

Proposta alterada de directiva do Conselho relativa à protecção dos consumidores em matéria de contratos negociados à distância ⁽¹⁾

(93/C 308/02)

COM(93) 396 final — SYN 411

(Apresentada pela Comissão em conformidade com o nº 3 do artigo 149º do Tratado CEE em 7 de Outubro de 1993)

PROPOSTA INICIAL

O CONSELHO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS,

Tendo em conta o Tratado que institui a Comunidade Económica Europeia e, nomeadamente, o seu artigo 100ºA,

Tendo em conta a proposta da Comissão,

Em cooperação com o Parlamento Europeu,

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social,

1. Considerando que importa adoptar as medidas destinadas a estabelecer progressivamente o mercado interno durante o período que termina em 31 de Dezembro de 1992; que o mercado interno compreende um espaço sem fronteiras internas, no qual a livre circulação das mercadorias, das pessoas, dos serviços e dos capitais é assegurada;
2. Considerando que as vendas transnacionais à distância podem constituir, para os consumidores, uma das principais manifestações concretas da realização do mercado interno, conforme se observa, nomeadamente, na comunicação da Comissão «Para um mercado único da distribuição» ⁽²⁾;
3. Considerando que o avanço das novas tecnologias implica a multiplicação dos meios postos à disposi-

PROPOSTA ALTERADA

(O texto deve ser considerado como inalterado se não figurar qualquer formulação na coluna)

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social ⁽²⁾,

1. Considerando que importa adoptar as medidas destinadas a estabelecer e consolidar progressivamente o mercado interno; que este mercado interno compreende um espaço sem fronteiras internas, no qual a livre circulação das mercadorias, das pessoas, dos serviços e dos capitais é assegurada;
2. Considerando que a livre circulação dos bens e serviços afecta não só os profissionais do comércio mas também os particulares; que a mesma implica, para os consumidores, a possibilidade de acederem aos bens e serviços de um Estado-membro em condições idênticas às da população local;
3. Considerando que as vendas transnacionais à distância podem constituir, para os consumidores, uma das principais manifestações concretas da realização do mercado interno, conforme se observa, nomeadamente, na comunicação da Comissão «Para um mercado único da distribuição» ⁽³⁾; que é indispensável ao bom funcionamento do mercado único que os consumidores se possam dirigir a uma empresa fora do seu país, ainda que esta possua uma filial no país de residência do consumidor;
4. Considerando que o avanço das novas tecnologias implica a multiplicação dos meios postos à disposi-

⁽¹⁾ JO nº C 156 de 23. 6. 1992, p. 14.

⁽²⁾ Documento COM(91) 41 de 11. 3. 1991.

⁽²⁾ JO nº C 19 de 25. 1. 1993.

⁽³⁾ Documento COM(91) 41 de 11. 3. 1991.

PROPOSTA INICIAL

ção dos consumidores para conhecerem as ofertas apresentadas em toda a Comunidade e fazerem as suas encomendas; que importa adoptar um mínimo de regras comuns antes que cada Estado-membro adopte, no domínio da protecção dos consumidores, as suas próprias disposições, diferentes ou divergentes, o que teria incidências negativas na concorrência entre as empresas que operam no mercado único;

4. Considerando que os pontos 18 e 19 do anexo da resolução do Conselho de 14 de Abril de 1975, relativa ao primeiro programa da Comunidade Económica Europeia para uma política de protecção e informação dos consumidores ⁽¹⁾, indicam a premência de proteger os adquirentes de bens ou serviços contra a exigência de pagamento de mercadorias não encomendadas e os métodos de venda agressivos;
5. Considerando que a comunicação da Comissão ao Conselho intitulada «Novo impulso para a política de defesa do consumidor» e aprovada por uma resolução do Conselho de 23 de Junho de 1986 ⁽²⁾ anuncia, no ponto 33, que a Comissão apresentará propostas, em matéria de utilização das novas tecnologias da informação, que permitam aos consumidores fazerem, a partir do seu domicílio, encomendas a fornecedores;
6. Considerando que a resolução do Conselho de 9 de Novembro de 1989, sobre as futuras prioridades para o relançamento da política de defesa dos consumidores ⁽³⁾, convida a Comissão a realizar um esforço prioritário nos domínios previstos no anexo da mesma resolução; que este anexo menciona «as novas tecnologias de venda à distância»; que a Comissão deu seguimento a esta resolução adoptando um «plano de acção trienal relativo à política do consumidor na CEE (1990/1992)» e que este plano prevê a adopção de uma directiva nesta matéria ⁽⁴⁾;
7. Considerando que o contrato negociado à distância se caracteriza pela utilização de uma ou mais técnicas de comunicação à distância e que a evolução permanente destas técnicas não permite elaborar uma sua lista exaustiva, antes obrigando a definir princípios válidos, inclusivamente em relação àquelas que, por enquanto, têm escassa utilização; que é necessário estabelecer claramente a diferença entre publicidade e solicitação; que existe solicitação a partir do momento em que o consumidor possui os elementos necessários para contratar;

PROPOSTA ALTERADA

(O texto deve ser considerado como inalterado se não figurar qualquer formulação na coluna)

ção dos consumidores para conhecerem as ofertas apresentadas em toda a Comunidade e fazerem as suas encomendas; que importa adoptar um mínimo de regras comuns antes que cada Estado-membro adopte, no domínio da protecção dos consumidores, as suas próprias disposições, diferentes ou divergentes, o que teria incidências negativas na concorrência entre as empresas que operam no mercado único; que é necessária uma acção comunitária neste domínio;

5.

6.

7.

8.

⁽¹⁾ JO nº C 92 de 25. 4. 1975, p. 1.

⁽²⁾ JO nº C 167 de 5. 7. 1986, p. 1.

⁽³⁾ JO nº C 294 de 22. 11. 1989, p. 1.

⁽⁴⁾ Documento COM(90) 89 de 3. 5. 1990.

PROPOSTA INICIAL

8. Considerando os princípios consignados nos artigos 8º e 10º da Convenção Europeia de Protecção dos Direitos do Homem e das Liberdades Fundamentais, de 4 de Novembro de 1950; que tudo o que diz respeito a recolha, armazenagem e tratamento de dados com carácter pessoal depende das Directivas ./. . /CEE e ./. . /CEE do Conselho (relativas à protecção dos indivíduos no referente ao tratamento de dados com carácter pessoal e à vida privada); que é necessário reconhecer ao consumidor o direito à tranquilidade e, portanto, prever eventuais limitações à utilização de determinadas técnicas de comunicação, decorrentes, designadamente, das duas directivas supramencionadas;
9. Considerando que o consumidor recebe solicitações através de múltiplas técnicas de comunicação; que convém identificar claramente estas solicitações como propostas comerciais; que esta informação deve ainda ser transmitida em conformidade com as restantes regras comunitárias pertinentes e, em especial, com a Directiva 84/450/CEE do Conselho, de 10 de Setembro de 1984, relativa à aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-membros em matéria de publicidade enganosa ⁽¹⁾;
10. Considerando que a utilização destas tecnologias não deve conduzir a uma diminuição da informação prestada ao consumidor; que convém, pois, determinar as informações a transmitir obrigatoriamente ao consumidor, qualquer que seja a técnica de comunicação utilizada;
11. Considerando que a técnica promocional que consiste em enviar um produto ou prestar um serviço, a

⁽¹⁾ JO nº L 250, de 19. 9. 1984, p. 17.

PROPOSTA ALTERADA

(O texto deve ser considerado como inalterado se não figurar qualquer formulação na coluna)

9. Considerando os princípios consignados nos artigos 8º e 10º da Convenção Europeia de Protecção dos Direitos do Homem e das Liberdades Fundamentais, de 4 de Novembro de 1950, que é necessário reconhecer ao consumidor; o direito à tranquilidade em relação com a utilização de certas técnicas de comunicação particularmente agressivas; e, portanto, prever certas limitações à utilização de determinadas técnicas; que tudo o que diz respeito à recolha, armazenagem e tratamento de dados com carácter pessoal depende da Directiva ./. . /CEE do Conselho (relativa à protecção dos indivíduos no referente ao tratamento de dados com carácter pessoal e à livre circulação dos dados);
- 10.
11. Considerando que um Estado-membro pode proibir, por razões de interesse geral, a comercialização no seu território, através de contratos negociados à distância, de determinados produtos e serviços; que essa proibição deve respeitar as regras comunitárias; que tais proibições já estão previstas, nomeadamente no tocante a medicamentos, pelas Directivas 89/552/CEE ⁽²⁾ e 92/28/CEE ⁽³⁾;
- 12.
13. Considerando que o pagamento antecipado coloca um problema de segurança financeira para o consumidor; que, diferentemente dos contratos negociados nos estabelecimentos comerciais, o consumidor corre um maior risco relativamente à fiabilidade do fornecedor; que é, pois, necessário dar ao consumidor a possibilidade de pagar apenas aquando da execução; que esta possibilidade não impede o profissional de propor igualmente o pagamento antecipado;
- 14.

⁽²⁾ JO nº L 298 de 17. 10. 1989.

⁽³⁾ JO nº L 113 de 30. 4. 1992.

PROPOSTA INICIAL

título oneroso, ao consumidor, sem encomenda prévia ou acordo explícito deste último, não pode ser admitida;

- 11A. Considerando que é, outrossim, necessário prever um prazo de execução se não tiver sido definido qualquer prazo no momento da encomenda;
12. Considerando que a informação divulgada por algumas tecnologias electrónicas tem, frequentemente, carácter efémero, na medida em que não é recebida em suporte durável; que é, deste modo, imperativo que o consumidor receba, o mais tardar aquando da entrega do produto ou da prestação do serviço, confirmação escrita do contrato e de todo o conjunto de elementos informativos necessários à sua boa execução;
13. Considerando que o consumidor não tem, em concreto, possibilidade de ver o produto ou de tomar conhecimento das características do serviço no momento da solicitação; que importa reconhecer-lhe a faculdade de resolver o contrato após recepção do produto ou serviço; que é necessário limitar aos encargos de devolução as despesas suportadas pelo consumidor ao exercer tal direito, pois em caso contrário este seria meramente formal; que, por razões de harmonização, nomeadamente do método de cálculo deste prazo, proceder-se-á posteriormente à alteração da Directiva 85/577/CEE do Conselho, de 20 de Dezembro de 1985, relativa à protecção dos consumidores no caso de contratos negociados fora dos estabelecimentos comerciais ⁽¹⁾;
14. Considerando que o disposto na presente directiva não prejudica a livre circulação das emissões de radiodifusão televisiva, tal como garantida pelo artigo 59º e terceiro parágrafo do artigo 60º do Tratado CEE, nem a aplicação das regras constantes da Directiva 89/552/CEE do Conselho, de 3 de Outubro de 1989, relativa à coordenação de certas disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-membros relativas ao exercício de actividades de radiodifusão televisiva ⁽²⁾;
15. Considerando que a inobservância do disposto na presente directiva pode prejudicar tanto os consumidores como os concorrentes; que é, portanto, pertinente prever disposições que permitam às organizações profissionais e de consumidores velarem pela sua aplicação, eventualmente em operações transnacionais; que, na medida em que a legislação dos

PROPOSTA ALTERADA

(O texto deve ser considerado como inalterado se não figurar qualquer formulação na coluna)

- 15.
- 16.
17. Considerando que o consumidor não tem, em concreto, possibilidade de ver o produto ou de tomar conhecimento das características do serviço no momento da solicitação; que importa reconhecer-lhe a faculdade de resolver o contrato após recepção do produto ou serviço; que é necessário limitar aos encargos de devolução as despesas suportadas pelo consumidor ao exercer tal direito, pois em caso contrário este seria meramente formal; que este direito não deve pôr em causa a aplicação dos direitos usuais do consumidor em matéria de recepção, nomeadamente de bens ou serviços deteriorados ou de bens ou serviços que não correspondam à descrição da oferta; que, por razões de harmonização, nomeadamente do método de cálculo deste prazo, proceder-se-á posteriormente à alteração da Directiva 85/577/CEE do Conselho, de 20 de Dezembro de 1985, relativa à protecção dos consumidores no caso de contratos negociados fora dos estabelecimentos comerciais ⁽¹⁾;
18. Considerando que o disposto na presente directiva não prejudica a livre circulação das emissões de radiodifusão televisiva legais, tal como garantida pelo artigo 59º e terceiro parágrafo do artigo 60º do Tratado CEE, nem a aplicação das regras constantes da Directiva 89/552/CEE do Conselho, de 3 de Outubro de 1989, relativa à coordenação de certas disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-membros relativas ao exercício de actividades de radiodifusão televisiva ⁽²⁾;
19. Considerando que a inobservância do disposto na presente directiva pode prejudicar tanto os consumidores como os concorrentes; que é, portanto, pertinente prever disposições que permitam às organizações profissionais e de consumidores velarem pela sua aplicação, eventualmente em operações transnacionais; que, na medida em que a legislação dos

⁽¹⁾ JO nº L 372 de 31. 12. 1985, p. 31.

⁽²⁾ JO nº L 298 de 17. 10. 1989, p. 23.

⁽¹⁾ JO nº L 372 de 31. 12. 1985, p. 31.

⁽²⁾ JO nº L 298 de 17. 10. 1989, p. 23.

PROPOSTA INICIAL

Estados-membros em causa o autorize, estas organizações poderiam também actuar no Estado-membro do litígio;

ADOPTOU A PRESENTE DIRECTIVA:

*Artigo 1.º***Objecto**

A presente directiva tem por objecto a aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-membros relativas aos contratos negociados à distância entre consumidor e fornecedor, assim como às solicitações para contratar e aos respectivos actos preparatórios.

*Artigo 2.º***Definições**

Para efeitos da presente directiva, entende-se por:

- «Contrato negociado à distância»: qualquer contrato relativo a um produto ou a um serviço, celebrado após solicitação por parte do fornecedor:
- sem presença física simultânea do fornecedor e do consumidor
e

PROPOSTA ALTERADA

(O texto deve ser considerado como inalterado se não figurar qualquer formulação na coluna)

Estados-membros em causa o autorize, estas organizações poderiam também actuar no Estado-membro de origem do fornecedor;

20. Considerando que a Recomendação 92/295/CEE da Comissão ⁽¹⁾ relativa aos códigos de conduta para a protecção dos consumidores em matéria de contratos negociados à distância estabelece que é desejável as regras de base vinculativas constantes da presente directiva serem completadas por disposições voluntárias dos profissionais sob a forma de códigos de conduta;
21. Considerando que é importante, no interesse de uma protecção óptima do consumidor, que este seja informado sobre o disposto na presente directiva, bem como sobre a existência e conteúdo dos códigos de conduta existentes neste domínio;
22. Considerando que, em certos casos, existe o risco de privar o consumidor da protecção concedida pela presente directiva designando o direito de um país terceiro como direito aplicável ao contrato; que, consequentemente, importa prever na presente directiva disposições destinadas a evitar esse risco,

ADOPTOU A PRESENTE DIRECTIVA:

*Artigo 1.º***Objecto**

A presente directiva tem por objecto a aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-membros relativas aos contratos negociados à distância entre consumidor e fornecedor, assim como às solicitações para celebrar tais contratos e aos respectivos actos preparatórios.

*Artigo 2.º***Definições**

Para efeitos da presente directiva, entende-se por:

- «Contrato negociado à distância»: qualquer contrato relativo a um produto ou a um serviço, celebrado na sequência de uma solicitação por parte do fornecedor no âmbito de um sistema de venda ou de prestação de serviços:
- sem presença física simultânea do fornecedor e do consumidor
e

⁽¹⁾ JO n.º L 156 de 10. 6. 1992, p. 21.

PROPOSTA INICIAL

- com utilização de uma técnica de comunicação à distância para transmissão da solicitação para contratar e da encomenda.

Os acordos, as encomendas, as convenções ou as operações de execução efectuados individualmente no âmbito de um contrato global, nomeadamente os contratos de execução sucessiva, não são incluídos no conceito em apreço,

- «consumidor»: qualquer pessoa singular que, nas transacções abrangidas pela presente directiva, age com fins que podem ser considerados alheios à sua actividade profissional,
- «fornecedor»: qualquer pessoa singular ou colectiva que, ao concluir a transacção em questão, age no âmbito da sua actividade comercial ou profissional, bem como qualquer pessoa que age em nome ou por conta de um fornecedor,
- «técnica de comunicação à distância»: qualquer técnica que permita o intercâmbio de informação necessário à formação e à celebração do contrato entre um consumidor e um fornecedor que não estão em presença um do outro; do anexo I consta uma lista não exaustiva das técnicas visadas pela presente directiva,
- «operador de técnica de comunicação»: qualquer pessoa singular ou colectiva, pública ou privada, que ponha à disposição dos fornecedores e/ou dos consumidores as diversas técnicas de comunicação à distância,
- «solicitação para contratar»: qualquer comunicação à distância que comporte todos os elementos necessários para que o respectivo destinatário possa subscrever directamente um compromisso contratual, com exclusão da simples publicidade,
- «encomenda»: expressão, por parte do consumidor, da sua vontade de subscrever um compromisso contratual.

Artigo 3º

Exclusões

A presente directiva não se aplica:

- aos distribuidores automáticos,
- às instalações comerciais automatizadas,

PROPOSTA ALTERADA

(O texto deve ser considerado como inalterado se não figurar qualquer formulação na coluna)

- com utilização de uma técnica de comunicação à distância para transmissão da solicitação para contratar e da encomenda.

Sempre que a execução de um contrato envolva a realização de prestações sucessivas ou outras operações de execução sucessiva, o disposto na presente directiva apenas se aplica ao contrato global, desde que este tenha sido negociado à distância,

- «fornecedor»: qualquer pessoa singular ou colectiva que, ao concluir a transacção em questão, age no âmbito da sua actividade comercial ou profissional,

- «solicitação para contratar»: qualquer comunicação à distância, pública ou personalizada, que comporte todos os elementos essenciais para que o respectivo destinatário possa subscrever directamente um compromisso contratual.

Não são consideradas solicitações para contratar os actos publicitários que não comportem todos os elementos essenciais para que o consumidor possa contrair directamente uma obrigação,

Artigo 3º

Exclusões

A presente directiva não se aplica:

- aos distribuidores automáticos,
- às instalações comerciais automatizadas,

PROPOSTA INICIAL

- aos produtos executados sob medida,
- aos serviços mediante reserva (relação no anexo II),
- aos contratos de fornecimento de:
 - produtos alimentares, bebidas e outros bens de consumo doméstico corrente,
 - serviços de consumo corrente.

*Artigo 4º***Limites à utilização de determinadas técnicas de comunicação à distância**

Os Estados-membros tomarão as medidas necessárias para que a utilização das técnicas de comunicação à distância destinadas a solicitar o consumidor se processe no respeito da esfera privada do consumidor, nomeadamente em aplicação do artigo 17º da Directiva ./. . /CEE (relativa à protecção dos dados com carácter pessoal e da vida privada, no âmbito das redes numéricas públicas de telecomunicações).

*Artigo 5º***Apresentação**

1. Os Estados-membros tomarão as medidas necessárias no sentido de que qualquer solicitação para contratar seja concebida e posta em prática de maneira a respeitar os princípios de lealdade em matéria de transacções comerciais e os princípios de protecção de menores.
2. Qualquer solicitação para contratar deve explicitar inequivocamente o seu objectivo comercial.
3. Se for caso disso, o consumidor será informado do carácter oneroso da utilização de uma técnica de comuni-

PROPOSTA ALTERADA

(O texto deve ser considerado como inalterado se não figurar qualquer formulação na coluna)

- aos contratos de fornecimento de produtos alimentares, bebidas e outros bens de consumo doméstico corrente fornecidos ao domicílio por distribuidores que efectuem entregas frequentes e regulares.

*Artigo 4º***Limites à utilização de determinadas técnicas de comunicação à distância**

Os Estados-membros tomarão as medidas necessárias para que o consumidor que tenha manifestado a vontade de não ser solicitado possa ser protegido de forma eficaz contra este tipo de solicitações.

A utilização das técnicas a seguir referidas necessita do consentimento prévio do consumidor:

- telecópia,
- correio electrónico,
- telefone,
- aparelho de chamada automática.

*Artigo 5º***Apresentação**

1. Os Estados-membros tomarão as medidas necessárias no sentido de que qualquer solicitação para contratar seja concebida e posta em prática de maneira a respeitar os princípios de lealdade em matéria de transacções comerciais, os princípios de protecção de menores ou das pessoas que, nos termos da legislação dos Estados-membros na matéria, sejam incapazes de manifestar o seu consentimento.
3. Toda e qualquer solicitação para contratar deve indicar sem nenhuma ambiguidade se o consumidor deve

PROPOSTA INICIAL

cação destinada à transmissão da encomenda ou à execução do serviço, se tal carácter oneroso não for evidente.

*Artigo 6.º***Conteúdo da solicitação para contratar**

Aquando da solicitação para contratar, o consumidor deve ser informado, por qualquer meio adaptado à técnica de comunicação utilizada e de maneira clara e inequívoca, designadamente sobre os seguintes elementos:

- identidade do fornecedor,
- características essenciais do produto ou serviço,
- preço, quantidade e encargos de transporte, se não incluídos,
- forma de pagamento e modalidades de entrega ou de execução,
- prazo de validade da solicitação para contratar.

*Artigo 7.º***Solicitação por televisão**

Em caso de solicitação por televisão:

- a sua apresentação, na acepção do artigo 5.º, deve respeitar exclusivamente as disposições relativas à protecção dos menores, constantes do artigo 22.º da Directiva 89/552/CEE, relativa ao exercício da actividade de radiodifusão televisiva,
- o fornecedor está obrigado a transmitir, por escrito, os elementos informativos previstos no artigo 6.º, o mais tardar no momento da entrada em contacto directo entre o fornecedor e o consumidor.

*Artigo 8.º***Fornecimento não solicitado**

1. Os Estados-membros tomarão medidas apropriadas para que não sejam fornecidos a um consumidor produ-

PROPOSTA ALTERADA

(O texto deve ser considerado como inalterado se não figurar qualquer formulação na coluna)

pagar pela utilização de uma técnica de comunicação destinada à transmissão da encomenda ou à execução do serviço.

*Artigo 6.º***Conteúdo da solicitação para contratar**

Aquando da solicitação para contratar, o consumidor deve ser informado, por qualquer meio adaptado à técnica de comunicação utilizada e de maneira clara e inequívoca, designadamente sobre os seguintes elementos:

- identidade do fornecedor,
- características essenciais do produto ou serviço,
- preço, quantidade e encargos de transporte, bem como os encargos inerentes ao IVA, se não incluídos,
- forma de pagamento e modalidades de entrega ou de execução,
- direito de resolução na acepção do artigo 11.º,
- prazo de validade da solicitação para contratar.

*Artigo 7.º***Solicitação por televisão**

Em caso de solicitação por televisão, a sua apresentação, na acepção do artigo 5.º, deve respeitar as disposições da Directiva 89/552/CEE. A observância do disposto nesta directiva, bem como na presente directiva, não deve prejudicar a livre circulação das emissões de rádio e televisão.

Se o conteúdo da solicitação para contratar na acepção do artigo 6.º não é apresentado no ecrã e se o consumidor o solicitar, o fornecedor está obrigado a transmitir, por escrito, essas informações.

*Artigo 8.º***Segurança financeira**

Nenhum pagamento pode ser exigido ao consumidor antes da entrega do produto ou da prestação do serviço.

*Artigo 9.º***Fornecimento não solicitado**

PROPOSTA INICIAL

tos ou serviços sem encomenda prévia da sua parte, convidando-o a adquirir os produtos ou serviços mediante pagamento ou, alternativamente, a devolvê-los mesmo sem encargos.

2. No caso de ter sido efectuado o fornecimento, as medidas referidas incluirão, pelo menos, o direito de o consumidor dispor do produto ou serviço, salvo se se tratar de erro manifesto, caso em que conservará o produto ou serviço à disposição do fornecedor durante um prazo razoável, e contando que a natureza do mesmo o permita.

3. A ausência de resposta não equivale a consentimento.

4. A remessa de amostras ou brindes promocionais não é abrangida pelo presente artigo, sob a condição de que sejam claramente expressos o seu carácter totalmente gratuito e a ausência de qualquer obrigação da parte do consumidor.

*Artigo 9º***Execução**

Na ausência de indicação do prazo de execução na solicitação para contratar, a encomenda deve ser executada o mais tardar 30 dias após a recepção do pedido de encomenda pelo fornecedor.

*Artigo 10º***Informações sobre o conteúdo do contrato**

1. O mais tardar no momento da entrega, o consumidor deve receber, por escrito e na língua utilizada na solicitação para contratar, pelo menos os seguintes elementos informativos:

- identidade do fornecedor e endereço de um dos seus estabelecimentos,
- características essenciais do produto ou serviço,
- preço e quantidade,
- modalidades de pagamento, incluindo condições de crédito e de pagamento a prestações,

PROPOSTA ALTERADA

(O texto deve ser considerado como inalterado se não figurar qualquer formulação na coluna)

2. No caso de ter sido efectuado o fornecimento, as medidas referidas incluirão, pelo menos, o direito de o consumidor dispor do produto ou serviço sem ter de pagar, salvo se se tratar de erro manifesto; neste último caso, conservará o produto ou serviço à disposição do fornecedor durante um prazo razoável, contanto que a natureza do produto ou serviço o permita e não cause incómodos ao consumidor.

4. Os fornecimentos a título gratuito, tais como amostras ou brindes promocionais, não são abrangidos pelo presente artigo, sob a condição de que sejam claramente expressos o seu carácter totalmente gratuito e a ausência de qualquer obrigação da parte do consumidor.

5. No caso de o fornecedor não estar em condições de fornecer exactamente o mesmo produto ou serviço que tinha sido encomendado, antes fornecendo um produto ou serviço equivalente de qualidade e preço idênticos, o mesmo não será considerado um fornecimento não solicitado na acepção do presente artigo, contanto que o consumidor possa devolver o produto substitutivo caso não fique satisfeito e que a substituição tenha sido comunicada por escrito ao consumidor.

*Artigo 10º***Execução**

Na ausência de indicação do prazo de execução na solicitação para contratar, a execução do contrato deve iniciar-se, o mais tardar, 30 dias após a recepção do pedido de encomenda pelo fornecedor.

*Artigo 11º***Informações sobre o conteúdo do contrato**

1. O mais tardar no momento da entrega, o consumidor deve receber, por escrito e na língua utilizada na solicitação para contratar, pelo menos os seguintes elementos informativos:

- informações a que se refere o artigo 6º da presente directiva,
- denominação e endereço do estabelecimento do fornecedor mais apropriado para o consumidor,
- modalidades de pagamento, incluindo condições de crédito e de pagamento a prestações,
- modalidade de execução do direito de resolução, na acepção do artigo 12º,

PROPOSTA INICIAL

- direito de resolução, na acepção do artigo 11.º da presente directiva,
- modalidade de execução deste direito.

No caso da celebração de um contrato de duração indeterminada que comporte, designadamente, sucessivas operações de execução, devem ser indicadas as condições em que o contrato pode ser objecto de resolução.

2. O n.º 1 não se aplica aos serviços prestados directamente por via telemática, a saber, aqueles cuja execução é efectuada com recurso a uma técnica de comunicação à distância, quando são prestados de uma só vez. Todavia, o operador da técnica de comunicação está obrigado a transmitir ao consumidor, se este o solicitar, os dados do fornecedor.

*Artigo 11.º***Direito de resolução**

1. Em qualquer contrato negociado à distância, o consumidor disporá do prazo de, pelo menos, sete dias a contar da recepção do produto ou serviço para resolver o contrato sem penalização. As únicas despesas a seu cargo serão os eventuais custos directos da devolução.

Em relação aos serviços, o referido prazo decorre a partir da recepção, por parte do consumidor, dos documentos que materializam o acordo explícito do fornecedor.

2. O consumidor deve poder apresentar um documento que comprove a devolução.

3. Em caso de aquisição de um bem ou serviço por meio de acordo de crédito, os Estados-membros devem prever a anulação do contrato de crédito celebrado com o fornecedor em caso de utilização do direito de resolução; se o crédito não tiver sido prestado directamente pelo fornecedor, será aplicável o disposto no artigo 11.º da Directiva 87/102/CEE ⁽¹⁾.

PROPOSTA ALTERADA

(O texto deve ser considerado como inalterado se não figurar qualquer formulação na coluna)

- outras condições contratuais, nomeadamente as relativas às garantias comerciais.

No caso da celebração de um contrato de duração indeterminada que comporte, designadamente, sucessivas operações de execução, devem ser indicadas as condições de extinção do contrato.

2. O n.º 1 não se aplica aos serviços prestados directamente por via telemática, a saber, aqueles cuja execução é efectuada com recurso a uma técnica de comunicação à distância, quando são prestados de uma só vez. Todavia, o operador da técnica de comunicação está obrigado a transmitir ao consumidor, se este o solicitar, os dados do estabelecimento do fornecedor mais apropriado para o consumidor, bem como o montante dos encargos relativos a este serviço.

*Artigo 12.º***Direito de resolução**

1. Em qualquer contrato negociado à distância, o consumidor disporá do prazo de, pelo menos, sete dias úteis a contar da recepção do produto ou serviço para, sem ter que apresentar qualquer justificação, resolver o contrato e devolver o produto no seu estado originário sem penalização. As únicas despesas a seu cargo serão os eventuais custos directos da devolução.

Para o exercício deste direito, o prazo de sete dias será contado:

- em relação aos produtos, a partir da data da sua recepção pelo consumidor,
- em relação aos serviços, e sem prejuízo do disposto no n.º 4 do presente artigo, a partir da recepção, por parte do consumidor, dos documentos que o informam que o contrato foi celebrado.

No caso de uma execução escalonada, este prazo corre a partir da recepção do último elemento.

3. Em caso de aquisição de um bem ou serviço por meio de acordo de crédito, os Estados-membros devem prever a anulação do contrato de crédito celebrado com o fornecedor em caso de utilização do direito de resolução nos casos seguintes:

⁽¹⁾ JO n.º L 42 de 12. 2. 1987, p. 48.

PROPOSTA INICIAL

PROPOSTA ALTERADA

(O texto deve ser considerado como inalterado se não figurar qualquer formulação na coluna)

4. O presente artigo não se aplica:

- aos serviços em que uma parte essencial da execução tiver ou devesse ter sido iniciada antes da expiração do prazo de sete dias,
- às transacções relativas a valores mobiliários e outros produtos ou serviços cujo preço esteja associado às flutuações de um índice de mercado financeiro que o fornecedor não controle,
- aos contratos celebrados sob a forma de acto autêntico,
- aos produtos:
 - passíveis de reprodução imediata,
 - de higiene corporal,
 - que, por força da sua própria natureza, não possam ser reexpedidos.

4. O presente artigo não se aplica:

- o crédito ter sido fornecido directamente pelo fornecedor do produto ou serviço,
- o crédito ter sido fornecido por um financiador, no âmbito de um acordo prévio com o fornecedor do bem ou serviço, em virtude do qual esse financiador concede crédito ao cliente do fornecedor para a aquisição de bens ou serviços fornecidos por este último.
- aos serviços cuja execução tiver sido iniciada antes da expiração do prazo de sete dias úteis,
- às transacções relativas a valores mobiliários e outros produtos ou serviços cujo preço esteja associado às flutuações de um índice de mercado financeiro que o fornecedor não controle,
- aos contratos celebrados sob a forma de acto autêntico,
- aos produtos executados por medida ou claramente personalizados,
- aos serviços mediante reserva listados no anexo II,
- salvo disposições em contrário, aos produtos:
 - passíveis de reprodução imediata,
 - de higiene corporal,
 - que, por força da sua própria natureza, não possam ser reexpedidos ou sejam susceptíveis de deterioração rápida.

5. Este artigo não prejudica os direitos usuais do consumidor, nomeadamente aquando da recepção de bens ou serviços deteriorados ou de bens ou serviços que não correspondam à descrição constante da oferta.

*Artigo 12.º***Pagamento por cartão**

A contestação, por parte do titular de um cartão de pagamento, da validade de uma operação na qual tenha sido anotado o número do cartão sem apresentação ou identificação electrónica do meio de pagamento implica a anulação da operação. A conta do fornecedor será então debitada e a conta do titular será recreditada no mais curto prazo possível, sem prejuízo de indemnização em caso de contestação abusiva.

*Artigo 13.º***Pagamento por cartão**

PROPOSTA INICIAL

*Artigo 13.º***Recurso judicial ou administrativo**

1. Os Estados-membros velarão pela existência de meios adequados e eficazes para controlar o cumprimento do disposto na presente directiva, no interesse dos consumidores e dos concorrentes.

2. Para este efeito, os Estados-membros preverão, nomeadamente, que as organizações profissionais e de consumidores que possam, em conformidade com as respectivas legislações nacionais, demonstrar interesse legítimo na matéria sejam habilitadas a agir judicialmente e/ou a apresentar queixas junto de organismos administrativos competentes, na medida em que tal lhes seja reconhecido pelo Estado-membro do litígio.

3. Se necessário, os Estados-membros conferirão aos tribunais e/ou aos organismos administrativos competência que, em caso de litígio, os habilite a exigir ao fornecedor a apresentação de provas, nomeadamente no respeitante ao conteúdo da solicitação para contratar, ao pedido prévio, ao consentimento do consumidor e ao respeito dos prazos.

4. A presente directiva não exclui o controlo voluntário da observância das suas disposições por organismos autónomos nem o recurso a tais organismos pelas organizações mencionadas no n.º 2, se existirem meios de acção perante tais organismos, para além dos processos jurisdicionais ou administrativos referidos neste artigo.

*Artigo 14.º***Carácter imperativo**

O consumidor não pode renunciar aos direitos que lhe são conferidos por força da presente directiva.

PROPOSTA ALTERADA

(O texto deve ser considerado como inalterado se não figurar qualquer formulação na coluna)

*Artigo 14.º***Recurso judicial ou administrativo**

2. Para este efeito, os Estados-membros preverão, nomeadamente, que as organizações profissionais e de consumidores que possam, em conformidade com as respectivas legislações nacionais, demonstrar interesse legítimo na matéria sejam habilitadas a agir judicialmente e/ou a apresentar queixas junto de organismos administrativos competentes no Estado-membro de origem da empresa se o Estado em questão admitir este tipo de acção.

3. Os Estados-membros conferirão aos tribunais e/ou aos organismos administrativos competência que, em caso de litígio, os habilite a exigir ao fornecedor a apresentação de provas, nomeadamente no respeitante ao conteúdo da solicitação para contratar, ao pedido prévio, ao consentimento do consumidor e ao respeito dos prazos. Conferir-lhes-ão igualmente a possibilidade de ordenar a cessação da difusão de solicitações. Esta ordem pode ser igualmente dirigida a qualquer operador de técnica de comunicação à distância.

4. A presente directiva não exclui o controlo voluntário da observância das suas disposições por organismos autónomos nem o recurso a tais organismos pelas pessoas e organizações mencionadas no n.º 2, se existirem meios de acção perante tais organismos, para além dos processos jurisdicionais ou administrativos referidos neste artigo.

*Artigo 15.º***Informação**

Os Estados-membros e as organizações interessadas velarão para que o consumidor seja informado do disposto na presente directiva, bem como da existência e do conteúdo dos códigos de conduta existentes neste domínio.

*Artigo 16.º***Carácter imperativo**

1. O consumidor não pode renunciar aos direitos que lhe são conferidos pela legislação nacional por força da presente directiva.

2. Os Estados-membros tomarão as medidas necessárias para que o consumidor não seja privado da protec-

PROPOSTA INICIAL

PROPOSTA ALTERADA

(O texto deve ser considerado como inalterado se não figurar qualquer formulação na coluna)

*Artigo 15º***Regras comunitárias**

O disposto na presente directiva não prejudica de nenhum modo a aplicação de disposições específicas do direito comunitário relativas a determinadas técnicas ou determinados produtos ou serviços.

*Artigo 16º***Aplicação**

Os Estados-membros porão em vigor as disposições legislativas, regulamentares e administrativas necessárias para dar cumprimento à presente directiva, o mais tardar em 31 de Dezembro de 1994.

Quando os Estados-membros adoptarem tais disposições, estas devem incluir uma referência à presente directiva ou ser acompanhadas dessa referência aquando da sua publicação oficial. As modalidades dessa referência serão adoptadas pelos Estados-membros.

Os Estados-membros comunicarão à Comissão o texto das disposições de direito nacional que adoptarem no domínio abrangido pela presente directiva.

Artigo 17º

Os Estados-membros são os destinatários da presente directiva.

*Artigo 17º***Regras comunitárias**

O disposto na presente directiva não prejudica de nenhum modo a aplicação de disposições específicas do direito comunitário relativas a determinadas técnicas ou determinados produtos ou serviços.

Quando uma regulamentação comunitária específica incluir disposições que regulamentem apenas certos aspectos da comercialização de produtos e serviços, são essas as disposições aplicáveis a esses aspectos de comercialização.

*Artigo 18º***Cláusula mínima**

Os Estados-membros podem adoptar ou manter, no domínio regulado pela presente directiva, legislação mais restritiva, desde que compatível com o Tratado, por forma a garantir um nível de protecção mais elevado ao consumidor.

*Artigo 19º***Aplicação***Artigo 20º*

PROPOSTA INICIAL

PROPOSTA ALTERADA

(O texto deve ser considerado como inalterado se não figurar qualquer formulação na coluna)

ANEXO I

ANEXO I

Exemplos de técnicas de comunicação à distância visadas pela presente directiva:

- impresso não endereçado,
- impresso endereçado,
- carta-tipo,
- anúncio na imprensa com formulário de encomenda,
- catálogo,
- chamada telefónica pessoal,
- chamada telefónica sem intervenção pessoal (aparelho de chamada automática, audiotexto),
- rádio,
- videofone (telefone com imagem),
- videotexto (microcomputador, ecrã de televisão) com teclado ou ecrã táctil,
- correio electrónico,
- telecópia (telefax),
- televisão (telecompras, televendas).

Exemplos de técnicas de comunicação à distância visadas pela presente directiva:

- impresso não endereçado,
- impresso endereçado,
- carta-tipo,
- anúncio na imprensa com formulário de encomenda,
- catálogo com nota de encomenda,
- pequenos anúncios,
- chamada telefónica pessoal,
- chamada telefónica sem intervenção pessoal (aparelho de chamada automática, audiotexto),
- rádio,
- videofone (telefone com imagem),
- videotexto (microcomputador, ecrã de televisão) com teclado ou ecrã táctil,
- correio electrónico,
- telecópia (telefax),
- televisão (telecompras, televendas),
- Videocassetes.

ANEXO II

ANEXO II

Serviços mediante reserva, na acepção do artigo 3º:

- transporte,
- alojamento,
- alimentação,
- espectáculo.

Serviços mediante reserva, na acepção do artigo 12º:

- transporte,
- alojamento,
- alimentação,
- espectáculo.