

DIRECTIVAS

DIRECTIVA 2011/83/UE DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO

de 25 de Outubro de 2011

relativa aos direitos dos consumidores, que altera a Directiva 93/13/CEE do Conselho e a Directiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e que revoga a Directiva 85/577/CEE do Conselho e a Directiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho

(Texto relevante para efeitos do EEE)

O PARLAMENTO EUROPEU E O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

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

Tendo em conta a proposta da Comissão Europeia,

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social Europeu ⁽¹⁾,

Tendo em conta o parecer do Comité das Regiões ⁽²⁾,

Deliberando de acordo com o processo legislativo ordinário ⁽³⁾,

Considerando o seguinte:

(1) A Directiva 85/577/CEE do Conselho, de 20 de Dezembro de 1985, relativa à protecção dos consumidores no caso de contratos negociados fora dos estabelecimentos comerciais ⁽⁴⁾, e a Directiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de Maio de 1997, relativa à protecção dos consumidores em matéria de contratos à distância ⁽⁵⁾, consagram um determinado número de direitos contratuais dos consumidores.

(2) Essas directivas foram revistas à luz da experiência adquirida, com vista a simplificar e actualizar as regras aplicáveis, eliminar incoerências e colmatar as lacunas indesejáveis dessas regras. Essa revisão mostrou ser conveniente substituir as duas directivas em questão por um único instrumento, a presente directiva. Por conseguinte, a presente directiva deverá estabelecer normas-padrão para os aspectos comuns dos contratos à distância e dos

contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, afastando-se do princípio de harmonização mínima subjacente às directivas anteriores e permitindo aos Estados-Membros manter ou adoptar regras nacionais.

(3) O artigo 169.º, n.º 1 e o artigo 169.º, n.º 2, alínea a), do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE) prevêem que a União deve contribuir para assegurar um elevado nível de defesa dos consumidores, através das medidas adoptadas em aplicação do artigo 114.º do Tratado.

(4) Nos termos do artigo 26.º, n.º 2, do TFUE, o mercado interno deverá compreender um espaço sem fronteiras internas no qual são asseguradas a livre circulação das mercadorias e dos serviços e a liberdade de estabelecimento. A harmonização de certos aspectos do direito dos contratos à distância e dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial é necessária para a promoção de um verdadeiro mercado interno dos consumidores, que, além de estabelecer o justo equilíbrio entre um elevado nível de defesa dos consumidores e a competitividade das empresas, assegure, ao mesmo tempo, o respeito pelo princípio da subsidiariedade.

(5) O potencial das vendas à distância transfronteiras, que deverá ser um dos principais resultados tangíveis do mercado interno, não é inteiramente explorado. Em relação ao crescimento significativo das vendas à distância nacionais verificado nos últimos anos, o das vendas à distância transfronteiras foi limitado. Esta discrepância é particularmente significativa no âmbito das vendas através da Internet, cujo potencial de crescimento continua a ser elevado. O potencial transfronteiras dos contratos negociados fora dos estabelecimentos comerciais (venda directa) é restringido por diversos factores, nomeadamente as diferentes regras nacionais de defesa do consumidor impostas às empresas. Em relação ao crescimento das vendas nacionais directas nos últimos anos, designadamente no sector dos serviços, como, por exemplo, os serviços públicos, o número de consumidores que utilizam este meio para efectuar compras transfronteiriças manteve-se estável. Tendo em conta o facto de existirem cada vez mais oportunidades comerciais em muitos Estados-Membros, as pequenas e médias empresas (incluindo os profissionais individuais) ou os agentes das empresas de

⁽¹⁾ JO C 317 de 23.12.2009, p. 54.

⁽²⁾ JO C 200 de 25.8.2009, p. 76.

⁽³⁾ Posição do Parlamento Europeu de 23 de Junho de 2011 (ainda não publicada no Jornal Oficial) e decisão do Conselho de 10 de Outubro de 2011.

⁽⁴⁾ JO L 372 de 31.12.1985, p. 31.

⁽⁵⁾ JO L 144 de 4.6.1997, p. 19.

venda directa deveriam estar mais dispostos a procurar oportunidades comerciais noutros Estados-Membros, em particular em regiões fronteiriças. Nesse sentido, a harmonização total da informação aos consumidores e o direito de retractação relativo aos contratos à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial contribuirão para um nível elevado de protecção dos consumidores e para um melhor funcionamento do mercado interno entre empresas e consumidores.

- (6) Certas disparidades criam importantes entraves ao mercado interno, afectando profissionais e consumidores. Essas disparidades aumentam os custos de conformização para os profissionais que pretendem vender bens ou prestar serviços transfronteiras. A fragmentação desproporcionada também afecta a confiança dos consumidores no mercado interno.
- (7) A harmonização total de alguns aspectos regulamentares fundamentais deverá aumentar consideravelmente a segurança jurídica, tanto para os consumidores como para os profissionais, que deverão passar a poder contar com um quadro regulamentar único, baseado em noções jurídicas claramente definidas destinadas a reger certos aspectos dos contratos celebrados na União entre empresas e consumidores. O efeito dessa harmonização deverá ser a eliminação dos entraves resultantes da fragmentação das normas e a plena concretização do mercado interno nesta área. Esses entraves só podem ser eliminados através do estabelecimento de regras uniformes a nível da União. Além disso, os consumidores deverão gozar de um elevado nível comum de defesa em toda a União.
- (8) Os aspectos regulamentares a harmonizar deverão respeitar apenas os contratos celebrados entre profissionais e consumidores. Por conseguinte, a presente directiva não deverá prejudicar o direito nacional na área dos contratos relativos ao emprego, dos contratos relativos aos direitos sucessórios, dos contratos relativos ao direito da família e dos contratos relativos à constituição e organização de empresas ou a acordos de parceria.
- (9) A presente directiva estabelece regras relativas à informação a facultar para os contratos celebrados à distância, os contratos celebrados fora do estabelecimento comercial e os contratos diferentes dos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial. A presente directiva regula igualmente o direito de retractação dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial e harmoniza certas disposições relativas à execução e a certos outros aspectos dos contratos empresas-consumidores.
- (10) A presente directiva não deverá prejudicar o Regulamento (CE) n.º 593/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de Junho de 2008, sobre a lei aplicável às obrigações contratuais (Roma I) ⁽¹⁾.

- (11) A presente directiva não deverá prejudicar as disposições da União relativas a sectores específicos, como os medicamentos para uso humano, os dispositivos médicos, a privacidade e as comunicações electrónicas, os direitos dos doentes em matéria de cuidados de saúde transfronteiriços, a rotulagem dos géneros alimentícios e o mercado interno da electricidade e do gás natural.
- (12) Os requisitos em matéria de informação previstos na presente directiva completam os requisitos de informação da Directiva 2006/123/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de Dezembro de 2006, relativa aos serviços no mercado interno ⁽²⁾ e a Directiva 2000/31/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 8 de Junho de 2000, relativa a certos aspectos legais dos serviços da sociedade de informação, em especial do comércio electrónico, no mercado interno («Directiva sobre comércio electrónico») ⁽³⁾. Deverá ser mantida a possibilidade de os Estados-Membros imporem requisitos de informação suplementares aos prestadores de serviços estabelecidos no seu território.
- (13) Nos termos da legislação da União, os Estados-Membros deverão continuar a ter competência para aplicar as disposições da presente directiva em domínios não abrangidos pelo seu âmbito de aplicação. Por conseguinte, os Estados-Membros poderão manter ou introduzir legislação nacional correspondente às disposições da presente directiva, ou a algumas das suas disposições, em relação a contratos que não se enquadram no âmbito da presente directiva. Por exemplo, os Estados-Membros poderão decidir alargar a aplicação das regras da presente directiva a pessoas singulares ou colectivas que não são «consumidores» na acepção da presente directiva, como, por exemplo, as organizações não-governamentais, as novas empresas ou as pequenas e médias empresas. Os Estados-Membros poderão igualmente aplicar as disposições da presente directiva aos contratos que não são «contratos à distância» na acepção da presente directiva, por exemplo, por não serem celebrados no âmbito de um sistema de vendas ou prestação de serviços vocacionado para o comércio à distância. Além disso, os Estados-Membros poderão também manter ou introduzir disposições nacionais em relação a questões que não são especificamente abordadas na presente directiva, como, por exemplo, regras adicionais em matéria de contratos de venda, incluindo em relação à entrega de bens, ou requisitos em matéria de prestação de informações durante a vigência do contrato.
- (14) A presente directiva não deverá prejudicar o direito nacional no domínio dos contratos, no que respeita os aspectos do direito dos contratos que não sejam por ela regulados. Por conseguinte, a presente directiva não deverá obstar a que o direito nacional regule, por exemplo, a celebração ou a validade de um contrato (por exemplo, no caso da falta de consentimento). Do mesmo modo, a presente directiva não prejudica a legislação nacional relativa às vias de recurso contratuais gerais, as regras em matéria de ordem económica pública, como, por exemplo, as regras em matéria de preços excessivos ou exorbitantes, e as regras em matéria de negócios jurídicos não éticos.

⁽¹⁾ JO L 177 de 4.7.2008, p. 6.

⁽²⁾ JO L 376 de 27.12.2006, p. 36.

⁽³⁾ JO L 178 de 17.7.2000, p. 1.

- (15) A presente directiva não deverá harmonizar requisitos linguísticos aplicáveis a contratos celebrados com consumidores. Por conseguinte, os Estados-Membros poderão manter ou introduzir no seu direito nacional requisitos linguísticos em matéria de informação contratual e de cláusulas contratuais.
- (16) A presente directiva não deverá prejudicar o direito nacional em matéria de representação legal, como, por exemplo, as regras respeitantes à pessoa que actua em nome do profissional ou por sua conta (como, por exemplo, um agente ou um depositário). Os Estados-Membros continuam a ter competência neste domínio. A presente directiva deverá ser aplicável a todos os profissionais, sejam eles públicos ou privados.
- (17) A definição de consumidor deverá abranger as pessoas singulares que actuem fora do âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional. No entanto, no caso dos contratos com dupla finalidade, se o contrato for celebrado para fins relacionados em parte com a actividade comercial da pessoa e em parte à margem dessa actividade e se o objectivo da actividade for tão limitado que não seja predominante no contexto global do contrato, essa pessoa deverá ser igualmente considerada consumidor.
- (18) A presente directiva não prejudica a liberdade dos Estados-Membros de definirem, de acordo com o direito da União, o que consideram ser serviços de interesse económico geral, o modo como esses serviços deverão ser organizados e financiados, no respeito das regras relativas aos auxílios estatais, e quais as obrigações específicas a que deverão estar sujeitos.
- (19) 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. Os contratos de fornecimento de conteúdos digitais deverão enquadrar-se no âmbito de aplicação da presente directiva. Os conteúdos digitais fornecidos num suporte material, como um CD ou um DVD, são considerados bens na acepção da presente directiva. Tal como os contratos de fornecimento de água, gás e electricidade, caso não sejam postos à venda em volume ou quantidade limitados, ou de aquecimento urbano, os contratos relativos a conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material não deverão ser considerados, na acepção da presente directiva, contratos de venda nem contratos de prestação de serviços. No caso destes contratos, o consumidor deverá beneficiar de um direito de retractação, a menos que aceite que a execução do contrato tenha início durante o período de retractação e reconheça que, por essa razão, perde o direito de retractação do contrato. Para além de respeitar os requisitos gerais de informação, os profissionais deverão informar os consumidores sobre a funcionalidade e a interoperabilidade relevante dos conteúdos digitais. 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 protecção 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. A Comissão deverá analisar a necessidade de prever uma maior harmonização das disposições a respeito dos conteúdos digitais e apresentar, se necessário, uma proposta legislativa para regulamentar esta questão.
- (20) 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 efectuada 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. 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.
- (21) Um contrato celebrado fora do estabelecimento comercial deverá ser definido como um contrato celebrado na presença física simultânea do profissional e do consumidor, num local que não seja o estabelecimento comercial do profissional, por exemplo, no domicílio ou no local de trabalho do consumidor. Fora do estabelecimento comercial, os consumidores poderão estar sujeitos a uma eventual pressão psicológica ou ser confrontados com um elemento de surpresa, independentemente de os consumidores terem ou não solicitado a visita do profissional. A definição de contrato celebrado fora do estabelecimento comercial deverá também incluir as situações em que o consumidor é pessoal e individualmente contactado fora do estabelecimento comercial, mas em que o contrato é celebrado imediatamente a seguir, no estabelecimento comercial do profissional ou através de um meio de comunicação à distância. A definição de contrato celebrado fora do estabelecimento comercial não

abrange as situações em que o profissional se desloca inicialmente ao domicílio do consumidor para efectuar medições ou apresentar um orçamento sem qualquer compromisso por parte do consumidor e em que o contrato só é celebrado posteriormente nas instalações comerciais do profissional ou através de um meio de comunicação à distância com base no orçamento do profissional. Nestes casos, o contrato não é considerado como tendo sido celebrado imediatamente após o profissional ter contactado o consumidor, caso o consumidor tenha tido tempo para reflectir sobre o orçamento do profissional antes da celebração do contrato. As aquisições efectuadas durante uma visita organizada pelo profissional durante a qual se procede à promoção e venda dos produtos adquiridos deverão ser consideradas contratos celebrados fora do estabelecimento comercial.

- (22) 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 preencherem este requisito. As instalações de retalho em que o profissional exerça a sua actividade 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 actividade de forma habitual. Os espaços 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 actividades comerciais, bem como a residência privada ou o local de trabalho, não deverão ser considerados estabelecimentos comerciais. O estabelecimento comercial de uma pessoa que actue em nome do profissional ou por sua conta, tal como definido na presente directiva, deverá ser considerado um estabelecimento comercial na acepção da presente directiva.
- (23) Os suportes duradouros deverão permitir ao consumidor guardar as informações durante o tempo necessário para proteger os seus interesses decorrentes da 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 electrónico.
- (24) A hasta pública implica que os profissionais e os consumidores compareçam ou tenham a possibilidade de comparecer pessoalmente no local. O profissional oferece bens ou serviços aos consumidores através de um procedimento de licitação legalmente autorizado em certos Estados-Membros, para vender bens ou serviços numa hasta pública. O adjudicatário é obrigado a comprar os bens ou serviços. A utilização, para efeitos de leilão, de plataformas em linha à disposição dos consumidores e dos profissionais não é considerada uma hasta pública na acepção da presente directiva.
- (25) Os contratos relacionados com o aquecimento urbano deverão ser abrangidos pela presente directiva, tal como

os contratos de fornecimento de água, gás ou electricidade. Por aquecimento urbano entende-se o fornecimento de calor, nomeadamente sob a forma de vapor ou de água quente, a partir de uma fonte de produção central e através de um sistema de transmissão e distribuição a múltiplos edifícios, para efeitos de aquecimento.

- (26) Os contratos relacionados com a transferência de bens imóveis ou de direitos sobre bens imóveis ou a criação ou aquisição de tais bens imóveis ou direitos, bem como os contratos para a construção de novos edifícios, para a reconversão substancial dos edifícios existentes e para o arrendamento de alojamentos para fins residenciais estão já sujeitos a uma série de requisitos específicos nas legislações nacionais. Esses contratos incluem, por exemplo, a venda de bens imóveis ainda não construídos e o arrendamento com opção de compra. As disposições da presente directiva não são adequadas a tais contratos, os quais deverão, por conseguinte, ser excluídos do seu âmbito de aplicação. Deverá entender-se por reconversão substancial uma transformação comparável à construção de um novo edifício, por exemplo, quando só a fachada do antigo edifício é mantida. 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 directiva, bem como os contratos relacionados com os serviços de um agente imobiliário e os relacionados com o arrendamento de alojamentos para fins não residenciais.
- (27) Os serviços de transporte incluem o transporte de passageiros e o transporte de bens. O transporte de passageiros deverá ser excluído do âmbito de aplicação da presente directiva, atendendo a que já está sujeito a outras disposições legislativas da União ou, no caso dos transportes públicos e táxis, a uma regulamentação a nível nacional. No entanto, as disposições da presente directiva destinadas a proteger os consumidores em caso de aplicação de taxas excessivas pela utilização de meios de pagamento ou em caso de custos ocultos deverão ser igualmente aplicadas aos contratos de transporte de passageiros. No que se refere ao transporte de bens e ao aluguer de automóveis, que constituem serviços, os consumidores deverão beneficiar da protecção proporcionada pela presente directiva, excepto no que diz respeito ao direito de retractação.
- (28) A fim de evitar encargos administrativos aos profissionais, os Estados-Membros podem decidir não aplicar a presente directiva caso sejam vendidos fora do estabelecimento comercial bens ou serviços de reduzido valor. O limiar financeiro deverá ser estabelecido a um nível suficientemente baixo para excluir apenas as aquisições de importância reduzida. Os Estados-Membros devem poder ser autorizados a definir esse valor na legislação nacional, desde que não exceda 50 EUR. Caso o consumidor celebre simultaneamente dois ou mais contratos com um objecto conexo, o seu custo total deverá ser tido em conta para efeitos de aplicação desse limiar.

- (29) Os serviços sociais têm características fundamentalmente distintas que se reflectem na regulamentação específica do sector, em parte a nível da União e em parte a nível nacional. Os serviços sociais incluem, por um lado, os serviços destinados às pessoas especialmente desfavorecidas ou que auferem um rendimento reduzido, bem como os serviços às pessoas e famílias que carecem de assistência no desempenho de tarefas de rotina do dia-a-dia e, por outro lado, os serviços destinados às pessoas que têm uma necessidade especial de assistência, de apoio, de protecção ou de incentivo numa fase particular da vida. Os serviços sociais abrangem, nomeadamente, os serviços destinados às crianças e aos jovens, os serviços de assistência às famílias, às famílias monoparentais e às pessoas idosas e os serviços aos migrantes. Os serviços sociais incluem os serviços de cuidados de curta duração e de cuidados continuados, por exemplo os serviços prestados por serviços de cuidados domiciliários ou prestados em residências assistidas ou em lares (casas de saúde). Os serviços sociais não são apenas os prestados pelo Estado a nível nacional, regional ou local pelos prestadores mandatados pelo Estado ou por organismos de solidariedade social reconhecidos pelo Estado, mas também os prestados por operadores privados. As disposições da presente directiva não são adequadas aos serviços sociais, que, por conseguinte, se encontram excluídos do seu âmbito de aplicação.
- (30) Os cuidados de saúde requerem uma regulamentação especial devido à sua complexidade técnica, à sua importância enquanto serviço de interesse geral e ao seu amplo financiamento público. Os cuidados de saúde são definidos na Directiva 2011/24/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 9 de Março de 2011, relativa ao exercício dos direitos dos doentes em matéria de cuidados de saúde transfronteiriços⁽¹⁾, como «os serviços de saúde prestados por profissionais de saúde aos doentes com o objectivo de avaliar, manter ou reabilitar o seu estado de saúde, incluindo a prescrição, a dispensa e o fornecimento de medicamentos e dispositivos médicos». Segundo aquela directiva, entende-se por «profissional de saúde» um médico, um enfermeiro responsável por cuidados gerais, um dentista, uma parteira ou um farmacêutico na acepção da Directiva 2005/36/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 7 de Setembro de 2005, relativa ao reconhecimento das qualificações profissionais⁽²⁾, ou outro profissional cuja actividade no sector dos cuidados de saúde constitua uma profissão regulamentada na acepção do artigo 3.º, n.º 1, alínea a), da Directiva 2005/36/CE ou ainda uma pessoa considerada profissional de saúde nos termos da legislação do Estado-Membro de tratamento. As disposições da presente directiva não são adequadas aos cuidados de saúde, que, por conseguinte, se encontram excluídos do seu âmbito de aplicação.
- (31) Os jogos a dinheiro deverão ser excluídos do âmbito de aplicação da presente directiva. As actividades de jogo a dinheiro são as que implicam uma aposta com valor monetário em jogos de fortuna ou azar, incluindo lotarias, actividades de jogo em casinos e apostas. Os Estados-Membros deverão poder adoptar, em relação a essas actividades, medidas de protecção dos consumidores diferentes ou mais rigorosas.
- (32) A legislação da União em vigor relativa, nomeadamente, aos serviços financeiros, às viagens organizadas e à utilização a tempo parcial de bens imóveis (*timeshare*) inclui inúmeras regras em matéria de defesa do consumidor. Por esse motivo, a presente directiva não deverá ser aplicável a contratos nesses domínios. Em relação aos serviços financeiros, os Estados-Membros deverão ser encorajados a inspirar-se na legislação da União em vigor neste domínio quando adoptarem legislação relativa a domínios não regulamentados a nível da União, de modo a assegurarem condições equitativas para todos os consumidores e todos os contratos relativos a serviços financeiros.
- (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.
- (34) O profissional deverá prestar ao consumidor informações claras e completas antes de o consumidor ficar vinculado por um contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial, por um contrato diferente de um contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial, ou por uma oferta contratual correspondente. Ao fornecer essa informação, 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 protecção do consumidor.
- (35) As informações a prestar pelo profissional ao consumidor são obrigatórias e não deverão ser alteradas. No entanto, as partes contratantes deverão poder concordar expressamente em alterar o conteúdo do contrato subsequentemente celebrado, como, por exemplo, as modalidades de entrega.
- (36) No caso dos contratos à distância, os requisitos de informação deverão ser adaptados de forma a ter em conta os condicionalismos técnicos de certos meios, como as restrições do número de caracteres em alguns ecrãs de telefones móveis ou as limitações de tempo em anúncios de vendas televisivos. Nesses casos, o profissional deverá respeitar um conjunto mínimo de requisitos de informação e remeter o consumidor para outra fonte de informação, por exemplo, fornecendo um número de telefone gratuito ou uma interligação a uma página Internet do profissional onde a informação pertinente esteja directamente disponível e facilmente acessível. No que diz respeito à obrigação de informação do consumidor sobre o custo da devolução de bens que, pela sua natureza, não podem ser devolvidos pelo correio, ela considera-se cumprida, por exemplo, se o profissional indicar um transportador (por exemplo, o transportador que encarregou da entrega do bem) e um preço para a devolução dos bens. 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

(1) JO L 88 de 4.4.2011, p. 45.

(2) JO L 255 de 30.9.2005, p. 22.

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.

- (37) Uma vez que no caso das vendas à distância o consumidor não pode ver os bens antes da celebração do contrato, deverá dispor de um direito de retractação. Pela mesma razão, o consumidor deverá ter o direito de testar e inspecionar os bens que comprou na medida do necessário para avaliar a natureza, as características e o funcionamento dos bens. Em relação aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, o consumidor deverá ter um direito de retractação devido ao eventual elemento de surpresa e/ou pressão psicológica. A retractação do contrato deverá pôr termo à obrigação de as partes contratantes executarem o contrato.
- (38) Os sítios Internet dedicados ao comércio deverão indicar, de forma clara e legível, o mais tardar no início do processo de encomenda, a eventual aplicação de restrições à entrega e quais os meios de pagamento aceites.
- (39) 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 efectuar a encomenda. Para o efeito, é necessário prever disposições na presente directiva para que esses elementos sejam visíveis na proximidade da confirmação exigida para a realização da encomenda. É igualmente importante garantir que, nessas situações, o consumidor possa determinar o momento em que assume a obrigação de pagar ao profissional. É, por isso, necessário chamar a atenção do consumidor, mediante uma formulação inequívoca, para o facto de a realização de uma encomenda implicar a obrigação de pagar ao profissional.
- (40) As diferenças relativas aos prazos de retractação que actualmente existem, quer em função dos Estados-Membros quer no que respeita aos contratos à distância e aos celebrados fora do estabelecimento comercial, criam incertezas jurídicas e custos de conformidade. Deverá aplicar-se o mesmo prazo de retractação para todos os contratos, tanto os celebrados à distância como os celebrados fora dos estabelecimentos comerciais. No caso dos contratos de serviços, o prazo de retractação deverá expirar 14 dias a contar da celebração do contrato. No caso dos contratos de compra e venda, o prazo de retractação deverá expirar 14 dias a contar da data em que o consumidor ou um terceiro diferente do transportador e indicado pelo consumidor adquire a posse física dos bens. Acresce que o consumidor deverá poder exercer o seu direito de retractação antes adquirir a posse física dos bens. Se o consumidor encomendar vários bens numa única encomenda, mas estes forem entregues separadamente, o período de retractação deverá expirar 14

dias após o dia no qual o consumidor adquire a posse física do último bem. Quando um bem for entregue em diferentes lotes ou partes, o período de retractação deverá expirar 14 dias após o dia em que o consumidor adquire a posse física do último lote ou da última parte.

- (41) Para garantir a segurança jurídica, é conveniente que o Regulamento (CEE, Euratom) 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⁽¹⁾, se aplique ao cálculo dos prazos previstos pela presente directiva. Por conseguinte, deverá entender-se que todos os prazos previstos pela presente directiva 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 acção, na sua contagem não deve ser incluído o dia em que esse evento ou acção ocorreu.
- (42) As disposições relativas ao direito de retractação não deverão prejudicar as disposições legislativas e regulamentares dos Estados-Membros que regulamentam a rescisão ou a não aplicabilidade de um contrato, nem a possibilidade de um consumidor preencher as suas obrigações contratuais antes do prazo estabelecido no contrato.
- (43) Se o profissional não informar adequadamente o consumidor antes da celebração de um contrato à distância ou fora do estabelecimento comercial, o prazo de retractação deverá ser alargado. Contudo, a fim de garantir a segurança jurídica no que respeita à duração do prazo de retractação, deverá ser introduzido um prazo de prescrição de 12 meses.
- (44) As divergências relativas ao direito de retractação nos Estados-Membros implicam custos para os profissionais que realizam vendas transfronteiriças. A introdução de um modelo de formulário de retractação harmonizado que o consumidor possa utilizar deverá simplificar o processo de retractação e proporcionar segurança jurídica. Por estas razões, os Estados-Membros deverão abster-se de acrescentar quaisquer requisitos relativos à apresentação do modelo de formulário da União, nomeadamente no que respeita ao tamanho dos caracteres. Todavia, o consumidor deverá permanecer livre de se retractar do contrato utilizando as suas próprias palavras, desde que a declaração que apresentar ao profissional, contendo a decisão de se retractar 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 incumbir ao consumidor o ónus da prova de se ter retractado no prazo fixado na directiva. Por este motivo, é do interesse do consumidor utilizar um suporte duradouro para a comunicação da retractação ao profissional.

⁽¹⁾ JO L 124 de 8.6.1971, p. 1.

- (45) A experiência mostra que muitos consumidores e profissionais preferem comunicar através dos sítios Internet dos profissionais, pelo que o profissional deverá poder oferecer ao consumidor a possibilidade de preencher um formulário de retractação em linha. Neste caso, o profissional deverá enviar sem demora um aviso de recepção, por exemplo, por correio electrónico.
- (46) No caso de o consumidor se retractar do contrato, o profissional deverá reembolsar todos os pagamentos recebidos do consumidor, nomeadamente os relativos às despesas suportadas pelo profissional para entregar os bens ao consumidor. O reembolso não deverá ser feito sob a forma de uma nota de crédito, salvo se o consumidor tiver usado notas de crédito na transacção inicial ou de forma expressa as tiver aceite. Se o consumidor escolher expressamente um determinado tipo de entrega (por exemplo, entrega urgente em 24 horas), apesar de o profissional ter oferecido um tipo de entrega comum e geralmente aceite e com custos de entrega inferiores, a diferença de custo entre os dois tipos de entrega deverá ser suportada pelo consumidor.
- (47) Alguns consumidores exercem o seu direito de retractação 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 retractação do contrato, mas deverá ser responsabilizado pela eventual depreciação dos bens. Para verificar a natureza, as características e o funcionamento dos bens, o consumidor apenas deverá proceder às mesmas manipulações e à mesma inspecção 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 retractação, o consumidor deverá manipular e inspecionar os bens com o devido cuidado. As obrigações do consumidor em caso de retractação não o deverão desencorajar de exercer o seu direito de retractação.
- (48) O consumidor deverá ser obrigado a devolver os bens no prazo máximo de 14 dias após ter informado o profissional da sua decisão de retractação do contrato. Nos casos em que o profissional ou o consumidor não cumpre as obrigações relativas ao exercício do direito de retractação, deverão ser aplicáveis as sanções previstas na legislação nacional nos termos do disposto na presente directiva, bem como as disposições em matéria de direito dos contratos.
- (49) O direito de retractação deverá admitir certas excepções no que diz respeito tanto aos contratos à distância como aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial. O direito de retractação poderá não ser adequado, atendendo, por exemplo, à natureza de certos bens ou serviços. É o caso, por exemplo, do vinho cujo fornecimento só seja efectuado muito depois da celebração de um contrato de natureza especulativa, em que o valor depende de flutuações no mercado (*vin en primeur*). O direito de retractação não deverá ser aplicado aos bens produzidos segundo as especificações do consumidor ou claramente personalizados, como por exemplo cortinas feitas por medida, nem, por exemplo, ao fornecimento de combustível, por se tratar de um bem que, por natureza, é inseparável de outros elementos após a entrega. A concessão ao consumidor do direito de retractação 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 retractação, 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.
- (50) Por um lado, o consumidor deverá beneficiar do seu direito de retractação mesmo no caso de ter solicitado a prestação do serviço antes do termo do prazo de retractação. Por outro lado, se o consumidor exercer efectivamente o seu direito de retractação, o profissional deverá ter a garantia de que será adequadamente remunerado pelo serviço que prestou. O cálculo do montante proporcional deverá basear-se no preço acordado no contrato, excepto 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. Por conseguinte, o consumidor que solicite a prestação de serviços antes do termo do prazo de retractação deverá apresentar um pedido nesse sentido de forma expressa e, no caso dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, num suporte duradouro. Analogamente, o profissional deverá informar o consumidor, num suporte duradouro, de qualquer obrigação de pagamento dos custos proporcionais correspondentes ao serviço já prestado. No caso dos contratos que tenham por objecto tanto bens como serviços, as disposições da presente directiva relativas à devolução dos bens deverão ser aplicadas aos aspectos relacionados com os bens e o regime de compensação para serviços deverá ser aplicado aos aspectos relacionados com os serviços.
- (51) As principais dificuldades sentidas pelos consumidores e uma das principais fontes de litígios com os profissionais dizem respeito à entrega dos bens, nomeadamente quando estes são perdidos ou danificados durante o transporte ou quando as entregas são tardias ou parciais. Por conseguinte, é conveniente clarificar e harmonizar as normas nacionais que dizem respeito ao momento em que a entrega deverá ocorrer. O local e as modalidades de entrega e as normas respeitantes à determinação das condições e do momento da transferência de propriedade dos bens deverão continuar sujeitos à legislação nacional e, por conseguinte, não deverão ser afectados pela presente directiva. As normas relativas à entrega previstas na presente directiva deverão incluir a possibilidade de o consumidor autorizar terceiros a adquirirem, por sua conta, a posse física ou o controlo dos bens. Considera-se que o consumidor dispõe do controlo dos bens sempre que ele ou um terceiro por ele indicado a eles tiver acesso para os usar enquanto proprietário, ou quando tiver a possibilidade de os revender (por exemplo, quando recebe as chaves ou adquire a posse dos títulos de propriedade).

- (52) No contexto dos contratos de venda, a entrega de bens pode ter lugar de várias maneiras, imediatamente ou numa data posterior. Se as partes não tiverem acordado uma data de entrega específica, o profissional deverá proceder à entrega dos bens o mais rapidamente possível, mas, em qualquer caso, pelo menos até 30 dias a contar da data de celebração do contrato. A regra respeitante à entrega tardia deverá também ter em conta os bens a fabricar ou a adquirir especialmente para o consumidor e que não podem ser reutilizados pelo profissional sem perda considerável. Por conseguinte, deverá ser prevista na presente directiva uma norma que conceda ao profissional um prazo adicional razoável em certas circunstâncias. Sempre que o profissional não entregar os bens dentro do prazo acordado com o consumidor, antes de o consumidor poder rescindir o contrato, o consumidor deverá solicitar ao profissional que proceda à entrega dentro de um prazo adicional razoável e ter o direito de rescindir o contrato se o profissional não entregar os bens dentro desse prazo adicional. Todavia, esta norma não deverá ser aplicável quando o profissional tiver recusado proceder à entrega dos bens numa declaração inequívoca. Também não deverá ser aplicável se, em certas circunstâncias, o prazo de entrega constituir um elemento essencial como, por exemplo, no caso de um vestido de noiva, que deverá ser entregue antes do casamento. Também não deverá ser aplicável se o consumidor tiver informado o profissional de que é essencial que a entrega seja efectuada numa data específica. Para o efeito, o consumidor poderá usar os elementos de contacto do profissional comunicados nos termos da presente directiva. Nestes casos específicos, se o profissional não proceder atempadamente à entrega dos bens, o consumidor deverá ter o direito de rescindir o contrato imediatamente após a expiração do prazo de entrega inicialmente acordado. A presente directiva não deverá prejudicar as disposições nacionais relativas à forma como o consumidor deve notificar o profissional da sua intenção de rescindir o contrato.
- (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 directiva, o consumidor pode, ao abrigo da legislação nacional aplicável, recorrer a outras soluções, como conceder ao profissional um prazo adicional para a entrega, impor a execução do contrato, reter o pagamento e pedir indemnização.
- (54) Nos termos do artigo 52.º, n.º 3, da Directiva 2007/64/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de Novembro de 2007, relativa aos serviços de pagamento no mercado interno ⁽¹⁾, os Estados-Membros deverão poder proibir ou limitar o direito dos profissionais de cobrar encargos, tendo em conta a necessidade de incentivar a concorrência e de promover a utilização de instrumentos de pagamento eficazes. Em qualquer caso, os profissionais deverão ser proibidos de cobrar aos consumidores, em relação à utilização de certos meios de pagamento, encargos que ultrapassem o custo por si suportado para a utilização de tais meios de pagamento.
- (55) Quando os bens são expedidos pelo profissional ao consumidor, o momento da transferência do risco pode ser, em caso de perda ou dano, uma fonte de litígio. Por conseguinte, a presente directiva deverá prever a protecção do consumidor contra qualquer risco de perda ou dano dos bens que ocorra antes de ter adquirido a posse física dos mesmos. O consumidor deverá ser protegido durante um transporte organizado ou realizado pelo profissional, mesmo que o consumidor tenha escolhido um determinado método de entrega a partir de um leque de opções oferecidas pelo profissional. Todavia, essa disposição não deverá aplicar-se aos contratos em que cabe ao consumidor proceder ele próprio à entrega dos bens ou pedir a um transportador para proceder à entrega. Quanto ao momento da transferência do risco, o consumidor deverá ser considerado como tendo adquirido a posse física dos bens quando os recebe.
- (56) As pessoas ou organizações que, nos termos da legislação nacional, possuam um interesse legítimo em matéria de defesa dos direitos contratuais do consumidor deverão dispor do direito de intentar acções em tribunal ou junto de uma autoridade administrativa competente para decidir das queixas ou para desencadear as acções judiciais apropriadas.
- (57) É necessário que os Estados-Membros determinem as sanções aplicáveis à violação do disposto na presente directiva e garantam a sua aplicação. Essas sanções deverão ser eficazes, proporcionadas e dissuasivas.
- (58) O consumidor não deverá ser privado da protecção conferida pela presente directiva. Caso a legislação que rege o contrato seja a de um país terceiro, o Regulamento (CE) n.º 593/2008 deverá aplicar-se, a fim de determinar se o consumidor continua a beneficiar da protecção concedida pela presente directiva.
- (59) A Comissão, após ter consultado os Estados-Membros e as partes interessadas, deverá determinar o meio mais adequado para garantir que, nos pontos de venda, os consumidores sejam informados dos respectivos direitos.
- (60) Uma vez que a Directiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Maio de 2005, relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno ⁽²⁾ («Directiva relativa às práticas comerciais desleais») proíbe o fornecimento não solicitado de bens ou a prestação de serviços aos consumidores mas não prevê nenhum recurso contratual, deverá ser introduzido na presente directiva um meio de natureza contratual que permita isentar o consumidor da obrigação de pagar uma contrapartida por esses fornecimentos ou prestações não solicitados.

⁽¹⁾ JO L 319 de 5.12.2007, p. 1.

⁽²⁾ JO L 149 de 11.6.2005, p. 22.

(61) A Directiva 2002/58/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de Julho de 2002, relativa ao tratamento de dados pessoais e à protecção da privacidade no sector das comunicações electrónicas (Directiva relativa à privacidade e às comunicações electrónicas) ⁽¹⁾ já abrange as comunicações não solicitadas, garantindo um elevado nível de defesa dos consumidores. Por conseguinte, as disposições correspondentes sobre o mesmo assunto incluídas na Directiva 97/7/CE não são necessárias.

(62) É conveniente que a Comissão reveja a presente directiva caso sejam constatados entraves ao mercado interno. No âmbito dessa revisão, a Comissão deverá prestar especial atenção às possibilidades concedidas aos Estados-Membros para manterem ou introduzirem disposições nacionais específicas, incluindo em certos domínios da Directiva 93/13/CEE do Conselho, de 5 de Abril de 1993, relativa às cláusulas abusivas nos contratos celebrados com os consumidores ⁽²⁾, e da Directiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Maio de 1999, relativa a certos aspectos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas ⁽³⁾. Essa revisão poderá dar origem a uma proposta da Comissão para alterar a presente directiva; essa proposta poderá incluir alterações da demais legislação relativa à defesa dos consumidores, reflectindo assim o compromisso assumido pela Comissão no âmbito da sua estratégia de política dos consumidores para rever o acervo da União, a fim de alcançar um elevado nível comum de defesa dos consumidores.

(63) As Directivas 93/13/CEE e 1999/44/CE deverão ser alteradas de forma a exigir que os Estados-Membros informem a Comissão da adopção de disposições nacionais específicas em determinados domínios.

(64) As Directivas 85/577/CEE e 97/7/CEE deverão ser revogadas.

(65) Atendendo a que o objectivo da presente directiva, nomeadamente contribuir para o bom funcionamento do mercado interno através da consecução de um elevado nível de defesa dos consumidores, não pode ser suficientemente realizado pelos Estados-Membros e pode, pois, ser melhor alcançado ao nível da União, esta pode tomar medidas, em conformidade com o princípio da subsidiariedade consagrado no artigo 5.º do Tratado da União Europeia. Em conformidade com o princípio da proporcionalidade consagrado no mesmo artigo, a presente directiva não excede o necessário para atingir esse objectivo.

(66) A presente directiva respeita os direitos fundamentais e observa os princípios reconhecidos, em especial, pela Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia,

(67) Nos termos do ponto 34 do Acordo Interinstitucional «Legislar melhor» ⁽⁴⁾, os Estados-Membros são encorajados a elaborar, para si próprios e no interesse da União, os seus próprios quadros, que ilustrem, na medida do possível, a concordância entre a presente directiva e as medidas de transposição, e a publicá-los,

ADOPTARAM A PRESENTE DIRECTIVA:

CAPÍTULO I

OBJECTO, DEFINIÇÕES E ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Artigo 1.º

Objecto

A presente directiva tem por objecto contribuir, graças à consecução de um elevado nível de defesa dos consumidores, para o bom funcionamento do mercado interno através da aproximação de certos aspectos das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros relativas aos contratos celebrados entre consumidores e profissionais.

Artigo 2.º

Definições

Para efeitos da presente directiva, entende-se por:

- 1) «Consumidor»: qualquer pessoa singular que, nos contratos abrangidos pela presente directiva, actue com fins que não se incluam no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional;
- 2) «Profissional»: qualquer pessoa singular ou colectiva, pública ou privada, que, nos contratos abrangidos pela presente directiva, actue, incluindo através de outra pessoa que actue em seu nome ou por sua conta, no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional;
- 3) «Bem»: qualquer objecto móvel corpóreo, com excepção dos objectos vendidos através de penhora ou qualquer outra forma de execução judicial; a água, o gás e a electricidade são considerados «bens» na acepção da presente directiva quando forem postos à venda em volume delimitado ou em quantidade determinada;
- 4) «Bem produzido segundo as especificações do consumidor»: qualquer bem que não seja pré-fabricado e para o qual seja indispensável uma escolha ou decisão individual por parte do consumidor;
- 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 respectivo preço, incluindo qualquer contrato que tenha por objecto simultaneamente bens e serviços;

⁽¹⁾ JO L 201 de 31.7.2002, p. 37.

⁽²⁾ JO L 95 de 21.4.1993, p. 29.

⁽³⁾ JO L 171 de 7.7.1999, p. 12.

⁽⁴⁾ JO C 321 de 31.12.2003, p. 1.

- 6) «Contrato de prestação de serviços»: qualquer contrato, com excepção 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 respectivo preço;
- 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, inclusive;
- 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);
 - 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
 - d) Celebrado durante uma excursão organizada pelo profissional com o fim ou o efeito de promover ou vender bens ou serviços ao consumidor;
- 9) «Estabelecimento comercial»:
- a) Quaisquer instalações imóveis de venda a retalho, onde o profissional exerça a sua actividade de forma permanente; ou
 - b) Quaisquer instalações móveis de venda a retalho onde o profissional exerça a sua actividade de forma habitual;
- 10) «Suporte duradouro»: qualquer instrumento que possibilite ao consumidor ou ao profissional armazenar informações que lhe sejam pessoalmente dirigidas, de uma forma que, no futuro, lhe permita aceder às mesmas durante um período de tempo adaptado aos fins a que as informações se destinam e que possibilite a reprodução inalterada das informações armazenadas;
- 11) «Conteúdo digital»: dados produzidos e fornecidos em formato digital;
- 12) «Serviço financeiro»: qualquer serviço bancário, de crédito, de seguros, de pensão individual, de investimento ou de pagamento;
- 13) «Hasta pública»: 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;
- 14) «Garantia comercial»: qualquer compromisso assumido pelo profissional ou pelo produtor (o «garante») perante o consumidor, para além das suas obrigações legais no tocante à garantia de conformidade, de reembolsar o preço pago, substituir, reparar ou ocupar-se de qualquer modo de um bem, no caso de este não ser conforme com as especificações ou qualquer outro elemento não relacionado com a conformidade estabelecidos na declaração de garantia ou na respectiva publicidade divulgada aquando ou antes da celebração do contrato;
- 15) «Contrato acessório»: 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.

Artigo 3.º

Âmbito de aplicação

1. A presente directiva aplica-se, nas condições e na medida prevista nas suas disposições, aos contratos celebrados entre um profissional e um consumidor. Aplica-se também aos contratos de fornecimento de água, gás, electricidade ou aquecimento urbano, incluindo por fornecedores públicos, na medida em estes produtos de base sejam fornecidos numa base contratual.
2. Sempre que as disposições da presente directiva forem incompatíveis com as de outro instrumento da União que regule sectores específicos, as disposições deste outro instrumento da União prevalecem e aplicam-se a esses sectores específicos.
3. A presente directiva não se aplica aos contratos:
- a) Relativos a serviços sociais, nomeadamente no sector da habitação social, da assistência à infância e do apoio às famílias e pessoas permanente ou temporariamente necessitadas, incluindo cuidados continuados;
 - b) Relativos a cuidados de saúde definidos no artigo 3.º, alínea a), da Directiva 2011/24/UE, prestados ou não no âmbito de uma estrutura de saúde;
 - c) Relativos a jogos de dinheiro que impliquem apostas pecuniárias em jogos de fortuna ou azar, incluindo lotarias, jogos de casino e apostas;

- d) Relativos a serviços financeiros;
- e) Relativos à criação, à aquisição ou à transferência de bens imóveis ou de direitos sobre bens imóveis;
- f) Relativos à construção de novos edifícios, à reconversão substancial dos edifícios existentes e ao arrendamento para fins habitacionais;
- g) Abrangidos pelo âmbito de aplicação da Directiva 90/314/CEE do Conselho, de 13 de Junho de 1990, relativa às viagens organizadas, férias organizadas e circuitos organizados ⁽¹⁾;
- h) Abrangidos pelo âmbito de aplicação da Directiva 2008/122/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de Janeiro de 2009, sobre a protecção do consumidor relativamente a determinados aspectos dos contratos de utilização periódica de bens, de aquisição de produtos de férias de longa duração, de revenda e de troca ⁽²⁾;
- 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;
- 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;
- k) Relativos a serviços de transporte de passageiros, com excepção dos referidos no artigo 8.º, n.º 2 e nos artigos 19.º e 22.º;
- l) Celebrados através de distribuidores automáticos ou de estabelecimentos comerciais automatizados;
- 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 efectuada por um consumidor.

4. Os Estados-Membros podem decidir não aplicar a presente directiva nem manter ou introduzir disposições nacionais correspondentes para os contratos celebrados fora do estabelecimento comercial quando o pagamento a efectuar pelo consumidor não exceder 50 EUR. Os Estados-Membros podem definir um valor inferior na legislação nacional.

⁽¹⁾ JO L 158 de 23.6.1990, p. 59.

⁽²⁾ JO L 33 de 3.2.2009, p. 10.

5. A presente directiva 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 aspectos do direito nacional geral dos contratos não estejam regulados na presente directiva.

6. A presente directiva não impede os profissionais de proporem aos consumidores disposições contratuais que vão para além da protecção nela prevista.

Artigo 4.º

Nível de harmonização

Os Estados-Membros não devem manter ou introduzir na sua legislação nacional disposições divergentes das previstas na presente directiva, nomeadamente disposições mais ou menos estritas, que tenham por objectivo garantir um nível diferente de protecção dos consumidores, salvo disposição em contrário na presente directiva.

CAPÍTULO II

INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR SOBRE CONTRATOS DIFERENTES DOS CONTRATOS À DISTÂNCIA OU DOS CONTRATOS CELEBRADOS FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL

Artigo 5.º

Requisitos de informação aplicáveis a contratos diferentes dos contratos à distância ou dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial

1. Antes de o consumidor ficar vinculado por um contrato que não seja um contrato à distância nem um contrato celebrado fora do estabelecimento comercial, ou por uma proposta correspondente, o profissional fornece ao consumidor, de forma clara e compreensível, a seguinte informação, se esta informação não decorrer do contexto:

- a) Características principais dos bens ou serviços, na medida adequada ao suporte utilizado e aos bens e serviços em causa;
- b) Identidade do profissional, nomeadamente o seu nome, firma ou denominação social, endereço geográfico no qual está estabelecido e número de telefone;
- 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 suplementares de transporte, de entrega e postais ou, quando tais custos e encargos não puderem ser razoavelmente calculados de forma antecipada, indicação de que tais encargos podem ser exigíveis;
- 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;

- 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, assim como as suas condições, se aplicável;
- f) Duração do contrato, se aplicável, ou, se o contrato for de duração indeterminada ou de renovação automática, as condições para a sua resolução;
- g) Se aplicável, a funcionalidade dos conteúdos digitais, incluindo as medidas de protecção técnica;
- h) Qualquer interoperabilidade relevante dos conteúdos digitais com equipamentos e programas informáticos de que o profissional tenha ou possa razoavelmente ter conhecimento, se aplicável.

2. O n.º 1 aplica-se igualmente aos contratos de fornecimento de água, gás ou electricidade, caso não sejam postos à venda em volume ou quantidade limitados, e ao aquecimento urbano ou aos conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material.

3. Os Estados-Membros não são obrigados a aplicar o n.º 1 a contratos que envolvam transacções quotidianas e que sejam executados imediatamente no momento em que são celebrados.

4. Os Estados-Membros podem aprovar ou manter requisitos adicionais em matéria de informação pré-contratual para contratos a que se aplique o presente artigo.

CAPÍTULO III

INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR E DIREITO DE RETRACTAÇÃO PARA CONTRATOS À DISTÂNCIA E PARA CONTRATOS CELEBRADOS FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL

Artigo 6.º

Requisitos de informação dos contratos celebrados à distância e dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial

1. Antes de o consumidor ficar vinculado por um contrato à distância ou celebrado fora do estabelecimento comercial ou por uma proposta correspondente, o profissional faculta ao consumidor, de forma clara e compreensível, as seguintes informações:

- a) Características principais dos bens ou serviços, na medida adequada ao suporte utilizado e aos bens e serviços em causa;
- b) Identidade do profissional, como o seu nome, firma ou denominação social;
- c) Endereço geográfico no qual o profissional está estabelecido, o seu número de telefone e de fax, bem como o seu endereço de correio electrónico, se existirem, para permitir ao

consumidor contactá-lo rapidamente e comunicar com ele de modo eficaz e, se for o caso, o endereço geográfico e a identidade do profissional por conta de quem actua;

- d) No caso de ser diferente do endereço comunicado no termos da alínea c), o endereço geográfico do estabelecimento comercial do profissional e, se aplicável, o do profissional por conta de quem actua, onde o consumidor possa apresentar uma reclamação;
- 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 suplementares de transporte, de entrega e postais, e quaisquer outros custos ou, quando tais encargos não puderem ser razoavelmente calculados de forma antecipada, 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 facturação. 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;
- 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;
- g) Modalidades de pagamento, de entrega, de execução, a data-limite em que o profissional se compromete a entregar os bens ou a prestar os serviços, bem como, se for caso disso, o sistema de tratamento de reclamações do profissional;
- h) Sempre que exista um direito de retractação, as condições, o prazo e o procedimento de exercício desse direito nos termos do artigo 11.º, n.º 1, bem como modelo de formulário de retractação 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 retractação 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 retractação 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 retractação nos termos do artigo 16.º, a informação de que o consumidor não beneficia de um direito de retractação ou, se for caso disso, as circunstâncias em que o consumidor perde o seu direito de retractação;

- l) Aviso da existência de uma garantia legal de conformidade dos bens;
 - m) Se aplicável, a existência e condições de assistência pós-venda, de serviços pós-venda e de garantias comerciais;
 - n) Existência de códigos de conduta relevantes, na acepção do artigo 2.º, alínea f), da Directiva 2005/29/CE, e modo de obter as respectivas cópias, se aplicável;
 - o) Duração do contrato, se aplicável, ou, se o contrato for de duração indeterminada ou de renovação automática, as condições para a sua rescisão;
 - p) Se aplicável, duração mínima das obrigações dos consumidores decorrentes do contrato;
 - q) Se aplicável, existência de depósitos ou outras garantias financeiras, e respectivas condições, a pagar ou prestar pelo consumidor a pedido do profissional;
 - r) Se aplicável, funcionalidade dos conteúdos digitais, incluindo as medidas de protecção técnica;
 - s) Se aplicável, qualquer interoperabilidade relevante dos conteúdos digitais com equipamentos e programas informáticos de que o profissional tenha ou possa razoavelmente ter conhecimento;
 - t) 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.
2. O n.º 1 aplica-se igualmente aos contratos de fornecimento de água, gás ou electricidade, caso não sejam postos à venda em volume ou quantidade limitados, e ao aquecimento urbano ou aos conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material.
3. No caso das hastas públicas, a informação referida no n.º 1, alíneas b), c) e d), pode ser substituída pelos elementos equivalentes relativos ao leiloeiro.
4. As informações a que se refere o n.º 1, alíneas h), i) e j), podem ser prestadas mediante o modelo de instruções de retraction apresentado no anexo I, Parte A. Considera-se que o profissional cumpriu os requisitos de informação estabelecidos no n.º 1, alíneas h), i) e j), se tiver entregue essas instruções ao consumidor correctamente preenchidas.

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.

6. No caso de o profissional não cumprir os requisitos de informação relativos aos encargos suplementares ou outros custos referidos no n.º 1, alínea e), ou aos custos de devolução dos bens referidos no n.º 1, alínea i), o consumidor não tem de suportar os referidos custos ou encargos.

7. Os Estados-Membros podem manter ou introduzir no seu direito nacional requisitos linguísticos em matéria de informação contratual, de forma a assegurar que essa informação seja facilmente compreendida pelos consumidores.

8. Os requisitos de informação estabelecidos na presente directiva completam os requisitos de informação contidos nas Directivas 2006/123/CE e 2000/31/CE e não impedem os Estados-Membros de estabelecer requisitos de informação suplementares nos termos das referidas directivas.

Sem prejuízo do primeiro parágrafo, sempre que alguma disposição da Directiva 2006/123/CE ou da Directiva 2000/31/CE relativa ao conteúdo das informações e à forma como devem ser fornecidas for incompatível com uma disposição da presente directiva, prevalece a disposição da presente directiva.

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

Artigo 7.º

Requisitos formais aplicáveis aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial

1. Nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, o profissional fornece ao consumidor as informações previstas no artigo 6.º, n.º 1, em papel, ou, se o consumidor aceitar, noutro suporte duradouro. Essas informações devem ser legíveis e redigidas em termos claros e compreensíveis.

2. O profissional fornece ao consumidor uma cópia do contrato assinado ou a confirmação do contrato em papel ou, se o consumidor concordar, noutro suporte duradouro, incluindo, se for caso disso, a confirmação do consentimento prévio e expresso do consumidor e o seu reconhecimento, nos termos do artigo 16.º, alínea m).

3. Sempre que o consumidor pretenda que a prestação de serviços ou o fornecimento de água, gás ou electricidade, caso não sejam postos à venda em volume ou quantidade limitados, ou de aquecimento urbano se inicie durante o prazo de retraction previsto no artigo 9.º, n.º 2, o profissional deve exigir que o consumidor apresente um pedido expresso num suporte duradouro.

4. Nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, em que o consumidor tenha solicitado expressamente os serviços do profissional para efectuar operações de reparação ou manutenção, e ao abrigo dos quais o profissional e o consumidor executam imediatamente as suas obrigações contratuais e o montante a pagar pelo consumidor não seja superior a 200 EUR:

- a) O profissional fornece ao consumidor as informações referidas no artigo 6.º, n.º 1, alíneas b) e c), bem como informações sobre o preço ou a forma como este é calculado, juntamente com uma estimativa do preço total, em papel ou, se o consumidor concordar, noutro suporte duradouro. O profissional fornece as informações a que se refere o artigo 6.º, n.º 1, alíneas a), h) e k), mas pode optar por não as fornecer em papel ou noutro suporte duradouro, se o consumidor der o seu acordo expresso;
- b) A confirmação do contrato fornecida nos termos do n.º 2 do presente artigo contém as informações previstas no artigo 6.º, n.º 1.

Os Estados-Membros podem decidir não aplicar o presente número.

5. Os Estados-Membros não devem subordinar o cumprimento das obrigações de informação previstas na presente directiva a quaisquer requisitos formais adicionais de informação pré-contratual.

Artigo 8.º

Requisitos formais aplicáveis aos contratos à distância

1. Nos contratos celebrados à distância, o profissional fornece as informações previstas no artigo 6.º, n.º 1, ou disponibiliza essas 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.

2. Se um contrato celebrado à distância por via electrónica colocar o consumidor na obrigação de pagar, o profissional fornece ao consumidor, de forma clara e bem visível e imediatamente antes de o consumidor efectuar a encomenda, as informações previstas no artigo 6.º, n.º 1, alíneas a), e), o) e p).

O profissional garante que, ao efectuar a encomenda, o consumidor reconheça explicitamente que a encomenda implica uma obrigação de pagamento. Se a realização de uma encomenda implicar a activação 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.

3. Os sítios Internet dedicados ao comércio indicam, de forma clara e legível, o mais tardar no início do processo de encomenda, a eventual aplicação de restrições à entrega e quais os meios de pagamento aceites.

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 faculta, 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 retractação, ao período de vigência do contrato e, se este for de duração indeterminada, às condições para a sua rescisão, referidas no artigo 6.º, n.º 1, alíneas a), b), e) h) e o). As restantes informações previstas no artigo 6.º, n.º 1, são fornecidas pelo profissional ao consumidor de forma adequada nos termos do n.º 1 do presente artigo.

5. Sem prejuízo do n.º 4, se o profissional telefonar ao consumidor com o objectivo 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 objectivo comercial do telefonema.

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 oferta ou de ter enviado o seu consentimento por escrito. Os Estados-Membros podem igualmente exigir que essa confirmação seja efectuada num suporte duradouro.

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 6.º, 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 16.º, alínea m).

8. Sempre que o consumidor pretenda que a prestação de serviços ou o fornecimento de água, gás ou electricidade, caso não sejam postos à venda em volume ou quantidade limitados, ou de aquecimento urbano se inicie durante o prazo de retractação previsto no artigo 9.º, n.º 2, o profissional deve exigir que o consumidor apresente um pedido expresso.

9. O presente artigo não prejudica as disposições relativas à celebração de contratos electrónicos e de ordens de encomenda electrónicas estabelecidas nos artigos 9.º e 11.º da Directiva 2000/31/CE.

10. Os Estados-Membros não devem subordinar o cumprimento das obrigações de informação previstas na presente directiva a quaisquer requisitos formais adicionais de informação pré-contratual.

Artigo 9.º

Direito de retractação

1. Ressalvando os casos em que se aplicam as excepções previstas no artigo 16.º, o consumidor dispõe de um prazo de 14 dias para exercer o direito de retractação 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.

2. Sem prejuízo do disposto no artigo 10.º, o prazo de retractação referido no n.º 1 do presente artigo expira 14 dias a contar do:

- a) Dia da celebração do contrato, no caso dos contratos de prestação de serviços;
- b) Dia em que o consumidor ou um terceiro, com excepção do transportador, indicado pelo consumidor adquira a posse física dos bens, no caso dos contratos de compra e venda, ou:
 - i) dia em que o consumidor ou um terceiro, com excepção 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,
 - ii) dia em que o consumidor ou um terceiro, com excepção 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,
 - 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;
- c) Dia da celebração do contrato, no caso dos contratos de fornecimento de água, gás ou electricidade, 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.

3. Os Estados-Membros não devem proibir as partes contratantes de cumprir as respectivas obrigações contratuais durante o prazo de retractação. Contudo, no caso dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, os Estados-Membros podem manter a legislação nacional em vigor que proíba o profissional de exigir o pagamento ao consumidor durante um determinado período após a celebração do contrato.

Artigo 10.º

Omissão de informação sobre o direito de retractação

1. Se o profissional não tiver fornecido ao consumidor a informação relativa ao direito de retractação, nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alínea h), o prazo de retractação expira 12 meses após o termo do prazo de retractação inicial, determinado nos termos do artigo 9.º, n.º 2.

2. Se o profissional tiver fornecido ao consumidor a informação prevista no n.º 1 do presente artigo no prazo de 12 meses a contar da data referida no artigo 9.º, n.º 2, o prazo de retractação expira 14 dias após o dia em que o consumidor recebeu a informação.

Artigo 11.º

Exercício do direito de retractação

1. O consumidor comunica ao profissional a sua decisão de retractação do contrato antes do termo do prazo de retractação. Para o efeito, o consumidor pode:

- a) Utilizar o modelo de retractação previsto no anexo I, Parte B; ou
- b) Efectuar qualquer outra declaração inequívoca em que comunique a sua decisão de retractação do contrato.

Os Estados-Membros não devem impor quaisquer requisitos formais aplicáveis ao modelo de formulário de retractação para além dos indicados no anexo I, Parte B.

2. O consumidor exerce o seu direito dentro do prazo de retractação a que se referem os artigos 9.º, n.º 2, e 10.º se a comunicação referente ao exercício do direito de retractação for enviada pelo consumidor antes do termo desse prazo.

3. O profissional pode, para além das possibilidades referidas no n.º 1, dar ao consumidor a possibilidade de preencher e apresentar por via electrónica o modelo de formulário de retractação previsto no anexo I, Parte B, ou qualquer outra declaração inequívoca através do sítio Internet do profissional. Nesses casos, o profissional envia sem demora ao consumidor, num suporte duradouro, um aviso de recepção do pedido de retractação.

4. Cabe ao consumidor o ónus da prova do exercício do direito de retractação nos termos do presente artigo.

Artigo 12.º

Efeitos da retractação

O exercício do direito de retractação 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.

Artigo 13.º

Obrigações do profissional em caso de retractação

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 retractar do contrato, nos termos do artigo 11.º.

O profissional efectua o reembolso a que se refere o primeiro parágrafo, usando o mesmo meio de pagamento que o consumidor usou na transacção 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.

Artigo 14.º

Obrigações do consumidor em caso de retractação

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 informado o profissional da sua decisão de retractação 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 directo 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, estes não puderem ser devolvidos normalmente pelo correio.

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 retractação, nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alínea h).

3. Sempre que exercer o seu direito de retractação 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 retractação, 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.

4. O consumidor não suporta quaisquer custos:

a) Relativos à execução dos serviços ou ao fornecimento de água, gás ou electricidade, caso não sejam postos à venda em volume ou quantidade limitados, ou de aquecimento urbano, total ou parcialmente durante o prazo de retractação, se:

i) o profissional não tiver prestado informações, nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alíneas h) ou j), ou

ii) o consumidor não tiver solicitado expressamente o início do serviço durante o prazo de retractação, nos termos do artigo 7.º, n.º 3 e do artigo 8.º, n.º 8; ou

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 retractação 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.

5. À excepção 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 retractação.

Artigo 15.º

Efeitos do exercício do direito de retractação em contratos acessórios

1. Sem prejuízo do artigo 15.º da Directiva 2008/48/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de Abril de 2008, relativa a contratos de crédito aos consumidores ⁽¹⁾, se o consumidor exercer o seu direito de retractação no âmbito de um contrato à distância ou de um contrato celebrado fora do estabelecimento comercial, nos termos dos artigos 9.º a 14.º da presente directiva, os contratos acessórios são automaticamente rescindidos, sem quaisquer custos para o consumidor, exceptuando o disposto no artigo 13.º, n.º 2 e no artigo 14.º da presente directiva.

2. Os Estados-Membros determinam as modalidades de rescisão deste tipo de contratos.

Artigo 16.º

Excepções ao direito de retractação

Os Estados-Membros não conferem o direito de retractação previsto nos artigos 9.º a 15.º relativamente aos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial no tocante:

- a) Aos contratos de prestação de serviços, 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 retractação quando o contrato tiver sido plenamente executado pelo profissional;
- b) Ao fornecimento de bens ou à prestação de serviços cujo preço dependa de flutuações do mercado financeiro que o profissional não possa controlar e que possam ocorrer durante o prazo de retractação;
- c) Ao fornecimento de bens realizados segundo as especificações do consumidor ou claramente personalizados;
- d) Ao fornecimento de bens susceptíveis de se deteriorarem ou de ficarem rapidamente fora de prazo;
- e) Ao fornecimento de bens selados não susceptíveis de devolução por motivos de protecção da saúde ou de higiene quando abertos após a entrega;
- f) Ao fornecimento de bens que, após a entrega e pela sua natureza, fiquem inseparavelmente misturados com outros artigos;

- g) Ao fornecimento de bebidas alcoólicas cujo preço tenha sido acordado aquando da celebração do contrato de compra e venda, cuja entrega apenas possa ser feita após um período de 30 dias, e cujo valor real dependa de flutuações do mercado que não podem ser controladas pelo profissional;
- h) Aos contratos para os quais o consumidor tenha solicitado especificamente ao profissional que se desloque ao seu domicílio para efectuar reparações ou operações de manutenção. Se, por ocasião dessa deslocação, o profissional fornecer serviços para além dos especificamente solicitados pelo consumidor ou bens diferentes das peças de substituição imprescindíveis para efectuar a manutenção ou reparação, o direito de retractação deve aplicar-se a esses serviços ou bens adicionais;
- i) Ao fornecimento de gravações áudio ou vídeo seladas ou de programas informáticos selados a que tenha sido retirado o selo após a entrega;
- j) Ao fornecimento de um jornal, periódico ou revista, com excepção dos contratos de assinatura para o envio dessas publicações;
- k) Aos contratos celebrados em hasta pública;
- l) Ao fornecimento de alojamento, para fins não residenciais, transporte de bens, serviços de aluguer de automóveis, restauração ou serviços relacionados com actividades de lazer se o contrato prever uma data ou período de execução específicos;
- 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 retractação.

CAPÍTULO IV

OUTROS DIREITOS DOS CONSUMIDORES

Artigo 17.º

Âmbito de aplicação

1. Os artigos 18.º e 20.º aplicam-se aos contratos de compra e venda. Esses artigos não se aplicam aos contratos de fornecimento de água, gás ou electricidade, caso não sejam postos à venda em volume ou quantidade limitados, ou de aquecimento urbano e de conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material.

2. Os artigos 19.º, 21.º e 22.º aplicam-se aos contratos de compra e venda e prestação de serviços e aos contratos de fornecimento de água, gás, electricidade, aquecimento urbano ou conteúdos digitais.

⁽¹⁾ JO L 133 de 22.5.2008, p. 66.

Artigo 18.º**Entrega**

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

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

Artigo 19.º**Taxas pela utilização de meios de pagamento**

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.

Artigo 20.º**Transferência do risco**

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.

Artigo 21.º**Comunicação por telefone**

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 facturarem essas chamadas.

Artigo 22.º**Pagamentos adicionais**

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.

CAPÍTULO V**DISPOSIÇÕES GERAIS****Artigo 23.º****Execução**

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

2. Os meios referidos no n.º 1 incluem disposições que, nos termos da legislação nacional, permitam a um ou mais dos organismos a seguir indicados, tal como determinados por essa legislação, solicitar que os tribunais ou os organismos administrativos competentes se pronunciem para garantir a aplicação das disposições nacionais de transposição da presente directiva:

- a) Organismos públicos ou seus representantes;
- b) Organizações de consumidores com um interesse legítimo na defesa dos consumidores;
- c) Organizações profissionais com um interesse legítimo em agir.

Artigo 24.º**Sanções**

1. Os Estados-Membros estabelecem o regime de sanções aplicáveis à violação das disposições nacionais adoptadas em execução da presente directiva e tomar todas as medidas necessárias para garantir a sua aplicação. As sanções assim estabelecidas são eficazes, proporcionadas e dissuasivas.

2. Os Estados-Membros notificam essas disposições à Comissão até 13 de Dezembro de 2013, devendo também comunicar de imediato qualquer modificação de que sejam objecto.

Artigo 25.º

Carácter imperativo da directiva

Se a lei aplicável ao contrato for a lei de um Estado-Membro, os consumidores não podem renunciar aos direitos que lhes são conferidos pela transposição da presente directiva para a legislação nacional.

As cláusulas contratuais que, directa ou indirectamente, excluam ou limitem os direitos resultantes da presente directiva não vinculam o consumidor.

Artigo 26.º

Informação

Os Estados-Membros tomam as medidas adequadas para informar os consumidores e os profissionais das disposições nacionais de transposição da presente directiva e, sempre que adequado, incentivam os profissionais e titulares de códigos, na acepção do artigo 2.º, alínea g), da Directiva 2005/29/CE, a informar os consumidores dos seus códigos de conduta.

Artigo 27.º

Fornecimento não solicitado

O consumidor está isento da obrigação de pagar qualquer contrapartida nos casos de fornecimento não solicitado de bens, água, gás, electricidade, aquecimento urbano ou conteúdos digitais ou de prestação não solicitada de serviços, proibidos nos termos do artigo 5.º, n.º 5 e do ponto 29 do anexo I da Directiva 2005/29/CE. A ausência de resposta do consumidor na sequência do fornecimento ou da prestação não solicitados não vale como consentimento.

Artigo 28.º

Transposição

1. Os Estados-Membros adoptam e publicam, até 13 de Dezembro de 2013, as disposições legislativas, regulamentares e administrativas necessárias para dar cumprimento à presente directiva. Os Estados-Membros comunicam imediatamente à Comissão o texto destas medidas sob a forma de documentos. A Comissão usa esses documentos para a elaboração do relatório referido no artigo 30.º.

Os Estados-Membros aplicam essas medidas a partir de 13 de Junho de 2014.

Quando os Estados-Membros adoptarem essas medidas, estas incluem uma referência à presente directiva ou são

acompanhadas dessa referência aquando da sua publicação oficial. As modalidades dessa referência são estabelecidas pelos Estados-Membros.

2. As disposições da presente directiva aplicam-se aos contratos celebrados após 13 de Junho de 2014.

Artigo 29.º

Dever de informação

1. Sempre que um Estado-Membro faça uso de uma das escolhas regulamentares a que se referem o artigo 3.º, n.º 4, o artigo 6.º, n.ºs 7 e 8, o artigo 7.º, n.º 4, o artigo 8.º, n.º 6 e o artigo 9.º, n.º 3, informa a Comissão desse facto até 13 de Dezembro de 2013, bem como de alterações que efectue posteriormente.

2. A Comissão assegura que a informação a que se refere o n.º 1 seja facilmente acessível aos consumidores e aos profissionais, nomeadamente num sítio Internet criado para o efeito.

3. A Comissão envia a informação a que se refere o n.º 1 aos restantes Estados-Membros e ao Parlamento Europeu. A Comissão consulta as partes interessadas sobre essa informação.

Artigo 30.º

Relatórios pela Comissão e revisão

Até 13 de Dezembro de 2016 a Comissão apresenta ao Parlamento Europeu e ao Conselho um relatório sobre a aplicação da presente directiva. Esse relatório deve incluir, em particular, uma avaliação das disposições da presente directiva relativas ao conteúdo digital, nomeadamente o direito de retractação. Deve ser acompanhado, se necessário, de propostas legislativas para a adaptação da presente directiva às evoluções no domínio dos direitos dos consumidores.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 31.º

Revogações

A Directiva 85/577/CEE e a Directiva 97/7/CE, com as alterações introduzidas pela Directiva 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 ⁽¹⁾ e pelas Directivas 2005/29/CE e 2007/64/CE, são revogadas com efeitos a partir de 13 de Junho de 2014.

As remissões para as directivas revogadas devem entender-se como sendo feitas para a presente directiva e devem ser lidas de acordo com o quadro de correspondência constante do anexo II.

⁽¹⁾ JO L 271 de 9.10.2002, p. 16.

*Artigo 32.º***Alteração à Directiva 93/13/CEE**

Na Directiva 93/13/CEE, é inserido o seguinte artigo:

«Artigo 8.º-A

1. Se um Estado-Membro adoptar disposições nos termos do artigo 8.º, ele informa a Comissão desse facto, bem como de modificações posteriores, em particular caso essas disposições:

— alarguem a avaliação do carácter abusivo a cláusulas contratuais negociadas individualmente ou à adequação do preço ou da remuneração, ou

— incluam listas de cláusulas contratuais consideradas abusivas.

2. A Comissão assegura que a informação a que se refere o n.º 1 seja facilmente acessível aos consumidores e aos profissionais, nomeadamente num sítio Internet criado para o efeito.

3. A Comissão envia a informação a que se refere o n.º 1 aos restantes Estados-Membros e ao Parlamento Europeu. A Comissão consulta as partes interessadas sobre essa informação.».

*Artigo 33.º***Alteração à Directiva 1999/44/CE**

Na Directiva 1999/44/CEE, é inserido o seguinte artigo:

*«Artigo 8.º-A***Requisitos relativos à prestação de informações**

1. Se, nos termos do artigo 8.º, n.º 2, um Estado-Membro adoptar disposições mais rigorosas em matéria de defesa dos consumidores do que as que constam do artigo 5.º, n.ºs 1 a 3, e do artigo 7.º, n.º 1, informa a Comissão desse facto, bem como de modificações posteriores.

2. A Comissão torna a informação a que se refere o n.º 1 facilmente acessível aos consumidores e aos profissionais, nomeadamente num sítio Internet criado para o efeito.

3. A Comissão envia a informação a que se refere o n.º 1 aos restantes Estados-Membros e ao Parlamento Europeu. A Comissão consulta as partes interessadas sobre essa informação.».

*Artigo 34.º***Entrada em vigor**

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

*Artigo 35.º***Destinatários**

Os destinatários da presente directiva são os Estados-Membros.

Feito em Estrasburgo, em 25 de Outubro de 2011.

Pelo Parlamento Europeu

O Presidente

J. BUZEK

Pelo Conselho

O Presidente

M. DOWGIELEWICZ

ANEXO I

Informações referentes ao exercício do direito de retractação**A. Modelo de instruções de retractação****Direito de retractação**

Tem direito à retractação do presente contrato no prazo de 14 dias de calendário, sem necessidade de indicar qualquer motivo.

O prazo de retractação expira 14 dias a contar do dia seguinte ao dia [1].

A fim de exercer o seu direito de retractação, tem de nos comunicar [2] a sua decisão de retractação do presente contrato por meio de uma declaração inequívoca (por exemplo, carta enviada pelo correio, fax ou correio electrónico). Pode utilizar o modelo de formulário de retractação, mas tal não é obrigatório. [3]

Para que o prazo de retractação seja respeitado, basta que a sua comunicação referente ao exercício do direito de retractação seja enviada antes do termo do prazo de retractação.

Efeitos da retractação

Em caso de retractação do presente contrato, ser-lhe-ão reembolsados todos os pagamentos efectuados, incluindo os custos de entrega (com excepção de custos suplementares resultantes da sua escolha de uma modalidade de envio diferente da modalidade menos onerosa de envio normal por nós oferecida), sem demora injustificada e, em qualquer caso, o mais tardar 14 dias a contar da data em que fomos informados da sua decisão de retractação do presente contrato. Efectuamos esses reembolsos usando o mesmo meio de pagamento que usou na transacção inicial, salvo acordo expresso em contrário da sua parte; em qualquer caso, não incorrerá em quaisquer custos como consequência de tal reembolso. [4]

[5]

[6]

Instruções de preenchimento:

[1.] Inserir um dos seguinte textos entre aspas:

- a) No caso de um contrato de prestação de serviços ou de um contrato de fornecimento de água, de gás ou de electricidade, 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: «da celebração do contrato.»;
- b) No caso de um contrato de compra e venda: «em que adquire ou um terceiro por si indicado, que não seja o transportador, adquire a posse física dos bens.»;
- c) No caso de um contrato em que o consumidor encomendou vários bens numa única encomenda e os bens são entregues separadamente: «em que adquire ou um terceiro por si indicado, que não seja o transportador, adquire a posse física do último bem.»;
- d) No caso de um contrato relativo à entrega de um bem constituído por vários lotes ou partes: «em que adquire ou um terceiro por si indicado, que não seja o transportador, adquire a posse física do último lote ou da última parte.»;
- e) No caso de um contrato de entrega periódica de bens durante um determinado período: «em que adquire ou um terceiro por si indicado, que não seja o transportador, adquire a posse física do primeiro bem.».

[2.] Inserir aqui o seu nome, endereço geográfico e, eventualmente, número de telefone, número de fax e endereço de correio electrónico.

[3.] Se der ao consumidor a possibilidade de preencher e apresentar por via electrónica informação sobre a retractação do contrato através do seu sítio Internet, inserir o seguinte: «Dispõe também da possibilidade de preencher e apresentar por via electrónica o modelo de formulário de retractação ou qualquer outra declaração inequívoca de retractação através do nosso sítio Internet [inserir endereço Internet]. Se fizer uso dessa possibilidade, enviar-lhe-emos sem demora, num suporte duradouro (por exemplo, por correio electrónico), um aviso de recepção do pedido de retractação.».

[4.] No caso de um contrato de compra e venda em que não se tenha oferecido para recolher os bens em caso de retractação, inserir o seguinte: «Podemos reter o reembolso até termos recebido os bens devolvidos, ou até que apresente prova do envio dos bens, consoante o que ocorrer primeiro.».

5. No caso de o consumidor ter recebido bens no âmbito do contrato, inserir o seguinte:

a) Inserir:

- «Recolhemos os bens.», ou
- «Deve devolver os bens ou entregar-no-los ou a ... [insira o nome da pessoa e o endereço geográfico, se for caso disso, da pessoa que autoriza a receber os bens], sem demora injustificada e o mais tardar 14 dias a contar do dia em que nos informar da retractação do contrato. Considera-se que o prazo é respeitado se devolver os bens antes do termo do prazo de 14 dias.»;

b) Inserir:

- «Suportaremos os custos da devolução dos bens.»;
- «Terá de suportar os custos directos da devolução dos bens.»;
- Se, num contrato à distância, não se oferecer para suportar os custos da devolução dos bens e se estes, pela sua natureza, não puderem ser devolvidos normalmente pelo correio: «Terá de suportar os custos directos da devolução dos bens, ... EUR [inserir o montante].»; ou se o custo da devolução dos bens não puder ser razoavelmente calculado antecipadamente: «Terá de suportar os custos directos da devolução dos bens. Estes custos são estimados em aproximadamente ... EUR [inserir o montante] no máximo.», ou
- Se, num contrato celebrado fora do estabelecimento comercial, os bens, pela sua natureza, não puderem ser devolvidos normalmente pelo correio e tiverem sido entregues no domicílio do consumidor no momento da celebração do contrato: «Recolheremos os bens a expensas nossas.»;

c) «Só é responsável pela depreciação dos bens que decorra de uma manipulação que exceda o necessário para verificar a natureza, as características e o funcionamento dos bens.».

6. No caso de um contrato de prestação de serviços ou de um contrato de fornecimento de água, gás ou electricidade, caso não sejam postos à venda em volume ou quantidade limitados, ou de aquecimento urbano, inserir o seguinte: «Se tiver solicitado que a prestação de serviços ou o fornecimento de água/gás/electricidade/aquecimento urbano [riscar o que não interessa] comece durante o prazo de retractação, pagar-nos-á um montante razoável proporcional ao que lhe foi fornecido até ao momento em que nos comunicou a sua retractação do presente contrato, em relação ao conjunto das prestações previstas no contrato.».

B. Modelo de formulário de retractação

(só deve preencher e devolver o presente formulário se quiser retractar-se do contrato)

- Para [inserir aqui o nome, o endereço geográfico e, eventualmente, o número de fax e o endereço de correio electrónico do profissional]:
- Pela presente comunico/comunicamos (*) que me retracto/nos retractamos (*) do meu/nosso (*) contrato de compra e venda relativo ao seguinte bem/para a prestação do seguinte serviço (*)
- Solicitado em (*)/recebido em (*)
- Nome do(s) consumidor(es)
- Endereço do(s) consumidor(es)
- Assinatura do(s) consumidor(es) (só no caso de o presente formulário ser notificado em papel)
- Data

(*) Riscar o que não interessa.

ANEXO II

Quadro de correspondência

Directiva 85/577/CEE	Directiva 97/7/CE	Presente directiva
Artigo 1.º		Artigo 3.º, lido em conjugação com o artigo 2.º, n.ºs 8 e 9, e com o artigo 16.º, alínea h)
	Artigo 1.º	Artigo 1.º, lido em conjugação com o artigo 2.º, n.º 7
Artigo 2.º		Artigo 2.º, n.ºs 1 e 2
	Artigo 2.º, n.º 1	Artigo 2.º, n.º 7
	Artigo 2.º, n.º 2	Artigo 2.º, n.º 1
	Artigo 2.º, n.º 3	Artigo 2.º, n.º 2
	Artigo 2.º, n.º 4, primeiro período	Artigo 2.º, n.º 7
	Artigo 2.º, n.º 4, segundo período	—
	Artigo 2.º, n.º 5	—
Artigo 3.º, n.º 1		Artigo 3.º, n.º 4
Artigo 3.º, n.º 2, alínea a)		Artigo 3.º, n.º 3, alíneas e) e f)
Artigo 3.º, n.º 2, alínea b)		Artigo 3.º, n.º 3, alínea j)
Artigo 3.º, n.º 2, alínea c)		—
Artigo 3.º, n.º 2, alínea d)		Artigo 3.º, n.º 3, alínea d)
Artigo 3.º, n.º 2, alínea e)		Artigo 3.º, n.º 3, alínea d)
Artigo 3.º, n.º 3		—
	Artigo 3.º, n.º 1, primeiro travessão	Artigo 3.º, n.º 3, alínea d)
	Artigo 3.º, n.º 1, segundo travessão	Artigo 3.º, n.º 3, alínea l)
	Artigo 3.º, n.º 1, terceiro travessão	Artigo 3.º, n.º 3, alínea m)
	Artigo 3.º, n.º 1, quarto travessão	Artigo 3.º, n.º 3, alíneas e) e f)
	Artigo 3.º, n.º 1, quinto travessão	Artigo 6.º, n.º 3, e artigo 16.º, alínea k), lido em conjugação com o artigo 2.º, n.º 13
	Artigo 3.º, n.º 2, primeiro travessão	Artigo 3.º, n.º 3, alínea j)
	Artigo 3.º, n.º 2, segundo travessão	Artigo 3.º, n.º 3, alínea f) (para arrendamento de alojamentos para fins residenciais), alínea g) (para viagens organizadas), alínea h) (para contratos de utilização periódica de bens), alínea k) (para transporte de passageiros, com algumas excepções) e artigo 16.º, alínea l) (excepção relativamente ao direito de retractação)
Artigo 4.º, primeiro período		Artigo 6.º, n.º 1, alíneas b), c) e h) e artigo 7.º, n.ºs 1 e 2
Artigo 4.º, segundo período		Artigo 6.º, n.º 1, alínea a), e artigo 7.º, n.º 1
Artigo 4.º, terceiro período		Artigo 6.º, n.º 1
Artigo 4.º, quarto período		Artigo 10.º
	Artigo 4.º, n.º 1, alínea a)	Artigo 6.º, n.º 1, alíneas b) e c)
	Artigo 4.º, n.º 1, alínea b)	Artigo 6.º, n.º 1, alínea a)

Directiva 85/577/CEE	Directiva 97/7/CE	Presente directiva
	Artigo 4.º, n.º 1, alínea c)	Artigo 6.º, n.º 1, alínea e)
	Artigo 4.º, n.º 1, alínea d)	Artigo 6.º, n.º 1, alínea e)
	Artigo 4.º, n.º 1, alínea e)	Artigo 6.º, n.º 1, alínea g)
	Artigo 4.º, n.º 1, alínea f)	Artigo 6.º, n.º 1, alínea h)
	Artigo 4.º, n.º 1, alínea g)	Artigo 6.º, n.º 1, alínea f)
	Artigo 4.º, n.º 1, alínea h)	—
	Artigo 4.º, n.º 1, alínea i)	Artigo 6.º, n.º 1, alíneas o) e p)
	Artigo 4.º, n.º 2	Artigo 6.º, n.º 1, lido em conjugação com o artigo 8.º, n.ºs 1, 2 e 4
	Artigo 4.º, n.º 3	Artigo 8.º, n.º 5
	Artigo 5.º, n.º 1	Artigo 8.º, n.º 7
	Artigo 5.º, n.º 2	Artigo 3.º, n.º 3, alínea m)
	Artigo 6.º, n.º 1	Artigo 9.º, n.ºs 1 e 2, artigo 10.º, artigo 13, n.º 2, artigo 14.º
	Artigo 6.º, n.º 2	Artigo 13.º e artigo 14.º, n.º 1, segundo e terceiro parágrafos
	Artigo 6.º, n.º 3, primeiro travessão	Artigo 16.º, alínea a)
	Artigo 6.º, n.º 3, segundo travessão	Artigo 16.º, alínea b)
	Artigo 6.º, n.º 3, terceiro travessão	Artigo 16.º, alíneas c) e d)
	Artigo 6.º, n.º 3, quarto travessão	Artigo 16.º, alínea i)
	Artigo 6.º, n.º 3, quinto travessão	Artigo 16.º, alínea j)
	Artigo 6.º, n.º 3, sexto travessão	Artigo 3.º, n.º 3, alínea c)
	Artigo 6.º, n.º 4.º	Artigo 15.º
	Artigo 7.º, n.º 1	Artigo 18.º, n.º 1 (para contratos de compra e venda)
	Artigo 7.º, n.º 2	Artigo 18.º, n.ºs 2, 3 e 4.º
	Artigo 7.º, n.º 3	—
	Artigo 8.º	—
	Artigo 9.º	Artigo 27.º
	Artigo 10.º	— (ver, todavia, artigo 13.º da Directiva 2002/58/CE)
	Artigo 11.º, n.º 1	Artigo 23.º, n.º 1
	Artigo 11.º, n.º 2	Artigo 23.º, n.º 2
	Artigo 11.º, n.º 3, alínea a)	Artigo 6.º, n.º 9, para o ónus da prova relativo à informação pré-contratual; para o restante: —
	Artigo 11.º, n.º 3, alínea b)	Artigo 24.º, n.º 1
	Artigo 11.º, n.º 4	—
	Artigo 12.º, n.º 1	Artigo 25.º
	Artigo 12.º, n.º 2	—
	Artigo 13.º	Artigo 3.º, n.º 2
	Artigo 14.º	Artigo 4.º

Directiva 85/577/CEE	Directiva 97/7/CE	Presente directiva
	Artigo 15.º, n.º 1	Artigo 28.º, n.º 1
	Artigo 15.º, n.º 2	Artigo 28.º, n.º 1
	Artigo 15.º, n.º 3	Artigo 28.º, n.º 1
	Artigo 15.º, n.º 4	Artigo 30.º
	Artigo 16.º	Artigo 26.º
	Artigo 17.º	—
	Artigo 18.º	Artigo 34.º
	Artigo 19.º	Artigo 35.º
Artigo 5.º, n.º 1		Artigos 9.º e 11.º
Artigo 5.º, n.º 2		Artigo 12.º
Artigo 6.º		Artigo 25.º
Artigo 7.º		Artigos 13.º, 14.º e 15.º
Artigo 8.º		Artigo 4.º

Anexo do Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de Outubro de 2004, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor («regulamento relativo à cooperação no domínio da defesa do consumidor») ⁽¹⁾	Deve ser interpretado como uma referência à
N.ºs 2 e 11	Presente directiva

⁽¹⁾ JO L 364 de 9.12.2004, p. 1.