrigado a sair da página utilizada para efetuar a encomenda.

Os requisitos específicos em matéria de informação pré-contratual a que se refere o artigo 8.º, n.º 2, são os seguintes:

1. as características principais [artigo 6.º, n.º 1, alínea a)];
2. o preço total [artigo 6.º, n.º 1, alínea e)];
3. a duração do contrato e as condições de resolução [artigo 6.º, n.º 1, alínea o)];
4. se aplicável, a duração mínima do contrato [artigo 6.º, n.º 1, alínea p)].
5.2.2. Requisitos relativos ao botão de confirmação da encomenda

Artigo 8.°

2. [...] 

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

O segundo parágrafo do artigo 8.°, n.º 2, exige que o botão utilizado para efetuar a encomenda no sítio Internet deve ser claramente identificado. Esta identificação pode assumir diferentes formas, na condição de transmitir uma mensagem clara sobre a obrigação de pagar:

- Por exemplo, expressões como «comprar agora», «pagar agora» ou «confirmar a compra» transmitem a mensagem exigida por esta disposição;
- Pelo contrário, expressões como «registrar», «confirmar» ou «encomendar agora», bem como frases desnecessariamente longas que podem efetivamente ocultar a mensagem sobre a obrigação de pagar, não permitem com tanta exatidão cumprir este requisito.

Este requisito deve igualmente aplicar-se se o profissional tiver concebido a apresentação das informações pré-contratuais ao consumidor em conformidade com o artigo 8.°, n.º 4.

5.2.3. Contratos celebrados através de meios de comunicação à distância com limitações de espaço ou de tempo

O artigo 8.°, n.º 4, trata de meios de comunicação à distância que impõem limitações de tempo ou de espaço para visualizar as informações:

Artigo 8.°

4. Se o contrato for celebrado através de um meio de comunicação à distância em que o espaço ou o período para divulgar a informação são limitados, o profissional facilita, nesse meio específico antes da celebração do referido contrato, pelo menos, as informações pré-contratuais relativas às características principais dos bens ou serviços, à identidade do profissional, ao preço total, ao direito de retiratação, ao período de vigência do contrato e, se este for de duração indeterminada, às condições para a sua rescisão, referidas no artigo 6.°, n.º 1, alíneas a), b), e), h) e o). As restantes informações previstas no artigo 6.°, n.º 1 são fornecidas pelo profissional ao consumidor de forma adequada nos termos do n.º 1 do presente artigo.
Por conseguinte, o artigo 8.º, n.º 4, prevê os mesmos requisitos de informação que o artigo 8.º, n.º 2, ao qual acrescenta informações sobre:

1. a identidade do profissional, como referido no artigo 6.º, n.º 1, alínea b);
2. o direito de retratação, como referido no artigo 6.º, n.º 1, alínea h), ou seja, informações sobre as condições, o prazo e os procedimentos para exercer este direito, bem como o modelo de formulário de retratação previsto no anexo I, Parte B, da diretiva.

O artigo 8.º, n.º 4, não inclui a obrigação prevista no artigo 6.º, n.º 1, alínea p), de fornecer informações sobre a «duração mínima das obrigações dos consumidores decorrentes do contrato». Contudo, como já foi explicado no capítulo 4, qualquer período mínimo é também uma das principais condições para rescindir um contrato de duração indeterminada ou de um contrato de renovação automática ao abrigo do artigo 6.º, n.º 1, alínea o). Deste modo, na prática, esta informação deve também ser abrangida pelo artigo 8.º, n.º 4.

O artigo 8.º, n.º 4, deve aplicar-se principalmente aos contratos celebrados recorrendo a tecnologias como o SMS, que impõem limites técnicos sobre a quantidade de informação que pode ser transmitida. Além do mais, esta disposição identifica também as informações que devem ser disponibilizadas se o profissional tiver personalizado o conteúdo e a apresentação do seu sítio Internet comercial para dispositivos móveis dotados de pequenos ecrãs. Neste caso, o profissional pode limitar as informações visualizadas no visor do utilizador ao exigido pelo artigo 8.º, n.º 4, se for caso disso num formato expansível, sem obrigar o consumidor a sair da página que está a ser utilizada para efetuar a encomenda.

O resto das informações pré-contractuais previstas no artigo 6.º, n.º 1, pode, neste caso, ser acessível através de uma hiperligação (ver também o considerando 36, que se refere ao «[fornecimento de] um número de telefone gratuito ou uma interligação a uma página Internet», no caso dos contratos à distância celebrados através de meios de comunicação à distância que impõe condicionalismos técnicos).

5.3. Contratos celebrados por telefone

<table>
<thead>
<tr>
<th>Artigo 8.º</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>5. Sem prejuízo do n.º 4, se o profissional telefonar ao consumidor com o objetivo de celebrar um contrato à distância, deve, no início da conversa com o consumidor, identificar-se e, se aplicável, indicar a identidade da pessoa por conta de quem faz o telefonema, bem como o objetivo comercial do telefonema.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

O artigo 8.º, n.º 5, contém uma regra especial para os contratos celebrados por telefone que exige que a identidade do profissional e o objetivo comercial do telefonema sejam esclarecidos desde o início da conversa. Tendo em conta que esta regra é «sem prejuízo do n.º..."
Artigo 8.º

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

O artigo 8.º, n.º 6, proporciona outra opção regulamentar aos Estados-Membros. Alguns Estados-Membros utilizaram esta opção regulamentar de uma forma mais limitada, ou seja, aplicaram os respetivos requisitos suplementares apenas a contratos celebrados por chamada telefónica por iniciativa do profissional.

Nesta disposição, o «suporte duradouro» designa o papel e outros suportes duradouros descritos no considerando 23: «Os suportes duradouros deverão permitir ao consumidor guardar as informações durante o tempo necessário para proteger os seus interesses decorrentes das sua relação com o profissional. Entre estes suportes incluem-se, em especial, papel, chaves USB, CD-ROM, DVD, cartões de memória ou discos duros de computadores, bem como mensagens de correio eletrónico.» Por conseguinte, os Estados-Membros podem exigir que tanto a confirmação da oferta do profissional como o consentimento do consumidor sejam efetuadas num suporte duradouro, que não tem de ser necessariamente em papel e pode, por exemplo, assumir a forma de um intercâmbio de correio eletrónico.

5.4. Confirmação do contrato

Artigo 8.º

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

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

(b) Se aplicável, a confirmação do consentimento prévio e expresso do consumidor e o seu reconhecimento, nos termos do artigo 16º, alínea m).
O profissional deve fornecer ao consumidor uma confirmação do contrato, que inclua todas as informações exigidas pelo artigo 6.º, n.º 1, salvo se tais informações já tiverem sido fornecidas num suporte duradouro, como um catálogo de vendas por correspondência, uma mensagem SMS ou uma mensagem de correio eletrónico, antes da celebração do contrato.

A definição de «suporte duradouro» foi analisada pelo TJUE no processo C-49/11 Content Services Ltd no que respeita à Diretiva 97/7/CE relativa às vendas à distância, que também exige a confirmação de um contrato à distância em suporte duradouro no artigo seu 5.º, n.º 1. De acordo com o acórdão do Tribunal, a mera disponibilização de informação num sítio Internet não constitui um suporte duradouro: «O artigo 5.º, n.º 1, da Diretiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 1997, relativa à proteção dos consumidores em matéria de contratos à distância, deve ser interpretado no sentido de que uma prática comercial que consiste em só tornar acessíveis as informações previstas nesta disposição através de uma hiperligação num sítio Internet da empresa em causa não responde às exigências da referida disposição, uma vez que estas informações não são “fornecidas” por esta empresa nem “recebidas” pelo consumidor, na aceção desta mesma disposição, e que um sítio Internet como o que está em causa no processo principal não pode ser considerado um “suporte durável” na aceção do referido artigo 5.º, n.º 1».

Ao mesmo tempo, o Tribunal de Justiça não excluiu a possibilidade de certos sítios Internet poderem ser considerados suportes duradouros, na condição de satisfazerem os seguintes requisitos: «46. Ora, não resulta dos autos que o sítio Internet do vendedor para o qual remete a ligação indicada ao consumidor permita a este último armazenar informações que lhe são pessoalmente dirigidas de modo que a elas possa aceder e reproduzir como tais durante um período adequado, excluindo qualquer possibilidade de modificação unilateral do seu conteúdo pelo vendedor».

Por conseguinte, a conta privada de um consumidor no sítio Internet do profissional, onde este último carrega a informação dirigida ao consumidor sem que a possa remover ou alterar unilateralmente, pode ser considerada um suporte duradouro para efeitos da presente diretiva. Se essa conta for a única forma de o profissional fornecer a confirmação do contrato, a acessibilidade permanente à mesma deve ser garantida ao consumidor durante um período adequado, inclusive após a rescisão do contrato do consumidor com o profissional.

O profissional deve continuar sujeito à obrigação prevista no artigo 8.º, n.º 7, de fornecer a confirmação do contrato num suporte duradouro, inclusive no caso de a informação pré-contratual ter sido prestada ao consumidor em conformidade com o artigo 8.º, n.º 4.

No que se refere ao momento da confirmação, o artigo 8.º, n.º 7, exige que esta seja enviada «num prazo razoável após a celebração do contrato à distância». Além disso, a confirmação deve ser fornecida, o mais tardar, aquando da entrega dos bens ou antes do início da execução do serviço.

Quanto aos serviços, não existe qualquer obrigação de fornecer a confirmação antes do termo do período de retratação (se a execução do contrato começar depois deste período terminar).
Contudo, a obrigação de transmitir a confirmação dentro de um «prazo razoável» implica que seja enviada com antecedência suficiente para que o consumidor possa exercer o direito de retratação. Terá de ser decidido caso a caso se uma confirmação tardia deve ou não ser tida como pouco razoável na aceção do artigo 8.º, n.º 7.

Não existe um prazo-limite absoluto para a confirmação dos contratos de **fornecimento de serviços públicos e dos contratos de conteúdos digitais em linha**. Por analogia, as regras relativas aos contratos de prestação de serviços devem aplicar-se a esses contratos, isto é, a confirmação deve ser fornecida, o mais tardar, antes do início da execução do contrato. Esta analogia parece ser reforçada pelas regras comuns ao abrigo da diretiva no que diz respeito ao cálculo do prazo do direito de retratação para estes contratos, em conformidade com o artigo 9.º, n.º 2, alíneas a) e c).

Os contratos relativos aos **conteúdos digitais em linha** são em geral executados imediatamente, isto é, antes do termo do período do direito de retratação, sendo o correio eletrónico o meio de confirmação mais comum. Neste contexto, uma questão importante a colocar é se os profissionais em causa devem garantir que o consumidor receive efetivamente a confirmação por correio eletrónico antes do início da execução do contrato. Esta analogia parece ser reforçada pelas regras comuns ao abrigo da diretiva no que diz respeito ao cálculo do prazo do direito de retratação para estes contratos, em conformidade com o artigo 9.º, n.º 2, alíneas a) e c).

A este respeito, é de salientar que o artigo 8.º, n.º 7, não faz menção à «receção» da confirmação por parte do consumidor; mas exige ao profissional a «forneça». O significado dos termos «fornecer» e «receber» no contexto da Diretiva 97/7/CE relativa às vendas à distância foi considerado pelo TJUE no processo **C-49/11** Content Services Ltd, supramencionado. O artigo 5.º, n.º 1, da referida diretiva estabelece que o consumidor deve receber a confirmação por escrito, ou através de outro suporte durável à sua disposição, em tempo útil, a menos que essas informações já tenham sido fornecidas ao consumidor antes da celebração do contrato, por escrito ou através de outro suporte durável.

O Tribunal de Justiça destacou no seu acórdão que os conceitos de «fornecidas» e «recebidas» são diferentes do termo «beneficiar», o qual é utilizado noutras disposições da diretiva e que o Tribunal de Justiça considerou como formulação mais «neutra»: «35. **Importa também salientar a este respeito que, enquanto o legislador da União optou, no artigo 4.º, n.º 1, da Diretiva 97/7, na grande maioria das versões linguísticas, por uma formulação neutra, de acordo com a qual o consumidor deve “beneficiar” das informações relevantes, escolheu, em contrapartida, um termo mais vinculativo para o profissional no artigo 5.º, n.º 1, desta diretiva, de acordo com o qual o consumidor deve “receber” a confirmação das referidas informações. [...]»

É igualmente necessário reconhecer que o profissional não tem controlo sobre o processo de transmissão da mensagem de correio eletrónico de confirmação. À luz do que precede, as exigências do artigo 8.º, n.º 7, da diretiva são preenchidas se a mensagem de correio
Artigo 9.º

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

Eletrónico de confirmação for enviada imediatamente antes de ser fornecido o conteúdo digital, isto é, antes do início do streaming ou do descarregamento.

6. DIREITO DE RETRATAÇÃO

6.1. Cálculo do período do direito de retratação

6.1.1. Introdução

O artigo 9.º confere ao consumidor um prazo de 14 dias para exercer o direito de retratação do contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial, sem a obrigação de apresentar qualquer motivo. O artigo 10.º prevê a prorrogação do período do direito de retratação caso o profissional não tenha facultado todas as informações exigidas no artigo 6.º, n.º 1, alínea h), nomeadamente, informações acerca das condições, prazo e procedimentos para exercer o direito de retratação e o modelo de formulário de retratação previsto no anexo I, parte B.

O considerando 41 especifica que «[...] todos os prazos previstos pela presente diretiva se expressam em dias de calendário. Caso um prazo expresso em dias comece a correr a partir do momento em que ocorre um evento ou uma ação, na sua contagem não deve ser incluído o dia em que esse evento ou ação ocorreu.»

Deste modo, nesta disposição, «14 dias» significa 14 dias de calendário a contar do dia seguinte ao dia em que ocorreu o evento relevante (isto é, a celebração do contrato ou a entrega dos bens):

- por exemplo, se os bens forem entregues ou se o contrato de prestação de serviços for celebrado a 1 de março, o último dia para exercer o direito de retratação deve ser 15 de março.

O considerando 41 salienta que o Regulamento n.º 1182/71 se aplica à diretiva. De acordo com este regulamento (artigo 3.º, n.º 3): «Os prazos compreendem os dias feriados, os domingos e os sábados, salvo se estes forem expressamente excluídos ou se os prazos forem fixados em dias úteis.»

Deste modo, os feriados, domingos e sábados estão incluídos nos 14 dias.

---

19) Regulamento n.º 1182/71 do Conselho, de 3 de junho de 1971, relativo à determinação das regras aplicáveis aos prazos, às datas e aos termos.
Contudo, se o prazo de retratação terminar num destes dias, esse prazo deverá ser prorrogado até ao primeiro dia útil seguinte, pois o artigo 3.º, n.º 4, do regulamento estabelece que: «Se o último dia de um prazo fixado por outra forma que não em horas for um dia feriado, um domingo ou um sábado, o prazo termina com o decurso da última hora do dia útil seguinte.»

As listas dos dias designados como feriados pelos Estados-Membros para efeitos do Regulamento 1182/71 encontram-se publicadas no Jornal Oficial 20.

- Por exemplo, se o prazo de 14 dias do direito de retratação de um contrato celebrado com um consumidor britânico termina em 25 de dezembro de 2014, esse prazo deverá ser alargado até 27 de dezembro, dado que os dias 25 e 26 de dezembro são considerados feriados no Reino Unido, em 2014.

Embora os profissionais devam aceitar o direito de retratação do contrato pelo consumidor durante a prorrogação do prazo de retratação, não têm nenhuma obrigação expressa de informar o consumidor da possibilidade de uma prorrogação (ver também o «Modelo de instruções de retratação» anexo à diretiva).

6.1.2. Início do período de retratação

<table>
<thead>
<tr>
<th>Artigo 9.º</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>2. Sem prejuízo do disposto no artigo 10.º, o prazo de retratação referido no n.º 1 do presente artigo expira após 14 dias a contar do:</td>
</tr>
<tr>
<td>(a) Dia da celebração do contrato, no caso dos contratos de prestação de serviços;</td>
</tr>
<tr>
<td>(b) Dia em que o consumidor ou um terceiro, com exceção do transportador, indicado pelo consumidor adquira a posse física dos bens, no caso dos contratos de compra e venda, ou:</td>
</tr>
<tr>
<td>i) dia em que o consumidor ou um terceiro, com exceção do transportador, indicado pelo consumidor adquira a posse física do último bem, no caso de vários bens encomendados pelo consumidor numa única encomenda e entregues separadamente;</td>
</tr>
<tr>
<td>ii) dia em que o consumidor ou um terceiro, com exceção do transportador, indicado pelo consumidor adquira a posse física do último lote ou elemento, no caso da entrega de um bem que consista em diversos lotes ou elementos;</td>
</tr>
<tr>
<td>iii) dia em que o consumidor ou um terceiro por ele indicado, que não seja o transportador, adquira a posse física do primeiro bem, no caso dos contratos de entrega periódica de bens durante um determinado período;</td>
</tr>
<tr>
<td>(c) Dia da celebração do contrato, no caso dos contratos de fornecimento de água, gás ou eletricidade, caso não sejam postos à venda em volume ou quantidade limitados, de aquecimento urbano ou de conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

O dia a partir do qual o período de 14 dias de direito de retratação é calculado varia segundo se trata de um contrato é um contrato de compra e venda, um contrato de prestação de serviços, um contrato de conteúdos digitais em linha ou um contrato de fornecimento de serviços públicos. A diretiva prevê dois pontos de partida:

– o dia de celebração do contrato, no caso de contratos de prestação de serviços, contratos de fornecimento de serviços públicos e contratos de conteúdos digitais em linha;

– o dia da posse física dos bens (entrega), no caso dos contratos de compra e venda, mas sujeito a várias regras especiais para: 1) vários bens encomendados numa única encomenda e entregues separadamente; 2) produtos constituídos por vários lotes ou elementos e entregues separadamente; e 3) contratos de entrega periódica de bens durante um determinado período de tempo.

No caso dos bens que são entregues, o prazo de retratação tem início no dia após chegarem ao consumidor ou a outra pessoa indicada pelo consumidor, à exceção do transportador [artigo 9.º, n.º 2, alínea b)]. Esta situação é diferente da do artigo 20.º, o qual prevê a transferência do risco para o consumidor no momento em que os bens são entregues ao transportador, se este último tiver sido encarregado pelo consumidor e não proposto pelo profissional.

Caso exista mais do que uma entrega, o prazo de retratação tem início no dia seguinte ao da entrega do último bem, no caso de vários bens encomendados numa única encomenda mas entregues separadamente [artigo 9.º, n.º 2, alínea b), subalínea i)]. Esta regra é justificada pelo interesse legítimo do consumidor em receber todas as partes de uma única encomenda antes de decidir sobre se rescinde, ou não, o contrato, por exemplo, no caso de:

- um bem principal e seus acessórios, como uma máquina fotográfica e uma lente, ou
- vestuário, como casaco e calças, encomendados em conjunto e destinados a serem utilizados em simultâneo.

Nesses casos, deve ser aplicado um único prazo de retratação a contar do dia seguinte à entrega do último bem.

Como é referido no considerando 40: «[...] o consumidor deverá poder exercer o seu direito de retratação antes de adquirir a posse física dos bens». Além disso, nada impede o consumidor de recusar tomar posse dos bens neste caso:

- Por exemplo, após a encomenda de um produto ao profissional X, o consumidor encontra uma oferta melhor do mesmo produto por parte do profissional Y; o consumidor notifica, portanto, o profissional X do exercício do direito de retratação e não vai levantar a encomenda aos correios.
6.2. Informações relativas ao direito de retratação

O artigo 6.º, n.º 1, exige que os profissionais fornecem determinadas informações acerca do direito de retratação dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial e à distância.

Artigo 6.º, n.º 1

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;

i) Se aplicável, a indicação de que o consumidor tem de suportar os custos da devolução dos bens em caso de retratação e, no caso dos contratos à distância, se os bens, pela sua natureza, não puderem ser devolvidos normalmente pelo correio, os custos da devolução dos bens;

j) Sempre que o consumidor exercer o direito de retratação após ter apresentado um pedido nos termos do artigo 7.º, n.º 3, ou do artigo 8.º, n.º 8, a informação de que o consumidor terá a responsabilidade de pagar ao profissional custos razoáveis nos termos do artigo 14.º, n.º 3;

k) Sempre que não se aplique o direito de retratação nos termos do artigo 16.º, a informação de que o consumidor não beneficia de um direito de retratação ou, se for caso disso, as circunstâncias em que o consumidor perde o seu direito de retratação; [...]
retratação, quaisquer outras questões deste tipo devem ser apresentadas separadamente e deve ser possível enviar o formulário sem lhes responder.

Ao fornecer informações sobre os prazos previstos no artigo 6.º, n.º 1, alínea h), para a retratação de contratos de compra e venda por força do artigo 9.º (exceto no caso dos contratos de entrega periódica de bens), se o modo exato de entrega (simples ou múltipla) não for conhecido previamente, o profissional pode informar o consumidor de que o prazo de retratação expira 14 dias a partir do dia subsequente à data em que o consumidor, ou um terceiro por ele indicado, à exceção do transportador, adquire a posse física do último bem ou lote encomendado.

Se uma das exceções ao direito de retratação previstas no artigo 16.º se aplicar, o consumidor deve ser informado acerca da exceção prevista nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alínea k).

Se uma das exceções incondicionais se aplicar, apenas deve ser fornecida a informação exigida por força do artigo 6.º, n.º 1, alínea k), e não a informação acerca do direito de retratação nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alínea h), subalínea i):

- **Por exemplo, para produtos como o leite e a carne, abrangidos pela exceção do artigo 16.º, alínea d), apenas as informações exigidas por força do artigo 6.º, n.º 1, alínea k) é pertinente, ou seja, o profissional deve informar o consumidor de que não existe um direito de retratação do contrato, uma vez que estes produtos são suscetíveis de se deteriorarem ou de ficarem rapidamente fora de prazo.**

Em contrapartida, para as exceções que se aplicam apenas em determinadas circunstâncias, a informação exigida pelo artigo 6.º, n.º 1, alínea k) deve ser fornecida **para além** da informação exigida no artigo 6.º, n.º 1, alíneas h) e j):

- **Por exemplo, para os alimentos enlatados que estão selados, na aceção do artigo 16.º, alínea e), o profissional deve informar o consumidor sobre as condições, prazos, etc. para o exercício do direito de retratação, como previsto ao abrigo do artigo 6.º, n.º 1, alínea h). O profissional deve igualmente informar o consumidor de que, por razões de higiene e de proteção de saúde, o consumidor perde o seu direito de retratação caso as latas sejam abertas.**

O artigo 6.º, n.º 1, alínea i), impõe ao profissional a obrigação de indicar o custo da devolução dos bens que não podem ser devolvidos normalmente pelo correio:

- **Tal aplica-se, por exemplo, a bens volumosos, como, mobiliário e equipamentos de grandes dimensões (frigoríficos, máquinas de lavar, etc.), que são normalmente entregues ao domicílio, em vez de expedidos pelo correio.**

O considerando 36 explica que este requisito de informação é cumprido quando, por exemplo, o profissional indica um transportador (por exemplo, o transportador que deve entregar o bem) e um preço relativo ao custo da devolução dos bens.
O considerando 36 considera também que «Nos casos em que o profissional não possa razoavelmente calcular com antecedência o custo da devolução dos bens, por exemplo por não ser ele a ocupar-se da sua devolução, deverá fornecer uma declaração em que indique que esse custo será debitado ao consumidor e poderá ser elevado, juntamente com uma estimativa do custo máximo, que se poderá basear no custo da entrega ao consumidor».

Quando o profissional propõe diferentes métodos de entrega, o custo da devolução poderá ser estimado com base no preço do método de entrega especificamente escolhido pelo consumidor:

- Por exemplo, se a entrega estiver prevista no endereço postal do consumidor, então também o custo de devolução poderá ser calculado com base no custo da recolha dos bens nesse endereço.

A obrigação de indicar o custo de devolução ou de fornecer uma estimativa não exige que o profissional forneça esta informação para diferentes cenários possíveis de devolução (tal como a devolução de móveis montados que tinham sido entregues desmontados numa embalagem).

6.3. Exercício do direito de retratação

O artigo 11.º da diretiva estabelece que o consumidor pode retratar-se do contrato utilizando o modelo de formulário de retratação ou fazendo qualquer outra declaração inequívoca. O considerando 44 refere-se à «devolução dos bens com uma declaração inequívoca»: «[...] Todavia, o consumidor deverá permanecer livre de se retratar do contrato utilizando as suas próprias palavras, desde que a declaração que apresentar ao profissional, contendo a decisão de se retratar do contrato, seja inequívoca. Este requisito pode ser satisfeito através de uma carta, de uma chamada telefónica ou da devolução dos bens com uma declaração inequívoca, mas deverá incumbrir ao consumidor o ónus da prova de se ter retratado no prazo fixado na diretiva. Por este motivo, é do interesse do consumidor utilizar um suporte duradouro para a comunicação da retratação ao profissional».

Por conseguinte, não deve ser possível retratar-se do contrato mediante uma simples devolução do bem sem que este seja acompanhado de uma declaração explícita nesse sentido. A recusa de uma entrega ou o não levantamento dos bens na estação de correios não poderão ser considerados, em si mesmo, manifestações válidas de retratação. Deste modo, a directiva garante que o profissional não considere erradamente a devolução de uma encomenda como uma retratação, uma vez que essa encomenda poderia não ter sido entregue ao consumidor por qualquer razão técnica.

Por outro lado, a declaração utilizada pelo consumidor para a retratação do contrato não necessita necessariamente de se referir ao «direito de retratação» em termos jurídicos:

- Por exemplo, uma declaração de «rescisão» ou de «retratação» do contrato, ou o uso de outros termos semelhantes, deve ser considerada suficientemente
Artigo 14.º

1 Salvo se o profissional se tiver oferecido para recolher ele próprio os bens, o consumidor devolve os bens ou entrega-os ao profissional, ou a uma pessoa autorizada pelo profissional a recebê-los, sem demora injustificada e o mais tardar 14 dias a contar do dia em que tiver «inequívoca», desde que o consumidor e o contrato em causa sejam identificáveis.

Uma vez que cabe ao consumidor o ónus da prova no que diz respeito ao exercício do direito de retratação, o considerando 44 sublinha as vantagens do recurso a um suporte duradouro em caso de litígio. Além disso, as provas de que foi enviada a notificação são, indubitavelmente, uma garantia adicional para que o consumidor possa fazer valer os seus direitos:

- Por exemplo, o consumidor pode conservar uma cópia da mensagem de correio eletrónico ou do recibo de correio registado.

6.4. Direito de retratação em relação a bens
6.4.1. Bens múltiplos ou defeituosos

Um consumidor pode querer retratar-se parcialmente de um contrato relativo a vários bens caso pretenda anular a compra unicamente de um deles.

Embora a diretiva não prevêa expressamente tal direito, também não impede que o profissional e o consumidor possam acordar uma retratação parcial do contrato através da devolução de um único bem ou de vários bens vendidos no quando de uma única encomenda. Por exemplo, se os bens fornecidos ao abrigo do mesmo contrato incluírem artigos promocionais, o profissional não deve ser obrigado a aceitar a devolução apenas dos elementos vendidos ao preço integral.

A situação seria diferente caso o consumidor não tivesse aceitado receber uma oferta que um profissional tenha, ainda assim, fornecido. Tal oferta pode ser considerada como não solicitada e passa a ser abrangida, portanto, pelas regras relativas ao fornecimento não solicitado. O artigo 27.º e o ponto 29 do anexo I da Diretiva 2005/29/CE relativa às práticas comerciais desleais proibem exigir um «pagamento imediato ou diferido ou a devolução ou a guarda de produtos fornecidos pelo profissional que o consumidor não tinha solicitado, exceto no caso de produtos de substituição fornecidos em conformidade com o n.º 3 do artigo 7.º da Diretiva 97/7/CE (fornecimento não solicitado)».

Caso tenha sido fornecido ao consumidor um bem com defeito, que não esteja em conformidade com o contrato na aceção da Diretiva 1999/44/CE relativa a certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, o consumidor deve ter a possibilidade de escolha, durante o período de 14 dias a contar da sua entrega, quer de invocar os recursos previstos pela referida diretiva, quer de se retratar do contrato.

6.4.2. Devolução dos bens
informado o profissional da sua decisão de retração do contrato, nos termos do artigo 11.º. Considera-se que o prazo é respeitado se o consumidor devolver os bens antes do termo do prazo de 14 dias.

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

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

O artigo 14.º, n.º 1, exige que o consumidor devolva os bens ao profissional enviando-os num prazo de 14 dias a contar do dia em que consumidor comunicou ao profissional a retração do contrato. No entanto, uma vez que o consumidor é responsável pela manipulação dos bens e pela depreciação do seu valor durante o prazo aplicável ao direito de retração (ver também o capítulo 6.4.4), deve ser do interesse do consumidor devolvê-los o mais depressa possível, em vez de esperar que o prazo expire.

Existe uma exceção para os contratos celebrados fora do estabelecimento comercial. Se os bens tiverem sido entregues no domicílio do consumidor no momento da celebração do contrato, o profissional deve recolher, a expensas suas, esses bens que «não podem ser devolvidos normalmente por correio».

Este requisito é, portanto, uma exceção à regra geral prevista no artigo 6.º, n.º 1, alínea i), que exige que os profissionais informem o consumidor sobre o custo da devolução dos bens que «não podem ser devolvidos normalmente por correio» (ver capítulo 6.2).

O custo direto da devolução dos bens é pago pelo consumidor, salvo se o profissional não tiver informado o consumidor deste requisito nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alínea i), ou tiver concordado em suportar o custo. Estas duas informações encontram-se também incluídas no modelo de instruções relativas à retração no anexo I, parte A, que os profissionais podem utilizar por forma a cumprir a sua obrigação de informação do consumidor. O conceito de «custo direto» deve excluir qualquer custo administrativo, de manipulação ou de «reposição de existências» suportado pelo profissional em relação à devolução dos bens.

Uma proposta por parte do profissional para «recolher ele próprio os bens» deve vincular o consumidor apenas se o profissional se tiver oferecido igualmente para suportar os custos. Se não for esse o caso e o consumidor encontrar um método de devolução mais eficiente em termos de custos e igualmente fiável, oferecido por um prestador de serviços reconhecido, o consumidor não deve ser obrigado, por força da diretiva, a aceitar a oferta do profissional para recolher os bens.
### 6.4.3. Reembolso dos pagamentos recebidos do consumidor

<table>
<thead>
<tr>
<th>Artigo 13.º</th>
</tr>
</thead>
</table>
| 1. O profissional reembolsa todos os pagamentos recebidos do consumidor, incluindo, se aplicável, os custos de entrega, sem demora injustificada e, em qualquer caso, o mais tardar 14 dias a contar da data em que é informado da decisão do consumidor de se retratar do contrato, nos termos do artigo 11.º. 

O profissional efetua o reembolso a que se refere o primeiro parágrafo, usando o mesmo meio de pagamento que o consumidor usou na transação inicial, salvo acordo expresso em contrário pelo consumidor e na condição de o consumidor não incorrer em quaisquer custos como consequência desse reembolso. |
| 2. Sem prejuízo do disposto no n.º 1, o profissional não é obrigado a reembolsar os custos adicionais de envio, se o consumidor tiver solicitado expressamente uma modalidade de envio diferente da modalidade padrão menos onerosa proposta pelo profissional. |
| 3. Salvo se o profissional se tiver oferecido para recolher ele próprio os bens, no que toca aos contratos de compra e venda, o profissional pode reter o reembolso até ter recebido os bens de volta, ou até o consumidor ter apresentado prova do envio dos bens, consoante o que ocorrer primeiro. |

O artigo 13.º, n.º 1, impõe ao profissional que efetue o reembolso, sem demora injustificada e **o mais tardar 14 dias** a contar do dia em que o consumidor informa o profissional da decisão de se retratar do contrato.

Para os contratos de compra e venda, o artigo 13.º, n.º 3, prevê que o profissional só pode **reter o reembolso para além deste prazo** até ter recebido os bens de volta, ou até o consumidor ter apresentado prova do envio dos bens.

Se os bens ou os elementos de prova forem recebidos após o termo do período de 14 dias, o profissional deve reembolsar o consumidor, sem demora injustificada. Aquilo que constitui uma «demora injustificada» deve ser avaliado caso a caso; no entanto, em circunstâncias normais, o reembolso não deve demorar mais do que alguns dias úteis.

Ao permitir que o profissional proceda à retenção de um reembolso, o artigo 13.º, n.º 3, clarifica as obrigações dos consumidores e profissionais. A posição do profissional é melhorada em relação à Diretiva 97/7/CE relativa às vendas à distância, que exigia que o profissional reembolsasse o consumidor o mais rapidamente possível e, em qualquer caso, no prazo de 30 dias, sem especificar se o consumidor deveria enviar os bens primeiro (ver artigo 6.º, n.º 2 da diretiva mencionada).

O conceito de **prova do envio dos bens** é, evidentemente, importante para a aplicação do artigo 13.º, n.º 3. Em princípio, esta «prova» deve ser entendida como uma declaração escrita de um transportador ou de um prestador de serviços postais, especificando o remetente e o destinatário.
Em princípio, esta prova não tem necessariamente de envolver garantias de terceiros em como os bens em questão foram inspecionados e verificados. Tais serviços adicionais são suscetíveis de ser dispensados e poderiam desencorajar o consumidor de exercer o direito de retratação, algo que é especificamente excluído pela diretiva (ver considerando 47: «[...] As obrigações do consumidor em caso de retratação não o deverão desencorajar de exercer o seu direito de retratação»).

Embora o artigo 14.º, n.º 2, permita ao profissional responsabilizar o consumidor por qualquer depreciação dos bens causada pela manipulação incorreta dos mesmo durante o período de exercício do direito de retratação, por força do artigo 13.º, n.º 3, o profissional deve reembolsar o consumidor depois de ter recebido a prova de que os bens foram devolvidos.

Se o consumidor aceitar a oferta do profissional para recolher os bens, ou se o profissional propôs recolhê-los a expensas suas, o profissional não deve poder invocar o seu direito de reter o reembolso por força do artigo 13.º, n.º 3. Tal deve proporcionar um incentivo adicional ao profissional para que providencie a devolução dos bens o mais depressa possível.

O artigo 13.º, n.º 1, prevê especificamente que o profissional utilize, para o reembolso, o mesmo método de pagamento usado na transação inicial. Em particular, o profissional deve reembolsar o montante total pago pelo consumidor na moeda de pagamento:

- Por exemplo, se o consumidor pagou 50 EUR por transferência para a conta bancária do profissional, este deve reembolsar o consumidor através da transferência do mesmo montante, suportando também quaisquer taxas cobradas pelo banco do consumidor a título da segunda transferência;

- Contudo, o profissional não deve ser obrigado a cobrir os eventuais encargos bancários pagos pelo consumidor a título do pagamento inicial;

- Se a conta bancária do consumidor se encontrar numa moeda, mas o pagamento e reembolso forem feitos numa moeda diferente, o profissional não deve ser responsável por quaisquer perdas resultantes do câmbio de divisas efetuado pelo banco do consumidor no quadro do reembolso.

O artigo 13.º, n.º 1, permite também que o profissional e o consumidor acordem expressamente um método diferente, como o reembolso por transferência bancária em vez de cheque, ou numa moeda que não seja a moeda de pagamento, na condição de o consumidor não incorrer em quaisquer custos extras como consequência da utilização de um método diferente:

- Por exemplo, caso o profissional obtenha o acordo do consumidor para aceitar um reembolso por cheque em vez de transferência bancária, o profissional deve suportar quaisquer custos adicionais para o consumidor, como o câmbio de divisas ou taxas bancárias decorrentes da utilização de outro método de pagamento por parte do profissional.
O considerando 46, no que se refere à utilização de notas de crédito, estabelece: «O reembolso não deverá ser feito sob a forma de uma nota de crédito, salvo se o consumidor tiver usado notas de crédito na transação inicial ou de forma expressa as tiver aceitado».

6.4.4. Responsabilidade do consumidor em relação à manipulação incorreta dos bens

<table>
<thead>
<tr>
<th>Artigo 14.º</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>2. O consumidor só é responsável pela depreciação dos bens que decorra de uma manipulação dos bens que exceda o necessário para verificar a natureza, as características e o funcionamento dos bens. O consumidor não é, em caso algum, responsável pela depreciação dos bens quando o profissional não o tiver informado do seu direito de retratação, em conformidade com o artigo 6.º, n.º 1, alínea h). [...]</td>
</tr>
<tr>
<td>5. À exceção do previsto no artigo 13.º, n.º 2, e no presente artigo, o consumidor não incorre em qualquer responsabilidade decorrente do exercício do direito de retratação.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tal como explicado no considerando 47, os consumidores podem exercer o direito de retratação independentemente da maneira como os bens tenham sido manipulados durante o período de retratação: «Alguns consumidores exercem o seu direito de retratação após terem utilizado os bens numa medida que excede o necessário para verificar a sua natureza, as suas características e o seu funcionamento. Neste caso, o consumidor não deverá perder o direito de retratação do contrato, mas deverá ser responsabilizado pela eventual depreciação dos bens [...]».

Contudo, nestes casos, o artigo 14.º, n.º 2, torna o consumidor responsável «pela depreciação dos bens que decorra de uma manipulação dos bens que exceda o necessário para verificar a natureza, as características e o funcionamento dos bens». O considerando 47 explica esta obrigação: «[...] Para verificar a natureza, as características e o funcionamento dos bens, o consumidor apenas deverá proceder às mesmas manipulações e à mesma inspeção que as admitidas numa loja. Por exemplo, o consumidor deverá poder provar uma peça de vestuário, mas não usá-la. Por conseguinte, durante o prazo de retratação, o consumidor deverá manipular e inspecionar os bens com o devido cuidado».

A depreciação do valor dos bens pode consistir, em especial, no custo de limpeza e de reparação e, caso os bens já não possam ser vendidos como novos, da perda de rendimento objetivamente justificada para o profissional ao dispor do bem devolvido como um bem em segunda mão.

Em caso de litígio, o facto de o teste dos bens pelo consumidor ter excedido o necessário para verificar a sua natureza, características e funcionamento, terá de ser avaliado numa base casuística. A comparação com o que o consumidor é normalmente autorizado a fazer proceder numa loja serve de ponto de referência útil, por exemplo:

- Antes de adquirir um equipamento de áudio/vídeo e de gravação, é normalmente permitido que o consumidor teste a qualidade de imagem e de som;
Experimentar uma peça de roupa numa loja não implica a remoção das etiquetas do fabricante;

- Normalmente, o consumidor não pode testar de forma prática os eletrodomésticos, tais como aparelhos de cozinha, cujo uso real deixa inevitavelmente vestígios;

- O consumidor não é autorizado a configurar os programas informáticos de um computador; por conseguinte, os custos razoáveis para qualquer reconfiguração de tais equipamentos constituiria também uma depreciação do seu valor.

Há que ter presente que o facto de «estabelecer o funcionamento» dos bens, neste contexto, é diferente de verificar se os mesmos se encontram livres de qualquer falha. Se os bens se revelarem defeituosos numa utilização posterior, o consumidor está protegido pela legislação sobre as vendas e garantias (Diretiva 1999/44/CE).

Em princípio, o consumidor deve poder **abrir a embalagem** para ter acesso aos bens caso outros bens semelhantes se encontrem normalmente expostos na loja fora da embalagem. Desse modo, os danos causados à embalagem resultantes da sua mera abertura não constituem motivo de indemnização. Contudo, quaisquer películas protetoras aplicadas ao artigo apenas podem ser removidas caso seja estritamente necessário fazê-lo para testar o produto.

No que diz respeito ao direito de retratação por força da antiga Diretiva 97/7/CE relativa às vendas à distância, o TJUE proferiu um acórdão no processo **C-489/07** Pia Messner (n.º 27) que estabelece que uma regulamentação nacional **impondo ao consumidor o ónus da prova** de que não utilizou esse bem durante o prazo de retratação de uma forma que fosse além do necessário ao exercício útil desse direito de retratação afetaria adversamente a eficácia e a efetividade desse mesmo direito.

A Diretiva 2011/83/UE não regula o **cumprimento da responsabilidade do consumidor** pela depreciação dos bens. Não especifica, nomeadamente, se essa responsabilidade implica apenas que o profissional pode intentar uma ação contra o consumidor ou que o profissional pode cobrar unilateralmente ao consumidor o prejuízo ou reduzir o montante de qualquer reembolso que lhe será devido de modo a compensar a alegada depreciação dos bens.

Estas questões estão, por essa razão, sujeitas às disposições do direito dos contratos em geral e do direito processual dos Estados-Membros, como referido no artigo 3.º, n.º 5. Por exemplo, os Estados-Membros podem permitir que os profissionais reduzam o montante do reembolso caso os Estados-Membros podem permitir que os profissionais reduzam o montante do reembolso caso os Estados-Membros podem permitir que os profissionais reduzam o montante do reembolso.

---

21 «27. A esse respeito, refira-se que decorre do último período do décimo quarto considerando da Diretiva 97/7 que compete aos Estados-Membros determinarem as outras condições e modalidades que resultem do exercício do direito de rescisão. Contudo, essa competência deve ser exercida no respeito da finalidade dessa diretiva e não pode pôr em causa a eficácia e a efetividade do direito de rescisão. Seria esse o caso se, por exemplo, o montante de uma indemnização compensatória como a referida no número anterior fosse desproporcional relativamente ao preço de compra do bem em questão, ou ainda se a regulamentação nacional impusesse ao consumidor o ónus da prova de que não utilizou esse bem, durante o prazo de rescisão, de uma forma que fosse além do necessário ao exercício útil do seu direito de rescisão». 

---
por bens devolvidos de modo a cobrir a sua depreciação resultante de uma manipulação incorreta durante o período de direito de retratação.

Nos termos do artigo 14.º, n.º 2, «O consumidor não é, em caso algum, responsável pela depreciação dos bens quando o profissional não o tiver informado do seu direito de retratação, nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alínea h)». Outra consequência dessa falta de informação, por força do artigo 10.º da diretiva, é a prorrogação do prazo de retratação por um período que pode ir até 12 meses. Tal significa que um consumidor pode retratar-se do contrato após um período de tempo significativo, durante o qual utilizou efetivamente os bens, sem ter de assumir qualquer responsabilidade pelo seu desgaste.

6.4.5. Risco durante a devolução dos bens ao profissional

A diretiva não determina quem suporta o risco pela perda ou danos acidentais causados durante a devolução dos bens, quando o consumidor se retrata do contrato. Esta questão está, portanto, igualmente sujeita à legislação dos Estados-Membros, a qual pode estipular, por exemplo, que o risco durante a devolução dos bens compete ao consumidor a partir do momento em que este risco lhe é transferido aquando da entrega, em conformidade com o artigo 20.º.

Em princípio, aquando da devolução dos bens, o consumidor deve atuar com diligência razoável, escolhendo um transporte ou prestador de serviços postais reconhecido, de forma a garantir que os bens chegam ao profissional e que não são danificados durante o transporte.

Se o consumidor nunca tomou posse física dos bens, por exemplo tendo recusado receber a encomenda, sem qualquer declaração explícita ou através de uma declaração de retratação do contrato dirigida ao profissional, este último continua a suportar o risco de perda ou danos, uma vez que, em conformidade com o artigo 20.º, não ocorreu qualquer transferência do risco para o consumidor.

6.5. Retratação da prestação de serviços

6.5.1. Consentimento do consumidor para a execução imediata e obrigação de compensação

<table>
<thead>
<tr>
<th>Artigo 14.º</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>3. Sempre que exercer o seu direito de retratação após ter apresentado um pedido nos termos do artigo 7.º, n.º 3, ou do artigo 8.º, n.º 8, o consumidor paga ao profissional um montante proporcional ao que foi fornecido até ao momento em que o consumidor comunicou ao profissional o exercício do direito de retratação, em relação ao conjunto das prestações previstas no contrato. O montante proporcional a pagar pelo consumidor ao profissional é calculado com base no preço total acordado no contrato. Se o preço total for excessivo, o montante proporcional é calculado com base no valor de mercado do que foi fornecido.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

O artigo 7.º, n.º 3, e o artigo 8.º, n.º 8, que dizem respeito, respetivamente, a contratos fora do estabelecimento comercial e a contratos à distância, estabelecem em termos idênticos que «Sempre que o consumidor pretenda que a prestação de serviços ou o fornecimento de água,
gás ou eletricidade, caso não sejam postos à venda em volume ou quantidade limitados, ou de aquecimento urbano se inicie durante o prazo de retratação previsto no artigo 9.º, n.º 2, o profissional deve exigir que o consumidor apresente **um pedido expresso.**

Por conseguinte, estas disposições são aplicáveis quando o consumidor pretende o serviço tenha início durante o prazo de retratação. No entanto, tais disposições não devem impedir o profissional de propor ativamente ao consumidor que este apresente tal pedido. Simultaneamente, não devem obrigar o profissional a propor esta opção nem a aceitar o pedido do consumidor.

O artigo 14.º, n.º 3, permite que o consumidor se retrate da prestação de serviços ou de serviços de utilidade pública **mesmo após ter apresentado um pedido expresso.** Tal é igualmente confirmado no considerando 50: «o consumidor deverá beneficiar do seu direito de retratação mesmo no caso de ter solicitado a prestação do serviço antes do termo do prazo de retratação».

Contudo, no que diz respeito a **contratos de prestação de serviços**, o artigo 16.º, alínea a) prevê que o consumidor perde o direito de retratação «depois de os serviços terem sido integralmente prestados caso a execução já tenha sido iniciada com o prévio consentimento expresso dos consumidores, e com o reconhecimento de que os consumidores perdem o direito de retratação quando o contrato tiver sido plenamente executado pelo profissional».

O «consentimento expresso» do consumidor a que se refere o artigo 16.º, alínea a), deve ser interpretado nos mesmos termos do «pedido expresso» exigido ao abrigo dos artigos 7.º, n.º 3, e 8.º, n.º 8. Quando o contrato de prestação de serviços for de natureza tal que possa ser plenamente executado durante o prazo de retratação, por exemplo, um contrato de instalação, o profissional deve igualmente assegurar-se de que o consumidor tem conhecimento de que perde o seu direito de retratação assim que o contrato tenha sido plenamente executado.

Por analogia com as regras referentes a pagamentos adicionais previstas no artigo 22.º, as expressões «pedido/consentimento expresso» neste contexto devem ser interpretadas como algo que implica **uma ação positiva por parte do consumidor**, por exemplo validar uma opção num sítio Internet. Para este efeito, a utilização de uma opção pré-validada ou de uma cláusula que figura nas condições gerais não é susceptível de satisfazer tais requisitos.

O pedido/consentimento ou o acordo do consumidor podem ser exprimidos de uma só vez. Os requisitos do artigo 7.º, n.º 3, do artigo 8.º, n.º 8, e do artigo 16.º, alínea a), poderiam ser cumpridos, por exemplo, no quando da seguinte fórmula:

- [...] Solicito pela presente a execução imediata do contrato de prestação de serviços e reconheço que perdei o meu direito de retratação quando o contrato de prestação de serviços tiver sido plenamente executado.

O pedido/consentimento expresso do consumidor pode também assumir a forma de **um acordo explícito entre as partes tendo em vista a execução do contrato numa data específica ou a contar desta durante o prazo de retratação.**
Quando os serviços, tais como a instalação, **forem fornecidos ao abrigo de um contrato de compra e venda**, o considerando 50 determina o seguinte: «[...] No caso dos contratos que tenham por objeto tanto bens como serviços, as disposições da presente diretiva relativas à devolução dos bens deverão ser aplicadas aos aspetos relacionados com os bens e o regime de compensação para serviços deverá ser aplicado aos aspetos relacionados com os serviços».

Por conseguinte, quando um serviço é fornecido durante o prazo aplicável ao direito de retratação do contrato de compra e venda (por exemplo, imediatamente após a entrega dos bens), o profissional deve igualmente obter **do consumidor que apresente um pedido expresso para a execução do serviço** durante o prazo aplicável ao direito de retratação, caso deseje ser remunerado por esse serviço na eventualidade de o consumidor se retratar do contrato:

- **Por exemplo**, quando um contrato de compra e venda à distância ou fora do estabelecimento comercial inclui a entrega e instalação de um aparelho doméstico, o consumidor pode solicitar ao profissional a instalação do aparelho imediatamente após a sua entrega. Contudo, o consumidor continua, ainda assim, a ter direito a um prazo de retratação de 14 dias, a contar do dia seguinte à data da entrega. Caso o consumidor decida depois retratar-se do contrato durante este período, o profissional tem direito a receber uma indemnização, quer por custos de instalação quer por quaisquer custos de depreciação do aparelho.

Se, durante o prazo de retratação, o consumidor se retratar do contrato após ter solicitado a sua execução imediata, o artigo 14.º, n.º 3, determina que o consumidor deve pagar ao profissional **um montante que é proporcional** ao que lhe foi prestado com base no preço total acordado:

- **Por exemplo**, um consumidor que se retrace de um contrato de serviços telefónicos móveis depois da utilização do serviço durante 10 dias tem de pagar ao profissional um terço da assinatura mensal22, majorado do preço de quaisquer serviços adicionais eventualmente recebidos durante esse período.

Caso a prestação de serviços envolva custos pontuais necessários para que o profissional os disponibilize ao consumidor, o profissional pode incluí-los no cálculo da indemnização:

- **Por exemplo**, o profissional pode incluir o custo de trabalhos de instalação decorridos na residência do consumidor que tenham sido executados no âmbito de um contrato de serviços de comunicações eletrónicas por linha terrestre antes de o consumidor se retratar do contrato.

No entanto, a indemnização deve ter como base o **valor de mercado** do que foi fornecido no caso de o preço total ser excessivo. Explicações pertinentes sobre como determinar o valor de

22 Ver também o artigo 3.º, n. ° 2, alínea d), do Regulamento n. ° 1182/71, que estabelece que «se um prazo compreender frações de um mês, considerar-se-á, para o cálculo destas frações, que um mês é composto por trinta dias». 

57
mercado figuram no considerando 50, segundo o qual: « [...] O cálculo do montante proporcional deverá basear-se no preço acordado no contrato, exceto se o consumidor demonstrar que o preço total é desproporcionado, caso em que o montante a pagar deverá ser calculado com base no valor de mercado do serviço que foi prestado. O valor de mercado deverá ser definido mediante comparação do preço de um serviço equivalente executado por outros profissionais no momento da celebração do contrato. [...] ».


Estas regras relativas ao direito de retratação também se aplicam a serviços pagos fornecidos por via eletrónica, por exemplo:

- subscrições de um serviço de armazenamento de imagens na Internet criadas pelo consumidor, de redes sociais ou de serviços de voz ou videotelefonia pela Internet;
- subscrições de serviços de meteorologia ou de informações de trânsito em linha;
- assinaturas de jornais ou boletins informativos em linha (ver também as exceções ao direito de retratação previstas pelo artigo 16.º, alínea j), que se aplicam ao fornecimento de um jornal, mas não a assinaturas de jornais).

6.5.2. Consequências do incumprimento pelo profissional das suas obrigações

<table>
<thead>
<tr>
<th>Artigo 14.º</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>4. O consumidor não suporta quaisquer custos:</td>
</tr>
<tr>
<td>a) Relativos à execução dos serviços ou ao fornecimento de água, gás ou eletricidade, caso não sejam postos à venda em volume ou quantidade limitados, ou de aquecimento urbano, total ou parcialmente, durante o prazo de retratação, se:</td>
</tr>
<tr>
<td>i) o profissional não tiver prestado informações, nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alíneas h) ou j; ou</td>
</tr>
<tr>
<td>ii) o consumidor não tiver solicitado expressamente o início do serviço durante o prazo de retratação, nos termos do artigo 7.º, n.º 3, e do artigo 8.º, n.º 8; [...]</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Por força do artigo 14.º, n.º 4, alínea a), o consumidor não suportará qualquer custo, ou seja, o consumidor tem direito ao reembolso do montante pago ou a não pagar qualquer montante se o profissional não lhe tiver fornecido as informações exigidas sobre o direito de retratação mencionadas no artigo 6.º, n.º 1, alíneas h) ou j), ou se o consumidor não tiver solicitado expressamente o início do serviço durante o prazo de retratação.

Tal como no caso dos bens anteriormente referido, omitir esta informação específica pode revelar-se dispendioso para o profissional, uma vez que, por força do artigo 10.º, o prazo de
retratação pode prolongar-se até 12 meses. Isto significa que o consumidor pode ter direito a serviços gratuitos ou serviços públicos durante um longo período.

6.6. Termo do contrato após o exercício do direito de retratação

Artigo 12.º

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

a) Executar o contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial; ou

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

O artigo 12.º determina que o exercício do direito à retratação põe termo à obrigação das partes de executar o contrato, em especial à obrigação do consumidor de pagar ou de celebrar o contrato caso tenha sido este último a apresentar a oferta.

No entanto, por força do artigo 3.º, n.º 2, esta regra não afeta outras disposições do direito da União que regulam setores específicos referentes à rescisão de contratos.

- Por exemplo, a Diretiva 2009/72/CE, relativa ao mercado interno da eletricidade e a Diretiva 2009/73/CE, relativa ao mercado interno do gás (artigo 3.º, n.º 6), determinam que se um cliente, respeitando as condições contratuais, quiser mudar de fornecedor, o(s) profissional(ais) em causa deve(m) efetuar essa modificação no prazo de três semanas.

Por conseguinte, se um consumidor desejar retratar-se de um contrato de eletricidade ou gás e mudar para um novo fornecedor, o fornecedor anterior e o consumidor podem manter o vínculo contratual durante um período até três semanas, por derrogação às regras do artigo 14.º, n.º 3, sobre o pagamento dos serviços prestados até à retratação.

6.7. Contratos acessórios

Artigo 15.º

1. Sem prejuízo do artigo 15.º da Diretiva 2008/48/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de abril de 2008, relativa a contratos de crédito a consumidores, se o

---

23 Diretiva 2009/72/CE que estabelece regras comuns para o mercado interno da eletricidade e que revoga a Diretiva 2003/54/CE, artigo 3.º, n.º 5:

«Os Estados-Membros asseguram que:

a) Se um cliente, no respeito das condições contratuais, quiser mudar de comercializador, essa mudança seja efetuada pelo(s) operador(es) em causa no prazo de três semanas; e

b) Os clientes tenham o direito de obter todos os dados do consumo relevantes.»

24 Diretiva 2009/73/CE que estabelece regras comuns para o mercado interno de gás natural e que revoga a Diretiva 2003/55/CE, artigo 3.º, n.º 6:

«Os Estados-Membros asseguram que:

a) Se um cliente, respeitando as condições contratuais, quiser mudar de comercializador, essa mudança seja efetuada pelo(s) operador(es) em causa no prazo de três semanas, e

b) Os clientes tenham o direito de obter todos os dados do consumo pertinentes.»
O artigo 2.º, n.º 15, define um contrato acessório como um «contrato ao abrigo do qual o consumidor adquire bens ou serviços no âmbito de um contrato à distância ou de um contrato celebrado fora do estabelecimento comercial e estes bens ou serviços são fornecidos pelo profissional ou por um terceiro com base em acordo entre esse terceiro e o profissional», por exemplo:

- um contrato de entrega, de manutenção ou de instalação;
- um contrato de seguro ou de crédito para financiar a compra.

Apesar de estarem geralmente excluídos do âmbito da aplicação da diretiva em virtude do artigo 3.º, n.º 3, alínea d), quaisquer contratos de seguro ou de crédito acessórios seriam rescindidos em conformidade com o artigo 15.º.

É conveniente avaliar a relação entre os diferentes contratos associados entre si de forma a determinar qual é o contrato principal e qual é o contrato acessório ao contrato principal:

- Por exemplo, se, mediante contratos separados com o mesmo profissional, um consumidor adquire serviços de telefonia móvel e um telefone móvel que é (parcialmente) pago através da mensalidade do serviço, o contrato de prestação de serviços deve ser considerado o contrato principal. Tal não deve impedir o consumidor de se retratar separadamente do contrato acessório de venda, conservando o contrato de prestação de serviços.

Se o contrato acessório estiver sujeito à diretiva (por exemplo, um contrato de entrega ou de instalação), o consumidor deve compensar o profissional pelo custo do que tenha sido fornecido, em conformidade com o artigo 13.º, n.º 2, e artigo 14.º.

Por outro lado, se o contrato acessório estiver, em geral, fora do âmbito da diretiva (como um contrato de seguro ou de crédito), as consequências da rescisão serão sujeitas às disposições setoriais específicas ou gerais do direito dos contratos previstas pelos Estados-Membros.

As modalidades pormenorizadas referentes à retratação dos contratos acessórios devem ser estabelecidas pelos Estados-Membros. Estas podem incluir, por exemplo, a obrigação para o profissional de informar qualquer outro profissional interessado quando um consumidor o informe da sua decisão de se retratar do contrato principal.
6.8. Exceções ao direito de retratação

O artigo 16.º enumera 13 contratos ou situações em que o consumidor não beneficia do direito de retratação ou perde esse direito, sob certas condições. As seguintes situações ou contratos merecem especial atenção neste contexto.

6.8.1. Bens realizados segundo as especificações do consumidor ou claramente personalizados

<table>
<thead>
<tr>
<th>Artigo 16.º</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>c) o fornecimento de bens realizados segundo as especificações do consumidor ou claramente personalizados;</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Esta exceção ao direito de retratação é idêntica à prevista pelo artigo 6.º, n.º 3, da Diretiva 97/7/CE relativa à venda à distância.

Um «bem produzido segundo as especificações do consumidor» está definido no artigo 2.º da diretiva como «qualquer bem que não seja pré-fabricado e para o qual seja indispensável uma escolha ou decisão individual por parte do consumidor». O considerando 49 da diretiva cita as «cortinas feitas por medida» como exemplo de um bem fabricado segundo as especificações do consumidor ou claramente personalizado.

Dado que esta regra constitui uma exceção à regra mais geral da diretiva que confere aos consumidores o direito de retratação relativamente a contratos celebrados fora do estabelecimento comercial ou à distância, deve ser interpretada de forma restritiva.

Por conseguinte, esta exceção deve abranger, por exemplo:

- bens para os quais o consumidor tenha fornecido especificações, tais como dimensões para um móvel ou tecido;
- bens para os quais o consumidor tenha solicitado características específicas e personalizadas, tais como uma conceção especial para um automóvel que seja fabricado por encomenda ou um componente específico para um computador, que o profissional tenha de obter separadamente para essa encomenda específica e que não faça parte da sua oferta geral ao público;
- etiquetas de endereço com os dados de contacto do consumidor ou camisolas com um motivo estampado personalizado.

Neste contexto, a especificação/personalização deve ser interpretada no sentido de que os bens são, em princípio, únicos e fabricados de acordo com os desejos e exigências pessoais estabelecidas pelo consumidor e acordadas com o profissional.

Em contrapartida, quando o consumidor configura simplesmente um bem seguindo as opções (predefinidas) propostas pelo profissional, como a cor ou o equipamento adicional para um carro, ou compõe um conjunto de móveis tendo como base elementos preexistentes, não se
PODERÁ CONSIDERAR UMA «ESPECIFICAÇÃO» OU «PERSONALIZAÇÃO» NO SENTIDO ESTRITO DESTA DISPOSIÇÃO.

6.8.2. **BENS COM CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS**

**Artigo 16.º**

- **d)** o fornecimento de bens suscetíveis de se deteriorarem ou de ficarem rapidamente fora de prazo;
- **e)** o fornecimento de bens selados não suscetíveis de devolução por motivos de proteção da saúde ou de higiene quando abertos após a entrega;
- **f)** o fornecimento de bens que, após a entrega e pela sua natureza, fiquem inseparavelmente misturados com outros artigos;

Um exemplo de bens suscetíveis de se deteriorarem ou ficarem fora de prazo na aceção da alínea d) pode ser:

- os alimentos e bebidas com curtos prazos de validade, incluindo os que devem ser conservados refrigerados.

Para um artigo beneficiar de uma isenção por força da alínea e), devem existir verdadeiros motivos de proteção da saúde ou higiene para estar selado, o que pode ser feito mediante invólucro de proteção ou película. Esta exceção pode aplicar-se, por exemplo, aos seguintes bens se o consumidor os retirar do invólucro após a entrega:

- os produtos cosméticos, como batons;
- os colchões. [C-681/17]

Para outros produtos cosméticos que não podem ser considerados como estando selados por razões de proteção da saúde ou higiene, o profissional pode oferecer ao consumidor outra alternativa de os testar numa loja, por exemplo incluindo um teste gratuito com o produto. Desta forma, os consumidores não necessitariam de abrir a embalagem para exercerem o seu direito de verificarem a natureza e características do produto.

O considerando 49 faz referência ao fornecimento de «combustível» como exemplo de um bem que fica inseparavelmente misturado com outros artigos.

6.8.3. **CONTRATOS COM UMA DATA OU UM PERÍODO DE EXECUÇÃO ESPECÍFICOS**

**Artigo 16.º**

- **l)** o fornecimento de alojamento, para fins não residenciais, transporte de bens, serviços de aluguer de automóveis, restauração ou serviços relacionados com atividades de lazer se o contrato previr uma data ou período de execução específicos;
Para que esta exceção se aplique, o contrato deve prever «uma data ou período de execução específicos». Novamente, tratando-se de uma exceção, deve ser interpretada de forma restrictiva. Deve, por isso, ser aplicada tendo em conta os motivos apresentados no considerando 49: «[...] a concessão ao consumidor do direito de retratação poderá ser também inadequada em relação a certos serviços em que a celebração do contrato implica a reserva de recursos que, em caso de exercício do direito de retratação, o profissional poderá ter dificuldade em conseguir preencher. Seria o caso, por exemplo, de reservas de hotel ou de casas de férias, ou de acontecimentos culturais ou desportivos».

O considerando 49 apresenta os seguintes exemplos para esta exceção:

- reservas em hotéis, casas de férias, ou de acontecimentos culturais ou desportivos.
- outros exemplos incluem espetáculos de teatro numa data específica ou serviço de catering para um aniversário ou casamento numa data específica.

O termo «automóveis» utilizado no artigo 16.º, alínea l), deve ser interpretado na aceção de veículo concebido para o transporte de passageiros.25

O aluguer de motociclos ou de outros meios de transporte distintos de automóveis em datas/prazos específicos pode também estar isento do direito a retratação enquanto serviço relacionado com atividades de lazer.

No processo C-336/03 easyCar, relativo à Diretiva 97/7/CE de vendas à distância, o TJUE declarou que «transporte» também inclui a disponibilização do meio de transporte ao consumidor (ver n.os 26 e 31 em particular). De acordo com essa interpretação, o aluguer de camiões para o transporte de bens numa data específica pode entrar no âmbito da exceção prevista no artigo 16.º, alínea l), para o «transporte de bens».

Embora o artigo 16.º abarque contratos para o transporte de bens, não é aplicável a serviços de armazenamento, mesmo que estes sejam fornecidos em datas específicas.

7. ENTREGA

Artigo 18.º

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

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

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

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

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

O artigo 18.º só é aplicável a contratos de compra e venda, tal como expressamente estabelecido no artigo 17.º, n.º 1. As disposições do artigo 18.º sobre o momento de entrega estão ligadas ao requisito de indicar a data de entrega dos bens previsto no artigo 5.º, n.º 1, alínea d), e no artigo 6.º, n.º 1, alínea g).

Nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alínea g), relativamente a contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, o profissional deve informar o consumidor acerca da «data-limite em que o profissional se compromete a entregar os bens». Nos termos do artigo 5.º, n.º 1, alínea d), para contratos celebrados no estabelecimento comercial, essas informações devem ser fornecidas «se aplicável».

Por conseguinte, para contratos celebrados no estabelecimento comercial, essas informações não têm de ser prestadas quando os bens são entregues ou quando o serviço é executado imediatamente. Para contratos celebrados no estabelecimento comercial, essas informações não têm igualmente de ser prestadas caso o vendedor tencione entregar os bens dentro do prazo de 30 dias previsto no artigo 18.º, n.º 1, (ver também secção 4 relativamente a requisitos em matéria de informação pré-contratual).

É importante observar que a diretiva não tem regras específicas relativamente a contratos de prestação de serviços caso o profissional não cumpra a sua obrigação de indicar o prazo para a execução dos serviços. As consequências de tal omissão podem ser reguladas pela legislação nacional.
Ao abrigo do artigo 18.º, n.º 2, caso o profissional não realize a entrega dentro do prazo estabelecido com o consumidor, o consumidor tem de chegar a um acordo com o profissional sobre a prorrogação do prazo de entrega. Caso o profissional não efetue a entrega antes do fim do prazo de prorrogação, o consumidor tem o direito de rescindir o contrato.

Contudo, se este período de entrega referido ou se o período predeterminado de 30 dias for essencial (por exemplo, para entrega de um vestido de casamento, ver considerando 52) e se o profissional não efetuar a entrega dos bens dentro do prazo, o consumidor tem o direito a rescindir o contrato imediatamente desde o termo da data-limite inicialmente acordada.

A legislação nacional pode regular a forma como o consumidor deve notificar o profissional da rescisão do contrato (ver considerando 52).

Nos termos do artigo 18.º, n.º 4, a legislação nacional pode proporcionar ao consumidor outras vias de recurso, das quais são dados exemplos no considerando 53: «Além do direito do consumidor de rescindir o contrato no caso de o profissional não cumprir as suas obrigações no que se refere à entrega dos bens nos termos da presente diretiva, o consumidor pode, ao abrigo da legislação nacional aplicável, recorrer a outras soluções, como conecer ao profissional um prazo adicional para a entrega, impor a execução do contrato, reter o pagamento e pedir indemnização».

Por força do artigo 18.º, n.º 3, em caso de rescisão do contrato, o profissional deve reembolsar todos os montantes pagos sem demora injustificada. A diretiva não especifica uma data-limite para o reembolso. Caso exista um litígio entre um consumidor e um profissional sobre o prazo para o reembolso, as instâncias e tribunais competentes a nível nacional terão de efetuar uma avaliação caso a caso. Em princípio, apenas alguns dias úteis devem ser suficientes para que o profissional efetue o reembolso.

8. **TRANSFERÊNCIA DO RISCO**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Artigo 20.º</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Nos contratos em que o profissional expede os bens ao consumidor, o risco de perda ou dano dos bens é transferido para o consumidor sempre que este ou um terceiro por ele indicado, que não seja o transportador, tenha adquirido a posse física dos bens. Todavia, após a entrega ao transportador, o risco é transferido para o consumidor, se o transportador tiver sido encarregado pelo consumidor de transportar os bens e se essa opção não tiver sido proposta pelo profissional, sem prejuízo dos direitos do consumidor em relação ao transportador.</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Por força do artigo 20.º, o risco é também transferido para o consumidor no momento da entrega de um bem ao transportador se este último foi escolhido pelo consumidor e não proposto pelo profissional.
A entrega periódica de bens encomendados através de comércio eletrónico, da venda por correspondência, etc., ocorre sem inspeção imediata por parte do consumidor dos bens entregues. Por força da diretiva, o risco é transferido para o consumidor no momento em que este toma posse física dos bens, independentemente de terem ou não sido inspecionados para detetar eventuais defeitos. No entanto, existe uma obrigação de entrega sem anomalias no âmbito da Diretiva 1999/44/CE relativa a vendas de bens de consumo e garantias. O artigo 5.º, n.º 3, dessa diretiva, estipula que o ónus da prova de que os bens foram entregues sem defeitos é da responsabilidade do vendedor caso um defeito surja no prazo de seis meses a contar da data da entrega.

9. TAXAS PELA UTILIZAÇÃO DE MEIOS DE PAGAMENTO

Artigo 19.º

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

9.1. Introdução

O artigo 19.º é aplicável à utilização de «meios de pagamento». Dado que estes conceitos não estão definidos de nenhum modo, o artigo 19.º deverá aplicar-se a quaisquer meios de pagamento, incluindo em dinheiro.

Relativamente a pagamentos através de cartões bancários de pagamento, o artigo 19.º não é atualmente aplicável nos 13 Estados-Membros que têm utilizado a opção prevista no artigo 52.º, n.º 3, da Diretiva Serviços de Pagamento visando proibir a aplicação de encargos suplementares.

Além disso, a 24 de julho de 2013, a Comissão propôs medidas destinadas a proibir as sobretaxas aplicadas aos cartões de pagamento para a maioria das transações através de cartão. Especificamente, a proposta de revisão da Diretiva Serviços de Pagamento proíbe o pagamento de sobretaxas aplicáveis a cartões regulamentados por uma taxa multilateral de

26 Diretiva 2007/64/CE, de 13 de novembro de 2007, relativa aos serviços de pagamento no mercado interno, que altera as Diretivas 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE e 2006/48/CE e revoga a Diretiva 97/5/CE. O artigo 52.º, n.º 3, tem a seguinte redação: «3. O prestador do serviço de pagamento não deve impedir o beneficiário de exigir ao ordenante um encargo ou de oferecer a este uma redução pela utilização de um determinado instrumento de pagamento. No entanto, os Estados-Membros podem proibir ou limitar o direito de cobrar encargos tendo em conta a necessidade de incentivar a concorrência e de promover a utilização de instrumentos de pagamento eficazes».

27 Proposta de diretiva relativa aos serviços de pagamento no mercado interno e que altera as Diretivas 2002/65/CE, 2013/36/UE e 2009/110/CE e revoga a Diretiva 2007/64/CE (COM/2013/0547 final); proposta de regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho relativo às comissões de intercâmbio aplicáveis a operações de pagamento associadas a cartões (COM/2013/0550 final).
intercâmbio (também chamada CIM)\(^{28}\), que representam mais de 95% do mercado dos cartões utilizados pelos consumidores.

9.2. Definição de «taxas»

O artigo 19.\(^{o}\) deve aplicar-se a todo o tipo de taxas que estejam diretamente ligadas a um meio de pagamento, independentemente da forma como são apresentadas ao consumidor.

- Por exemplo, as taxas designadas como **taxas de administração, de reserva ou de gestão**, que são frequentemente utilizadas no setor de venda de bilhetes em linha, especialmente por companhias aéreas e marítimas, mas também no quadro de vendas em linha de bilhetes para eventos, devem ser abrangidas pelo artigo 19.\(^{o}\) no caso de poderem ser evitadas com a utilização de um meio específico de pagamento.

As reduções concedidas aos consumidores pela utilização de um certo meio de pagamento, geralmente o débito direto, não devem ser automaticamente consideradas como implicando encargos para todos os outros meios de pagamento na aceção do artigo 19.\(^{o}\). Isso deve-se ao facto de esta «redução» poder ser fruto do interesse legítimo do profissional de incentivar a utilização de certos meios de pagamento mais eficientes para a sua estrutura empresarial, em vez de da cobertura de custos associados à utilização de outros meios de pagamento\(^{29}\).

No entanto, não se pode excluir que a aplicação de encargos suplementares, na aceção do artigo em apreço, possa resultar da aplicação de reduções idênticas ou diferentes a vários meios de pagamento e deixando, por exemplo, apenas um ou dois meios de pagamento fora do sistema de redução. É conveniente avaliar caso a caso a conformidade de cada sistema de redução com o artigo 19.\(^{o}\).

O artigo 19.\(^{o}\) não deve impedir os profissionais de faturar preços diferentes pelo mesmo bem ou serviço vendido através de diferentes canais de venda:

\(^{28}\) As comissões de intercâmbio multilaterais (CIM) são taxas cujo pagamento é acordado multilateralmente entre os prestadores de serviços de pagamento (PSP) do ordenante/consumidor e do beneficiário/comerciante. O artigo 55.\(^{o}\), n.º 4, da proposta de diretiva prevê uma proibição do pagamento de comissões pelos meios de pagamento mais populares em termos de cartões de débito e de crédito utilizados pelos consumidores (como Visa e MasterCard), para os quais a proposta de regulamento introduz limites máximos aplicáveis às comissões de intercâmbio. A proibição de cobrar taxas suplementares não será aplicável aos cartões comerciais não nivelados, que incluem nomeadamente os cartões comerciais (como cartões de empresa), nem aos cartões emitidos por sistemas tripartitos, em que os cartões não são emitidos por bancos, mas pelo próprio sistema (por exemplo, American Express e Diners). No quadro das operações de pagamento, o artigo 11.\(^{o}\), n.º 3, da proposta de regulamento confirma que o artigo 19.\(^{o}\) da Diretiva Direitos dos Consumidores continuaria a ser aplicável, a fim de impedir que um profissional cobre ao consumidor taxas superiores aos custos suportados por ter aceitado o meio de pagamento em causa.

\(^{29}\) Em particular, o débito direto permite ao profissional prever os seus fluxos de tesouraria. O desconto pela utilização de débito direto pode, por conseguinte, ser concedido, não tanto para a utilização de um meio de pagamento específico, mas sim para encorajar o consumidor a pagar regularmente numa data especificada.
Por exemplo, poderá ser cobrado um preço mais elevado por um bilhete de concerto emitido diretamente no local do espetáculo e cobrado um preço inferior noutros locais de venda.

9.3. Definição de «custo» suportado pelo profissional

9.3.1. Comissões cobradas aos comerciantes e outros custos diretos de tratamento dos pagamentos por cartão

A diretiva não define nem fornece pormenores sobre o conceito de «custo» suportado pelo profissional mencionado no artigo 19.º.

Para a maioria dos profissionais, a **taxa de serviço ao comerciante** (merchant service charge - MSC) é a principal componente do custo decorrente da aceitação de pagamentos por cartão. A MSC geralmente inclui:

1) a comissão de intercâmbio paga pelo banco do profissional (estabelecimento adquirente) ao emitente do cartão;
2) as taxas pagas pelo banco do profissional ao sistema (por exemplo, Visa ou MasterCard); e
3) a margem retida pelo banco do profissional para cobrir os seus custos e gerar lucro.

Para as transacções com cartões de crédito, o montante da MSC é, regra geral, fixado sob a forma de uma percentagem do valor da transacção, ao passo que para transacções com cartões de débito é mais comum, mas nem sempre, a aplicação de uma taxa fixa. A MSC varia consideravelmente em função do volume de negócios, do setor empresarial e de outras características do profissional.

Além disso, o **profissional é suscetível de pagar taxas de transações ou taxas gerais ao banco adquirente ou a um intermediário de serviços de pagamento.**

Os intermediários de serviços de pagamento ajudam alguns retalhistas a aceitar pagamentos seguros e podem cobrar pela prestação de funcionalidades de pagamento, serviços de deteção de fraudes e de gestão e/ou serviços habitualmente prestados pelos bancos adquirentes.

---

Os intermediários de serviços de pagamento ajudam alguns retalhistas a aceitarem pagamentos seguros em linha ou noutras situações de «ausência do titular do cartão», por exemplo através de centros de chamadas ou por correspondência. Os intermediários podem cobrar encargos: i) pelo fornecimento de equipamento e serviços necessários para aceitar pagamentos em linha e outros pagamentos à distância, tais como a funcionalidade de pagamento para os sítios Internet dos retalhistas; e/ou ii) pela prestação de serviços de deteção e gestão de fraude (nos quais se especializam alguns intermediários); e/ou pela prestação de alguns ou de todos os serviços do profissional, normalmente prestados por bancos adquirentes, até ao processamento completo da operação. Nestes casos, o intermediário trata normalmente com o banco adquirente e atua como ponto de contacto para os retalhistas, cobrando uma taxa suplementar sobre os custos aplicados pelo banco adquirente.
9.3.2. **Custos gerais de exploração de uma atividade indiretamente relacionados com o processamento de pagamentos**

Os profissionais suportam geralmente outros custos associados à sua atividade, que podem estar indiretamente relacionados com a aceitação ou o processamento de pagamentos em função dos meios utilizados. Trata-se principalmente de custos administrativos, de instalação ou de configuração de equipamentos, bem como de custos decorrentes da gestão das fraudes e do risco.

9.3.3. **Custos que justificam uma taxa pela utilização de meios de pagamento**

Apenas as **taxas que sejam diretamente cobradas ao profissional** pela utilização de um meio de pagamento devem ser consideradas como «custo» do referido meio de pagamento na aceção do artigo 19.º.

Os custos que podem legitimamente ser tomados em conta pelo profissional para justificar a aplicação de taxas aos consumidores são a **MSC** e as **taxas gerais ou de transação pagas a intermediários por todos ou alguns dos serviços comerciais geralmente fornecidos pelos bancos adquirentes**. Nestes casos, o intermediário lida geralmente com o banco adquirente e atua como um ponto de contacto para os retalhistas, cobrando uma taxa de majoração sobre as taxas do banco adquirente pelos serviços em causa.

Cabe ao profissional decidir se deve, por exemplo, subcontratar a prestação dos seguintes produtos/serviços:

- a aquisição e manutenção do equipamento de um ponto de venda, por exemplo dispositivos de leitura de cartão com *chip* munido de número de identificação pessoal;
- o controlo de fraudes e da conformidade com as normas de segurança dos dados do setor de cartões de pagamento (PCI DSS) para ajudar a prevenir a fraude, tal como exigido por todas as principais redes de cartões;
- o desenvolvimento e a gestão de infraestruturas para gerir os pagamentos com cartão, tais como uma funcionalidade de pagamento para sítios Internet ou centros de atendimento telefónico; e
- a formação do pessoal.

Os custos do equipamento de pagamento e dos serviços de deteção de fraudes e de gestão (ou similares) devem permanecer excluídos do conceito de «custo» na aceção do artigo 19.º; e serem sobretudo considerados como custos gerais de funcionamento de uma empresa, e isto independentemente de serem fornecidos diretamente pelo profissional ou subcontratados. No caso de serem subcontratados, são geralmente cobrados separadamente das principais «despesas gerais» ou da MSC.

O tratamento dos pagamentos e a manipulação de numerário envolve **custos de pessoal** que são difíceis de quantificar, na medida em que estão frequentemente incluídos nos custos administrativos gerais. Os custos decorrentes da **gestão de fraudes e dos riscos** variam significativamente entre setores e profissionais, mas considera-se, de um modo geral, que
estão a diminuir graças à introdução de novas tecnologias de pagamentos eletrónicos. Estes custos também devem permanecer excluídos do conceito de «custo» na aceção do artigo 19.º, e devem ser vistos sobretudo como parte dos custos gerais de funcionamento de uma empresa.

Este argumento é especialmente válido para as empresas que vendem bens ou prestam serviços em linha e que só aceitam meios de pagamento eletrónicos. Para essas empresas, os custos de pessoal associados ao processamento de um pagamento eletrónico e custos decorrentes da gestão de fraudes ou de riscos são elementos fundamentais do seu próprio modelo empresarial.

Além disso, de um ponto de vista mais prático, incluir, no conceito de «custo», todos os elementos possíveis que possam estar associados, ainda que indiretamente, a meios de pagamento, tornaria difícil a aplicação e o respeito do artigo 19.º e tirar-lhe-ia qualquer efeito prático. Isto é verdade dado que, por exemplo, muito pouca informação sobre custos administrativos está disponível publicamente, e que o custo exato do equipamento e/ou da instalação só pode ser calculado repartindo o respetivo montante ao longo de um número desconhecido de transações.

Como só o profissional está em posição de fornecer os pormenores relevantes sobre o custo de um meio de pagamento, a necessidade de verificar, caso a caso, os «custos indiretos» de determinados meios de pagamento exigiria esforços desproporcionados e conduziria a um resultado muito incerto e inconsistente em toda a União.

9.4. Pagamentos em moeda estrangeira

O pagamento em dinheiro numa moeda estrangeira é também um «meio de pagamento» nos termos do artigo 19.º Por conseguinte, um profissional não deve utilizar um método de conversão de moeda que imponha, na prática, o pagamento de sobretaxas ao consumidor que não sejam justificadas pelos custos reais decorrentes da possibilidade oferecida de pagar com moeda estrangeira (nomeadamente, os custos suportados pelo profissional para converter o dinheiro recebido).

- Por exemplo, se um profissional estabelecido numa zona remota aceita, excepcionalmente, um pagamento em moeda estrangeira por um turista, os custos que poderiam ser repercutidos neste último incluiriam o custo da deslocação do profissional até ao banco mais próximo para trocar a moeda e quaisquer taxas aplicadas pelo banco;

- Por outro lado, quando a aceitação de moeda estrangeira enquanto meio de pagamento é uma prática comercial normal para o profissional, só as taxas de câmbio aplicáveis poderiam constituir custos suscetíveis de ser repercutidos no turista.
10. COMUNICAÇÃO POR TELEFONE

Artigo 21.º

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

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

O objetivo desta disposição é proteger os consumidores contra a aplicação de taxas adicionais caso necessitem de contactar os profissionais com os quais celebraram um contrato, por exemplo, se tiverem uma reclamação a fazer. Tais chamadas telefónicas não devem obrigar o consumidor a pagar mais do que a «tarifa de base».

Embora a diretiva não defina de forma explícita a tarifa base, o seu objetivo é exigir aos profissionais que assegurem que os consumidores não pagam mais do que o custo simples do serviço de comunicações eletrónicas para chamadas abrangidas pelo artigo 21.º.

De forma cumprir este requisito sobre a «tarifa de base», os profissionais devem utilizar números de telefone tais como números de linha fixa (geográfica) ou móvel padrão que não estejam sujeitos a qualquer regime tarifário especial.

Números não geográficos que os fornecedores de serviço de comunicações eletrónicas incluem nos seus pacotes de oferta de minutos a um preço mensal fixo, assim como números cobrados a um valor não superior à tarifa de chamadas para números geográficos, são também exemplos de números cobrados à tarifa base.

Em contrapartida, os profissionais devem, em particular, evitar utilizar números de telefone que lhes permitam financiar ou contribuir para as despesas dos centros de atendimento telefónico ou obter receitas adicionais provenientes das chamadas telefónicas através da partilha de receitas com os operadores de telecomunicações, tais como os números para serviços de taxa majorada (STM).

O preço real de uma chamada ao profissional para efeitos do artigo 21.º continuará, por conseguinte, a ser diferente consoante os consumidores em função do fornecedor de serviços de comunicações eletrónicas escolhido para efetuar a chamada.

O conceito de «tarifa de base» para efeitos da Diretiva Direitos dos Consumidores não deve ser entendido no sentido de obrigar os profissionais a utilizar os chamados números «verdes», que são geralmente grátis para o autor da chamada. Não deve igualmente ser interpretado no sentido de obrigar o profissional a escolher determinado operador de telecomunicações ou mudar da rede móvel para a rede fixa de telefonia ou vice-versa.
O artigo 21.º não deve afetar as diferenças existentes entre as tarifas nacionais e internacionais e de itinerância móvel cobradas pelos fornecedores de serviços de comunicações eletrónicas. Portanto, se um consumidor contactar um vendedor estabelecido num Estado-Membro diferente pode pagar mais caro pela chamada do que os clientes situados no mesmo país desse profissional.

11. **PAGAMENTOS ADICIONAIS**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Artigo 22.º</th>
</tr>
</thead>
</table>

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

Por força do artigo 3.º, n.º 3, alínea k), a proibição constante do artigo 22.º relativamente à utilização de opções pré-assinaladas para o fornecimento e cobrança de bens/serviços adicionais também se aplica aos serviços de transporte de passageiros. Além disso, aplica-se independentemente de o próprio serviço adicional estar ele mesmo sujeito à diretiva de forma geral. As opções pré-assinaladas proibidas pelo artigo 22.º podem referir-se, por exemplo:

- a uma opção de entrega rápida ou um contrato de manutenção aquando da compra de material informático;
- a um contrato de seguro aquando da compra de um bilhete de avião.

12. **PRODUTOS DIGITAIS EM LINHA**

12.1. **Introdução**

A diretiva introduz uma categoria distinta de «contratos relativos a conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material», referida no presente documento como «contratos de conteúdos digitais em linha». A diretiva não define expressamente o conceito de tais contratos, mas o considerando 19 explica que «os contratos relativos a conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material, não deverão ser considerados, na aceção da presente diretiva, contratos de venda nem contratos de prestação de serviços. [...]».

«Conteúdo digital» é definido no artigo 2.º, n.º 11, como «dados produzidos e fornecidos em formato digital». O considerando 19 fornece exemplos: «Os conteúdos digitais são dados produzidos e fornecidos em formato digital, como programas e aplicações de computador, jogos, música, vídeos ou textos, independentemente de o acesso aos mesmos se fazer por descarregamento ou streaming, a partir de um suporte material ou por qualquer outro meio.[...]».
Esta definição lata de conteúdo digital significa que «os contratos de conteúdos digitais em linha» podem abranger uma variedade potencialmente muito grande de situações que envolvam o fornecimento de dados em formato digital.

Além disso, tendo em conta a diferenciação estabelecida no considerando 19, os contratos de conteúdos digitais em linha estão sujeitos à diretiva, mesmo que não impliquem o pagamento de um preço pelo consumidor. Com efeito, embora a diretiva, no artigo 2.º, n.os 5 e 6, defina um «contrato de compra e venda» e um «contrato de prestação de serviços» como contratos em que o consumidor paga ou se compromete a pagar um preço, não existem disposições relativas a contratos de conteúdos digitais em linha na diretiva que os sujeite a um requisito semelhante de pagamento de um preço pelo consumidor.

A inclusão de contratos relativos a conteúdos digitais em linha gratuitos alarga consideravelmente o âmbito de aplicação da diretiva. Não obstante, uma vez que a diretiva se aplica a «contratos celebrados entre consumidores e profissionais» (artigo 1.º), esta não deve ser aplicável a conteúdos digitais em linha fornecidos através da difusão de informações por meio da Internet sem a celebração expressa de um contrato. Em si mesmo, o acesso a um sítio Internet ou um descarregamento a partir de um sítio Internet não devem ser considerados um «contrato» para efeitos da diretiva.

Dependendo do modo como o processo da encomenda está organizado, podem ser oferecidos e adquiridos múltiplos conteúdos digitais ao abrigo de um contrato único de conteúdos digitais em linha, por exemplo, durante uma sessão única de ligação à plataforma do profissional.

Além disso, dependendo das suas cláusulas, um contrato de adesão pode abranger o fornecimento de uma panóplia de conteúdos digitais. Se estiver abrangido por um contrato de adesão, cada fornecimento de um conteúdo digital individual ao abrigo desse contrato não constitui, por isso, um novo «contrato» para efeitos da diretiva.

Em contrapartida, quando o fornecedor de uma plataforma ou outro profissional oferece ao assinante conteúdos digitais específicos que não são abrangidos pela assinatura, o fornecimento desses conteúdos digitais constitui um novo contrato para efeitos da diretiva.

Sempre que o produto digital incluir a compras adicionais facultativas e integradas, o consumidor deve ser devidamente informado sobre a possível oferta de tais opções de compra adicionais antes de adquirir o produto digital. Este requisito pode aplicar-se, por exemplo, a:

- aplicações que incluam compras integradas (in-app), como extensões ou níveis suplementares num videogame;
- assinaturas de serviços de conteúdos audiovisuais que incluam conteúdos opcionais pagos por sessão, como filmes, oferecidos mediante um pagamento adicional.
Nestes casos, os profissionais devem obter o **consentimento expresso do consumidor**, em conformidade com o artigo 22.º da diretiva, para qualquer pagamento adicional à remuneração relativa à obrigação contratual principal do profissional.

Além disso, os consumidores devem ser claramente informados, desde o início e de forma evidente, sobre as **modalidades de pagamento** para estas compras adicionais antes de subscreverem o produto digital principal em que tais compras são oferecidas.

A opção por defeito para os pagamentos não deve permitir a realização de compras adicionais sem o consentimento expresso do consumidor (por exemplo, através de uma palavra-chave ou outros meios adequados). No que se refere às compras integradas nas aplicações, quando o sistema prevê uma duração limitada de validade da autenticação (por exemplo, 15 minutos), os profissionais não devem aplicar automaticamente parâmetros por defeito, mas sim solicitar o consentimento expresso do consumidor também no que respeita à duração da validade aplicável.

### 12.2. Direito de retratação

Em relação aos **contratos de conteúdos digitais em linha**, o artigo 16.º, alínea m), regula o direito de retratação da seguinte forma: «[Os Estados-Membros não conferem o direito de retratação relativamente aos contratos no tocante]: m) Ao fornecimento de conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material, se a execução tiver início com o consentimento prévio e expresso do consumidor e o seu reconhecimento de que deste modo perde o direito de retratação.»

O artigo 16.º, alínea m), prossegue um objetivo semelhante ao do artigo 16.º, alínea i), que exclui do direito de retratação suportes materiais selados (CD, DVD, etc.) aos quais o consumidor tenha retirado o selo. Isto significa que, em ambos os casos, ao contrário do que sucede com a retratação da prestação de serviços (ver capítulo 6.5.), o consumidor não tem o direito a «testar» os conteúdos digitais durante o prazo aplicável ao exercício do direito de retratação.

Por conseguinte, o consumidor perde o direito de retratação assim que a execução do contrato tiver início com o seu consentimento e reconhecimento da perda desse direito, por exemplo desde o início do descarregamento ou **streaming** de um ficheiro vídeo ou áudio. Se um profissional fornecer uma hiperligação para realizar o **streaming** ou o descarregamento, o consumidor só perde o direito de retratação após a ativação dessa ligação.

O consentimento «expresso» e o reconhecimento para efeitos do artigo 16.º, alínea m), devem ser interpretados por analogia com as regras em matéria de consentimento expresso previstas no artigo 22.º sobre os pagamentos adicionais para serviços suplementares. Isto significa que o consumidor deve tomar **medidas positivas**, por exemplo assinalar uma opção no sítio

---

31 Ver **IP/14/187**, de 27 de fevereiro de 2014, e a **Posição Comum** das autoridades nacionais responsáveis pela aplicação do direito dos consumidores em matéria de defesa dos consumidores em relação às «compras integradas nas aplicações» para jogos em linha.
Artigo 14.º

4. O consumidor não suporta quaisquer custos:

[...] Venho por este meio declarar o meu consentimento quanto à execução imediata do contrato e reconhecer que perderei o direito de retratação do mesmo assim que tenha começado o descarregamento ou o streaming de conteúdos digitais.

Sempre que o conteúdo digital for fornecido nestas condições, estas últimas também incluem informações sobre a exceção ao direito de retratação prevista no artigo 6.º, n.º 1, alínea k). Assim, não seria necessário facultar as informações mencionadas no artigo 6.º, n.º 1, alínea h), incluindo o modelo de formulário de retratação previsto no anexo I, parte B.

Além disso, o artigo 8.º, n.º 7, exige especificamente que os profissionais incluam, na confirmação do contrato, a confirmação do consentimento e reconhecimento supramencionados antes do início da execução (ver igualmente secção 5.4. sobre a confirmação do contrato).

Se qualquer uma destas condições não for respeitada, o artigo 14.º, n.º 4, alínea b), é aplicável e confere ao consumidor o direito de não pagar os conteúdos recebidos ou de ser reembolsado no que respeita aos montantes pagos:

Artigo 14.º

4. O consumidor não suporta quaisquer custos:

[...]

b) Relativos ao fornecimento, na totalidade ou em parte, de conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material, se:

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

ii) o consumidor não tiver reconhecido que perde o seu direito de retratação ao dar o seu consentimento, ou

iii) o profissional não tiver fornecido a confirmação, nos termos do artigo 7.º, n.º 2, ou do artigo 8.º, n.º 7.

A solução prevista no artigo 14.º, n.º 4, alínea b), é aplicável mesmo quando o consumidor perdeu o seu direito de retratação em conformidade com o disposto no artigo 16.º, alínea m), no caso de o profissional não cumprir a obrigação de fornecer a confirmação do
consentimento e do reconhecimento do consumidor por força do artigo 14.º, n.º 4, alínea b), subalínea iii).

12.3. Obrigações de informação

Para além dos outros requisitos em matéria de informação pré-contratual examinados na secção 4, os fornecedores de conteúdos digitais estão sujeitos a requisitos de informação específicos relativos à funcionalidade e à interoperabilidade dos conteúdos digitais por força do artigo 6.º, n.º 1, alíneas r) e s), para os contratos celebrados fora dos estabelecimento comercial e à distância; encontram-se estabelecidos requisitos idênticos para os contratos celebrados no estabelecimento comercial no artigo 5.º, n.º 1, alíneas g) e h):

<table>
<thead>
<tr>
<th>Artigo 6.º, n.º 1</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>r) Se aplicável, funcionalidade dos conteúdos digitais, incluindo medidas de proteção técnica;</td>
</tr>
<tr>
<td>s) Se aplicável, qualquer interoperabilidade relevante dos conteúdos digitais com equipamentos e programas informáticos de que o profissional tenha ou possa razoavelmente ter conhecimento;</td>
</tr>
</tbody>
</table>

O considerando 19 explica que: «[...] o conceito de funcionalidade diz respeito ao modo como os conteúdos digitais podem ser usados, como, por exemplo, para o seguimento do comportamento dos consumidores; ele deverá igualmente referir-se à ausência ou presença de restrições técnicas, como a proteção através da gestão dos direitos digitais e a codificação regional. O conceito de interoperabilidade relevante é usado para descrever as informações relativas aos equipamentos e programas informáticos normalizados com os quais os conteúdos digitais são compatíveis, como, por exemplo, o sistema operativo, a versão necessária e certas características do equipamento [...]».

Tendo em conta a grande diversidade dos produtos digitais, não parece ser viável oferecer uma única lista exaustiva de parâmetros de funcionalidade e de interoperabilidade aplicáveis a todos os produtos digitais. O profissional deve avaliar a necessidade de facultar estas informações, de acordo com as características de um produto específico. A lista não exaustiva seguinte menciona os principais parâmetros de funcionalidade e de interoperabilidade, e pode ser utilizada como uma lista de verificação quando se decide as informações a fornecer sobre determinado produto.

12.3.1. Funcionalidade

Dependendo do produto, devem ser facultadas as seguintes informações:

1) a língua do conteúdo e, no caso de ser diferente, a língua das eventuais instruções incluídas com o conteúdo;

2) o método de fornecimento do conteúdo, por exemplo, streaming, acesso em linha, descarregamento único, acesso a um descarregamento durante um determinado tempo;
3) no caso dos ficheiros de vídeo ou áudio: a duração da reprodução do conteúdo;
4) no caso de ficheiros descarregáveis: o tipo e a dimensão do ficheiro;
5) o eventual compromisso do profissional ou de terceiros sobre a manutenção e atualização do produto;
6) as condições de utilização do produto não diretamente relacionadas com a interoperabilidade, tais como:
   a. seguimento e/ou personalização;
   b. a necessidade de uma ligação à Internet por forma a utilizar o produto e os seus requisitos técnicos (tais como a velocidade mínima de descarregamento e carregamento);
   c. a necessidade de outros utilizadores instalarem programas informáticos específicos (por exemplo, um programa de comunicação).
7) Quaisquer restrições à utilização do produto:
   a. limites impostos em relação ao número de vezes ou ao período de tempo durante o qual um produto digital pode ser visto, lido ou utilizado;
   b. limites à reutilização do conteúdo, para fins como cópias para uso privado;
   c. restrições com base na localização do dispositivo do consumidor;
   d. qualquer funcionalidade subordinada a uma compra adicional, tal como um conteúdo pago, adesão a um clube, equipamento ou programas informáticos adicionais.

12.3.2. Interoperabilidade

A interoperabilidade pode ser descrita pelo profissional como as informações relativas aos dispositivos com os quais o conteúdo pode ser utilizado; se for caso disso, essas informações devem incluir indicações sobre o sistema operativo e programas informáticos, incluindo o número da versão, bem como o equipamento informático necessário, tal como a velocidade do processador e as características da placa gráfica.
ANEXO I — MODELO PARA A VISUALIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES DIRIGIDAS AO
CONSUMIDOR SOBRE OS PRODUTOS DIGITAIS EM LINHA

O presente modelo visa fornecer informações aos consumidores de forma uniforme e comparável e ajudar os profissionais do setor a cumprirem os requisitos de informação impostos pela diretiva para os produtos digitais.

Especificamente, o modelo fornece aos profissionais um meio de comunicar as informações pré-contratuais necessárias sobre um produto digital, em conformidade com o artigo 8.º, n.os 2 e 4 da diretiva (examinado na secção 5). Não limita o direito dos profissionais fornecerem as informações necessárias sob outra forma juridicamente válida.

De modo a ser «adequada ao suporte utilizado e aos bens ou serviços», tal como exigido no artigo 6.º, n.º 1, alínea a), a descrição das principais características do produto digital deve também incluir informações sobre as suas funcionalidades e interoperabilidade, sem as quais os consumidores poderão não ser capazes de avaliar se o produto satisfaz as suas necessidades:

- Por exemplo, o conhecimento do tipo de ficheiro pode ser útil para um consumidor decidir se o descarregamento de música se enquadra na biblioteca musical existente, constituída, por exemplo, por ficheiros multimédia não comprimidos. Todavia, para a música divulgada por streaming, o tipo de ficheiro pode ser menos relevante.

- Do mesmo modo, as aplicações de baixo custo para telefones móveis podem não exigir necessariamente informações sobre as condições de atualização, ao passo que, para uma suite de produtividade ou para um detetor de vírus, o consumidor terá necessidade dessa informação.

Os profissionais devem ser encorajados a utilizar as categorias de informação com os seus ícones, a visualização sob a forma de quadros e a ordem em que aparecem as informações, como indicado nos exemplos que se seguem. Outros elementos gráficos, como o tipo de letra ou cores, podem ser adaptados pelos profissionais ao seu ambiente de venda.
Um conjunto de ícones para ilustrar as categorias de informação relevantes

**Fornecedor**
- Nome do profissional

**Funcionalidade**
- Língua
- Duração
- Formato do ficheiro
- Tamanho
- Tipo de acesso
- Condições de acesso
- Ligação à Internet
- Restrições geográficas
- Atualizações
- Seguimento
- Resolução

**Interoperabilidade**
- Equipamento e Programas

**Preço**
- Preço
- Custos opcionais

**Contrato**
- Duração do contrato
- Rescisão
- Direito de resolução

**Exemplo: Ambiente de trabalho**
As informações estão apresentadas de forma clara e evidente na mesma página em que o consumidor efetua a sua encomenda.
Exemplo: Ambiente de telefone

A informação está acessível numa página suplementar, juntamente com o botão que permite a execução do contrato.

1. Clique em “comprar”
2. Está aqui

---

Exemplo: Música para descarregamento

1. Características principais: 🎵 “Shoo-be-doo”, música 9 do disco “La Vie en Rose”

2. Preço total: € 0,99

3a. Fonctionnalités:
- Língua: Inglês
- Duração: 3:51 min.
- Formato do ficheiro: MP3
- Dimensão: 2 Mb
- Tipo de acesso: descarregamento
- Condições de acesso: utilização privada ilimitada; não é permitido fazer cópias ou reproduções
- Restrições geográficas: pode ser descarregada na Alemanha, França, Reino Unido, Dinamarca

3b. Interoperabilidade:
- Equipamento e programas: não é necessário qualquer equipamento específico, basta um sistema de reprodução de música capaz de ler o formato MP3

---

can be downloaded to up to 5 devices registered by this user within the next 6 months
Exemplo: Aplicação de meteorologia

1. Características principais: Aplicação de meteorologia

2. Preço total: €1,89

3. Fornecedor: Dreams'app

4a. Funcionalidade
   - Língua: Inglês, Instruções: Inglês
   - Formato do ficheiro: EXE
   - Dimensão: 3 MB
   - Tipo de acesso: descarregamento
   - Condições de acesso: pode ser descarregado até 5 dispositivos registados por este utilizador, num prazo de 6 meses
   - Atualizações: estabilidade e funcionalidade reforçadas através de actualizações regulares durante dois anos
   - Seguimento: processamos informações sobre a sua utilização do produto para estudos do mercado
   - Ligação à Internet: necessária para descarregar as informações meteorológicas atuais
   - Restrições geográficas: não há

4b. Interoperabilidade: Equipamento e programas: Windows Phone 8

Exemplo: Assinatura de vídeo a pedido

1. Principais
   - Assinatura mensal que oferece um serviço de vídeos de alta definição a pedido. Estão disponíveis mais de 1.000 vídeos com aditamentos regulares (consultar a lista atual aqui)

2. Preço total: €9,90 por mês
   - Custos opcionais: determinados filmes encontram-se apenas disponíveis mediante um pagamento adicional (consultar a lista de preços atual aqui)

3a. Funcionalidade
   - Língua: sitiio Web e instruções: Inglês, Francês, Espanhol
   - Formato do ficheiro: Windows Media
   - Resolução: full HD (1920x1080p)
   - Tipo de acesso: streaming
   - Condições de acesso: acesso ilimitado aos filmes disponíveis durante o período de subscrição, não é permitida qualquer gravação ou cópia
   - Seguimento: aprimoramos informações sobre a sua utilização do produto para estudos do mercado
   - Ligação à Internet: é necessária, pelo menos, uma velocidade de descarregamento de 10Mbit/s para um melhor desempenho
   - Restrições geográficas: acesso aos conteúdos apenas a partir de França, Itália e Reino

3b. Interoperabilidade
   - Equipamento e programas: um computador recente, Windows 7 ou mais recente, Windows Media Player

4. Contrato:
   - Duração: indeterminada, mínimo de 6 meses
   - Rescisão: mediante um pré-aviso com um mês de antecedência por correio eletrónico para terminate@filmcountry.it; ainda que a rescisão antecipada seja possível, deverá sempre ser feita o pagamento de 6 meses
### ANEXO II — REQUISITOS EM MATÉRIA DE INFORMAÇÃO DOS CONSUMIDORES NA DIRETIVA DOS DIREITOS DOS CONSUMIDORES, NA DIRETIVA COMÉRCIO ELETRÓNICO E NA DIRETIVA SERVIÇOS

<table>
<thead>
<tr>
<th>Ambito de aplicação</th>
<th>Diretiva 2011/83/UE relativa aos direitos dos consumidores</th>
<th>Diretiva Serviços 2006/123/CF</th>
<th>Diretiva 2000/31/CE relativa ao comércio eletrónico</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Contratos celebrados entre um profissional e um consumidor, sob reserva das exceções previstas no artigo 3.º, n.º 3.</td>
<td>Serviços fornecidos pelos prestadores no Estado-Membro de estabelecimento ou temporariamente noutro (em regime de livre prestação de serviços). Abrange todos os serviços, exceto os expressamente excluídos no artigo 2.º</td>
<td>«Serviços da sociedade da informação» na aceção da Diretiva 98/34/CE, isto é, os serviços prestados normalmente mediante remuneração, à distância, por via eletrónica e mediante pedido individual de um destinatário de serviços.</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

#### I. Informações sobre o profissional

- **I.1. Nome**
  - Artigo 5.º, n.º 1, alínea b) e Artigo 6.º, n.º 1, alínea b): O nome do prestador; o seu estatuto e forma jurídica;
  - Artigo 22.º, n.º 1, alínea a): Nome do prestador de serviços;

- **I.2. Endereço e contactos**
  - Artigo 5.º, n.º 1, alínea b): Endereço geográfico em que o prestador encontra estabelecido e os elementos de informação relativos ao prestador de serviços, incluindo o seu endereço de correio eletrónico;
  - Artigo 22.º, n.º 1, alínea a): O endereço geográfico em que o profissional encontra estabelecido e os seus contactos para uma comunicação direta, se for o caso, por via eletrónica;
  - Artigo 27.º 1. Os Estados-Membros devem tomar as medidas gerais necessárias para que os prestadores fornecem os seus contactos, especialmente o endereço postal, número de fax ou o endereço de correio eletrónico e o número de telefone, de forma a permitir que todos os destinatários, incluindo os que residem noutro Estado-Membro, lhes possam apresentar;

---

32 O artigo 6.º, n.º 1, estabelece os requisitos de informação dos contratos à distância e dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, ao passo que o artigo 5.º, n.º 1, estabelece estes mesmos requisitos para os outros contratos (celebrados no estabelecimento comercial).
<p>| I.3. Registo comercial ou outro registo público (se aplicável) | Artigo 22.º, n.º 1, alínea b) A identificação do registo e o número de registo do prestador ou meios equivalentes de o identificar nesse registo; | Artigo 5.º, n.º 1, alínea d) O registo comercial em que o prestador está inscrito e o número de registo ou meios equivalentes de o identificar nesse registo; |
| I.4. Número de identificação IVA | Artigo 22.º, n.º 1, alínea d) Se o prestador exercer uma atividade sujeita a IVA, o número de identificação referido no n.º 1 do artigo 22.º da Sexta Diretiva 77/388/CEE do Conselho | Artigo 5.º, n.º 1, alínea g) Caso o prestador exerça uma atividade sujeita a IVA, o número de identificação a que se refere o n.º 1 do artigo 22.º da Sexta Diretiva 77/388/CEE do Conselho |
| I.5. Requisitos específicos aplicáveis às profissões regulamentadas | Artigo 22.º, n.º 1, alínea e) Qualquer ordem profissional ou entidade similar em que o prestador esteja inscrito, o título profissional e Estado-Membro em que foi concedido; A PEDIDO do destinatário [artigo 22.º, n.º 3, alínea b] Uma referência às regras profissionais aplicáveis no Estado-Membro de origem e aos meios de lhes aceder; | Artigo 5.º, n.º 1, alínea f) — ordem profissional ou associação semelhante em que o prestador esteja inscrito, — título profissional e Estado-Membro em que foi concedido, — uma referência às regras profissionais aplicáveis no Estado-Membro de estabelecimento e meios de aceder a essas regras; |
| I.6. Conflito de interesses | A PEDIDO do destinatário [artigo 22.º, n.º 3, alínea c]) Informações sobre as suas atividades pluridisciplinares e parcerias que se encontram |</p>
<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Diretiva 2011/83/UE relativa aos direitos dos consumidores</th>
<th>Diretiva Serviços 2006/123/CE</th>
<th>Diretiva 2000/31/CE relativa ao comércio eletrónico</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>I.7. Autoridade de controlo</td>
<td></td>
<td>Artigo 22.º, n.º 1, alínea c) Caso determinada atividade esteja sujeita a um regime de autorização, o endereço e contactos relativos à autoridade competente ou ao balcão único;</td>
<td>Artigo 5.º, n.º 1, alínea e) Caso determinada atividade esteja sujeita a um regime de autorização, os elementos de informação relativos à autoridade de controlo competente;</td>
</tr>
<tr>
<td>II. Celebração do contrato</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>II. 1 Custo da utilização do meio de comunicação à distância</td>
<td>Artigo 6.º, n.º 1, alínea f) Custo da utilização do meio de comunicação à distância para a celebração do contrato, sempre que esse custo for calculado numa base diferente da tarifa de base</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>II. 2.º Etapas técnicas</td>
<td></td>
<td>Artigo 10.º, n.º 1 a) as diferentes etapas técnicas a seguir para celebrar o contrato; b) se o contrato será ou não arquivado pelo prestador do serviço e se será acessível; c) os meios técnicos que permitem identificar e corrigir os erros de introdução anteriores à ordem de encomenda; d) as línguas disponibilizadas; Artigo 11.º, n.º 1 Aviso de receção da ordem de encomenda sem atraso injustificado e por meios eletrónicos</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
### III. Descrição do produto

#### III.1. Características

- **Artigo 5.º, n.º 1, alínea a)** e **Artigo 6.º, n.º 1, alínea a)**: Características principais dos bens ou serviços, na medida adequada ao suporte utilizado e aos bens e serviços em causa;

- **Artigo 22.º, n.º 1, alínea j)**: As principais características do serviço, no caso de estas não decorrerem do contexto;

#### III.2. Funcionalidades

- **Artigo 5.º, n.º 1, alínea g)** e **Artigo 6.º, n.º 1, alínea r)**: Se aplicável, as funcionalidades do conteúdo digital, incluindo as medidas de proteção técnica;

#### III.3. Interoperabilidade

- **Artigo 5.º, n.º 1, alínea h)**, e **Artigo 6.º, n.º 1, alínea s)**: Se aplicável, qualquer interoperabilidade relevante dos conteúdos digitais com equipamentos e programas informáticos de que o profissional tenha ou possa razoavelmente ter conhecimento.

#### III.4 Ofertas promocionais

- **Artigo 6.º**
  - c) as ofertas promocionais e as condições a preencher para nelas poder participar devem ser facilmente acessíveis e apresentadas de forma clara e inequívoca.
  - d) os concursos ou jogos promocionais e as condições a preencher para neles poder participar devem ser facilmente acessíveis e apresentados de forma clara e inequívoca.

### IV. Preço

- **Artigo 5.º, n.º 1, alínea c)** e **Artigo 6.º, n.º 1, alínea e)**: Preço total dos bens ou
- **Artigo 22.º, n.º 1, alínea i)**: O preço do serviço, sempre que, para um determinado
- **Artigo 5.º, n.º 2**: Sempre que os serviços da sociedade da informação
<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Diretiva 2011/83/UE relativa aos direitos dos consumidores</th>
<th>Diretiva Serviços 2006/123/CE</th>
<th>Diretiva 2000/31/CE relativa ao comércio eletrónico</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>serviços, incluindo taxas ou, quando devido à natureza dos bens ou serviços o preço não puder ser calculado de forma antecipada, a forma como o preço é calculado, bem como, se for caso disso, todos os encargos suplementares de transporte, de entrega e postais [apenas artigo 6.º, n.º 1, alínea e) — e quaisquer outros custos] ou, quando tais custos e encargos não puderem ser razoavelmente calculados de forma antecipada, indicação de que tais encargos podem ser exigíveis.</td>
<td>tipo de serviço, exista um preço pré-determinado pelo prestador; A PEDIDO do destinatário (artigo 22.º, n.º 3, alínea a)) Sempre que, para um determinado tipo de serviço, o preço não seja pré-determinado pelo prestador, o preço do serviço ou, quando não for possível indicar o preço exato, o método de cálculo do preço, de forma a que o destinatário o possa verificar, ou um orçamento suficientemente pormenorizado;</td>
<td>indiquem preços, essa indicação deve ser clara e inequívoca e explicitar obrigatoriamente se inclui quaisquer taxas fiscais e custos de entrega.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>[apenas artigo 6.º, n.º 1, alínea e) — No caso de um contrato de duração indeterminada ou que inclua uma assinatura, o preço total inclui os custos totais por período de faturação. No caso de se tratar de contratos com tarifa fixa, o preço total equivale igualmente aos custos mensais totais. Sempre que os custos totais não puderem ser razoavelmente calculados de forma antecipada, deve ser apresentada a forma de calcular o preço];</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>V. Execução do Contrato</strong></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>V.1.</strong> Entrega e pagamento</td>
<td>Artigo 5.º, n.º 1, alínea d) e Artigo 6.º, n.º 1, alínea g) [Apenas artigo 5.º, n.º 1, alínea d) — Se aplicável] as modalidades de pagamento, de entrega ou de execução, a data-limite em que o profissional se compromete a entregar os bens ou a prestar</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>VI. Validez do contrato</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>-------------------------</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>VI.1. Duração e rescisão do contrato</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Artigo 5.º, n.º 1, alínea f), e Artigo 6.º, n.º 1, alínea o)</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Duração do contrato, se aplicável, ou, se o contrato for de duração indeterminada ou de renovação automática, as condições para a sua rescisão; Artigo 6.º, n.º 1, alínea p)</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Se aplicável, duração mínima</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Artigo 22.º, n.º 1, alínea h)</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>A existência eventual de uma garantia pós-venda, não imposta por lei;</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>VI.2. Direito de retratação</td>
<td>VI.2. Direito de retratação</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>-----------------------------</td>
<td>-----------------------------</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Artigo 6.º, n.º 1, alínea k) Ausência do direito de retratação e circunstâncias em que o consumidor perde este direito;</td>
<td>Artigo 6.º, n.º 1, alínea h) As condições, o prazo e o procedimento de exercício do direito de retratação, bem como o modelo de formulário de retratação;</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Artigo 6.º, n.º 1, alínea i) Obrigação do consumidor de suportar o custo da devolução dos bens e o custo da devolução dos bens;</td>
<td>Artigo 6.º, n.º 1, alínea j) Obrigação de suportar os custos razoáveis que incumbem ao profissional em caso de retratação</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>VII. Aspetos jurídicos</th>
<th>VII. Aspetos jurídicos</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>VII.1. Condições gerais</td>
<td>Artigo 22.º, n.º 1, alínea f) Cláusulas gerais e condições gerais, se adequado, utilizadas pelo prestador;</td>
</tr>
<tr>
<td>VII.2. Lei aplicável e competência jurisdicional</td>
<td>Artigo 22.º, n.º 1, alínea g) A existência de cláusulas contratuais, caso o prestador as utilize, relativas à lei aplicável ao contrato e/ou aos tribunais competentes;</td>
</tr>
<tr>
<td>VII.3. Códigos de</td>
<td>Artigo 6.º, n.º 1, alínea n) Existência de códigos de</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>A PEDIDO do destinatário (artigo 22.º, n.º 3, alínea d))</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Artigo 10.º, n.º 2 Eventuais códigos de conduta</td>
</tr>
<tr>
<td>VI.4</td>
<td>Mecanismos extrajudiciais de reclamação e de recurso</td>
</tr>
<tr>
<td>------</td>
<td>--------------------------------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td>Artigo 6.º, n.º 1, alínea t)</td>
<td>Possibilidade de acesso a um mecanismo extrajudicial de reclamação e recurso a que o profissional esteja submetido e o modo de acesso ao mesmo.</td>
</tr>
<tr>
<td>Artigo 27.º, n.º 4</td>
<td>Os prestadores sujeitos a um código de conduta, ou membros de uma associação ou organismo profissional, que preveja o recurso a um mecanismo resolução extrajudicial de litígios, são obrigados a informar desse facto o destinatário, mencionando-o em todos os documentos que apresentem pormenorizadamente os seus serviços, e a indicar os meios de aceder a informações pormenorizadas sobre as características e condições de utilização desse mecanismo.</td>
</tr>
</tbody>
</table>