

# DIRETIVAS

## DIRETIVA (UE) 2019/2161 DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO

de 27 de novembro de 2019

que altera a Diretiva 93/13/CEE do Conselho e as Diretivas 98/6/CE, 2005/29/CE e 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho a fim de assegurar uma melhor aplicação e a modernização das regras da União em matéria de defesa dos consumidores

(Texto relevante para efeitos do EEE)

O PARLAMENTO EUROPEU E O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

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

Tendo em conta a proposta da Comissão Europeia,

Após transmissão do projeto de ato legislativo aos parlamentos nacionais,

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

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

Considerando o seguinte:

- (1) O artigo 169.º, n.º 1 e n.º 2, alínea a), do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE) estabelece que a União deve contribuir para assegurar um elevado nível de defesa dos consumidores através das medidas adotadas em aplicação do artigo 114.º do TFUE. O artigo 38.º da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia (a seguir designada «Carta») estabelece que as políticas da União devem assegurar um elevado nível de defesa dos consumidores.
- (2) O direito em matéria de defesa dos consumidores deverá ser aplicado eficazmente em toda a União. No entanto, a avaliação de qualidade global do direito em matéria de defesa dos consumidores e da comercialização levada a cabo pela Comissão em 2016 e 2017, no quadro do Programa para a adequação e a eficácia da regulamentação (REFIT), concluiu que a eficácia do direito da União em matéria de defesa dos consumidores é comprometida pela falta de sensibilização, tanto dos profissionais como dos consumidores, e que é possível aproveitar mais frequentemente as vias de recurso existentes.
- (3) A União já tomou uma série de medidas para melhorar a sensibilização dos consumidores, dos comerciantes profissionais e dos profissionais da justiça quanto aos direitos dos consumidores, assim como para melhorar a aplicação dos direitos dos consumidores e a obtenção de reparação por estes. No entanto, subsistem lacunas no direito nacional relativamente a sanções efetivas e proporcionadas para prevenir e sancionar as infrações cometidas dentro da União, vias individuais de recurso insuficientes para os consumidores lesados por violações da legislação nacional que transpõe a Diretiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho <sup>(3)</sup>, assim como lacunas processuais das ações inibitórias intentadas ao abrigo da Diretiva 2009/22/CE do Parlamento Europeu e do Conselho <sup>(4)</sup>. A revisão do procedimento das ações inibitórias deverá ser abordada num diploma distinto, que altera e substitui a Diretiva 2009/22/CE.

<sup>(1)</sup> JO C 440 de 6.12.2018, p. 66.

<sup>(2)</sup> Posição do Parlamento Europeu de 17 de abril de 2019 (ainda não publicada no Jornal Oficial) e decisão do Conselho de 8 de novembro de 2019.

<sup>(3)</sup> Diretiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de maio de 2005, relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno e que altera a Diretiva 84/450/CEE do Conselho, as Diretivas 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE e o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 (JO L 149 de 11.6.2005, p. 22).

<sup>(4)</sup> Diretiva 2009/22/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de abril de 2009, relativa às ações inibitórias em matéria de proteção dos interesses dos consumidores (JO L 110 de 1.5.2009, p. 30).

- (4) As Diretivas 98/6/CE <sup>(5)</sup>, 2005/29/CE e 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho <sup>(6)</sup> exigem que os Estados-Membros estabeleçam sanções efetivas, proporcionadas e dissuasivas para combater as violações das disposições nacionais que transpõem essas diretivas. Além disso, o artigo 21.º do Regulamento (UE) 2017/2394 do Parlamento Europeu e do Conselho <sup>(7)</sup> obriga os Estados-Membros a tomar medidas coercivas, incluindo a imposição de sanções, de forma efetiva, eficiente e coordenada, para fazer cessar ou proibir a prática de infrações generalizadas ou de infrações generalizadas ao nível da União.
- (5) As regras nacionais em vigor relativas às sanções variam significativamente em toda a União. Concretamente, nem todos os Estados-Membros asseguram que possam ser impostas coimas efetivas, proporcionadas e dissuasivas aos profissionais que cometam infrações generalizadas ou infrações generalizadas ao nível da União. Por conseguinte, as regras em vigor relativas às sanções previstas nas Diretivas 98/6/CE, 2005/29/CE e 2011/83/UE deverão ser melhoradas e, ao mesmo tempo, deverão ser introduzidas um novas regras relativas às sanções na Diretiva 93/13/CEE do Conselho <sup>(8)</sup>.
- (6) Deverá manter-se na esfera de competência dos Estados-Membros a escolha do tipo de sanções a impor e o estabelecimento, no direito nacional, dos procedimentos pertinentes para a aplicação de sanções em caso de violação das Diretivas 93/13/CEE, 98/6/CE, 2005/29/CE e 2011/83/UE com a redação que lhes é dada pela presente diretiva.
- (7) Para facilitar uma aplicação mais coerente das sanções, em especial quanto às infrações cometidas dentro da União, às infrações generalizadas e às infrações generalizadas ao nível da União, na aceção do Regulamento (UE) 2017/2394, deverão ser introduzidos critérios comuns não exaustivos e indicativos relativos à aplicação de sanções nas Diretivas 93/13/CEE, 98/6/CE, 2005/29/CE e 2011/83/UE. Tais critérios deverão abranger, por exemplo, a natureza, a gravidade, a escala e a duração da infração, e qualquer reparação que seja proporcionada pelo profissional aos consumidores lesados pelo dano causado. A prática reiterada de infrações por um determinado profissional demonstra uma propensão para o mesmo cometer essas infrações, constituindo tal um indício significativo da gravidade do comportamento e, por conseguinte, da necessidade de agravar a sanção a fim de assegurar um efeito dissuasivo eficaz. O benefício financeiro obtido ou as perdas evitadas em virtude da infração deverão ser tidos em conta. Qualquer outro fator agravante ou atenuante aplicável às circunstâncias do caso concreto também pode ser tido em conta.
- (8) Esses critérios comuns não exaustivos e indicativos para a aplicação de sanções poderão não ser relevantes para decidir sobre as sanções aplicáveis a todas as infrações, nomeadamente, no que respeita às infrações que não sejam graves. Os Estados-Membros deverão igualmente ter em conta outros princípios gerais de direito aplicáveis à imposição de sanções, como o princípio *non bis in idem*.
- (9) Nos termos do artigo 21.º do Regulamento (UE) 2017/2394, as autoridades competentes dos Estados-Membros que participam na ação coordenada adotam, no âmbito das respetivas jurisdições, todas as medidas de aplicação necessárias contra o profissional responsável pela infração generalizada ou pela infração generalizada ao nível da União, para fazer cessar ou proibir essa infração. Se for caso disso, as referidas autoridades aplicam sanções, como coimas ou sanções pecuniárias compulsórias, ao profissional responsável pela infração generalizada ou infração generalizada ao nível da União. As medidas de aplicação são tomadas com eficácia, eficiência e de forma coordenada, para fazer cessar ou proibir a infração generalizada ou a infração generalizada ao nível da União. As autoridades competentes que participam na ação coordenada procuram tomar as medidas de aplicação simultaneamente em todos os Estados-Membros aos quais essa infração diz respeito.
- (10) A fim de assegurar que as autoridades dos Estados-Membros podem impor sanções efetivas, proporcionadas e dissuasivas quanto às infrações generalizadas e às infrações generalizadas ao nível da União que sejam objeto de medidas de investigação e aplicação coordenadas nos termos do Regulamento (UE) 2017/2394, deverão ser introduzidas coimas enquanto elemento das sanções previstas para tais infrações. A fim de assegurar o efeito dissuasivo das coimas, os Estados-Membros deverão estabelecer no direito nacional a coima máxima para essas infrações a um nível que corresponda a, pelo menos, 4% do volume de negócios anual do profissional no(s) Estado(s)-Membro(s) em causa. Em certos casos, o profissional também pode ser um grupo de empresas.

<sup>(5)</sup> Diretiva 98/6/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 1998, relativa à defesa dos consumidores em matéria de indicações dos preços dos produtos oferecidos aos consumidores (JO L 80 de 18.3.1998, p. 27).

<sup>(6)</sup> Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores, que altera a Diretiva 93/13/CEE do Conselho e a Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e que revoga a Diretiva 85/577/CEE do Conselho e a Diretiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho (JO L 304 de 22.11.2011, p. 64).

<sup>(7)</sup> Regulamento (UE) 2017/2394 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2017, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor, e que revoga o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 (JO L 345 de 27.12.2017, p. 1).

<sup>(8)</sup> Diretiva 93/13/CEE do Conselho, de 5 de abril de 1993, relativa às cláusulas abusivas nos contratos celebrados com os consumidores (JO L 95 de 21.4.1993, p. 29).

- (11) Tal como previsto nos artigos 9.º e 10.º do Regulamento (UE) 2017/2394, na aplicação de sanções deverão ser tidas devidamente em conta, se for caso disso, a natureza, a gravidade e a duração da infração em causa. A aplicação de sanções deverá ser proporcionada e respeitar o direito da União e o direito nacional, incluindo as garantias processuais aplicáveis e os princípios da Carta. Por último, as sanções impostas deverão ser adequadas à natureza e aos prejuízos globais, reais ou potenciais, decorrentes da violação do direito da União em matéria de proteção dos interesses dos consumidores. O poder de aplicar sanções é exercido diretamente pelas entidades competentes, sob a sua própria autoridade, ou, se for caso disso, recorrendo a outras entidades competentes ou outros poderes públicos, ou dando instruções a organismos designados, se tal for aplicável, ou solicitando aos tribunais competentes que profiram a decisão necessária, inclusivamente, se for caso disso, interpondo recurso, se não tiver sido dado provimento ao pedido de prolação daquela decisão.
- (12) Caso, em virtude da ação coordenada ao abrigo do Regulamento (UE) 2017/2394, apenas uma autoridade competente na aceção desse regulamento imponha uma coima ao profissional responsável pela infração generalizada ou pela infração generalizada ao nível da União, deverá poder impor uma coima de, pelo menos, 4% do volume de negócios anual desse profissional em todos os Estados-Membros interessados na ação de aplicação coordenada.
- (13) Os Estados-Membros não deverão ser impedidos de manterem ou introduzirem na respetiva legislação nacional coimas mais elevadas com base no volume de negócios relativamente às infrações generalizadas e às infrações generalizadas ao nível da União. Os Estados-Membros deverão igualmente poder basear essas coimas no volume de negócios mundial do profissional ou alargar as regras em matéria de coimas a outras infrações não abrangidas pelas disposições da presente diretiva relacionadas com o artigo 21.º do Regulamento (UE) 2017/2394. A obrigação de fixar o montante da coima a um nível não inferior a 4% do volume anual de negócios do profissional não deverá ser aplicável a quaisquer regras suplementares dos Estados-Membros em matéria de sanções pecuniárias compulsórias, nomeadamente o pagamento de coimas diárias, pelo incumprimento de qualquer decisão, ordem, medidas provisórias, compromisso assumido pelo profissional ou outra medida com o intuito de pôr termo à infração.
- (14) Deverão prever-se regras relativas às sanções na Diretiva 93/13/CEE com vista a reforçar o seu efeito dissuasivo. Os Estados-Membros podem decidir sobre o procedimento administrativo ou judicial relativo à aplicação das sanções em caso de violação dessa diretiva. Em especial, as autoridades administrativas ou os tribunais nacionais poderão aplicar sanções ao estabelecerem o caráter abusivo das cláusulas contratuais, inclusive com base num processo judicial instaurado por uma autoridade administrativa. As sanções também poderão ser impostas pelas autoridades administrativas ou pelos tribunais nacionais quando o profissional utiliza cláusulas contratuais expressamente definidas como abusivas em todas as circunstâncias, nos termos do direito nacional, bem como quando o profissional utiliza uma cláusula contratual que tenha sido considerada abusiva por uma decisão definitiva com caráter vinculativo. Os Estados-Membros poderão decidir que as autoridades administrativas também têm o direito de estabelecer o caráter abusivo das cláusulas contratuais. As autoridades administrativas ou os tribunais nacionais poderão impor igualmente sanções no âmbito da mesma decisão que estabelece o caráter abusivo das cláusulas contratuais. Os Estados-Membros poderão estabelecer os mecanismos de coordenação adequados relativamente a quaisquer ações a nível nacional no que respeita às vias de recurso individuais e às sanções.
- (15) Ao afetar as receitas das coimas, os Estados-Membros deverão ponderar a possibilidade de reforçar a proteção do interesse geral dos consumidores, bem como de outros interesses públicos protegidos.
- (16) Os Estados-Membros deverão assegurar que existe a possibilidade de ressarcimento para os consumidores lesados por práticas comerciais desleais, de modo a eliminar todos os efeitos das referidas práticas. Um regime claro relativo às vias individuais de recurso facilitará a aplicação das regras na esfera privada. Os consumidores deverão ter acesso a uma indemnização por danos e, se for caso disso, à redução do preço ou à rescisão do contrato, de forma proporcionada e eficaz. Os Estados-Membros não deverão ser impedidos de manter ou introduzir outros meios de ressarcimento, tais como a reparação ou a substituição, para os consumidores lesados por práticas comerciais desleais, a fim de garantir a eliminação total dos efeitos dessas práticas. Os Estados-Membros não deverão ser impedidos de determinar as condições para a aplicação e os efeitos dos meios de ressarcimento em relação aos consumidores. Ao aplicarem os meios de ressarcimento, a gravidade e a natureza da prática comercial desleal, os danos sofridos pelo consumidor e outras circunstâncias pertinentes, tais como a falta grave cometida pelo profissional ou a violação do contrato, poderão ser tidos em conta, se for caso disso.

- (17) A avaliação de qualidade do direito em matéria de defesa dos consumidores e de comercialização, efetuado paralelamente à avaliação da Diretiva 2011/83/UE, identificou igualmente um conjunto de setores em que as atuais regras da União em matéria de defesa dos consumidores deverão ser modernizadas. Com vista a um desenvolvimento contínuo de ferramentas digitais, é necessária a adaptação do direito da União em matéria de defesa dos consumidores.
- (18) As ofertas comerciais que surgem bem classificadas ou em lugares cimeiros nos resultados das pesquisas em linha efetuadas pelos fornecedores da funcionalidade de pesquisa em linha têm um impacto importante nos consumidores.
- (19) A classificação refere-se à importância relativa das ofertas dos profissionais ou à relevância atribuída aos resultados das pesquisas tal como apresentados, organizados ou comunicados por fornecedores da funcionalidade de pesquisa em linha, que resultem, entre outros da utilização de uma sequenciação algorítmica, de mecanismos de avaliação ou de recensão, de destaques visuais ou de outras ferramentas de evidenciação, ou de diferentes combinações destes elementos.
- (20) A este respeito, o anexo I da Diretiva 2005/29/CE deverá ser alterado a fim de tornar claro que deverão ser proibidas as práticas em que um profissional disponibiliza informações a um consumidor, sob a forma de resultados de pesquisa em resposta a uma consulta em linha do consumidor, sem divulgar abertamente a publicidade paga ou o pagamento específico para obter uma classificação mais elevada no âmbito dos produtos apresentados nos resultados da pesquisa. Quando um profissional pagou direta ou indiretamente ao fornecedor da funcionalidade de pesquisa em linha para obter uma classificação mais elevada de um produto na ordenação dos resultados da pesquisa, esse fornecedor deverá informar os consumidores desse facto de forma concisa, facilmente acessível e inteligível. O pagamento indireto poderá assumir a forma de aceitação pelo profissional de quaisquer obrigações adicionais em relação ao fornecedor da funcionalidade de pesquisa em linha que resultem especificamente numa classificação mais elevada. O pagamento indireto poderá consistir numa comissão mais elevada por transação, bem como em regimes de compensação diferentes que conduzem especificamente a uma classificação mais elevada. Os pagamentos de serviços gerais, tais como as taxas de inscrição ou as quotizações dos membros, que incluem uma vasta gama de funcionalidades oferecidas pelo fornecedor da funcionalidade de pesquisa em linha ao profissional, não poderão ser considerados como um pagamento para obter especificamente uma classificação mais elevada dos produtos, desde que esses pagamentos não se destinem a obter essa classificação mais elevada. A funcionalidade de pesquisa em linha pode ser fornecida por diferentes tipos de profissionais em linha, incluindo intermediários, tais como os prestadores de mercados em linha, os motores de pesquisa e os sítios Web de comparação.
- (21) Os requisitos em matéria de transparência relativos aos principais parâmetros que determinam a classificação também são estatuidos pelo Regulamento (UE) 2019/1150 do Parlamento Europeu e do Conselho <sup>(9)</sup>. Os requisitos em matéria de transparência previstos nesse regulamento abrangem uma vasta gama de intermediários em linha, incluindo prestadores de mercados em linha, mas aplicam-se apenas entre profissionais e intermediários em linha. Assim, deverão também ser introduzidos requisitos em matéria de transparência semelhantes na Diretiva 2005/29/CE, a fim de assegurar a transparência adequada em relação aos consumidores, exceto no caso de fornecedores de motores de pesquisa em linha que, nos termos desse regulamento, já são obrigados a estabelecer os principais parâmetros que, individual ou coletivamente, sejam mais importantes para determinar a classificação e a importância relativa desses parâmetros, e a disponibilizar uma descrição, redigida de forma clara e inteligível, que esteja fácil e publicamente disponível nos motores de pesquisa em linha desses fornecedores.
- (22) Os profissionais que permitem aos consumidores procurar produtos e serviços, tais como viagens, alojamento e atividades de lazer, oferecidos por diferentes profissionais ou por consumidores, deverão informar os consumidores sobre os principais parâmetros automáticos que determinam a classificação das ofertas apresentadas aos consumidores em resultado da pesquisa em linha e a sua importância relativa em comparação com outros parâmetros. Essas informações deverão ser sucintas e facilmente acessíveis, bem visíveis e diretamente disponíveis. Os parâmetros que determinam a classificação são entendidos como fazendo referência a quaisquer critérios gerais, processos, sinais específicos incorporados em algoritmos ou outros mecanismos de ajuste ou de despromoção utilizados no âmbito da classificação.
- (23) Os requisitos de informação relativamente aos principais parâmetros que determinam a classificação são impostos sem prejuízo da Diretiva (UE) 2016/943 do Parlamento Europeu e do Conselho <sup>(10)</sup>. Os profissionais não deverão ser obrigados a divulgar o funcionamento pormenorizado dos seus mecanismos de classificação, incluindo os algoritmos. Os profissionais deverão fornecer uma descrição geral dos principais parâmetros que determinam a classificação, explicando os principais parâmetros automáticos utilizados pelo profissional e a sua importância relativa em comparação com outros parâmetros, embora essa descrição não precise de ser apresentada de uma forma personalizada para cada pesquisa.

<sup>(9)</sup> Regulamento (UE) 2019/1150 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de junho de 2019, relativo à promoção da equidade e da transparência para os utilizadores profissionais de serviços de intermediação em linha (JO L 186 de 11.7.2019, p. 57).

<sup>(10)</sup> Diretiva (UE) 2016/943 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 8 de junho de 2016, relativa à proteção de *know-how* e de informações comerciais confidenciais (segredos comerciais) contra a sua aquisição, utilização e divulgação ilegais (JO L 157 de 15.6.2016, p. 1).

- (24) Quando um produto é disponibilizado aos consumidores num mercado em linha, tanto o prestador do mercado em linha como o terceiro que fornece o produto participam na prestação da informação pré-contratual prevista na Diretiva 2011/83/UE. Consequentemente, os consumidores que utilizam o mercado em linha podem não entender claramente qual é a sua contraparte contratual, assim como a forma como os seus direitos e obrigações são afetados.
- (25) Importa definir os mercados em linha para efeitos das Diretivas 2005/29/CE e 2011/83/UE de uma forma semelhante ao previsto no Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho <sup>(11)</sup> e na Diretiva (UE) 2016/1148 do Parlamento Europeu e do Conselho <sup>(12)</sup>. No entanto, a definição de «mercado em linha» deverá ser atualizada e tornada mais neutra do ponto de vista tecnológico, a fim de abranger novas tecnologias. Convém, por conseguinte, passar a fazer referência, em vez de «sítio Web», ao *software*, nomeadamente, um sítio Web, parte de um sítio Web ou uma aplicação, explorado pelo profissional ou em seu nome, de acordo com o conceito de «interface em linha», como previsto no Regulamento (UE) 2017/2394 e no Regulamento (UE) 2018/302 do Parlamento Europeu e do Conselho <sup>(13)</sup>.
- (26) Por conseguinte, deverão ser previstos nas Diretivas 2005/29/CE e 2011/83/UE requisitos de informação específicos para os mercados em linha, a fim de informar os consumidores que os utilizam quanto aos principais parâmetros que determinam a classificação das ofertas e se o contrato é celebrado com um profissional ou não (por exemplo, outro consumidor).
- (27) Os prestadores de mercados em linha deverão informar os consumidores do facto de o terceiro que oferece os produtos, serviços ou conteúdos digitais ser ou não um profissional, com base numa declaração prestada por esse terceiro ao referido prestador. Quando o terceiro que disponibiliza os produtos, serviços ou conteúdos digitais declara a sua qualidade de não profissional, os prestadores de mercados em linha deverão fornecer uma curta declaração com a indicação de que os direitos dos consumidores decorrentes do direito da União em matéria de defesa dos consumidores não se aplicam ao contrato celebrado. Além disso, os consumidores deverão ser informados do modo como as obrigações contratuais são partilhadas entre o terceiro que oferece os produtos, serviços ou conteúdos digitais e o prestador do mercado em linha. As informações deverão ser prestadas de forma clara e compreensível e não apenas através de uma referência nas cláusulas contratuais ou nos documentos contratuais equivalentes. Os requisitos de informação aplicáveis aos prestadores de mercados em linha deverão ser proporcionados. Esses requisitos têm de encontrar um equilíbrio entre um elevado nível de defesa dos consumidores e a competitividade dos prestadores de mercados em linha. Os prestadores de mercados em linha não deverão ser obrigados a elencar os direitos específicos dos consumidores ao informarem os consumidores quanto à sua inaplicabilidade. Tal não prejudica os requisitos de informação aos consumidores previstos na Diretiva 2011/83/UE, nomeadamente no artigo 6.º, n.º 1. As informações a fornecer quanto à responsabilidade por assegurar os direitos dos consumidores dependem das disposições contratuais entre o prestador de mercado em linha e os terceiros profissionais em causa. Um prestador de mercados em linha poderá indicar que um terceiro profissional é o único responsável por assegurar os direitos dos consumidores, ou descrever as suas responsabilidades específicas, assumindo esse prestador a responsabilidade por certos aspetos do contrato, por exemplo, a entrega ou o exercício do direito de retratação.
- (28) Nos termos do artigo 15.º, n.º 1, da Diretiva 2000/31/CE do Parlamento Europeu e do Conselho <sup>(14)</sup>, os prestadores de mercados em linha não deverão ser obrigados a verificar o estatuto jurídico de terceiros fornecedores. Em vez disso, os prestadores de mercados em linha deverão exigir aos terceiros fornecedores no mercado em linha que indiquem a sua qualidade de profissionais ou não para efeitos do direito de defesa dos consumidores e que disponibilizem essa informação ao prestador de mercados em linha.
- (29) Tendo em conta a rápida evolução tecnológica dos mercados em linha e a necessidade de assegurar um nível mais elevado de defesa dos consumidores, os Estados-Membros deverão poder adotar ou manter medidas suplementares específicas para esse fim. Essas disposições deverão ser proporcionadas, não discriminatórias e não prejudicar a Diretiva 2000/31/CE.

<sup>(11)</sup> Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Regulamento RLL) (JO L 165 de 18.6.2013, p. 1).

<sup>(12)</sup> Diretiva (UE) 2016/1148 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 6 de julho de 2016, relativa a medidas destinadas a garantir um elevado nível comum de segurança das redes e da informação em toda a União (JO L 194 de 19.7.2016, p. 1).

<sup>(13)</sup> Regulamento (UE) 2018/302 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 28 de fevereiro de 2018, sobre medidas contra o bloqueio geográfico injustificado e outras formas de discriminação com base na nacionalidade dos consumidores, local de residência ou local de estabelecimento no âmbito do mercado interno e que altera os Regulamentos (CE) n.º 2006/2004 e (UE) 2017/2394 e a Diretiva 2009/22/CE (JO L 60 I de 2.3.2018, p. 1).

<sup>(14)</sup> Diretiva 2000/31/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 8 de junho de 2000, relativa a certos aspetos legais dos serviços da sociedade de informação, em especial do comércio eletrónico, no mercado interno («Diretiva sobre comércio eletrónico») (JO L 178 de 17.7.2000, p. 1).

- (30) As definições de conteúdo digital e de serviços digitais constantes da Diretiva 2011/83/UE deverão ser alinhadas com as constantes da Diretiva (UE) 2019/770 do Parlamento Europeu e do Conselho <sup>(15)</sup>. Os conteúdos digitais abrangidos pela Diretiva (UE) 2019/770 cobrem um ato único de fornecimento, uma série de atos individuais de fornecimento ou o fornecimento contínuo ao longo de um determinado período. O elemento de fornecimento contínuo não deverá necessariamente implicar um fornecimento a longo prazo. Casos como a transmissão via Internet em contínuo de vídeos, deverão ser considerados como um fornecimento contínuo durante um determinado período, independentemente da duração efetiva do ficheiro audiovisual. Por conseguinte, pode ser difícil distinguir entre determinados tipos de conteúdos digitais e serviços digitais, uma vez que ambos podem implicar um fornecimento contínuo pelo profissional ao longo da duração do contrato. Um exemplo de serviços digitais são os serviços de partilha de ficheiros áudio e vídeo e de outros tipos de alojamento de ficheiros, processamento de texto ou jogos disponibilizados na nuvem, serviços de armazenamento em nuvem, serviços de correio eletrónico, redes sociais e aplicações em nuvem. A participação contínua do prestador do serviço justifica a aplicação das regras sobre o direito de retratação previstas na Diretiva 2011/83/UE, permitindo efetivamente ao consumidor testar o serviço e decidir, no prazo de 14 dias a contar da celebração do contrato, se pretende ou não manter o serviço. Muitos contratos de fornecimento de conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material caracterizam-se por se tratar de um ato único de fornecimento ao consumidor de um ou mais elementos específicos de conteúdo digital, como um ficheiro de música ou de vídeo específico. Os contratos de fornecimento de conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material continuam sujeitos à exceção ao direito de retratação prevista no artigo 16.º, primeiro parágrafo, alínea m), da Diretiva 2011/83/UE, que dispõe que o consumidor perde o direito de retratação se der início à execução do contrato, por exemplo, descarregando ou fazendo *streaming* de conteúdos, desde que o consumidor tenha dado previamente o seu consentimento expresso para que a execução tenha início durante o prazo de retratação e tenha reconhecido que deste modo perde o seu direito de retratação. Em caso de dúvida se o contrato constitui um contrato de prestação de serviços ou um contrato de fornecimento de conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material, deverão ser aplicáveis as regras relativas ao direito de retratação para os serviços.
- (31) Os conteúdos e os serviços digitais são frequentemente fornecidos em linha no âmbito de contratos em que o consumidor não paga um preço, mas fornece dados pessoais ao profissional. A Diretiva 2011/83/UE já é aplicável aos contratos de fornecimento de conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material (a saber, o fornecimento de conteúdos digitais em linha), independentemente do facto de o consumidor pagar um determinado preço em dinheiro ou fornecer dados pessoais. Contudo, essa diretiva apenas se aplica aos contratos de serviços, incluindo os contratos de serviços digitais, ao abrigo dos quais o consumidor paga ou se compromete a pagar um preço. Por conseguinte, essa diretiva não é aplicável aos contratos de serviços digitais ao abrigo dos quais o consumidor fornece dados pessoais ao profissional sem pagar qualquer preço. Dadas as semelhanças entre estes serviços e a permutabilidade entre serviços digitais contra o pagamento de um preço e serviços digitais fornecidos em troca de dados pessoais, estes serviços deverão ser sujeitos às mesmas regras ao abrigo dessa diretiva.
- (32) Deverá ser assegurada a coerência entre o âmbito de aplicação da Diretiva 2011/83/UE e da Diretiva (UE) 2019/770, a qual se aplica aos contratos de fornecimento de conteúdos ou serviços digitais em que o consumidor faculta, ou se compromete a facultar, dados pessoais ao profissional.
- (33) Por conseguinte, o âmbito de aplicação da Diretiva 2011/83/UE deverá ser alargado por forma a abranger os contratos ao abrigo dos quais o profissional forneça ou se comprometa a prestar um serviço digital ao consumidor e este fornece ou se compromete a facultar dados pessoais. Tal como para os contratos de fornecimento de conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material, essa diretiva deverá aplicar-se sempre que o consumidor faculta ou se compromete a facultar dados pessoais ao profissional, exceto se os dados pessoais facultados pelo consumidor forem exclusivamente tratados pelo profissional para o fornecimento dos conteúdos ou a prestação dos serviços digitais e o profissional não trate esses dados para outros fins. Qualquer tratamento de dados pessoais deverá respeitar o disposto no Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho <sup>(16)</sup>.
- (34) A fim de assegurar o pleno respeito da Diretiva (UE) 2019/770, se os conteúdos e serviços digitais não forem fornecidos e prestados em contrapartida de um preço, a Diretiva 2011/83/UE também não se deverá aplicar às situações em que o profissional recolhe dados pessoais unicamente para efeitos de cumprimento de requisitos legais a que este esteja sujeito. Tais situações podem incluir, por exemplo, os casos em que a legislação aplicável impõe o registo do consumidor para fins de segurança e de identificação.

<sup>(15)</sup> Diretiva (UE) 2019/770 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019, sobre certos aspetos relativos aos contratos de fornecimento de conteúdos e serviços digitais (JO L 136 de 22.5.2019, p. 1).

<sup>(16)</sup> Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) (JO L 119 de 4.5.2016, p. 1).

- (35) A Diretiva 2011/83/UE também não se deverá aplicar a situações em que o profissional recolhe apenas metadados, tais como informações relativas ao dispositivo do consumidor ou ao seu histórico de navegação, exceto se essa situação for considerada um contrato nos termos do direito nacional. A referida diretiva também não se deverá aplicar às situações em que o consumidor, sem ter celebrado qualquer contrato com o profissional, seja exposto a anúncios com o intuito exclusivo de aceder a conteúdos ou serviços digitais. No entanto, os Estados-Membros deverão continuar a ser livres de alargar a aplicação das disposições dessa diretiva a tais situações ou de regular de outro modo essas situações que estão excluídas do âmbito de aplicação dessa diretiva.
- (36) O conceito de funcionalidade deverá entender-se por referência ao modo como os conteúdos ou serviços digitais podem ser usados. Por exemplo, a ausência ou presença de restrições técnicas, como a proteção através da gestão dos direitos digitais ou de codificação regional, podem ter um impacto na capacidade dos conteúdos ou serviços digitais para desempenharem a totalidade das suas funções, tendo em conta a respetiva finalidade. O conceito de interoperabilidade respeita a se, e em que medida, os conteúdos ou serviços digitais são capazes de funcionar com um *hardware* ou *software* diferente dos que utilizam normalmente os conteúdos ou serviços digitais do mesmo tipo. O bom funcionamento poderá incluir, por exemplo, a capacidade dos conteúdos ou serviços digitais para trocarem informações com outro *software* ou *hardware* e para utilizarem as informações trocadas. O conceito de compatibilidade encontra-se definido na Diretiva (UE) 2019/770.
- (37) O artigo 7.º, n.º 3, e o artigo 8.º, n.º 8, da Diretiva 2011/83/UE exigem aos profissionais, quanto aos contratos à distância e aos celebrados fora do estabelecimento comercial, respetivamente, que seja obtido previamente o consentimento expresso do consumidor para que se inicie a execução do contrato antes do termo do prazo de retratação. O artigo 14.º, n.º 4, alínea a), da referida diretiva prevê uma sanção contratual quando esta exigência não seja respeitada pelo profissional, a saber, que o consumidor não é obrigado a pagar os serviços prestados. A obrigação de obter o consentimento expresso do consumidor aplica-se, por conseguinte, unicamente aos serviços, incluindo os serviços digitais, que sejam prestados contra o pagamento de um preço. É, por conseguinte, necessário alterar o artigo 7.º, n.º 3, e o artigo 8.º, n.º 8, clarificando que a exigência de o profissional obter o consentimento prévio do consumidor só se aplica aos contratos de serviços que imponham ao consumidor a obrigação de pagar.
- (38) O artigo 16.º, primeiro parágrafo, alínea m), da Diretiva 2011/83/UE prevê uma exceção ao direito de retratação em matéria de conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material, se o consumidor tiver dado o seu consentimento prévio para iniciar a execução antes do termo do prazo do direito de retratação e reconheça que deste modo perde o seu direito de retratação. O artigo 14.º, n.º 4, alínea b), dessa diretiva prevê uma sanção contratual quando esta exigência não seja cumprida pelo profissional, a saber, que o consumidor não é obrigado a pagar os conteúdos digitais consumidos. A obrigação de obter o consentimento expresso do consumidor e o seu reconhecimento só é pertinente, por conseguinte, quanto aos conteúdos digitais fornecidos contra o pagamento de um preço. É, por conseguinte, necessário alterar o artigo 16.º, primeiro parágrafo, alínea m), no sentido de que a exigência de os profissionais terem de obter o consentimento prévio do consumidor e reconhecimento deste se aplica unicamente aos contratos que imponham ao consumidor a obrigação de pagar.
- (39) O artigo 7.º, n.º 4, da Diretiva 2005/29/CE estabelece os requisitos de informação do «convite a contratar» um produto por um determinado preço. Estes requisitos de informação já são aplicáveis na fase da publicidade, ao passo que a Diretiva 2011/83/UE impõe os mesmos e outros requisitos de informação mais pormenorizados na fase pré-contratual posterior (ou seja, logo antes de o consumidor celebrar o contrato). Por conseguinte, os profissionais podem ser obrigados a fornecer as mesmas informações na fase da publicidade (p. ex., um anúncio em linha num sítio Web de um meio de comunicação social) e na fase pré-contratual (por exemplo, nas páginas das suas lojas em linha na Internet).
- (40) Os requisitos de informação previstos no artigo 7.º, n.º 4, da Diretiva 2005/29/CE, incluem a prestação de informações ao consumidor sobre a política de tratamento das reclamações do profissional. As conclusões da avaliação de qualidade do direito em matéria de defesa dos consumidores e de comercialização mostram que essa informação é mais pertinente durante a fase pré-contratual, a qual é regulada pela Diretiva 2011/83/UE. O requisito de fornecer essas informações nos convites a contratar durante a fase de publicidade nos termos da Diretiva 2005/29/CE deverá, por conseguinte, ser suprimido.
- (41) O artigo 6.º, n.º 1, alínea h), da Diretiva 2011/83/UE prevê que os profissionais forneçam aos consumidores informações pré-contratuais sobre o direito de retratação, incluindo o modelo de formulário de retratação constante do anexo I, parte B, dessa diretiva. O artigo 8.º, n.º 4, da referida diretiva prevê a simplificação dos requisitos de informação pré-contratual caso o contrato seja celebrado através de um meio de comunicação à distância que imponha limitações em termos de espaço ou de tempo para apresentar as informações, como, por exemplo, por telefone, através de dispositivos de assistência às compras acionados pela voz, ou por SMS. A informação pré-contratual obrigatória que deve ser fornecida nesse meio específico de comunicação à distância, ou através dele, inclui informações sobre o direito de retratação, como referido no artigo 6.º, n.º 1, alínea h). Por conseguinte, essa informação inclui igualmente o fornecimento do modelo de formulário de retratação constante do anexo I, parte B. No entanto, a disponibilização do formulário de retratação é impossível quando o contrato seja celebrado por um meio de comunicação como o telefone ou o dispositivo de assistência às compras acionado pela voz, e pode não ser tecnicamente viável, de fácil utilização, através de outros meios de comunicação à distância abrangidos pelo artigo 8.

º, n.º 4. Consequentemente, convém excluir o fornecimento do modelo de formulário de retratação das informações que os profissionais devem fornecer, em qualquer caso, no, ou através do, meio específico de comunicação à distância utilizado para celebrar o contrato ao abrigo do artigo 8.º, n.º 4.

- (42) O artigo 16.º, primeiro parágrafo, alínea a), da Diretiva 2011/83/UE prevê uma exceção ao direito de retratação respeitante aos contratos de prestação de serviços que tenham sido totalmente executados caso a execução já tenha tido início com o prévio consentimento expresso dos consumidores, e com o reconhecimento por este de que perde o seu direito de retratação se o contrato tiver sido plenamente executado pelo profissional. Em contrapartida, o artigo 7.º, n.º 3, e o artigo 8, n.º 8, dessa diretiva, que tratam das obrigações dos profissionais nas situações em que a execução do contrato se inicia antes do termo do prazo do direito de retratação, apenas exigem aos profissionais que obtenham o consentimento prévio expresso do consumidor sem que seja exigido o reconhecimento de que o direito de retratação se extingue quando a execução estiver concluída. Para assegurar a coerência entre essas disposições, importa prever no artigo 7.º, n.º 3, e no artigo 8.º, n.º 8, a obrigação de o profissional também obter do consumidor o reconhecimento de que o direito de retratação se extingue quando a execução estiver concluída, se o contrato impuser ao consumidor a obrigação de pagar. Além disso, a formulação do artigo 16.º, primeiro parágrafo, alínea a), deverá ser alterada para ter em conta as alterações ao artigo 7.º, n.º 3, e ao artigo 8.º, n.º 8, que estabelecem que a exigência de o profissional obter o consentimento prévio do consumidor e o seu reconhecimento só se aplica aos contratos de serviços que imponham ao consumidor a obrigação de pagar. No entanto, os Estados-Membros deverão ter a opção de não aplicar a exigência de obter do consumidor o reconhecimento de que o direito de retratação se extingue quando a execução estiver concluída no caso de contratos de prestação de serviços para os quais o consumidor tenha solicitado especificamente ao profissional que se desloque ao seu domicílio para efetuar reparações. O artigo 16.º, primeiro parágrafo, alínea c), dessa diretiva prevê uma exceção ao direito de retratação no que diz respeito aos contratos relativos ao fornecimento de bens realizados segundo as especificações do consumidor ou claramente personalizados. Essa exceção abrange, por exemplo, o fabrico e a instalação de mobiliário personalizado no domicílio do consumidor quando tal esteja previsto num único contrato de compra e venda.
- (43) Deverá considerar-se que a exceção ao direito de retratação prevista no artigo 16.º, primeiro parágrafo, alínea b), dessa diretiva se aplica igualmente aos contratos relativos a fornecimentos únicos de energia fora da rede, uma vez que o seu preço depende de flutuações dos mercados de matérias-primas ou dos mercados de energia que o profissional não pode controlar e que podem ocorrer durante o prazo de retratação.
- (44) O artigo 14.º, n.º 4, da Diretiva 2011/83/UE estabelece as condições nas quais, no caso de exercer o direito de retratação, o consumidor não suporta os custos da execução dos serviços, da prestação de serviços de utilidade pública e do fornecimento de conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material. Se qualquer dessas condições estiver preenchida, o consumidor não tem de pagar o preço do serviço, do serviço de utilidade pública ou dos conteúdos digitais que tenha recebido antes de exercer o direito de retratação. No que se refere aos conteúdos digitais, uma dessas condições não cumulativas, a saber, ao abrigo do artigo 14.º, n.º 4, alínea b), subalínea iii), é o incumprimento do dever de confirmação do contrato, que inclui a confirmação do consentimento prévio e expresso do consumidor para iniciar a execução do contrato antes do termo do prazo de retratação e o reconhecimento de que o direito de retratação se extingue consequentemente. No entanto, essa condição não figura entre as condições para a extinção do direito de retratação previstas no artigo 16.º, primeiro parágrafo, alínea m), criando incerteza quanto à possibilidade de os consumidores invocarem o artigo 14.º, n.º 4, alínea b), subalínea iii), quando estiverem preenchidas as outras duas condições previstas no artigo 14.º, n.º 4, alínea b), e, consequentemente, se tiver extinguido o direito de retratação de acordo com o artigo 16.º, primeiro parágrafo, alínea m). A condição prevista no artigo 14.º, n.º 4, alínea b), subalínea iii), deverá, pois, ser aditada ao artigo 16.º, primeiro parágrafo, alínea m), de modo a permitir ao consumidor exercer o direito de retratação quando essa condição não for respeitada e, por conseguinte, exercer os direitos previstos no artigo 14.º, n.º 4.
- (45) Os profissionais podem personalizar o preço das suas ofertas para consumidores específicos ou categorias específicas de consumidores, com base em decisões automatizadas e na definição de perfis de comportamento dos consumidores, de molde a permitir-lhes avaliar o poder de compra do consumidor. Por conseguinte, os consumidores deverão ser claramente informados sempre que lhes seja apresentado um preço personalizado com base numa decisão automatizada, de modo a poderem ter em conta os potenciais riscos nas suas decisões de compra. Por conseguinte, caberá prever na Diretiva 2011/83/UE uma obrigação específica de informar o consumidor sempre que o preço for personalizado com base em decisões automatizadas. Esta obrigação de informação não se deverá aplicar a técnicas como a tarifação dinâmica ou em tempo real, que implica a alteração dos preços de uma forma extremamente flexível e rápida em resposta às exigências do mercado, quando essas técnicas não envolverem uma personalização com base em decisões automatizadas. Esta obrigação de informação não prejudica o disposto no Regulamento (UE) 2016/679, que prevê, nomeadamente, o direito de o indivíduo não ser sujeito a decisões individuais automatizadas, designadamente a definição de perfis.

- (46) Tendo em conta a evolução tecnológica, convém eliminar a referência ao número de fax da lista dos meios de comunicação previstos no artigo 6.º, n.º 1, alínea c), da Diretiva 2011/83/UE dado que o fax raramente é utilizado atualmente e tornou-se, em grande medida, obsoleto.
- (47) Os consumidores apoiam-se cada vez mais em avaliações e recomendações dos consumidores no momento de tomarem decisões de compra. Por conseguinte, quando os profissionais facultam o acesso às avaliações dos produtos efetuadas pelos consumidores, deverão informar os consumidores se aplicam processos ou procedimentos que assegurem que as avaliações são publicadas por consumidores que utilizaram ou adquiriram efetivamente os produtos. Caso tais processos e procedimentos existam, os profissionais deverão dar a conhecer a forma como são efetuadas as verificações e prestar informações claras aos consumidores sobre o tratamento dado às avaliações, como, por exemplo, se todas as avaliações, positivas ou negativas, são publicadas, ou se essas avaliações foram patrocinadas ou influenciadas por uma relação contratual com um profissional. Além disso, deverá, portanto, ser considerada uma prática comercial desleal induzir os consumidores em erro, declarando que as avaliações de um produto são apresentadas por consumidores que o utilizaram ou adquiriram efetivamente, quando não tenham sido tomadas medidas razoáveis e proporcionadas para garantir que essas avaliações são efetivamente publicadas por esses consumidores. Tais medidas podem incluir meios técnicos para verificar a fiabilidade da pessoa que publica uma avaliação, por exemplo, através de um pedido de informações para verificar se o consumidor utilizou ou adquiriu efetivamente o produto.
- (48) As disposições da presente diretiva relativas às avaliações e recomendações dos consumidores não prejudicam a prática publicitária comum e legítima que consiste em fazer afirmações exageradas ou afirmações que não são destinadas a ser interpretadas literalmente.
- (49) Os profissionais também deverão ser proibidos de apresentar avaliações e recomendações falsas dos consumidores, tais como «gostos» nas redes sociais, ou encarregar outros de o fazerem, a fim de promover os seus produtos, bem como de manipular as avaliações e recomendações dos consumidores, por exemplo, publicando apenas as avaliações positivas e suprimindo as negativas. Tal prática poderá também ocorrer através da extrapolação de recomendações nas redes sociais, no caso de uma interação positiva de um utilizador com um determinado conteúdo em linha ser associada a conteúdos diferentes, mas conexos, ou ser para eles transferida, criando a ideia de que o utilizador também tem uma opinião positiva desses conteúdos conexos.
- (50) Os profissionais deverão ser proibidos de revender aos consumidores bilhetes para eventos culturais e desportivos que tenham adquirido utilizando *software* como robôs digitais que lhes permitam comprar um número de bilhetes superior ao limite técnico imposto pelo vendedor principal dos bilhetes ou contornar quaisquer outros meios técnicos adotados pelo vendedor principal para garantir que todos têm acesso aos bilhetes. Essa proibição não prejudica quaisquer outras medidas nacionais que os Estados-Membros possam tomar para proteger os interesses legítimos dos consumidores e para salvaguardar a política cultural e um amplo acesso de todos a eventos culturais e desportivos, como a regulamentação do preço de revenda dos bilhetes.
- (51) O artigo 16.º da Carta garante a liberdade de empresa, em conformidade com o direito da União e com as legislações e práticas nacionais. No entanto, a comercialização nos Estados-Membros de bens como sendo idênticos, quando, na realidade, têm uma composição ou características significativamente diferentes, é suscetível de induzir os consumidores em erro levando-os a tomar uma decisão comercial que não tomariam de outro modo.
- (52) Uma prática deste tipo pode, portanto, ser considerada como contrária à Diretiva 2005/29/CE com base numa apreciação caso a caso dos elementos pertinentes. A fim de facilitar a aplicação do direito da União em vigor pelas autoridades de defesa dos consumidores e as autoridades alimentares dos Estados-Membros, foram fornecidas orientações sobre a aplicação das atuais regras da União nas situações de dualidade de critérios na qualidade dos géneros alimentícios, na Comunicação da Comissão sobre a aplicação do direito em matéria de géneros alimentícios da União e de defesa dos consumidores em caso de dualidade de qualidade dos produtos — O caso específico dos géneros alimentícios, de 29 de setembro de 2017. Neste contexto, o Centro Comum de Investigação da Comissão apresentou, em 25 de abril de 2018, um «Quadro para a seleção e a realização de testes a produtos alimentares para avaliar as suas características relacionadas com a qualidade: metodologia harmonizada na UE».
- (53) No entanto, a experiência em matéria de aplicação da lei revelou que, na falta de uma disposição explícita, poderá não ser claro para os consumidores, os profissionais ou as autoridades nacionais competentes quais as práticas comerciais que podem ser contrárias à Diretiva 2005/29/CE. Por conseguinte, essa diretiva deverá ser alterada a fim de assegurar a segurança jurídica tanto para os profissionais como para as autoridades com competência na aplicação da lei, abordando expressamente a comercialização que trata um bem como sendo idêntico a um outro bem comercializado noutros Estados-Membros, apesar de esse bem ser sensivelmente diferente em termos de composição ou de características. As autoridades competentes deverão avaliar e resolver, caso a caso, essas práticas nos termos da Diretiva 2005/29/CE, com a redação que lhe é dada pela presente diretiva. Ao proceder a essa

avaliação, as autoridades competentes deverão ter em conta se essa diferenciação é facilmente identificável pelos consumidores, a existência de um direito dos profissionais de adaptar os bens da mesma marca aos diferentes mercados geográficos devido a fatores legítimos e objetivos, como o direito nacional, a disponibilidade ou o caráter sazonal das matérias-primas ou as estratégias voluntárias para melhorar o acesso a alimentos saudáveis e nutritivos, bem como o direito dos profissionais a oferecer bens de uma mesma marca em embalagens com pesos ou volume diferentes nos distintos mercados geográficos. As autoridades competentes deverão avaliar se essa diferenciação é facilmente identificável pelos consumidores, examinando a disponibilidade e a adequação das informações. É importante que os consumidores sejam informados sobre a diferenciação dos bens devido a fatores legítimos e objetivos. Os profissionais deverão ter a liberdade de prestar essas informações de formas diferentes que permitam aos consumidores aceder às informações necessárias. Os profissionais deverão privilegiar, regra geral, formas alternativas à prestação de informações no rótulo dos produtos. Cumprirá respeitar as regras setoriais aplicáveis da União, bem como as regras em matéria de livre circulação de mercadorias.

- (54) Embora as vendas fora do estabelecimento comercial constituam um canal de vendas legítimo e já bem estabelecido, tal como as vendas no estabelecimento comercial do profissional ou as vendas efetuadas à distância, certas práticas de comercialização ou venda particularmente agressivas ou enganosas, no quadro de visitas por um profissional a casa do consumidor ou de excursões na aceção do artigo 2.º, n.º 8, da Diretiva 2011/83/UE, podem colocar pressão nos consumidores para adquirir bens ou serviços que, de outro modo, não adquiririam ou efetuar uma compra por um preço excessivo, muitas vezes envolvendo um pagamento imediato. Essas práticas visam frequentemente as pessoas mais idosas ou outros consumidores vulneráveis. Alguns Estados-Membros consideram indesejáveis essas práticas, preconizando a limitação de certas formas e aspetos das vendas fora do estabelecimento comercial na aceção da Diretiva 2011/83/UE, como a comercialização agressiva ou enganosa ou a venda de um produto no quadro de uma visita não solicitada a casa do consumidor ou de uma excursão. Caso tenham por base outros motivos que não a defesa dos consumidores, como o interesse público ou o respeito pela vida privada dos consumidores, protegida pelo artigo 7.º da Carta, essas limitações não se encontram abrangidas pelo âmbito de aplicação da Diretiva 2005/29/CE.
- (55) Em conformidade com o princípio da subsidiariedade e a fim de facilitar a sua aplicação, importará clarificar que a Diretiva 2005/29/CE não prejudica a liberdade dos Estados-Membros de adotarem disposições nacionais no sentido de reforçar a proteção dos interesses legítimos dos consumidores contra práticas comerciais desleais no quadro de visitas não solicitadas a sua casa por um profissional a fim de comercializar produtos, ou de excursões organizadas por profissionais tendo por objetivo ou efeito promover ou vender produtos a consumidores, quando essas disposições se justifiquem por motivos de defesa dos consumidores. Essas disposições deverão ser proporcionadas e não discriminatórias e não deverão proibir esse tipo de canais de vendas. As disposições nacionais adotadas pelos Estados-Membros poderiam, por exemplo, definir o período do dia em que não são autorizadas visitas às casas dos consumidores sem o seu pedido expresso, proibir essas visitas quando o consumidor tenha expressamente indicado que as mesmas não são aceitáveis ou determinar o procedimento de pagamento. Além disso, essas disposições poderiam prever regras mais protetoras nos domínios harmonizados pela Diretiva 2011/83/UE. A Diretiva 2011/83/UE deverá, por conseguinte, ser alterada, a fim de permitir aos Estados-Membros adotarem disposições a nível nacional que prevejam um prazo mais longo para o direito de retratação e que prevejam derrogações às exceções específicas ao direito de retratação. Os Estados-Membros deverão ser obrigados a comunicar à Comissão quaisquer disposições nacionais adotadas neste contexto, a fim de que esta possa disponibilizar essas informações a todas as partes interessadas e verificar o caráter proporcionado e a legalidade dessas medidas.
- (56) No que se refere a práticas agressivas e enganosas no quadro de eventos organizados fora das instalações do profissional, a Diretiva 2005/29/CE não prejudica quaisquer condições de estabelecimento ou de regimes de autorização que os Estados-Membros podem impor aos profissionais. Além disso, a referida diretiva não prejudica o direito nacional no domínio dos contratos e, em particular, as regras relativas à validade, à formação ou aos efeitos de um contrato. As práticas agressivas e enganosas no âmbito de eventos organizados fora das instalações do profissional podem ser proibidas mediante uma avaliação caso a caso, ao abrigo dos artigos 5.º a 9.º dessa diretiva. Além disso, o anexo I da mesma diretiva prevê a proibição geral de práticas em que o profissional cria a impressão de que não está a agir para fins relacionados com a sua atividade profissional, bem como de práticas que criam a impressão de que o consumidor não poderá deixar o estabelecimento sem que antes tenha sido celebrado um contrato. A Comissão deverá avaliar se as regras em vigor asseguram um nível adequado de defesa dos consumidores e proporcionam os instrumentos adequados para que os Estados-Membros respondam de forma eficaz a essas práticas.

- (57) A presente diretiva não deverá prejudicar aspetos do direito nacional no domínio dos contratos, que não sejam por ela regulados. A presente diretiva não deverá, por conseguinte, obstar a que o direito nacional no domínio dos contratos regule, por exemplo, a celebração ou a validade de um contrato em casos como a falta de consentimento ou a existência de atividade comercial não autorizada.
- (58) A fim de assegurar o acesso dos cidadãos a informações atualizadas sobre os seus direitos de consumidor e sobre a resolução alternativa de litígios na União, o ponto de acesso em linha a criar pela Comissão deverá ser, na medida do possível, de fácil utilização, adaptado à mobilidade, de fácil acesso e adaptado a todos, nomeadamente às pessoas com deficiência («conceção para todos»).
- (59) De acordo com a declaração política conjunta dos Estados-Membros e da Comissão, de 28 de setembro de 2011, sobre os documentos explicativos <sup>(17)</sup>, os Estados-Membros assumiram o compromisso de fazer acompanhar, nos casos em que tal se justifique, a notificação das suas medidas de transposição de um ou mais documentos que expliquem a relação entre os componentes de uma diretiva e as partes correspondentes dos instrumentos nacionais de transposição. Em relação à presente diretiva, o legislador considera que a transmissão desses documentos se justifica.
- (60) Atendendo a que os objetivos da presente diretiva, a saber, assegurar uma melhor aplicação e a modernização do direito da União em matéria de defesa dos consumidores não podem ser suficientemente alcançados pelos Estados-Membros, mas podem, devido à natureza do problema em toda a União, ser mais bem alcançados ao nível da União, a União pode adotar medidas, em conformidade com o princípio da subsidiariedade consagrado no artigo 5.º do Tratado da União Europeia. Em conformidade com o princípio da proporcionalidade consagrado no mesmo artigo, a presente diretiva não excede o necessário para alcançar esses objetivos,

ADOTARAM A PRESENTE DIRETIVA:

#### Artigo 1.º

#### Alteração da Diretiva 93/13/CEE

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

#### «Artigo 8.º-B

1. Os Estados-Membros estabelecem as regras relativas às sanções aplicáveis em caso de violação das disposições nacionais adotadas nos termos da presente diretiva e tomam todas as medidas necessárias para garantir a sua aplicação. As sanções previstas devem ser efetivas, proporcionadas e dissuasivas.
2. Os Estados-Membros podem restringir essas sanções às situações em que as cláusulas contratuais sejam expressamente definidas como abusivas segundo o direito nacional ou em que o profissional continue a recorrer a cláusulas contratuais que tenham sido consideradas abusivas numa decisão definitiva adotada nos termos do artigo 7.º, n.º 2.
3. Os Estados-Membros asseguram que, na aplicação de uma sanção, são tidos em conta, sempre que for caso disso, os seguintes critérios não exaustivos e indicativos:
  - a) a natureza, gravidade, dimensão e duração da infração cometida;
  - b) as medidas eventualmente adotadas pelo profissional para atenuar ou reparar os danos causados aos consumidores;
  - c) as eventuais infrações cometidas anteriormente pelo profissional em causa;
  - d) os benefícios financeiros obtidos ou os prejuízos evitados pelo profissional em virtude da infração cometida, se os dados em causa estiverem disponíveis;
  - e) as sanções impostas ao profissional pela mesma infração noutros Estados-Membros, em situações transfronteiriças caso a informação sobre essas sanções esteja disponível através do mecanismo estabelecido pelo Regulamento (UE) 2017/2394 do Parlamento Europeu e do Conselho (\*);
  - f) qualquer outro fator agravante ou atenuante aplicável às circunstâncias do caso concreto.

<sup>(17)</sup> JO C 369 de 17.12.2011, p. 14.

4. Sem prejuízo do n.º 2 do presente artigo, os Estados-Membros asseguram que, aquando da aplicação de sanções nos termos do artigo 21.º do Regulamento (UE) 2017/2394, essas sanções contemplam a possibilidade de aplicar coimas por meio de procedimentos administrativos ou de intentar uma ação judicial para aplicação de coimas, ou ambas, sendo o montante máximo dessas coimas de, pelo menos, 4% do volume de negócios anual do profissional no(s) Estado(s)-Membro(s) em causa.
5. Para os casos em que deva ser aplicada uma coima nos termos do n.º 4, mas em que não esteja disponível informação sobre o volume de negócios anual do profissional, os Estados-Membros introduzem a possibilidade de aplicar coimas cujo montante máximo deve ser de, pelo menos, dois milhões de euros.
6. Os Estados-Membros notificam a Comissão, até 28 de novembro de 2021, das regras e medidas a que se refere o n.º 1 e notificam-na, sem demora, de qualquer alteração ulterior das mesmas.

(\*) Regulamento (UE) 2017/2394 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2017, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de proteção dos consumidores e que revoga o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 (JO L 345 de 27.12.2017, p. 1).».

## Artigo 2.º

### Alteração da Diretiva 98/6/CE

A Diretiva 98/6/CE é alterada do seguinte modo:

- 1) É inserido o seguinte artigo:

#### «Artigo 6.º-A

1. Qualquer anúncio de redução de preço indica o preço anteriormente praticado pelo comerciante durante um determinado período anterior à aplicação da redução do preço.
  2. Entende-se por preço anteriormente praticado, o preço mais baixo praticado pelo comerciante durante um período que não seja inferior a 30 dias anterior à aplicação da redução do preço.
  3. Os Estados-Membros podem estabelecer regras diferentes para os bens suscetíveis de se deteriorarem ou de ficarem rapidamente fora de prazo de validade.
  4. Caso o produto esteja no mercado há menos de 30 dias, os Estados-Membros podem igualmente fixar um período mais curto do que o estabelecido no n.º 2.
  5. Os Estados-Membros podem estabelecer que, aquando do aumento gradual da redução do preço, o preço anteriormente praticado é o preço sem redução antes da primeira aplicação da redução do preço.»;
- 2) O artigo 8.º passa a ter a seguinte redação:

#### «Artigo 8.º

1. Os Estados-Membros estabelecem as regras relativas às sanções aplicáveis em caso de violação das disposições nacionais adotadas nos termos da presente diretiva e tomam todas as medidas necessárias para garantir a sua aplicação. As sanções previstas devem ser efetivas, proporcionadas e dissuasivas.
2. Os Estados-Membros asseguram que, na aplicação de uma sanção, são tidos em conta, se for caso disso, os seguintes critérios não exaustivos e indicativos:
  - a) a natureza, gravidade, dimensão e duração da infração cometida;
  - b) as medidas eventualmente adotadas pelo comerciante para atenuar ou reparar os danos causados aos consumidores;
  - c) as eventuais infrações cometidas anteriormente pelo comerciante em causa;
  - d) os benefícios financeiros obtidos ou os prejuízos evitados pelo comerciante em virtude da infração cometida, se os dados em causa estiverem disponíveis;
  - e) as sanções impostas ao comerciante pela mesma infração noutros Estados-Membros em situações transfronteiriças caso a informação sobre essas sanções esteja disponível através do mecanismo estabelecido pelo Regulamento (UE) 2017/2394 do Parlamento Europeu e do Conselho (\*);
  - f) qualquer outro fator agravante ou atenuante aplicável às circunstâncias do caso concreto.

3. Os Estados-Membros notificam a Comissão, até 28 de novembro de 2021, das regras e medidas a que se refere o n.º 1 e notificam-na, sem demora, de qualquer alteração ulterior das mesmas.

(\*) Regulamento (UE) 2017/2394 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2017, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de proteção dos consumidores e que revoga o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 (JO L 345 de 27.12.2017, p. 1).».

### Artigo 3.º

#### Alteração da Diretiva 2005/29/CE

A Diretiva 2005/29/CE é alterada do seguinte modo:

1) O artigo 2.º é alterado do seguinte modo:

a) a alínea c) passa a ter a seguinte redação:

«c) “Produto”: qualquer bem ou serviço, incluindo bens imóveis, serviços digitais e conteúdos digitais, bem como direitos e obrigações»;

b) são aditadas as seguintes alíneas:

«m) “Classificação”: a importância relativa atribuída aos produtos, tal como apresentados, organizados ou comunicados pelo profissional, independentemente dos meios tecnológicos utilizados para essa apresentação, organização ou comunicação;

n) “Mercado em linha”: um serviço com recurso a *software*, nomeadamente um sítio Web, parte de um sítio Web ou uma aplicação, explorado pelo profissional ou em seu nome, que permita aos consumidores celebrar contratos à distância com outros profissionais ou consumidores.»;

2) No artigo 3.º, os n.ºs 5 e 6 passam a ter a seguinte redação:

«5. A presente diretiva não impede os Estados-Membros de adotarem disposições para proteger os legítimos interesses dos consumidores quanto a práticas comerciais ou de *marketing* agressivas ou enganosas, levadas a cabo no quadro de visitas não solicitadas de um profissional a casa de um consumidor ou de excursões organizadas por um profissional tendo por objetivo ou efeito promover ou vender produtos aos consumidores. Essas disposições devem ser proporcionadas, não discriminatórias e justificadas por motivos de defesa do consumidor.

6. Os Estados-Membros notificam a Comissão sem demora das disposições nacionais adotadas com base no n.º 5, assim como de quaisquer alterações efetuadas posteriormente. A Comissão assegura que essas informações sejam facilmente acessíveis pelos consumidores e profissionais num sítio Web específico.»;

3) Ao artigo 6.º, n.º 2, é aditada a seguinte alínea:

«c) qualquer atividade de *marketing* de um bem, num Estado-Membro, como sendo idêntico a um bem comercializado noutros Estados-Membros, quando esse bem seja significativamente diferente quanto à sua composição ou características, exceto quando justificado por fatores legítimos e objetivos.»;

4) O artigo 7.º é alterado do seguinte modo:

a) o n.º 4 é alterado do seguinte modo:

i) a alínea d) passa a ter a seguinte redação:

«d) as modalidades de pagamento, expedição ou execução, se se afastarem das obrigações de diligência profissional»;

ii) é aditada a seguinte alínea:

«f) para os produtos oferecidos nos mercados em linha, se o terceiro que oferece os produtos é ou não um profissional, com base nas declarações prestadas por esse terceiro ao prestador do mercado em linha.»;

b) é inserido o seguinte número:

«4-A No caso de os consumidores terem a possibilidade de procurar produtos oferecidos por diferentes profissionais ou por consumidores com base numa pesquisa sob a forma de palavra-chave, frase ou outros dados, independentemente do local onde as transações se venham finalmente a realizar, são consideradas substanciais as informações gerais, disponibilizadas numa secção específica da interface em linha que seja direta e facilmente acessível a partir da página onde os resultados da pesquisa são apresentados, sobre os principais parâmetros que determinam a classificação dos produtos apresentados ao consumidor em resultado da pesquisa e a importância relativa desses parâmetros em comparação com outros parâmetros. O presente número não se aplica a fornecedores de motores de pesquisa em linha, na aceção do artigo 2.º, ponto 6, do Regulamento (UE) 2019/1150

do Parlamento Europeu e do Conselho (\*).

(\*) Regulamento (UE) 2019/1150 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de junho de 2019, relativo à promoção da equidade e da transparência para os utilizadores profissionais de serviços de intermediação em linha (JO L 186 de 11.7.2019, p. 57).»;

c) É aditado o seguinte número:

«6. Caso um profissional disponibilize o acesso a avaliações de produtos efetuadas por consumidores, é considerada substancial a informação sobre se e de que forma esse profissional garante que as avaliações publicadas são efetuadas por consumidores que efetivamente utilizaram ou adquiriram o produto.»;

5) É aditado o seguinte artigo:

«Artigo 11.º-A

#### **Vias de recurso**

1. Os consumidores lesados por práticas comerciais desleais têm acesso a meios de ressarcimento proporcionados e eficazes, incluindo a uma indemnização por danos sofridos e, se for caso disso, à redução do preço ou à rescisão do contrato. Os Estados-Membros podem estabelecer as condições para a aplicação e os efeitos desses meios de ressarcimento. Os Estados-Membros podem ter em conta, se for caso disso, a gravidade e a natureza da prática comercial desleal, os danos sofridos pelo consumidor e demais circunstâncias pertinentes.

2. Esses meios de ressarcimento aplicam-se sem prejuízo de outros meios de ressarcimento, aos quais os consumidores possam recorrer ao abrigo do direito da União ou do direito nacional.»;

6) O artigo 13.º passa a ter a seguinte redação:

«Artigo 13.º

#### **Sanções**

1. Os Estados-Membros estabelecem as regras relativas às sanções aplicáveis em caso de violação das disposições nacionais adotadas nos termos da presente diretiva e tomam todas as medidas necessárias para garantir a sua aplicação. As sanções previstas devem ser efetivas, proporcionadas e dissuasivas.

2. Os Estados-Membros asseguram que, na aplicação de uma sanção, são tidos em conta, sempre que for caso disso, os seguintes critérios não exaustivos e indicativos:

- a) a natureza, gravidade, dimensão e duração da infração cometida;
- b) as medidas eventualmente adotadas pelo profissional para atenuar ou reparar os danos causados aos consumidores;
- c) as eventuais infrações cometidas anteriormente pelo profissional em causa;
- d) os benefícios financeiros obtidos ou os prejuízos evitados pelo profissional em virtude da infração cometida, se os dados em causa estiverem disponíveis;
- e) as sanções impostas ao profissional pela mesma infração noutros Estados-Membros, em situações transfronteiriças caso a informação sobre essas sanções esteja disponível através do mecanismo estabelecido pelo Regulamento (UE) 2017/2394 do Parlamento Europeu e do Conselho (\*);
- f) qualquer outro fator agravante ou atenuante aplicável às circunstâncias do caso concreto.

3. Os Estados-Membros asseguram que, aquando da aplicação de sanções nos termos do artigo 21.º do Regulamento (UE) 2017/2394, essas sanções contemplam a possibilidade de aplicar coimas por meio de procedimentos administrativos ou de intentar uma ação judicial para a aplicação de coimas, ou ambas, sendo o montante máximo dessas coimas de, pelo menos, 4% do volume de negócios anual do profissional no(s) Estado(s)-Membro(s) em causa. Sem prejuízo desse regulamento, os Estados-Membros podem, por razões de natureza constitucional a nível nacional, restringir a aplicação de coimas:

- a) às infrações aos artigos 6.º, 7.º, 8.º e 9.º e ao anexo I da presente diretiva; e

- b) à continuação da utilização de uma prática comercial por parte de um profissional que tenha sido considerada desleal pela autoridade nacional competente ou tribunal, caso essa prática comercial não seja considerada uma infração a que se refere a alínea a).
4. Para os casos em que deva ser aplicada uma coima nos termos do n.º 3, mas em que não esteja disponível informação sobre o volume de negócios anual do profissional, os Estados-Membros introduzem a possibilidade de aplicar coimas cujo montante máximo deve ser de, pelo menos, dois milhões de euros.
5. Os Estados-Membros notificam a Comissão, até 28 de novembro de 2021, das regras e medidas a que se refere o n.º 1 e notificam-na, sem demora, de qualquer alteração ulterior das mesmas.

(\*) Regulamento (UE) 2017/2394 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2017, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de proteção dos consumidores e que revoga o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 (JO L 345 de 27.12.2017, p. 1).»;

7) O anexo I é alterado do seguinte modo:

a) é inserido o seguinte ponto:

«11-A. Fornecer resultados de pesquisa em resposta a uma consulta em linha do consumidor sem revelar claramente o pagamento de publicidade ou outro pagamento efetuado especificamente para obter uma classificação superior dos produtos nos resultados da pesquisa.»;

b) são inseridos os seguintes pontos:

«23-A. Revender bilhetes para eventos aos consumidores se o profissional os tiver adquirido através de meios automatizados para contornar os limites impostos ao número de bilhetes que uma pessoa pode adquirir ou outras regras aplicáveis à aquisição de bilhetes.

23-B. Declarar que as avaliações de um produto são apresentadas por consumidores que o utilizaram ou adquiriram efetivamente, sem adotar medidas razoáveis e proporcionadas para verificar que essas avaliações são publicadas por esses consumidores.

23-C. Apresentar avaliações ou recomendações falsas de consumidores ou instruir uma terceira pessoa singular ou coletiva para apresentar avaliações ou recomendações falsas de consumidores, ou apresentar avaliações do consumidor ou recomendações nas redes sociais distorcidas, a fim de promover os produtos.».

#### Artigo 4.º

### Alteração da Diretiva 2011/83/UE

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

1) No artigo 2.º, o primeiro parágrafo é alterado do seguinte modo:

a) o ponto 3 passa a ter a seguinte redação:

«3) “Bem”: um bem na aceção do artigo 2.º, ponto 5, da Diretiva (UE) 2019/771 do Parlamento Europeu e do Conselho (\*);

(\*) Diretiva (UE) 2019/771 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019, relativa a certos aspetos dos contratos de compra e venda de bens que altera o Regulamento (UE) 2017/2394 e a Diretiva 2009/22/CE e que revoga a Diretiva 1999/44/CE (JO L 136 de 22.5.2019, p. 28).»;

b) é inserido o seguinte ponto:

«4-A) “Dados pessoais”: os dados pessoais na aceção do artigo 4.º, ponto 1, do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho (\*);

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

c) os pontos 5 e 6 passam a ter a seguinte redação:

- «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, incluindo qualquer contrato que tenha por objeto simultaneamente bens e serviços;
- 6) “Contrato de prestação de serviços”: qualquer contrato, com exceção de um contrato de compra e venda, ao abrigo do qual o profissional presta ou se compromete a prestar um serviço, incluindo um serviço digital, ao consumidor;»;

d) o ponto 11 passa a ter a seguinte redação:

- «11) “Conteúdo digital”: conteúdo digital na aceção do artigo 2.º, ponto 1, da Diretiva (UE) 2019/770 do Parlamento Europeu e do Conselho (\*);

(\*) Diretiva (UE) 2019/770 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019, sobre certos aspetos relativos aos contratos de fornecimento de conteúdos e serviços digitais (JO L 136 de 22.5.2019, p. 1).»;

e) são aditados os seguintes pontos:

- «16) “Serviço digital”: um serviço digital na aceção do artigo 2.º, ponto 2, da Diretiva (UE) 2019/770;
- 17) “Mercado em linha”: um serviço com recurso a *software*, nomeadamente um sítio Web, parte de um sítio Web ou uma aplicação, explorado pelo profissional ou em seu nome, que permita aos consumidores celebrar contratos à distância com outros profissionais ou consumidores;
- 18) “Prestador de um mercado em linha”: qualquer profissional que forneça um mercado em linha aos consumidores;
- 19) “Compatibilidade”: compatibilidade na aceção do artigo 2.º, ponto 10, da Diretiva (UE) 2019/770;
- 20) “Funcionalidade”: funcionalidade na aceção do artigo 2.º, ponto 11, da Diretiva (UE) 2019/770;
- 21) “Interoperabilidade”: interoperabilidade na aceção do artigo 2.º, ponto 12, da Diretiva (UE) 2019/770.»;

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

a) o n.º 1 passa a ter a seguinte redação:

«1. A presente diretiva aplica-se, nas condições e na medida prevista nas suas disposições, aos contratos celebrados entre um profissional e um consumidor em que o consumidor pague ou se comprometa a pagar o preço. A presente diretiva aplica-se aos contratos de fornecimento de água, gás, eletricidade ou aquecimento urbano, incluindo por fornecedores públicos, na medida em que estes produtos de base sejam fornecidos com base num contrato.»;

b) é inserido o seguinte número:

«1-A. A presente diretiva aplica-se igualmente caso o profissional forneça ou se comprometa a fornecer conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material ou um serviço digital ao consumidor e o consumidor faculte ou se comprometa a facultar dados pessoais ao profissional, exceto se os dados pessoais facultados pelo consumidor forem exclusivamente tratados pelo profissional para o fornecimento de conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material ou de um serviço digital, nos termos da presente diretiva, ou para que o profissional cumpra os requisitos legais a que o profissional esteja sujeito, e o profissional não proceda ao tratamento desses dados para quaisquer outros fins.»;

c) o n.º 3 é alterado do seguinte modo:

i) a alínea k) passa a ter a seguinte redação:

- «k) relativos a serviços de transporte de passageiros, com exceção dos referidos no artigo 8.º, n.º 2, e nos artigos 19.º, 21.º e 22.º.»;

- ii) é aditada a seguinte alínea:
- «n) relativos a bens vendidos por via de penhora, ou qualquer outra forma de execução judicial.»;
- 3) No artigo 5.º, o n.º 1 é alterado do seguinte modo:
- a) a alínea e) passa a ter a seguinte redação:
- «e) para além de um aviso da existência da garantia legal de conformidade dos bens, dos conteúdos digitais e dos serviços digitais, a existência de serviços pós-venda e de garantias comerciais, assim como as suas condições, se aplicável;»;
- b) as alíneas g) e h) passam a ter a seguinte redação:
- «g) se aplicável, funcionalidade dos bens com elementos digitais, conteúdos e serviços digitais, incluindo medidas de proteção técnica;
- h) qualquer compatibilidade e interoperabilidade relevante dos bens com elementos digitais, conteúdos e serviços digitais de que o profissional tenha ou possa razoavelmente ter conhecimento, se for caso disso.»;
- 4) O artigo 6.º é alterado do seguinte modo:
- a) o n.º 1 é alterado do seguinte modo:
- i) a alínea c) passa a ter a seguinte redação:
- «c) endereço geográfico no qual o profissional está estabelecido, bem como o seu número de telefone e endereço de correio eletrónico. Além disso, se o profissional fornecer outro meio de comunicação em linha que permita aos consumidores conservar toda a correspondência escrita mantida, inclusive a data e a hora da correspondência, com o profissional num suporte duradouro, a informação deve também incluir dados pormenorizados sobre esse outro meio; todos esses meios de comunicação fornecidos pelo profissional devem permitir ao consumidor contactá-lo rapidamente e com ele comunicar de modo eficaz. Se for caso disso, o profissional deve fornecer igualmente o endereço geográfico e a identidade do profissional por conta de quem atua.»;
- ii) é inserida a seguinte alínea:
- «e-A) se aplicável, que o preço foi personalizado com base numa decisão automatizada;»;
- iii) a alínea l) passa a ter a seguinte redação:
- «l) aviso da existência de uma garantia legal de conformidade dos bens, conteúdos digitais e serviços digitais;»;
- iv) as alíneas r) e s) passam a ter a seguinte redação:
- «r) se aplicável, funcionalidade dos bens com elementos digitais, conteúdos digitais e serviços digitais, incluindo medidas de proteção técnica aplicáveis;
- s) se aplicável, qualquer compatibilidade e interoperabilidade relevante dos bens com elementos digitais, dos conteúdos digitais e serviços digitais de que o profissional tenha ou possa razoavelmente ter conhecimento, se for caso disso.»;
- b) o n.º 4 passa a ter a seguinte redação:

”4. As informações a que se refere o n.º 1, alíneas h), i) e j), do presente artigo, podem ser facultadas mediante o modelo de instruções de retratação previsto 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), do presente artigo, se o profissional tiver entregue essas instruções ao consumidor corretamente preenchidas. As referências ao prazo de retratação de 14 dias no modelo de instruções de retratação apresentado no anexo I, parte A, são substituídas por referências a um prazo de retratação de 30 dias nos casos em que os Estados-Membros tenham adotado regras nos termos do artigo 9.º, n.º 1-A.»;

5) É inserido o seguinte artigo:

«Artigo 6.º-A

#### **Requisitos adicionais específicos de informação dos contratos celebrados em mercados em linha**

1. Antes de o consumidor ficar vinculado por um contrato celebrado à distância ou por qualquer proposta correspondente, num mercado em linha, o prestador do mercado em linha deve, sem prejuízo da Diretiva 2005/29/CE, facultar ao consumidor as seguintes informações, de uma forma clara e compreensível e adequada ao meio de comunicação à distância:

- a) informações gerais, disponibilizadas numa secção específica da interface em linha que seja direta e facilmente acessível a partir da página onde são apresentadas as propostas, sobre os principais parâmetros que determinam a classificação, na aceção do artigo 2.º, n.º 1, alínea m), da Diretiva 2005/29/CE, das propostas apresentadas ao consumidor em resultado da pesquisa e a importância relativa desses parâmetros em comparação com outros parâmetros;
- b) o facto de o terceiro que oferece os bens, serviços ou conteúdos digitais ser ou não um profissional, com base nas declarações prestadas por esse terceiro ao prestador do mercado em linha;
- c) se o terceiro que oferece os bens, serviços ou conteúdos digitais não for um profissional, que os direitos do consumidor decorrentes do direito da União em matéria de defesa dos consumidores não se aplicam ao contrato celebrado;
- d) se for caso disso, o modo como as obrigações contratuais são partilhadas entre o terceiro que oferece os bens, serviços ou conteúdos digitais e o prestador do mercado em linha. Essa informação não prejudica de modo algum a responsabilidade que incumba ao prestador do mercado em linha ou ao terceiro profissional em relação ao contrato ao abrigo de outra legislação da União ou nacional.

2. Sem prejuízo do disposto na Diretiva 2000/31/CE, o presente artigo não impede os Estados-Membros de imporem requisitos adicionais de informação aos prestadores de mercados em linha. Essas disposições devem ser proporcionadas, não discriminatórias e justificadas por motivos de defesa dos consumidores.»

6) No artigo 7.º, o n.º 3 passa a ter a seguinte redação:

«3. Sempre que o consumidor pretenda que a prestação de serviços ou o fornecimento de água, gás ou eletricidade, caso não sejam postos à venda em volume ou quantidade limitados, ou de aquecimento urbano se inicie durante o prazo de retratação previsto no artigo 9.º, n.º 2, e o contrato imponha ao consumidor a obrigação de pagar, o profissional deve exigir que o consumidor apresente um pedido expresso num suporte duradouro e solicitar ao consumidor que reconheça que, se o contrato tiver sido plenamente executado pelo profissional, o consumidor perde o direito de retratação.»

7) O artigo 8.º é alterado do seguinte modo:

a) o n.º 4 passa a ter a seguinte redação:

«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 deve facultar, nesse ou através desse 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 retratação, ao período de vigência do contrato e, se este for de duração indeterminada, às condições para a sua rescisão, referidas, respetivamente, no artigo 6.º, n.º 1, alíneas a), b), e), h) e o), com exceção do modelo de formulário de retratação previsto no anexo I, parte B, referido na alínea h). As restantes informações previstas no artigo 6.º, n.º 1, incluindo o modelo de formulário de retratação, devem ser fornecidas pelo profissional ao consumidor de forma adequada nos termos do n.º 1 do presente artigo.»

b) O n.º 8 passa a ter a seguinte redação:

«8. Sempre que o consumidor pretenda que a prestação de serviços ou o fornecimento de água, gás ou eletricidade, caso não sejam postos à venda em volume ou quantidade limitados, ou de aquecimento urbano se inicie durante o prazo de retratação previsto no artigo 9.º, n.º 2, e o contrato imponha ao consumidor a obrigação de pagar, o profissional deve exigir que o consumidor apresente um pedido expresso e solicitar ao consumidor que reconheça que, se o contrato tiver sido plenamente executado pelo profissional, o consumidor perde o direito de retratação.»

8) O artigo 9.º é alterado do seguinte modo:

a) é inserido o seguinte número:

«1-A. Os Estados-Membros podem dispor que o prazo de 14 dias referido no n.º 1 para o exercício do direito de retratação é aumentado para 30 dias no caso de contratos celebrados no quadro de visitas não solicitadas de um profissional a casa de um consumidor ou de excursões organizadas por um profissional tendo por objetivo ou efeito promover ou vender produtos aos consumidores, a fim de proteger os interesses legítimos dos consumidores quanto a práticas comerciais ou de *marketing* agressivas ou enganosas. Essas regras devem ser proporcionadas, não discriminatórias e justificadas por motivos de defesa do consumidor.»;

b) no n.º 2, a frase introdutória passa a ter a seguinte redação:

«2. Sem prejuízo do disposto no artigo 10.º, o prazo de retratação referido no n.º 1 do presente artigo expira após 14 dias ou, nos casos em que os Estados-Membros tiverem adotado regras nos termos do n.º 1-A do presente artigo, 30 dias a contar do:»;

9) no artigo 10.º, o n.º 2 passa a ter a seguinte redação:

«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 retratação expira 14 dias ou, nos casos em que os Estados-Membros tiverem adotado regras nos termos do artigo 9.º, n.º 1-A, 30 dias após o dia em que o consumidor recebeu a informação.»;

10) Ao artigo 13.º, são aditados os números seguintes:

«4. No que se refere aos dados pessoais do consumidor, o profissional deve cumprir as obrigações impostas pelo Regulamento (UE) 2016/679.

5. O profissional deve abster-se de utilizar quaisquer conteúdos, que não sejam dados pessoais, que tenham sido facultados ou criados pelo consumidor aquando da utilização dos conteúdos ou serviços digitais fornecidos pelo profissional, exceto se esses conteúdos:

- a) não tiverem qualquer utilidade fora do contexto dos conteúdos digitais ou dos serviços digitais fornecidos pelo profissional;
- b) disserem respeito apenas à atividade do consumidor aquando da utilização dos conteúdos digitais ou serviços digitais fornecidos pelo profissional;
- c) tiverem sido agregados a outros dados pelo profissional e não puderem ser desagregados, ou apenas o puderem ser com esforços desproporcionados; ou
- d) tiverem sido produzidos em conjunto pelo consumidor e por terceiros, e outros consumidores puderem continuar a usar esses conteúdos.

6. Salvo nas situações referidas no n.º 5, alínea a), alínea b) ou alínea c), o profissional deve, a pedido do consumidor, disponibilizar-lhe quaisquer conteúdos, que não sejam dados pessoais, facultados ou criados pelo consumidor aquando da utilização dos conteúdos digitais ou serviços digitais fornecidos pelo profissional.

7. O consumidor tem o direito de recuperar esses conteúdos digitais, a título gratuito e sem entraves por parte do profissional, num prazo razoável e num formato de dados de uso corrente e de leitura automática.

8. Em caso de retratação do contrato, o profissional pode impedir qualquer utilização posterior dos conteúdos digitais ou dos serviços digitais por parte do consumidor, em especial tornando-os inacessíveis ao consumidor ou desativando a sua conta de utilizador, sem prejuízo do disposto no n.º 6.»;

11) O artigo 14.º é alterado do seguinte modo:

a) é inserido o seguinte número:

«2-A. Em caso de retratação do contrato, o consumidor deve abster-se de utilizar os conteúdos digitais ou serviços digitais e de os colocar à disposição de terceiros.»;

b) no n.º 4, alínea b), a subalínea i) passa a ter a seguinte redação:

«i) o consumidor não tiver dado o seu consentimento prévio para que a execução tenha início antes do fim do prazo de 14 ou de 30 dias referido no artigo 9.º;»;

12) O artigo 16.º é alterado do seguinte modo:

a) o primeiro parágrafo é alterado do seguinte modo:

i) a alínea a) passa a ter a seguinte redação:

«a) Aos contratos de prestação de serviços, após os serviços terem sido integralmente prestados e, se o contrato impuser ao consumidor a obrigação de pagar, apenas caso a execução já tenha sido iniciada com o prévio consentimento expresso do consumidor e com o reconhecimento de que perderá o seu direito de retratação logo que o contrato tiver sido integralmente executado pelo profissional;»;

ii) a alínea m) passa a ter a seguinte redação:

«m) Aos contratos de fornecimento de conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material se a execução tiver tido início e, se o contrato impuser ao consumidor a obrigação de pagar, caso:

i) o consumidor tenha dado previamente o seu consentimento expresso para que a execução tenha início durante o prazo de retratação,

ii) o consumidor tenha reconhecido que desse modo perde o seu direito de retratação, e

iii) o profissional tenha fornecido a confirmação, nos termos do artigo 7.º, n.º 2, ou do artigo 8.º, n.º 7.»;

b) são aditados os parágrafos seguintes:

«Os Estados-Membros podem prever derrogações às exceções ao direito de retratação previstas no primeiro parágrafo, alíneas a), b), c) e e), quando se trate de contratos celebrados no quadro de visitas não solicitadas de um profissional a casa de um consumidor ou de excursões organizadas por um profissional tendo por objetivo ou efeito promover ou vender produtos aos consumidores, a fim de proteger os interesses legítimos dos consumidores quanto a práticas comerciais ou de *marketing* agressivas ou enganosas. Essas disposições devem ser proporcionadas, não discriminatórias e justificadas por motivos de defesa dos consumidores.

No caso de contratos de prestação de serviços que imponham ao consumidor a obrigação de pagar e em que o consumidor tenha solicitado especificamente ao profissional que se desloque ao seu domicílio para efetuar reparações, os Estados-Membros podem prever que o consumidor perde o direito de retratação depois de os serviços terem sido integralmente prestados, desde que a execução já tenha sido iniciada com o prévio consentimento expresso do consumidor.»;

13) O artigo 24.º passa a ter a seguinte redação:

«Artigo 24.º

### Sanções

1. Os Estados-Membros estabelecem as regras relativas às sanções aplicáveis em caso de violação das disposições nacionais adotadas nos termos da presente diretiva e tomam todas as medidas necessárias para assegurar a sua aplicação. As sanções previstas devem ser efetivas, proporcionadas e dissuasivas.

2. Os Estados-Membros asseguram que, na aplicação de uma sanção, são tidos em conta, sempre que for caso disso, os seguintes critérios não exaustivos e indicativos:

a) a natureza, gravidade, dimensão e duração da infração cometida;

b) as medidas eventualmente adotadas pelo profissional para atenuar ou reparar os danos causados aos consumidores;

c) as eventuais infrações cometidas anteriormente pelo profissional em causa;

d) os benefícios financeiros obtidos ou os prejuízos evitados pelo profissional em virtude da infração cometida, se os dados em causa estiverem disponíveis;

e) as sanções impostas ao profissional pela mesma infração noutros Estados-Membros, em situações transfronteiriças caso a informação sobre essas sanções esteja disponível através do mecanismo estabelecido pelo Regulamento (UE) 2017/2394 do Parlamento Europeu e do Conselho (\*);

f) qualquer outro fator agravante ou atenuante aplicável às circunstâncias do caso concreto.

3. Os Estados-Membros asseguram que, aquando da aplicação de sanções nos termos do artigo 21.º do Regulamento (UE) 2017/2394, essas sanções contemplam a possibilidade de aplicar coimas por meio de procedimentos administrativos ou de intentar uma ação judicial para aplicação de coimas, ou ambas, sendo o montante máximo dessas coimas de, pelo menos, 4% do volume de negócios anual do profissional no(s) Estado(s)-Membro(s) em causa.

4. Para os casos em que deva ser aplicada uma coima nos termos do n.º 3, mas em que não esteja disponível informação sobre o volume de negócios anual do profissional, os Estados-Membros introduzem a possibilidade de aplicar coimas cujo montante máximo deve ser de, pelo menos, dois milhões de euros.

5. Os Estados-Membros notificam a Comissão, até 28 de novembro de 2021, das regras e medidas a que se refere o n.º 1 e notificam-na, sem demora, de qualquer alteração ulterior das mesmas.

(\*) Regulamento (UE) 2017/2394 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2017, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de proteção dos consumidores e que revoga o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 (JO L 345 de 27.12.2017, p. 1).»;

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

«1. Sempre que um Estado-Membro fizer uso de uma das opções regulamentares a que se referem o artigo 3.º, n.º 4, o artigo 6.º, n.ºs 7 e 8, o artigo 7.º, n.º 4, o artigo 8.º, n.º 6, o artigo 9.º, n.ºs 1-A e 3, e o artigo 16.º, segundo e terceiro parágrafos, informa a Comissão desse facto até 28 de novembro de 2021, assim como de quaisquer alterações efetuadas posteriormente.»;

15) O anexo I é alterado do seguinte modo:

a) a parte A é alterada do seguinte modo:

i) o terceiro parágrafo, sob o título «Direito de retratação», passa a ter a seguinte redação:

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

ii) o ponto 2, sob o título «Instruções de preenchimento», passa a ter a seguinte redação:

«[2.] Inserir aqui o seu nome, endereço geográfico, número de telefone e endereço de correio eletrónico.»;

b) na parte B, o primeiro travessão passa a ter a seguinte redação:

«Para [o profissional deve inserir aqui o nome, o endereço geográfico e o endereço de correio eletrónico do profissional]:»;

## Artigo 5.º

### Informação sobre os direitos dos consumidores

A Comissão assegura que os cidadãos que procuram informações sobre os seus direitos enquanto consumidores ou sobre a resolução alternativa de litígios beneficiam de um ponto de entrada em linha, através do Portal Digital Único criado pelo Regulamento (UE) 2018/1724 do Parlamento Europeu e do Conselho <sup>(18)</sup>, que lhes permita:

- aceder a informações atualizadas sobre os seus direitos enquanto consumidores da União de uma forma clara, compreensível e facilmente acessível; e
- apresentar uma queixa através da plataforma de resolução de litígios em linha, criada ao abrigo do Regulamento (UE) n.º 524/2013, e ao respetivo centro competente da Rede de Centros Europeus do Consumidor, em função das partes envolvidas.

<sup>(18)</sup> Regulamento (UE) 2018/1724 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 2 de outubro de 2018, relativo à criação de uma plataforma digital única para a prestação de acesso a informações, a procedimentos e a serviços de assistência e de resolução de problemas, e que altera o Regulamento (UE) n.º 1024/2012 (JO L 295 de 21.11.2018, p. 1).

*Artigo 6.º***Relatórios pela Comissão e revisão**

Até 28 de maio de 2024, a Comissão apresenta ao Parlamento Europeu e ao Conselho um relatório sobre a aplicação da presente diretiva. Esse relatório inclui, em especial, uma avaliação do disposto na presente diretiva em matéria de:

- a) eventos organizados em locais diferentes do estabelecimento comercial do comerciante;
- b) casos de bens comercializados como idênticos, mas com características ou composições significativamente diferentes, incluindo se esses casos devem ser objeto de requisitos mais rigorosos, incluindo a proibição referida no anexo I da Diretiva 2005/29/CE e se são necessárias disposições mais pormenorizadas sobre a informação relativa à diferenciação dos bens.

Esse relatório deve ser acompanhado de uma proposta legislativa, se necessário.

*Artigo 7.º***Transposição**

1. Os Estados-Membros adotam e publicam, até 28 de novembro de 2021, as disposições necessárias para dar cumprimento à presente diretiva. Do facto informam imediatamente a Comissão.

Os Estados-Membros aplicam essas disposições a partir de 28 de maio de 2022.

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

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

*Artigo 8.º***Entrada em vigor**

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

*Artigo 9.º***Destinatários**

Os destinatários da presente diretiva são os Estados-Membros.

Feito em Estrasburgo, em 27 de novembro de 2019.

*Pelo Parlamento Europeu*

*O Presidente*

D. M. SASSOLI

*Pelo Conselho*

*O Presidente*

T. TUPPURAINEN