

IV

(Informações)

INFORMAÇÕES DAS INSTITUIÇÕES, ÓRGÃOS E ORGANISMOS DA UNIÃO EUROPEIA

COMISSÃO EUROPEIA

COMUNICAÇÃO DA COMISSÃO

Orientações sobre a interpretação e a aplicação da Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho relativa aos direitos dos consumidores*(Texto relevante para efeitos do EEE)**(2021/C 525/01)*

ÍNDICE

	<i>Página</i>
INTRODUÇÃO	5
1. Âmbito de aplicação	6
1.1. Os conceitos de «profissional» e de «consumidor»	6
1.2. O conceito de «contrato»	7
1.3. Contratos abrangidos	8
1.4. Contratos mistos	9
1.5. Distinção entre serviços digitais e conteúdos digitais em linha	10
1.6. Contratos a título oneroso e contratos em que o consumidor faculta dados pessoais	12
1.6.1. Contratos a título oneroso	12
1.6.2. Contratos em que o consumidor faculta dados pessoais	13
1.7. Contratos aos quais a diretiva não se aplica	14
1.7.1. Contratos de arrendamento e contratos de construção	14
1.7.2. Viagens organizadas	15
1.7.3. Contratos celebrados por um titular de cargo público	16
1.7.4. Contratos de fornecimento de bens destinados ao consumo corrente	16
1.7.5. Transporte de passageiros	16
1.7.6. Vendas automáticas	17
1.7.7. Certos contratos relativos às comunicações eletrónicas	17
1.8. Isenção possível para os contratos de valor reduzido celebrados fora do estabelecimento comercial	18
1.9. Regras aplicáveis às hastas públicas	19

2.	Contratos celebrados fora do estabelecimento comercial	19
2.1.	Contratos celebrados fora do estabelecimento comercial do profissional	19
2.2.	Contratos celebrados após o consumidor ter sido contactado fora do estabelecimento comercial	20
2.3.	Contratos celebrados durante uma excursão organizada pelo profissional	21
3.	Informação ao consumidor	22
3.1.	Requisitos gerais	22
3.1.1.	Introdução	22
3.1.2.	Clareza das informações e ligação à Diretiva Práticas Comerciais Desleais	22
3.1.3.	Informações «decorrentes do contexto»	23
3.1.4.	Requisitos de informação noutros textos legislativos da UE	23
3.1.5.	Estabelecimento de requisitos de informação suplementares	24
3.1.6.	Isonomia das transações «quotidianas»	25
3.1.7.	Natureza vinculativa das informações pré-contratuais	25
3.1.8.	Requisitos linguísticos suplementares	25
3.1.9.	Ónus da prova	26
3.2.	Requisitos comuns aos contratos celebrados no estabelecimento comercial e aos contratos celebrados à distância ou fora do estabelecimento comercial	26
3.2.1.	Características principais	26
3.2.2.	Identidade do profissional e respetivos contactos	27
3.2.3.	Preço	30
3.2.4.	Entrega e execução do contrato	31
3.2.5.	Modalidades de pagamento	32
3.2.6.	Garantias e serviços pós-venda	32
3.2.7.	Duração e rescisão do contrato	34
3.2.8.	Funcionalidade, compatibilidade e interoperacionalidade	34
3.3.	Requisitos adicionais aplicáveis aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial e à distância	36
3.3.1.	Preços personalizados	36
3.3.2.	Custo da utilização dos meios de comunicação à distância	36
3.3.3.	Depósitos e garantias financeiras	37
3.3.4.	Mecanismos de recurso extrajudicial	37
3.4.	Requisitos adicionais para os mercados em linha	38
3.4.1.	Critérios de classificação	38
3.4.2.	Estatuto da outra parte contratante	40
3.4.3.	Informações sobre a inaplicabilidade do direito da UE em matéria de defesa dos consumidores	40
3.4.4.	Atribuição de responsabilidades pelo contrato	41
3.4.5.	Possibilidade de impor requisitos de informação suplementares	41

4.	Requisitos especiais aplicáveis aos contratos à distância	42
4.1.	Definição de contrato à distância	42
4.2.	Informações pré-contratuais	43
4.2.1.	Informações a apresentar imediatamente antes da realização da encomenda	43
4.2.2.	Botão de confirmação de encomenda	44
4.2.3.	Informações sobre as restrições à entrega e os meios de pagamento	44
4.2.4.	Contratos celebrados através de meios de comunicação à distância com limitações de espaço ou de período	45
4.3.	Contratos celebrados por telefone	46
4.4.	Confirmação do contrato	47
5.	Direito de retratação	49
5.1.	Cálculo do período do direito de retratação	49
5.1.1.	Introdução	49
5.1.2.	Início do período de retratação	50
5.2.	Informações relativas ao direito de retratação	51
5.3.	Exercício do direito de retratação	52
5.4.	Consequências da retratação relativamente aos dados	53
5.5.	Direito de retratação em relação a bens	54
5.5.1.	Bens múltiplos ou defeituosos	54
5.5.2.	Devolução dos bens	54
5.5.3.	Reembolso dos pagamentos recebidos do consumidor	55
5.5.4.	Responsabilidade do consumidor em relação à manipulação incorreta dos bens	56
5.5.5.	Risco durante a devolução dos bens ao profissional	58
5.6.	Direito de retratação dos contratos de prestação de serviços e dos contratos de prestação de serviços de utilidade pública	58
5.6.1.	Consentimento do consumidor para a execução imediata	58
5.6.2.	Obrigação de indemnização por parte do consumidor	60
5.7.	Direito de retratação dos contratos de conteúdos digitais em linha	61
5.8.	Consequências da omissão de informação sobre o direito de retratação	62
5.8.1.	Consequências relativas aos bens	63
5.8.2.	Consequências relativas aos serviços e aos serviços de utilidade pública	63
5.8.3.	Consequências relativas aos conteúdos digitais em linha	64
5.9.	Rescisão do contrato após o exercício do direito de retratação	64
5.10.	Contratos acessórios	65

5.11. Exceções ao direito de retratação	65
5.11.1. Bens ou serviços cujo preço depende das flutuações do mercado financeiro	65
5.11.2. Bens realizados segundo as especificações do consumidor ou claramente personalizados	66
5.11.3. Bens suscetíveis de se deteriorarem ou de ficarem rapidamente fora de prazo	67
5.11.4. Bens selados por motivos de proteção da saúde ou de higiene	67
5.11.5. Bens que ficam inseparavelmente misturados com outros artigos	68
5.11.6. Contratos com uma data ou um período de execução específicos	68
5.11.7. Reparações solicitadas pelo consumidor	69
5.12. Opções regulamentares em caso de visitas não solicitadas ou de excursões	69
5.12.1. Introdução	69
5.12.2. Prorrogação do prazo para o exercício do direito de retratação	70
5.12.3. Derrogações às exceções ao direito de retratação	71
6. Entrega	71
7. Transferência do risco	72
8. Taxas pela utilização de meios de pagamento	73
8.1. Introdução	73
8.2. Definição de «taxas»	73
8.3. Definição de «custo» suportado pelo profissional	74
8.3.1. Taxa de Serviço ao Comerciante e outros custos diretos	74
8.3.2. Custos gerais associados à atividade da empresa	74
8.3.3. Custos elegíveis que justificam uma taxa pela utilização de meios de pagamento	74
8.4. Pagamentos em moeda estrangeira	75
9. Comunicação por telefone	76
10. Pagamentos adicionais	77
11. Execução	77
11.1. Execução pública e execução privada	77
11.2. Aplicação a profissionais de países terceiros	78
11.3. Sanções	79
11.3.1. Critérios para a aplicação das sanções	79
11.3.2. Sanções no contexto de ações de aplicação coordenadas no âmbito do Regulamento CDC	80
ANEXO	82

INTRODUÇÃO

A Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽¹⁾ relativa aos direitos dos consumidores (doravante designada «Diretiva Direitos dos Consumidores» ou «diretiva») tem por finalidade garantir um elevado nível de defesa dos consumidores no conjunto da União Europeia e contribuir assim para o bom funcionamento do mercado interno através da aproximação de certos aspetos das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros relativas aos contratos celebrados entre consumidores e profissionais ⁽²⁾.

A presente comunicação de orientação (doravante designada «comunicação») tem como objetivo facilitar a aplicação efetiva da diretiva. A comunicação visa também aumentar a sensibilização de todas as partes interessadas para a diretiva, sejam elas consumidores, empresas, autoridades dos Estados-Membros, nomeadamente tribunais nacionais, e profissionais da justiça, em toda a UE. Abrange as alterações introduzidas pela Diretiva (UE) 2019/2161 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽³⁾ a fim de assegurar uma melhor aplicação e a modernização das regras da União em matéria de defesa dos consumidores, que entram em vigor em 28 de maio de 2022. Assim sendo, uma parte das presentes orientações reflete e discute as regras que ainda não entraram em vigor na data de emissão da presente comunicação. As secções e os pontos pertinentes estão claramente indicados.

A comunicação reflete a jurisprudência do Tribunal de Justiça da União Europeia (doravante designado «TJUE» ou «Tribunal») sobre a diretiva desde a sua entrada em vigor em 13 de junho de 2014. A partir da data da sua aplicação, a diretiva substituiu a Diretiva 85/577/CEE do Conselho ⁽⁴⁾ relativa à proteção dos consumidores no caso de contratos negociados fora dos estabelecimentos comerciais e a Diretiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽⁵⁾ relativa à proteção dos consumidores em matéria de contratos à distância. A Diretiva Direitos dos Consumidores conservou algumas disposições das antigas Diretivas 85/577/CEE e 97/7/CE. Por conseguinte, a jurisprudência relevante do Tribunal relacionada com a interpretação dessas diretivas também é referida no presente documento nos casos aplicáveis.

A comunicação não analisa a aplicação da diretiva em cada um dos Estados-Membros, nomeadamente as decisões dos tribunais nacionais e de outros organismos competentes. Além das diferentes fontes de informação disponíveis nos Estados-Membros, estão disponíveis informações sobre as disposições nacionais que transpõem a diretiva, sobre a jurisprudência e sobre as publicações jurídicas na base de dados sobre o direito dos consumidores, acessível através do Portal Europeu da Justiça ⁽⁶⁾.

A presente comunicação é dirigida aos Estados-Membros da UE e à Islândia, ao Listenstaine e à Noruega como signatários do Acordo sobre o Espaço Económico Europeu ⁽⁷⁾ (EEE). As referências à UE, à União ou ao mercado único devem, por conseguinte, ser entendidas como referências ao EEE ou ao mercado do EEE.

A presente comunicação é apenas um documento de orientação — só próprio texto da legislação da UE tem valor jurídico. Qualquer leitura vinculativa da lei deve resultar do texto da diretiva e diretamente das decisões do Tribunal. A presente comunicação toma em consideração as decisões do Tribunal publicadas até outubro de 2021 e não prejudica a futura evolução da jurisprudência do Tribunal.

As opiniões expressas na presente comunicação não prejudicam a posição que a Comissão Europeia possa adotar perante o Tribunal. As informações constantes da presente comunicação são de carácter geral e não se dirigem especificamente a determinadas pessoas ou entidades. Nem a Comissão Europeia nem qualquer pessoa agindo em seu nome são responsáveis pela utilização dada às informações contidas na presente comunicação.

Uma vez que a presente comunicação reflete a situação no momento da sua elaboração, as orientações apresentadas podem ser alteradas numa data posterior.

⁽¹⁾ 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).

⁽²⁾ Ver o artigo 1.º da diretiva.

⁽³⁾ 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 (JO L 328 de 18.12.2019, p. 7).

⁽⁴⁾ Diretiva 85/577/CEE do Conselho, de 20 de dezembro de 1985, relativa à proteção dos consumidores no caso de contratos negociados fora dos estabelecimentos comerciais (JO L 372 de 31.12.1985, p. 31).

⁽⁵⁾ Diretiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 20 de maio de 1997, relativa à proteção dos consumidores em matéria de contratos à distância - Declaração do Conselho e do Parlamento Europeu relativa ao n.º 1 do artigo 6.º - Declaração da Comissão relativa ao n.º 1, primeiro travessão, do artigo 3.º (JO L 144 de 4.6.1997, p. 19).

⁽⁶⁾ https://e-justice.europa.eu/591/PT/consumer_law_database.

⁽⁷⁾ JO L 1 de 3.1.1994, p. 3.

1. Âmbito de aplicação

1.1. Os conceitos de «profissional» e de «consumidor»

Tal como estabelecido no seu artigo 1.º, a Diretiva Direitos dos Consumidores aplica-se aos «contratos celebrados entre consumidores e profissionais». Por conseguinte, para que um contrato seja abrangido pela diretiva, é necessário estabelecer que uma das partes no contrato é um profissional, tal como definido no artigo 2.º, ponto 2, e a outra parte um consumidor, tal como definido no artigo 2.º, ponto 1.

De acordo com o artigo 2.º, ponto 1, um «consumidor» é qualquer pessoa singular que, nos contratos abrangidos pela diretiva, atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional. Decorre dessa disposição que devem estar preenchidos **dois requisitos cumulativos** para que uma pessoa seja abrangida pelo âmbito de aplicação deste conceito, ou seja: i) a pessoa é uma pessoa singular e ii) as pessoas atuam com fins não profissionais.

Como foi explicado no considerando 13, os Estados-Membros podem manter ou introduzir legislação nacional correspondente às disposições da diretiva em relação a contratos que não se enquadrem no âmbito da diretiva, por exemplo, alargando a aplicação das regras nacionais a pessoas singulares que não sejam «consumidores» na aceção do artigo 2.º, ponto 1, ou a pessoas coletivas, tais como organizações não governamentais, empresas em fase de arranque ou pequenas e médias empresas.

A este respeito, no processo C-329/19, Condominio di Milano ⁽⁸⁾, o Tribunal confirmou que o conceito de «consumidor» pode ser alargado pela jurisprudência nacional de modo que as suas regras de proteção também se apliquem a um contrato entre um profissional e um sujeito de direito que não seja uma pessoa singular, como o *condominio* (associação de condóminos) no direito italiano.

Além disso, o Tribunal declarou que o conceito de «consumidor» se refere a um consumidor privado não envolvido em atividades comerciais ou profissionais ⁽⁹⁾. Este segundo critério deve ser interpretado à luz do considerando 17, que introduz a qualificação de «utilização predominante»: «[...] no caso dos contratos com dupla finalidade, se o contrato for celebrado para fins relacionados em parte com a atividade comercial da pessoa e em parte à margem dessa atividade e **se o objetivo da atividade for tão limitado que não seja predominante no contexto global do contrato**, essa pessoa deverá ser igualmente considerada consumidor».

Assim, uma pessoa singular que, nos contratos abrangidos por esta diretiva, atue com fins *primordialmente* alheios à sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional também seria abrangida pela definição de «consumidor». Essa classificação deve ter por base uma análise casuística ⁽¹⁰⁾.

O artigo 2.º, ponto 2, define «**profissional**» como uma pessoa singular ou coletiva que atue «em seu nome ou por sua conta, no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional». Podem ser consideradas profissionais não apenas as pessoas privadas, mas também as pessoas públicas.

No processo C-105/17, Kamenova ⁽¹¹⁾, o Tribunal observou que o conceito de «profissional» é definido de forma praticamente idêntica tanto na Diretiva Direitos dos Consumidores como na Diretiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽¹²⁾ («diretiva relativa às práticas comerciais desleais») (doravante designada «Diretiva Práticas Comerciais Desleais»), pelo que deve ser interpretado de modo uniforme. Tendo por base a jurisprudência desenvolvida no âmbito da Diretiva Práticas Comerciais Desleais, o Tribunal interpretou o conceito de «profissional» de forma lata, considerando que este deve ser determinado em relação ao conceito relacionado, mas diametralmente oposto, de «consumidor». Em relação a um profissional, o consumidor encontra-se numa posição mais fraca, devendo considerar-se como menos informado, economicamente mais fraco e juridicamente menos experiente do que a outra parte no contrato. A classificação de «profissional» exige uma análise casuística da situação, tendo em conta os seguintes critérios indicativos:

- (i) se a venda foi realizada de forma organizada,
- (ii) se essa venda teve fins lucrativos,
- (iii) se o vendedor dispunha de informações e conhecimentos técnicos relativos aos produtos que propôs para venda de que o consumidor não dispunha necessariamente, de forma a colocar-se numa posição mais vantajosa face a esse consumidor,
- (iv) se o vendedor tinha um estatuto jurídico que lhe permitia exercer atividades comerciais,

⁽⁸⁾ Ver acórdão do Tribunal de Justiça de 2 de abril de 2020, Condominio di Milano, via Meda, C-329/19, ECLI:EU:C:2020:263, n.º 34.

⁽⁹⁾ Acórdão do Tribunal de Justiça de 4 de outubro de 2018, Kamenova, C-105/17, ECLI:EU:C:2018:808, n.º 33.

⁽¹⁰⁾ Por analogia, acórdão do Tribunal de Justiça de 4 de outubro de 2018, Kamenova, C-105/17, ECLI:EU:C:2018:808, n.os 36 e 37.

⁽¹¹⁾ Acórdão do Tribunal de Justiça de 4 de outubro de 2018, Kamenova, C-105/17, ECLI:EU:C:2018:808, n.os 27 a 29 e 34.

⁽¹²⁾ Diretiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de maio de 2005, relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno e que altera a Diretiva 84/450/CEE do Conselho, as Diretivas 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho («Diretiva relativa às práticas comerciais desleais») (JO L 149 de 11.6.2005, p. 22).

- (v) em que medida a venda estava relacionada com a atividade comercial ou profissional do vendedor,
- (vi) se o vendedor era sujeito passivo de IVA,
- (vii) se o vendedor, atuando em nome de um determinado profissional ou por sua própria conta, ou por intermédio de outra pessoa que atue em seu nome e por sua conta, recebeu uma remuneração ou um incentivo,
- (viii) se o vendedor adquiriu bens novos ou usados para revenda, conferindo, assim, a esta atividade um caráter de regularidade, uma frequência e/ou simultaneidade em relação à sua atividade comercial ou comercial habitual,
- (ix) se as mercadorias para venda eram todas do mesmo tipo ou do mesmo valor, e
- (x) se a oferta se concentrava num pequeno número de produtos.

O TJUE sublinhou que estes critérios não são exaustivos nem exclusivos e que, em princípio, o cumprimento de um ou mais critérios não é suficiente, por si só, para qualificar essa pessoa de «profissional». O simples facto de a venda prosseguir fins lucrativos ou de uma pessoa publicar, de forma simultânea, um determinado número de anúncios de venda de bens novos e usados numa plataforma em linha não basta, por si só, para qualificar essa pessoa de «profissional» ⁽¹³⁾.

Nas situações em que esteja envolvido um intermediário (como um mercado em linha) ou um profissional que represente outro profissional, esses diferentes profissionais devem deixar claro ao consumidor **qual é o profissional que é a parte contratante do consumidor** e quais são os papéis e responsabilidades respetivos dos diferentes profissionais. Esta questão será abordada de forma mais pormenorizada na secção 3.2.2.1.

A este respeito, a Diretiva (UE) 2019/2161 alterou a Diretiva Direitos dos Consumidores, introduzindo a obrigação de os prestadores dos mercados em linha informarem o consumidor sobre se o fornecedor terceiro atua como «profissional» ou «não profissional» (consumidor entre pares), com base numa declaração do fornecedor terceiro ao prestador do mercado em linha. Os requisitos de informação aplicáveis aos mercados em linha são abordados na secção 3.4.2.

1.2. O conceito de «contrato»

O fator que desencadeia a aplicação da diretiva é a proposta de celebração de um contrato entre um profissional e um consumidor. A diretiva não define «o contrato» nem determina em que circunstâncias se considera que foi celebrado um contrato ao qual se aplica a diretiva. Cabe aos tribunais nacionais e às autoridades competentes para a aplicação da lei do Estado-Membro em causa apreciar se uma relação jurídica **constitui um «contrato»**. Nos termos do artigo 3.º, n.º 5:

Artigo 3.º

5. A presente diretiva não prejudica o direito nacional no domínio dos contratos em geral, nomeadamente as regras relativas à validade, à formação ou aos efeitos dos contratos, na medida em que estes aspetos do direito nacional geral dos contratos não estejam regulados na presente diretiva.

Por exemplo, a diretiva não prejudica as regras nacionais de direito dos contratos relativas à **transferência de direitos e obrigações contratuais** de um consumidor para outro.

Importa referir que um **contrato único pode abranger múltiplos elementos**, sejam eles mercadorias ou conteúdos digitais. Por exemplo, dependendo das suas cláusulas, um único contrato de adesão pode abranger o fornecimento de uma panóplia de conteúdos digitais. Se estiver abrangido por um contrato de adesão, cada fornecimento de um conteúdo digital individual ao abrigo desse contrato não constitui, por isso, um novo contrato para efeitos da diretiva.

No processo C-922/19, Stichting Waternet ⁽¹⁴⁾, o Tribunal abordou a questão de saber se a continuação do fornecimento de água a uma habitação em caso de mudança de ocupantes sem o pedido expresso do novo ocupante constitui uma «fornecimento não solicitado» na aceção do ponto 29 do anexo I da Diretiva Práticas Comerciais Desleais («lista negra»), o que implica o direito de o consumidor não pagar esse fornecimento nos termos do artigo 27.º da Diretiva Direitos dos Consumidores. Entre outros aspetos, o processo exigia que se determinasse se seria possível considerar um contrato como celebrado entre uma empresa de abastecimento de água e um consumidor na falta de consentimento expresso do consumidor.

⁽¹³⁾ Acórdão do Tribunal de Justiça de 4 de outubro de 2018, Kamenova, C-105/17, ECLI:EU:C:2018:808, n.ºs 27 a 29, 34 a 40 e 45.

⁽¹⁴⁾ Acórdão do Tribunal de Justiça de 3 de fevereiro de 2021, Stichting Waternet, C-922/19, ECLI:EU:C:2021:91.

O Tribunal reconheceu que o fornecimento de água **pode nem sempre exigir a existência de um contrato**. É igualmente possível que a relação jurídica entre o respetivo fornecedor e o consumidor seja **inteiramente regida pela legislação nacional, no que diz respeito quer ao fornecimento de água pelo [referido] profissional quer às despesas ligadas a esse fornecimento que incumbem ao consumidor** ⁽¹⁵⁾.

Neste caso em que não existe contrato, a diretiva não se aplica à relação entre o fornecedor e o consumidor. De qualquer forma, continua a ser decisivo saber se a relação respetiva é considerada um «contrato» nos termos do direito nacional aplicável.

1.3. **Contratos abrangidos**

A diretiva regula determinados aspetos dos contratos celebrados entre um profissional e um consumidor. Em primeiro lugar, distingue entre diferentes contratos consoante as circunstâncias da sua celebração:

- (1) Contratos celebrados fora do estabelecimento comercial do profissional (**contratos celebrados fora do estabelecimento comercial**);
- (2) Contratos celebrados através de meios de comunicação à distância — através da Internet, nomeadamente em mercados em linha, por telefone, etc. (**contratos à distância**); e
- (3) Contratos diferentes dos contratos à distância ou dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial (habitualmente são contratos celebrados em estabelecimentos comerciais normais, doravante designados «**contratos celebrados no estabelecimento comercial**»).

A diretiva distingue ainda entre os seguintes tipos de contratos baseados no objeto:

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

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

Embora muitas disposições da diretiva se apliquem, de um modo geral, aos quatro tipos de contratos, existem regras aplicáveis apenas a um tipo específico de contrato. Em particular, para cada um dos contratos (ver artigo 9.º) estão previstas diferentes regras para o cálculo do prazo de exercício do direito de retratação (ver também a secção 5 sobre o direito de retratação).

O considerando 19 esclarece igualmente que **a diretiva considera serem conteúdos digitais os «bens» fornecidos num suporte material**. Refere a título de exemplo os conteúdos digitais fornecidos em CD ou DVD, mas a mesma abordagem também se aplica aos conteúdos digitais fornecidos noutros suportes ou num dispositivo inteligente, como uma consola de jogos com jogos pré-instalados. Independentemente do tipo de suporte material ⁽¹⁶⁾, o **contrato relativo a esses conteúdos digitais é abrangido pelas regras da Diretiva Direitos dos Consumidores relativas ao direito de retratação aplicáveis aos contratos de compra e venda** ⁽¹⁷⁾.

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

⁽¹⁵⁾ Ibidem, n.º 39.

⁽¹⁶⁾ Em contrapartida, o tipo de suporte é importante para a aplicação da Diretiva (UE) 2019/770 relativa aos conteúdos digitais e da Diretiva (UE) 2019/771 relativa à venda de bens, uma vez que a primeira é aplicável aos conteúdos digitais fornecidos num suporte material, tal como os DVD, os CD, as chaves USB e os cartões de memória, bem como ao próprio suporte material, desde que o *suporte material funcione exclusivamente como meio de disponibilização* de conteúdos digitais (ver o considerando 20 da Diretiva Conteúdos Digitais).

⁽¹⁷⁾ As limitações pertinentes também são aplicáveis, tais como a exceção relativa ao direito de retratação prevista no artigo 16.º, primeiro parágrafo, alínea i), no que diz respeito ao fornecimento de gravações áudio ou vídeo seladas ou de programas informáticos selados a que tenha sido retirado o selo após a entrega.

1.4. Contratos mistos

Artigo 2.º

- 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;

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

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

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

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

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

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

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

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

Por exemplo, no processo C-20/03, Marcel Burmanjer, o Tribunal declarou que uma atividade económica deve ser analisada no contexto **quer** da livre circulação de bens, **quer** da livre prestação de serviços se uma destas liberdades «**é completamente secundária em relação à outra e pode estar-lhe ligada**» ⁽¹⁸⁾.

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

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

⁽¹⁸⁾ Acórdão do Tribunal de Justiça de 26 de maio de 2005, Marcel Burmanjer e o., C-20/03, ECLI:EU:C:2005:307, n.os 24 a 35. A mesma abordagem foi confirmada mais recentemente pelo Tribunal no acórdão C-108/09 2 de dezembro de 2010, Ker-Optika, ECLI:EU:C:2010:725 (ver n.º 43).

Por outro lado, mesmo que um contrato misto resulte na produção de algo de forma tangível, deve ser considerado um contrato de prestação de serviços, desde que **o objeto do contrato seja um serviço intelectual ou especializado** e a entrega subsequente tenha apenas uma função acessória ⁽¹⁹⁾:

— *Por exemplo, o contrato com um arquiteto para elaborar o projeto de uma casa e o contrato com um advogado para preparar e intentar uma ação judicial são ambos contratos de prestação de serviços, embora, no final, haja um resultado tangível (por exemplo, planos de construção, um pedido de indemnização ou a apresentação de uma ação). Do mesmo modo, o contrato com um artista para fazer uma pintura e o contrato com um fotógrafo para uma sessão fotográfica de casamento são contratos de prestação de serviços.*

Em resumo, cada contrato misto deve ser qualificado em função do seu objeto principal real. O facto de o contrato poder incluir a opção de celebrar acordos subsequentes não deve, por si só, alterar as suas características. Por exemplo:

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

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

O mesmo contrato de compra e venda ou de prestação de serviços pode também compreender serviços que não sejam regulados pela diretiva. Por exemplo, um contrato de compra e venda ou de prestação de serviços pode permitir o pagamento em prestações, a uma determinada taxa de juro. Tal contrato estaria igualmente sujeito às disposições específicas que regem os serviços financeiros fornecidos aos consumidores ⁽²⁰⁾. Por analogia, as regras relativas aos contratos acessórios estabelecidas no artigo 15.º da diretiva seriam aplicáveis a esses contratos (ver a secção 5.10).

1.5. **Distinção entre serviços digitais e conteúdos digitais em linha**

A Diretiva (UE) 2019/2161 clarificou a definição de «contrato de prestação de serviços» na Diretiva Direitos dos Consumidores, incluindo também os contratos de «serviços digitais» (ver a definição na secção anterior). Além disso, a Diretiva (UE) 2019/2161 introduziu, no seu artigo 2.º, ponto 16, **uma definição de «serviço digital»**, que remete para a sua definição no artigo 2.º, ponto 2, da Diretiva (UE) 2019/770 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽²¹⁾ («Diretiva Conteúdos Digitais»).

O artigo 2.º da Diretiva Conteúdos Digitais prevê:

Artigo 2.º

- 1) «Conteúdo digital»: dados produzidos e fornecidos em formato digital;
- 2) «Serviço digital»:
 - a) um serviço que permite ao consumidor criar, tratar, armazenar ou aceder a dados em formato digital, ou
 - b) um serviço que permite a partilha ou qualquer outra interação com os dados em formato digital carregados ou criados pelo consumidor ou por outros utilizadores desse serviço;

O considerando 19 da Diretiva Conteúdos Digitais explica que «[p]ara responder à rápida evolução tecnológica e garantir a perenidade do conceito de conteúdos ou serviços digitais, a presente diretiva deverá abranger, designadamente, programas informáticos, aplicações, ficheiros de vídeo, de áudio e de música, jogos digitais, livros eletrónicos e outras publicações eletrónicas, bem como serviços digitais [...] **nomeadamente o software enquanto serviço**, de que são exemplo a partilha de ficheiros de vídeo e áudio e outro tipo de alojamento de ficheiros, o processamento de texto ou jogos disponibilizados no ambiente de computação em nuvem, bem como as redes sociais». Importa referir que, embora o segundo conjunto de exemplos possa ser claramente atribuído à categoria de serviços digitais, a classificação do primeiro conjunto de exemplos como conteúdos ou serviços digitais depende do modo de transmissão ou de acesso, bem como de outras especificidades do modelo de negócio.

⁽¹⁹⁾ Ver, a este respeito, acórdão do Tribunal de Justiça de 14 de maio de 2020, NK, C-208/19, ECLI:EU:C:2020:382, n.ºs 58 a 59.

⁽²⁰⁾ Em especial, a Diretiva 2002/65/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de setembro de 2002, relativa à comercialização à distância de serviços financeiros prestados a consumidores e que altera as Diretivas 90/619/CEE do Conselho, 97/7/CE e 98/27/CE (OJ L 271 de 9.10.2002, p. 16) e a Diretiva 2008/48/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de abril de 2008, relativa a contratos de crédito aos consumidores e que revoga a Diretiva 87/102/CEE do Conselho (JO L 133 de 22.5.2008, p. 66).

⁽²¹⁾ 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).

O considerando 30 da Diretiva (UE) 2019/2161 fornece orientações adicionais sobre a distinção entre os contratos de conteúdos digitais em linha e os contratos de serviços digitais. Em especial, «[u]m **exemplo de serviços digitais** são os serviços de partilha de ficheiros de áudio e vídeo e outro tipo 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». Em contrapartida, «[m]uitos contratos de fornecimento de **conteúdos digitais [em linha]** [...] 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».

Assim sendo, são exemplos de serviços digitais:

- *subscrições de um serviço de armazenamento de imagens na Internet criadas pelo consumidor, de redes sociais ou de serviços de voz ou videotelefonia pela Internet;*
- *subscrições de serviços de meteorologia ou de informações de trânsito em linha;*
- *assinaturas de jornais ou boletins informativos em linha [ver também a exceção ao direito de retratação prevista pelo artigo 16.º, primeiro parágrafo, alínea j), que se aplica ao fornecimento de um jornal, mas não a assinaturas de jornais].*

No entanto, o considerando 30 da Diretiva (UE) 2019/2161 reconhece que pode ser difícil distinguir entre determinados tipos de conteúdos digitais em linha e serviços digitais. Por conseguinte, «**[e]m 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**».

A distinção entre os contratos de conteúdos digitais em linha e os contratos de serviços digitais é importante devido aos diferentes regimes de direito de retratação. As regras relativas ao **direito de retratação dos contratos de serviços permitem efetivamente ao consumidor testar o serviço** e decidir, durante o período de 14 dias a contar da celebração do contrato, se o mantém ou não.

Em contrapartida, nos termos do artigo 16.º, primeiro parágrafo, alínea m), **não existe direito de retratação no caso do fornecimento de conteúdos digitais em linha**, sujeito a várias condições. Em conformidade com as alterações introduzidas pela Diretiva (UE) 2019/2161, estas condições consistem no facto de a execução ter sido iniciada com o prévio consentimento expresso do consumidor e com o reconhecimento de que perderá o seu direito de retratação e de o profissional ter confirmado a execução do contrato (ver também secção 5.7).

O Tribunal esclareceu no processo C-641/19, PE Digital, que a exceção ao direito de retratação nos termos do artigo 16.º, alínea m), da Diretiva Direitos dos Consumidores aplicável aos contratos de conteúdos digitais em linha deve ser interpretada de forma estrita ⁽²⁾. O processo dizia respeito à retratação de um contrato de adesão *premium* de um sítio Web de encontros, mas apenas depois de o consumidor ter realizado um teste de personalidade que fornecia uma seleção de recomendações de parceiros com base num algoritmo exclusivo.

O Tribunal declarou que o artigo 16.º, alínea m), lido em conjugação com o artigo 2.º, ponto 11, da Diretiva Direitos dos Consumidores, deve ser interpretado no sentido de que a elaboração do referido relatório de personalidade não constitui o fornecimento de um «conteúdo digital». O Tribunal também referiu de forma mais geral que, à luz do considerando 19 da diretiva, **um serviço que permite ao consumidor criar, tratar, armazenar ou aceder a dados em formato digital e que permite a partilha ou qualquer outra interação com dados em formato digital carregados ou criados pelo consumidor ou por outros utilizadores desse serviço não pode ser considerado, enquanto tal, um fornecimento de «conteúdo digital»** na aceção do artigo 16.º, alínea m) ⁽³⁾.

Por exemplo, a oferta de **jogos de vídeo** pode envolver contratos relativos a conteúdos digitais em linha e contratos de serviços digitais. Os **jogos descarregáveis** são habitualmente considerados conteúdos digitais em linha quando a sua utilização não depende da participação contínua do fornecedor do jogo. Em contrapartida, os **jogos em linha oferecidos num ambiente de computação em nuvem** são considerados serviços digitais.

As microtransações que ocorrem nos jogos (compras integradas nas aplicações) em jogos que **melhoram a experiência de jogo do respetivo utilizador**, como os artigos virtuais, são habitualmente consideradas contratos para conteúdos digitais em linha. Também as compras integradas nas aplicações de **conteúdos que podem ser utilizados fora do jogo** (por exemplo, uma gravação da sessão de jogo que pode ser descarregada ou partilhada numa plataforma de partilha de vídeos) constituem habitualmente um contrato para conteúdos digitais em linha. Em contrapartida, a aquisição de conteúdos *premium* que **ampliam o ambiente de jogo em linha** representa um novo serviço digital que complementa o original.

⁽²⁾ Acórdão do Tribunal de Justiça de 8 de outubro de 2020, PE Digital, C-641/19, ECLI:EU:C:2020:808, n.ºs 41 a 46.

⁽³⁾ *Ibidem*, n.º 44.

1.6. **Contratos a título oneroso e contratos em que o consumidor faculta dados pessoais**

O artigo 3.º da Diretiva Direitos dos Consumidores, que define o seu âmbito de aplicação, foi alterado pela Diretiva (UE) 2019/2161. Com a alteração, o n.º 1 refere-se agora ao «**pagamento de um preço**» como condição para a aplicação da diretiva.

Ao mesmo tempo, foi aditado um novo n.º 1-A, **que alarga o âmbito de aplicação da diretiva aos contratos de conteúdos digitais em linha e aos contratos de serviços digitais em que o consumidor faculta dados pessoais** ao profissional (sob reserva de algumas exceções).

Artigo 3.º

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 numa base contratual.

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.**

1.6.1. **Contratos a título oneroso**

A Diretiva (UE) 2019/2161 alterou as **definições do contrato de compra e venda e do contrato de prestação de serviços** estabelecidas no artigo 2.º, pontos 5 e 6, da Diretiva Direitos dos Consumidores, que deixaram de referir o pagamento de um «preço» pelo consumidor. Contudo, tendo em conta as alterações do artigo 3.º, **estes contratos só continuam sujeitos à diretiva quando o consumidor tiver de pagar um preço** (a menos que o objeto de um contrato de prestação de serviços seja um serviço digital — ver infra).

O «**pagamento de um preço**» deve ser entendido em sentido lato, abrangendo também instrumentos com um determinado valor convertível ou monetário (mesmo que possa variar no tempo), tais como notas de crédito ⁽²⁴⁾, cartões de oferta, pontos de fidelidade, bem como representação digital do valor ⁽²⁵⁾, como vales eletrónicos, cupões eletrónicos e moedas virtuais.

A diretiva é aplicável independentemente do valor da transação, pelo que os serviços de assinatura de baixo valor (por exemplo, 5 EUR por mês ou por ano para obter acesso a bens ou ofertas *premium*) também são abrangidos. A diretiva é igualmente aplicável a contratos de prestação de serviços, nomeadamente contratos de serviços digitais, que incluam **um período experimental gratuito** e que sejam automaticamente convertidos em contratos a título oneroso após o termo do período experimental (salvo se o consumidor cessar o contrato antes do termo deste último).

Quando uma versão (limitada) do serviço digital estiver disponível gratuitamente, após o que o consumidor pode optar pelo serviço pago (integral), serão celebrados dois contratos separados sucessivos. Neste caso, a diretiva é aplicável ao contrato a título oneroso, ao passo que a sua aplicabilidade relativamente ao primeiro contrato para a versão gratuita (limitada) do serviço digital dependerá do facto de o consumidor facultar dados pessoais nas condições previstas no artigo 3.º, n.º 1-A.

⁽²⁴⁾ Ver o considerando 46, que, ao explicar o artigo 13.º, n.º 1, sobre o reembolso dos montantes recebidos do consumidor, também menciona expressamente para o pagamento efetuado pelos consumidores sob a forma de nota de crédito (voucher). O próprio contrato de aquisição da nota de crédito estará sujeito aos requisitos da Diretiva Direitos dos Consumidores, nomeadamente no que toca ao fornecimento das informações pré-contratuais sobre o período de validade, as condições da sua troca por bens e serviços e a transferibilidade.

⁽²⁵⁾ O considerando 23 da Diretiva (UE) 2019/770 relativa aos conteúdos digitais esclarece o conceito de «representação digital do valor» fazendo referência a vales eletrónicos, cupões eletrónicos e moedas virtuais, na medida em que sejam reconhecidas pelo direito nacional.

A diretiva **não** se aplica a ofertas ou serviços prestados pelo profissional sem o pagamento do preço, ou seja, a título gratuito ⁽²⁶⁾.

1.6.2. Contratos em que o consumidor faculta dados pessoais

A diretiva é aplicável aos contratos relativos a conteúdos digitais em linha e aos contratos de serviços digitais ao abrigo dos quais o consumidor faculta dados pessoais ao profissional ⁽²⁷⁾. A este respeito, a Diretiva Direitos dos Consumidores segue a mesma abordagem que a Diretiva Conteúdos Digitais («Diretiva Conteúdos Digitais»).

— *Por exemplo, a Diretiva Direitos dos Consumidores será aplicável aos contratos que proporcionam acesso gratuito a conteúdos digitais em linha ou serviços digitais sendo que o consumidor consente o tratamento de dados pessoais também para fins de marketing.*

Contudo, à semelhança da Diretiva Conteúdos Digitais, a Diretiva Direitos dos Consumidores **não abrange os contratos** relativos a conteúdos digitais em linha nem os contratos de serviços digitais **em que os dados pessoais são tratados apenas para efeitos da execução do contrato e do cumprimento dos requisitos legais**. O considerando 34 da Diretiva (UE) 2019/2161 esclarece que esses requisitos jurídicos podem incluir, por exemplo, o **registo do consumidor para fins de segurança e de identificação**, quando especificamente previsto na legislação aplicável.

Além disso, como explicado no considerando 35 da Diretiva (UE) 2019/2161, a diretiva não se aplica a situações em que o consumidor, sem ter celebrado um contrato com o profissional, **seja exposto a anúncios** com o intuito exclusivo de aceder a conteúdos ou serviços digitais ⁽²⁸⁾.

Clarifica igualmente que a diretiva não se aplica a situações em que o profissional **recolhe apenas metadados**, tais como informações relativas ao dispositivo ou ao programa de navegação do consumidor («recolha de impressões digitais do dispositivo» ou «recolha de impressões digitais do navegador») ou ao histórico de navegação, exceto se esta situação for considerada um contrato nos termos do direito nacional ⁽²⁹⁾.

Sempre que o contrato envolva o tratamento de dados pessoais, o profissional deve cumprir as obrigações que lhe incumbem por força do direito dos consumidores e — na sua qualidade de responsável pelo tratamento — também as obrigações decorrentes do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados [Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho] ⁽³⁰⁾ («RGPD»). **Os dois quadros jurídicos aplicam-se simultaneamente e de forma complementar à relação entre empresas e consumidores.**

Para todos os contratos em que o consumidor faculta dados pessoais (independentemente de estar ou não envolvido um pagamento), **o profissional deve informar o consumidor sobre as finalidades do tratamento** no momento em que os dados pessoais são obtidos. Além disso, o responsável pelo tratamento tem de demonstrar que o tratamento dos dados pessoais pode basear-se num dos fundamentos jurídicos previstos no artigo 6.º, n.º 1, do RGPD. Uma das bases jurídicas autorizadas ao abrigo do mesmo é o «contrato» [artigo 6.º, n.º 1, alínea b), do RGPD]. Contudo, só é válido para o tratamento **«necessário para a execução do contrato»**, que é interpretado de forma estrita ⁽³¹⁾.

⁽²⁶⁾ Contudo, existe legislação setorial específica na UE que pode fazer com que a Diretiva Direitos dos Consumidores (ou algumas disposições dessa diretiva) também seja aplicável a estes contratos «a título gratuito». É o caso do artigo 102.º da Diretiva (UE) 2018/1972 que estabelece o Código Europeu das Comunicações Eletrónicas, nos termos do qual as informações referidas nos artigos 5.º e 6.º da Diretiva Direitos dos Consumidores também devem ser comunicadas em relação aos serviços de comunicações eletrónicas que sejam prestados sem que haja uma prestação pecuniária direta, mas que imponham outras obrigações aos utilizadores. Nestes casos, o Regulamento de Execução (UE) 2019/2243 da Comissão que estabelece um modelo para o resumo do contrato a utilizar pelos fornecedores de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público nos termos da Diretiva (UE) 2018/1972 exige que os profissionais indiquem na secção «preço» que o serviço é prestado mediante determinadas obrigações para os utilizadores.

⁽²⁷⁾ A fim de evitar dúvidas, os contratos a título oneroso também podem implicar o fornecimento de dados pessoais pelo consumidor, sendo, para efeitos de classificação, considerado um contrato a título oneroso.

⁽²⁸⁾ Nestas situações, o profissional tem de tratar dos dados pessoais em conformidade com o RGPD.

⁽²⁹⁾ A recolha de impressões digitais pode ser utilizada para identificar total ou parcialmente utilizadores ou dispositivos individuais, mesmo quando os testemunhos de conexão se encontram desligados. De qualquer forma, qualquer tipo de recolha de informações (sejam dados pessoais, como os dados de localização ou relativos ao assinante, ou outros dados, como informações sobre o tipo e a versão do dispositivo de navegação utilizado, o sistema operativo, as extensões ativas, o fuso horário, o idioma, etc.) do equipamento terminal do utilizador tem de cumprir a Diretiva Privacidade Eletrónica, nomeadamente o seu artigo 5.º, n.º 3.

⁽³⁰⁾ 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). O artigo 4.º, n.º 7, define o «responsável pelo tratamento».

⁽³¹⁾ As orientações do CEPD (de outubro de 2019) relativas à aplicação do artigo 6.º, n.º 1, alínea b), do RGPD confirmam a posição anterior do Grupo de Trabalho do Artigo 29.º para a Proteção de Dados em relação à anterior Diretiva 95/46/CE de que a expressão «necessário à execução de um contrato» com o titular dos dados: ... deve ser interpretada de forma estrita e não abrange as situações nas quais o tratamento não seja verdadeiramente necessário para a execução de um contrato, mas sim imposto unilateralmente ao titular dos dados pelo responsável pelo tratamento. Também o facto de determinado tratamento ser abrangido por um contrato não significa automaticamente que o tratamento é necessário para a execução desse contrato.

Por conseguinte, para as operações de tratamento que não são necessárias para a execução do contrato, o profissional deve ainda recorrer a outro fundamento jurídico autorizado para o tratamento ao abrigo do RGPD, por exemplo, o consentimento livre e informado do consumidor [artigo 6.º, n.º 1, alínea a)] ⁽³²⁾. Em conformidade com o RGPD, o consentimento dos consumidores só é válido se for dado livremente, se for específico, informado e inequívoco. No contexto de uma relação contratual, o consentimento só pode ser dado livremente se não estiver condicionado à execução do contrato (artigo 7.º, n.º 4, do RGPD). A possibilidade de retirar o consentimento sem que o consumidor seja prejudicado é, por conseguinte, um requisito essencial para a validade do consentimento (considerando 42 do RGPD). Após a retirada do consentimento, o profissional deixa de poder proceder legalmente ao tratamento dos dados pessoais cujo tratamento se baseou nesse consentimento.

Por conseguinte, para as operações de tratamento que não são necessárias para a execução do contrato, o profissional responsável pelo tratamento dos dados deve assegurar a existência de outro fundamento jurídico para o tratamento ao abrigo do RGPD. Em contrapartida, o «**contrato**» **na aceção da Diretiva Direitos dos Consumidores abrange todos os direitos e obrigações das partes**, independentemente da distinção no fundamento jurídico para o tratamento de dados pessoais ao abrigo do RGPD.

A identificação das atividades de tratamento no contexto dos contratos com os consumidores e do fundamento jurídico correto ao abrigo do RGPD pode ajudar o profissional a compreender se o «contrato» que celebra com o consumidor está sujeito à Diretiva Direitos dos Consumidores. **Na prática, quando o profissional tiver de recorrer a um consentimento do consumidor distinto ou a outro fundamento jurídico ao abrigo do RGPD (exceto obrigação legal) para o tratamento de dados pessoais dos consumidores, o contrato no âmbito do qual o tratamento é efetuado estará sujeito aos requisitos da Diretiva Direitos dos Consumidores.**

1.7. *Contratos aos quais a diretiva não se aplica*

Como foi explicado na secção anterior, nos termos da alteração introduzida pela Diretiva (UE) 2019/2161 ao artigo 3.º da Diretiva Direitos dos Consumidores, a diretiva não se aplica aos contratos em que o consumidor não paga um preço ou, no caso de contratos relativos a conteúdos digitais em linha ou serviços digitais, em que o consumidor não paga o preço nem faculta dados pessoais ao profissional.

Além disso, o artigo 3.º, n.º 3, enumera categorias específicas de contratos excluídos do âmbito de aplicação da diretiva. Por exemplo, a diretiva não se aplica aos contratos relativos a serviços financeiros, nomeadamente seguros e investimento. Os serviços sociais e de saúde, os jogos, os bens de utilização periódica e outros serviços relacionados com férias estão também excluídos. Os serviços de transporte de passageiros e os contratos de viagens organizadas ⁽³³⁾ estão, em princípio, excluídos, embora continuem a ser aplicáveis disposições específicas.

Apresentam-se em seguida explicações complementares. Regra geral, todas as exceções devem ser objeto de uma interpretação estrita ⁽³⁴⁾.

1.7.1. *Contratos de arrendamento e contratos de construção*

Artigo 3.º

3. A presente diretiva não se aplica aos contratos:

- e) Relativos à criação, à aquisição ou à transferência de bens imóveis ou de direitos sobre bens imóveis;
- f) Relativos à construção de novos edifícios, à reconversão substancial dos edifícios existentes e ao arrendamento para fins residenciais;

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

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

⁽³²⁾ Para além do consentimento, o artigo 6.º do RGPD prevê várias outras bases jurídicas para o tratamento dos dados que podem ser utilizadas dependendo das circunstâncias do caso específico.

⁽³³⁾ Ver o artigo 27.º, n.º 2, da Diretiva (UE) 2015/2302 relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos.

⁽³⁴⁾ Ver, por exemplo, acórdão do Tribunal de Justiça de 15 de abril de 2010, E. Friz GmbH, C-215/08, ECLI:EU:C:2010:186, n.º 32: «A este propósito, há que relembrar, em primeiro lugar, que constitui jurisprudência assente que as derrogações às normas do direito da União que se destinam a proteger os consumidores são de interpretação estrita (v., designadamente, acórdão de 13 de dezembro de 2001, Heininger, C-481/99, Colect., p. I-9945, n.º 31)».

constituam uma reconversão substancial, **encontram-se incluídos no âmbito de aplicação da presente diretiva**, bem como os contratos relacionados com os serviços de um agente imobiliário **e os relacionados com o arrendamento de alojamentos para fins não residenciais.**»

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

Importa fazer a distinção entre contratos de construção e contratos de prestação de serviços relacionados com a construção. No processo C-208/19, NK, o Tribunal observou que a exceção prevista no artigo 3.º, n.º 3, alínea f), não se aplicaria a um contrato entre um arquiteto e um consumidor, nos termos do qual o primeiro é obrigado a preparar os projetos para a construção de um novo edifício. Embora o projeto preceda as obras de construção, trata-se de um processo distinto e, de facto, não há certeza de que o edifício venha a ser construído ⁽³⁵⁾.

Além disso, com base no artigo 2.º, pontos 3 e 4, e no artigo 16.º, primeiro parágrafo, alínea c), tal contrato não pode ser considerado um fornecimento de bens realizados segundo as especificações do consumidor ou claramente personalizados, na aceção desta última disposição. Embora os desenhos possam ser fornecidos de forma tangível em papel ou como conteúdo digital, o objeto do contrato é a prestação de um serviço intelectual — elaboração de um projeto arquitetónico — tendo o subsequente fornecimento dos planos apenas uma função acessória ⁽³⁶⁾.

Seguindo a lógica supramencionada, a Diretiva Direitos dos Consumidores deve aplicar-se a contratos de prestação de serviços que possam estar relacionados com a construção, mas que constituam um processo distinto com um fornecimento independente, tais como contratos celebrados com géometras, contratos de conceção de interiores, planeamento paisagístico, etc.

1.7.2. Viagens organizadas

Artigo 3.º

3. A presente diretiva não se aplica aos contratos:

g) Relativos a viagens organizadas na aceção do artigo 3.º, ponto 2, da Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho.

O artigo 6.º, n.º 7, o artigo 8.º, n.ºs 2 e 6, e os artigos 19.º, 21.º e 22.º da presente diretiva aplicam-se com as devidas adaptações às viagens organizadas tal como definidas no artigo 3.º, ponto 2, da Diretiva (UE) 2015/2302, no que diz respeito aos viajantes tal como definidos no artigo 3.º, ponto 6, da referida diretiva;

Determinadas disposições da diretiva aplicam-se aos **contratos de viagens organizadas**, tal como definidos na Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽³⁷⁾ relativa às viagens organizadas, designadamente a opção regulamentar dos Estados-Membros de estabelecer requisitos linguísticos em matéria de informação contratual (artigo 6.º, n.º 7); informações que os profissionais devem prestar diretamente aos consumidores antes de celebrarem um contrato por via eletrónica, nomeadamente sobre a obrigação de pagamento do consumidor (artigo 8.º, n.º 2); a opção regulamentar dos Estados-Membros no que respeita à confirmação da oferta no caso de contratos à distância celebrados por telefone (artigo 8.º, n.º 6); a proibição de taxas pela utilização de meios de pagamento (artigo 19.º); a proibição de utilizar números de telefone cobrados a uma tarifa superior à tarifa de base (artigo 21.º); e a exigência de consentimento expreso dos consumidores para pagamentos adicionais (artigo 22.º).

Importa salientar que a Diretiva Viagens Organizadas também regula os denominados «**serviços de viagem conexos**» ⁽³⁸⁾, que incluem pelo menos dois tipos diferentes de serviços de viagem adquiridos para efeitos da mesma viagem ou férias, mas não constituem uma viagem organizada (na aceção da referida diretiva) e resultam da celebração de contratos distintos com prestadores de serviços de viagem individuais. A Diretiva Direitos dos Consumidores estabelece os requisitos em matéria de

⁽³⁵⁾ Acórdão do Tribunal de Justiça de 14 de maio de 2020, NK (Projeto de uma casa individual), C-208/19, ECLI:EU:C:2020:382, n.º 43 (Elaboração de um plano para a construção de uma casa unifamiliar nova).

⁽³⁶⁾ *Ibidem*, n.ºs 58–59.

⁽³⁷⁾ Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho e revoga a Diretiva 90/314/CEE do Conselho (JO L 326 de 11.12.2015, p. 1).

⁽³⁸⁾ Definidos no artigo 3.º, n.º 5, da Diretiva Viagens Organizadas.

informação pré-contratual e aplica-se aos contratos de prestação de serviços individuais que incluem um serviço de viagem conexo, sob reserva das limitações definidas no seu artigo 3.º, n.º 3, e no artigo 16.º, primeiro parágrafo, alínea l). Por exemplo, no que diz respeito aos contratos de serviços de transporte de passageiros, só serão aplicáveis os requisitos previstos no artigo 8.º, n.º 2, e nos artigos 19.º, 21.º e 22.º (ver a secção 1.7.5 infra para mais informações).

1.7.3. Contratos celebrados por um titular de cargo público

Artigo 3.º

3. A presente diretiva não se aplica aos contratos:

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

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

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

Para que esta exceção seja aplicável, não parece necessário que a legislação nacional **exija** que o contrato em causa seja celebrado através dos serviços de um titular de cargo público. A exceção deve igualmente aplicar-se se uma ou ambas as partes contratantes **solicitarem voluntariamente** que um titular de cargo público celebre o seu contrato ⁽³⁹⁾.

1.7.4. Contratos de fornecimento de bens destinados ao consumo corrente

Artigo 3.º

3. A presente diretiva não se aplica aos contratos:

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

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

- (a) Que o profissional entregue os bens em «turnos frequentes e regulares», e
 (b) Que esses bens se destinem ao «consumo corrente do agregado familiar».

A referência explícita à entrega no «local de trabalho» do consumidor sugere que o consumo efetivo dos bens não tem necessariamente de ser realizado no seu domicílio.

1.7.5. Transporte de passageiros

Artigo 3.º

3. A presente diretiva não se aplica aos contratos:

- 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;

⁽³⁹⁾ Ver a diferente abordagem seguida na Diretiva 2008/48/CE relativa a contratos de crédito aos consumidores, que no artigo 14.º sobre o direito de retratação se refere a acordos que «por lei devam ser celebrados» por intermédio de um notário: «6. Os Estados-Membros podem determinar que os n.ºs 1 a 4 do presente artigo não se aplicam aos contratos de crédito que **por lei devam ser celebrados por intermédio de um notário**, desde que o notário confirme que o consumidor goza dos direitos previstos nos artigos 5.º e 10.º.»

A Diretiva (UE) 2019/2161 alterou esta exceção e tornou o artigo 21.º sobre o requisito de «tarifa de base» para as comunicações telefónicas pós-contratuais também aplicável ao transporte de passageiros (ver a secção 9 para mais informações).

No processo C-583/18, DB Vertrieb, o Tribunal declarou que esta exceção não se aplica à venda de **cartões que conferem descontos de transporte**, que, por conseguinte, são abrangidos pelo âmbito de aplicação da diretiva.

O Tribunal qualificou este último como um tipo de «contrato de prestação de serviços» com um objeto específico que, enquanto tal, **não visa diretamente permitir a realização de um transporte de passageiros**. Pelo contrário, o contrato que tem por objeto conferir ao consumidor o direito a uma redução do preço quando os contratos de transporte de passageiros são celebrados posteriormente e o contrato de compra de um bilhete de passageiro são dois contratos juridicamente distintos um do outro, pelo que os primeiros não podem ser considerados um contrato indissociavelmente ligado ao segundo. Com efeito, a aquisição de um cartão que permite ao seu titular beneficiar de descontos no preço na aquisição de títulos de transporte não implica necessariamente a celebração posterior de um contrato que tenha por objeto o transporte de passageiros enquanto tal ⁽⁴⁰⁾.

1.7.6. Vendas automáticas

Artigo 3.º

3. A presente diretiva não se aplica aos contratos:

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

Esta exceção aplica-se aos contratos celebrados na presença física do consumidor e no local onde o bem ou serviço é vendido/fornecido por meios automatizados, tais como distribuidores automáticos, estações de abastecimento de combustível automáticas ou parques de estacionamento.

1.7.7. Certos contratos relativos às comunicações eletrónicas

Artigo 3.º

3. A presente diretiva não se aplica aos contratos:

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

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

O primeiro tipo referido na Diretiva Direitos dos Consumidores compreende os **contratos celebrados com fornecedores de serviços de comunicações eletrónicas através de postos públicos de telefone para a sua utilização**. A expressão «posto público» refere-se a um telefone acessível ao público em geral, cuja utilização pode ser paga com moedas e/ou cartões de crédito/débito e/ou cartões de pré-pagamento, incluindo cartões a utilizar com códigos de marcação ⁽⁴¹⁾.

— *Uma vez que esta exceção se aplica aos contratos celebrados «através» de postos públicos, deve abranger os casos em que o contrato é celebrado, por exemplo, mediante a inserção de moedas ou a passagem de um cartão de crédito no telefone público, a fim de efetuar uma chamada de voz ou ter acesso a uma lista telefónica ou a outro serviço de referência, oferecido pelo mesmo operador;*

— *A exceção não deve ser aplicável aos contratos celebrados com operadores de postos públicos de telefone mediante, por exemplo, a compra prévia de um cartão telefónico pré-pago.*

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

⁽⁴⁰⁾ Acórdão do Tribunal de Justiça de 12 de março de 2020, DB Vertrieb, C-583/18, ECLI:EU:C:2020:199, n.º 35.

⁽⁴¹⁾ «Posto público» foi definido no artigo 2.º da Diretiva 2002/22/CE relativa ao serviço universal, que foi revogada pelo Código Europeu das Comunicações Eletrónicas [Diretiva (UE) 2018/1972]. O Código Europeu das Comunicações Eletrónicas não inclui uma definição distinta de «posto público», mas o considerando 235 utiliza a redação do artigo 2.º da Diretiva Serviço Universal.

Por conseguinte, esta exceção abrange, por exemplo:

- Um contrato para a utilização de um *ponto de acesso sem fios (WAP)* para uma sessão única da Internet.

Em contrapartida, a exceção não deve aplicar-se aos **contratos para serviços de comunicações eletrónicas** ⁽⁴²⁾ que abrangem um determinado período e/ou volume de utilização, por exemplo:

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

Esta exceção aplica-se igualmente aos contratos celebrados com os prestadores de serviços de tarifa majorada (STM), ou seja, os serviços pagos através de imputação na fatura telefónica do consumidor ⁽⁴³⁾ quando o contrato **for celebrado e simultaneamente executado na sua integralidade através da realização de uma única chamada ou do envio de uma mensagem SMS pelo consumidor para o número do serviço de tarifa majorada**, por exemplo:

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

Em contrapartida, a Diretiva Direitos dos Consumidores é aplicável aos contratos em que a chamada de voz ou mensagem SMS para um número STM constitui **um meio de celebração e de pagamento de um contrato**, que é executado posteriormente:

- *Por exemplo, os contratos celebrados através de um SMS enviado a um prestador de serviços de estacionamento.*

Nestes casos, o profissional deve informar o consumidor sobre o custo da chamada de voz ou da mensagem SMS para o número STM, uma vez que esse custo constituirá o «preço» do contrato em causa, na aceção do artigo 6.º, n.º 1, alínea e). Além disso, o artigo 6.º, n.º 1, alínea f), da diretiva prevê informações sobre o custo da utilização de meios de comunicação à distância acima da «tarifa de base» para a celebração de um contrato. A interpretação do conceito de «tarifa de base» é analisada com mais pormenor na secção 8.

O facto de a diretiva não se aplicar a determinados contratos STM, por força do artigo 3.º, n.º 3, alínea m), não significa que estes contratos não estejam sujeitos às regras em matéria de defesa dos consumidores. O quadro regulamentar da UE para as comunicações eletrónicas, em particular o Código Europeu das Comunicações Eletrónicas [Diretiva (UE) 2018/1972 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽⁴⁴⁾], permite aos Estados-Membros e às autoridades reguladoras nacionais competentes adotarem medidas específicas para proteger os consumidores em relação aos STM. Consequentemente, vários Estados-Membros puseram em prática garantias suplementares neste domínio, por exemplo, limites ao consumo, a obrigação de anunciar o preço no início da chamada, etc.

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

O artigo 3.º, n.º 4, permite aos Estados-Membros não aplicarem a diretiva aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial quando o pagamento a efetuar pelo consumidor não excede 50 EUR, ou valor inferior definido na legislação nacional. Caso um Estado-Membro decida utilizar esta opção regulamentar, existe o risco de a diretiva ser contornada por certos profissionais, que poderiam decidir dividir artificialmente um contrato único acima do limiar fixado em vários contratos. Conforme explicado no considerando 28: «[...] caso o consumidor celebre simultaneamente dois ou mais contratos com um objeto conexo, o seu custo total deverá ser tido em conta para efeitos de aplicação desse limiar». Este princípio seria aplicável:

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

Para os contratos a longo prazo (assinaturas), o montante pertinente para a aplicação desta exceção é o montante total que o consumidor se compromete a pagar ao celebrar o contrato, ou seja, o montante total das prestações mensais ou encargos durante o período contratual acordado, incluindo quaisquer períodos «gratuitos».

⁽⁴²⁾ Ver também a legislação setorial, em especial o Código Europeu das Comunicações Eletrónicas que inclui disposições sobre os contratos para serviços de comunicações eletrónicas, por exemplo os artigos 102.º a 107.º.

⁽⁴³⁾ Podem ser determinados «serviços de valor acrescentado» ou «serviços de taxa acrescida». Nos termos da proposta da Comissão de 24.2.2021 relativa a um Regulamento Itinerância [Proposta de Regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho relativo à itinerância nas redes de comunicações móveis públicas da União, COM/2011/0402 final - 2011/0187 (COD)], os serviços de valor acrescentado devem ser entendidos como os serviços prestados com a utilização de, por exemplo, números de tarifa majorada, números grátis ou números de custos partilhados e estão sujeitos a condições específicas em matéria de preços a nível nacional (ver o considerando 36 da referida proposta). Por conseguinte, os serviços de tarifa majorada são apenas uma das categorias de serviços de valor acrescentado, que tem um conceito mais alargado e que também abrange linhas diretas e linhas de apoio sem custos para o consumidor.

⁽⁴⁴⁾ Regulamento (UE) 2018/1972 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de dezembro de 2018, que estabelece o Código Europeu das Comunicações Eletrónicas (JO L 321 de 17.12.2018, p. 36).

1.9. **Regras aplicáveis às hastas públicas**

A diretiva aplica-se aos leilões, sob reserva de regras específicas no que respeita à «hasta pública», definida nos termos do artigo 2.º, ponto 13, como um «método de venda em que os bens ou serviços são oferecidos pelo profissional aos consumidores, **que comparecem ou podem comparecer pessoalmente no local**, através de um procedimento de licitação transparente dirigido por um leiloeiro, e em que o adjudicatário é obrigado a comprar os bens ou serviços».

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

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

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

— *Um exemplo dos limites da exceção supramencionada é uma plataforma em linha que oferece vários artigos para venda aos consumidores, tais como peças de veículos, pequenas máquinas, ferramentas, eletrónica e mobiliário. Embora as transações possam ser concluídas sob a forma de um leilão em que o preço de venda dos bens é determinado com base em licitações feitas para além de um preço inicial, tal não seria considerado uma «hasta pública». Como tal, os consumidores manteriam o direito de retratação, retirando a licitação feita nos termos previstos na Diretiva Direitos dos Consumidores.*

2. **Contratos celebrados fora do estabelecimento comercial**

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

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

Artigo 2.º

- 8) «Contrato celebrado fora do estabelecimento comercial», qualquer contrato entre o profissional e o consumidor:
- (a) Celebrado na presença física simultânea do profissional e do consumidor, em local que não seja o estabelecimento comercial do profissional;
 - (b) Em que o consumidor fez uma oferta nas mesmas circunstâncias, como referido na alínea a); [...]

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

Artigo 2.º

- 9) «Estabelecimento comercial»:
- (a) Quaisquer instalações imóveis de venda a retalho, onde o profissional exerça a sua atividade de forma permanente; ou
 - (b) Quaisquer instalações móveis de venda a retalho onde o profissional exerça a sua atividade de forma habitual;

O considerando 22 apresenta vários exemplos do que deve ser considerado «estabelecimento comercial». Por um lado, o conceito abrangeria **lojas, bancas ou camiões, bem como bancas de mercado e stands de feiras**, quando sirvam de **local de negócios permanente ou habitual para o profissional**.

Da mesma forma, as **instalações de venda a retalho** em que o profissional exerça a sua **atividade numa base sazonal**, por exemplo, num complexo de esqui ou numa estação balnear durante a época turística, devem ser consideradas como estabelecimentos comerciais, atendendo a que o profissional exerce nessas instalações a sua atividade de forma habitual.

Por outro lado, os **espaços acessíveis ao público**, como, por exemplo, as ruas, os centros comerciais, as praias, as instalações desportivas e os transportes públicos, **que o profissional utilize de forma excecional** para as suas atividades comerciais, não devem ser considerados estabelecimentos comerciais. **As residências privadas ou os locais de trabalho (dos consumidores)** também não devem ser considerados estabelecimentos comerciais.

Os contratos celebrados durante a visita do profissional ao domicílio ou local de trabalho do consumidor são contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, **independentemente de a visita ter sido solicitada ou não pelo consumidor**. Esse contrato celebrado fora do estabelecimento comercial pode ser precedido de etapas preparatórias:

- *Por exemplo, uma visita do representante (técnico) do profissional à residência do consumidor para vender e instalar simultaneamente um equipamento ou dispositivo será um contrato de prestação de serviços fora do estabelecimento comercial, independentemente do facto de o consumidor ter previamente solicitado (agendado) essa visita após uma visita pessoal à loja do profissional.*
- *Em contrapartida, se o contrato tiver sido efetivamente celebrado durante a visita do consumidor à loja ou através de meios de comunicação à distância, a visita subsequente do técnico para instalar o equipamento necessário na residência do consumidor não altera a qualificação do contrato para contrato celebrado fora do estabelecimento comercial.*

No processo C-485/17, Verbraucherzentrale Berlin ⁽⁴⁵⁾, o Tribunal confirmou que a expressão «**de forma habitual**» na aceção do artigo 2.º, ponto 9, alínea b), deve ser entendida no sentido de remeter para o «**caráter normal**» que reveste, na instalação em questão, o exercício da atividade em causa. A aplicação deste conceito requer uma avaliação casuística, tendo em conta, nomeadamente, o tipo de bens ou serviços vendidos e a prática comercial do profissional específico.

Mais especificamente, o Tribunal abordou a situação de um *stand* gerido por um profissional numa feira comercial, na qual este exerce a sua atividade durante alguns dias por ano. Considerou que o *stand* em causa **constituía um «estabelecimento comercial» se**, tendo em conta o conjunto das circunstâncias de facto que rodeiam essas atividades, nomeadamente a aparência desse *stand* e as informações disponibilizadas nas instalações da própria feira, **um consumidor normalmente informado e razoavelmente atento e avisado pudesse razoavelmente esperar que esse profissional exercesse aí as suas atividades e o abordasse a fim de celebrar um contrato** ⁽⁴⁶⁾.

Além disso, o Tribunal reconheceu a pertinência que continuam a ter as suas conclusões anteriores no processo C-423/97, Travel-Vac, S.L., sobre a interpretação da antiga Diretiva 85/577/CEE do Conselho. Nesse acórdão, o Tribunal declarou expressamente que:

*«No que respeita à questão de saber se o contrato foi celebrado fora dos estabelecimentos comerciais do profissional, deve reconhecer-se que este conceito se refere aos estabelecimentos em que o profissional exerce habitualmente as suas atividades e **que estão claramente identificados como locais de venda ao público**»* ⁽⁴⁷⁾.

Por conseguinte, se o profissional utilizar um estabelecimento comercial para vender bens e serviços que não é «normalmente utilizado» para esse fim e que não esteja claramente identificado como um estabelecimento para venda ao público, os contratos celebrados com os consumidores serão provavelmente contratos celebrados fora do estabelecimento comercial.

- *Por exemplo, a venda de bens durante eventos (convenções, seminários, festas, etc.) organizados em restaurantes, cafés ou hotéis arrendados para efeitos do respetivo evento será provavelmente um contrato celebrado fora do estabelecimento comercial.*

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

2.2. Contratos celebrados após o consumidor ter sido contactado fora do estabelecimento comercial

Artigo 2.º

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

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

⁽⁴⁵⁾ Acórdão do Tribunal de Justiça de 7 de agosto de 2018, Verbraucherzentrale Berlin, C-485/17, ECLI:EU:C:2018:642.

⁽⁴⁶⁾ Ibidem, n.º 46.

⁽⁴⁷⁾ Acórdão do Tribunal de 22 de abril de 1999, Travel Vac, C-423/97, ECLI:EU:C:1999:197, n.º 37.

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

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

- O representante do profissional contacta o consumidor específico na rua com uma proposta de assinatura de uma revista mensal e o contrato é imediatamente assinado no estabelecimento comercial do profissional nas proximidades.
- Em contrapartida, a simples distribuição de folhetos publicitários na rua, próximo do estabelecimento do profissional, sem visar especificamente um determinado consumidor, não é considerado como contacto «pessoal e individual» com o consumidor para efeitos desta disposição.

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

No processo C-465/19, B & L Elektrogeräte GmbH, o Tribunal declarou que **o corredor comum aos diferentes stands presentes num pavilhão de exposição**, no qual se situa o stand do profissional (que era ele próprio reconhecido como «estabelecimento comercial»), **não pode ser considerado «estabelecimento comercial»**, na medida em que esse corredor permitiu o acesso a todos os stands desse pavilhão. Por conseguinte, quando um profissional se dirige a um cliente nesse espaço comum da feira, em resultado do qual um contrato é celebrado num stand gerido pelo profissional imediatamente a seguir, trata-se de um «contrato celebrado fora do estabelecimento comercial» na aceção do artigo 2.º, ponto 8, da Diretiva Direitos dos Consumidores ⁽⁴⁸⁾.

2.3. Contratos celebrados durante uma excursão organizada pelo profissional

Artigo 2.º

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

O artigo 2.º, ponto 8, alínea d), da diretiva define os contratos celebrados fora do estabelecimento comercial como contratos celebrados durante uma excursão organizada pelo profissional, **independentemente de os contratos serem celebrados longe ou no estabelecimento comercial do profissional**.

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

O conceito de «excursão» inclui viagens que envolvem visitas turísticas ou outras atividades relacionadas com o lazer, ou viagens para locais como restaurantes, cafés ou hotéis em que é organizado um evento de venda fora do estabelecimento comercial. Por força deste conceito, é indiferente se o profissional que vende os bens durante uma excursão organiza ele próprio o transporte ou se recorre a uma empresa de transporte:

- Por exemplo, se um profissional recorrer ao organizador da excursão por forma a assegurar que, durante a sua excursão, os turistas são igualmente conduzidos ao seu estabelecimento, os contratos celebrados no estabelecimento são suscetíveis de constituir contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, não obstante o facto de o estabelecimento em causa ser o estabelecimento comercial desse profissional.
- Em contrapartida, um serviço de transporte em autocarro organizado por um centro comercial com o único objetivo de levar os potenciais clientes até ao centro comercial é meramente acessório em relação ao objeto principal da atividade (isto é, vender bens e serviços) e não deve ser considerado uma «excursão» para efeitos do artigo 2.º, ponto 8.

⁽⁴⁸⁾ Despacho do Tribunal de Justiça de 17 de dezembro de 2019, B & L Elektrogeräte GmbH, C-465/19, ECLI:EU:C:2019:1091, n.ºs 29 e 34.

3. Informação ao consumidor

3.1. Requisitos gerais

3.1.1. Introdução

Os requisitos em matéria de informação pré-contratual encontram-se estabelecidos nos artigos 5.º a 8.º da diretiva. Estes são definidos separadamente para os contratos celebrados no estabelecimento comercial no artigo 5.º, n.º 1, e para os contratos celebrados fora do estabelecimento comercial e à distância no artigo 6.º, n.º 1. Os requisitos aplicáveis aos contratos à distância e fora do estabelecimento comercial são mais amplos e têm por base os referentes aos contratos celebrados no estabelecimento comercial. O artigo 6.º-A, que foi aditado à Diretiva Direitos dos Consumidores pela Diretiva (UE) 2019/2161, estabelece requisitos de informação específicos suplementares para os contratos celebrados em mercados em linha.

Os requisitos de informação sobre o **direito de retratação**, previstos no artigo 6.º, n.º 1, alíneas h) a k), são também tratados separadamente na secção 5.

3.1.2. Clareza das informações e ligação à Diretiva Práticas Comerciais Desleais

O artigo 7.º da Diretiva Práticas Comerciais Desleais proíbe omissões enganosas, ou seja, práticas comerciais que omitem ou forneçam de forma pouco clara, ininteligível, ambígua ou tardiamente **informação substancial** de que o consumidor médio necessita para tomar uma decisão de transação esclarecida», quando essa prática leva o consumidor médio a tomar uma decisão de transação que não teria tomado de outro modo. O artigo 7.º, n.º 4, estabelece requisitos de informação para o «convite a contratar», que é uma comunicação comercial que inclui informações sobre as características e o preço do produto, abrangendo assim também a fase pré-contratual da transação.

A Diretiva Direitos dos Consumidores regula mais pormenorizadamente a fase pré-contratual do que a Diretiva Práticas Comerciais Desleais. Os artigos 5.º e 6.º da Diretiva Direitos dos Consumidores abrangem todos os requisitos de informação estabelecidos no artigo 7.º, n.º 4, da Diretiva Práticas Comerciais Desleais ⁽⁴⁹⁾. Por conseguinte, ao fornecer as informações pré-contratuais em conformidade com a Diretiva Direitos dos Consumidores, o profissional estará a cumprir ainda os requisitos de informação específicos para o convite a contratar, nos termos do artigo 7.º, n.º 4, da Diretiva Práticas Comerciais Desleais. Tal não prejudica a aplicação de outros requisitos de transparência e equidade ao abrigo da Diretiva Práticas Comerciais Desleais.

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

Além disso, nos termos das regras gerais do artigo 7.º, n.º 2, da Diretiva Práticas Comerciais Desleais, os profissionais devem assegurar que as informações são inteligíveis e atempadas, ou seja, o método e o momento em que a informação pré-contratual relevante é fornecida devem permitir que o consumidor médio tome uma decisão de transação esclarecida.

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

Não basta fornecer as informações pré-contratuais obrigatórias como simples parte das condições gerais que o consumidor possa ter de aceitar antes de passar ao processo de transação ⁽⁵⁰⁾. A obrigação de prestar informações *«de forma clara e compreensível»* significa que os elementos individuais das informações obrigatórias devem ser levados ao conhecimento do consumidor.

No contexto em linha, os profissionais devem fazer com que as informações obrigatórias estejam facilmente acessíveis e bem visíveis para os consumidores. Devido ao seu volume, poderá não ser possível fornecer a informação obrigatória ao consumidor de uma forma *«clara e compreensível»* numa única página. Devem ser evitadas páginas demasiado longas, em que os consumidores tenham de percorrer muitos ecrãs de texto para ler todos os conteúdos.

⁽⁴⁹⁾ Nos termos do artigo 7.º, n.º 4, da Diretiva Práticas Comerciais Desleais, um convite a contratar deve conter as informações seguintes, se não se puderem depreender do contexto: as características principais do produto, na medida adequada ao meio e ao produto; o endereço e a identidade do profissional; o preço, incluindo impostos; as modalidades de pagamento, expedição ou execução, se se afastarem das obrigações de diligência profissional; e, se for caso disso, a existência do direito de retratação.

⁽⁵⁰⁾ O processo C-536/20, Tiketa, pendente à data da publicação, trata da questão de saber se os requisitos da Diretiva Direitos dos Consumidores podem ser cumpridos através da aceitação das condições gerais, no caso de um contrato celebrado numa plataforma de venda de bilhetes (ou seja, um mercado em linha).

Em vez disso, os vários elementos da informação pré-contratual devem ser fornecidos **quando forem mais relevantes durante o processo de celebração do contrato**, à medida que o consumidor passa de uma página da interface em linha para outra. Sempre que necessário, as informações sobre temas específicos devem ser estruturadas, com um ponto de destaque na primeira página que conduz à página associada, onde são fornecidos todos os pormenores sobre o assunto em causa ⁽⁵¹⁾.

O artigo 8.º, n.º 2, da diretiva estabelece requisitos de apresentação suplementares para os contratos celebrados à distância por via eletrónica, tal como se explica mais pormenorizadamente na secção 4.2.4.

3.1.3. Informações «decorrentes do contexto»

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

O conceito de informações «decorrentes do contexto» é igualmente utilizado no artigo 7.º, n.º 2, da Diretiva Práticas Comerciais Desleais ⁽⁵²⁾. Por exemplo, o endereço geográfico e a identidade do profissional podem ser considerados «óbvios ou decorrentes do contexto», uma vez que os consumidores habitualmente conhecem o endereço da loja ou do restaurante em que se encontram.

3.1.4. Requisitos de informação noutros textos legislativos da UE

A diretiva tem uma natureza transversal, complementando as regras específicas relativas aos produtos e setores no que toca à proteção dos consumidores, em especial no que diz respeito aos requisitos de informação.

Nos termos do artigo 3.º, n.º 2 ⁽⁵³⁾, a Diretiva Direitos dos Consumidores não afeta a aplicação dos requisitos de informação que constem de outra legislação setorial da UE. É o caso do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados [Regulamento (UE) 2016/679] e da Diretiva 2002/58/CE do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽⁵⁴⁾ relativa à privacidade eletrónica, que são particularmente relevantes nas vendas em linha para questões relacionadas com as informações sobre o tratamento de dados e o consentimento dos titulares dos dados para o tratamento dos seus dados pessoais, quando necessário.

Além disso, o Código Europeu das Comunicações Eletrónicas [Diretiva (UE) 2018/1972] e o Regulamento de Execução (UE) 2019/2243 da Comissão ⁽⁵⁵⁾ relativo ao modelo de resumo do contrato estabelecem requisitos de informação suplementares para os serviços de comunicações eletrónicas.

O artigo 102.º, n.º 1, do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas especifica as informações, por referência aos artigos 5.º e 6.º da Diretiva Direitos dos Consumidores e ao anexo VIII do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas, que os fornecedores de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público devem prestar antes de o consumidor ficar vinculado por um contrato ou por qualquer proposta correspondente. Os prestadores de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público são igualmente obrigados a fornecer aos consumidores um resumo do contrato conciso e facilmente legível [artigo 102.º, n.º 3, do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas e Regulamento de Execução (UE) 2019/2243 da Comissão]. Contudo, a mera **disponibilização do resumo do contrato não satisfaz plenamente todas as obrigações de informação pré-contratual**, tal como previsto no artigo 102.º, n.º 1, e no anexo VIII do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas.

⁽⁵¹⁾ Em julho de 2019, as organizações empresariais da UE publicaram uma iniciativa de autorregulação intitulada *Recommendations for a better presentation of information to consumers* (não traduzida para português). Aborda a apresentação tanto das informações que é obrigatório prestar ao consumidor como das condições do profissional. Em especial, propõe um modelo («Consumer journey») para prestar informações ao consumidor nas diferentes fases da transação, nomeadamente através de elementos gráficos. Disponível em: https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/sr_information_presentation.pdf.

⁽⁵²⁾ Ver a secção 2.9 da orientação da Diretiva Práticas Comerciais Desleais.

⁽⁵³⁾ O artigo 3.º, n.º 2, prevê o seguinte: «Sempre que as disposições da presente diretiva forem incompatíveis com as de outro instrumento da União que regule setores específicos, as disposições deste outro instrumento da União prevalecem e aplicam-se a esses setores específicos».

⁽⁵⁴⁾ Diretiva 2002/58/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de julho de 2002, relativa ao tratamento de dados pessoais e à proteção da privacidade no setor das comunicações eletrónicas (Diretiva relativa à privacidade e às comunicações eletrónicas) (JO L 201 de 31.7.2002, p. 37).

⁽⁵⁵⁾ Regulamento de Execução (UE) 2019/2243 da Comissão, de 17 de dezembro de 2019, que estabelece um modelo para o resumo do contrato a utilizar pelos fornecedores de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público nos termos da Diretiva (UE) 2018/1972 do Parlamento Europeu e do Conselho (JO L 336 de 30.12.2019, p. 274).

A Diretiva 2010/13/UE do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽⁵⁶⁾ (Diretiva «Serviços de Comunicação Social Audiovisual»), a Diretiva 2009/72/CE do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽⁵⁷⁾ para o mercado interno da eletricidade e a Diretiva 2009/73/CE do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽⁵⁸⁾ para o mercado interno do gás natural, entre outras ⁽⁵⁹⁾, também apresentam requisitos de informação suplementares.

O artigo 6.º, n.º 8, da Diretiva Direitos dos Consumidores aborda especificamente a relação entre os requisitos de informação estabelecidos nessa diretiva e **os previstos na Diretiva 2006/123/CE do Parlamento Europeu e do Conselho relativa aos serviços ⁽⁶⁰⁾ e na Diretiva 2000/31/CE do Parlamento Europeu e do Conselho relativa ao comércio eletrónico ⁽⁶¹⁾. Em primeiro lugar, especifica que os requisitos de informação nestes três instrumentos são complementares. Em segundo lugar, esclarece que se uma disposição destas duas diretivas relativa ao «conteúdo e à forma em que as informações devem ser fornecidas» for incompatível com uma disposição da Diretiva Direitos dos Consumidores, é esta última que prevalece ⁽⁶²⁾.**

3.1.5. Estabelecimento de requisitos de informação suplementares

De acordo com o artigo 4.º da Diretiva Direitos dos Consumidores: «Os Estados-Membros não devem manter ou introduzir na sua legislação nacional disposições divergentes das previstas na presente diretiva, nomeadamente disposições mais ou menos estritas, que tenham por objetivo garantir um nível diferente de proteção dos consumidores, salvo disposição em contrário na presente diretiva».

Uma das interrogações a esta abordagem de harmonização plena é o artigo 5.º, n.º 4, que permite aos Estados-Membros aprovarem ou manterem requisitos adicionais em matéria de informação pré-contratual para os **contratos celebrados no estabelecimento comercial**.

Embora os requisitos de informação aplicáveis aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial e à distância sejam, em princípio, exaustivos, ao mesmo tempo, em conformidade com o artigo 6.º, n.º 8, e o considerando 12 da diretiva, **os Estados-Membros podem estabelecer requisitos de informação suplementares em conformidade com a Diretiva 2006/123/CE relativa aos serviços e a Diretiva 2000/31/CE relativa ao comércio eletrónico**.

A disposição pertinente da Diretiva Comércio Eletrónico a este respeito é o artigo 5.º, que prevê que os Estados-Membros assegurem que o prestador de serviços faculte aos destinatários do serviço e às autoridades competentes um acesso fácil, direto e permanente, pelo menos, às informações previstas nesse artigo. O artigo 10.º da Diretiva Comércio Eletrónico estabelece requisitos adicionais em matéria de informação sobre o procedimento de celebração do contrato.

No que toca à Diretiva Serviços, o seu artigo 22.º, n.ºs 1 a 4, estabelece requisitos específicos para as informações que os prestadores devem disponibilizar aos destinatários dos serviços, bem como a exigência de uma comunicação clara, inequívoca e em tempo útil dessas informações. O artigo 22.º, n.º 5, estabelece ainda que não impede «os Estados-Membros de prever requisitos de informação suplementares aplicáveis aos prestadores estabelecidos no respetivo território».

O estabelecimento de requisitos de informação suplementares por força do artigo 6.º, n.º 8, da Diretiva Direitos dos Consumidores é uma das opções regulamentares sobre a qual os Estados-Membros devem informar a Comissão em conformidade com o artigo 29.º. A Comissão publica essas informações em linha ⁽⁶³⁾.

⁽⁵⁶⁾ Diretiva 2010/13/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 10 de março de 2010, relativa à coordenação de certas disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros respeitantes à oferta de serviços de comunicação social audiovisual (Diretiva «Serviços de Comunicação Social Audiovisual») (JO L 95 de 15.4.2010, p. 1).

⁽⁵⁷⁾ Diretiva 2009/72/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de julho de 2009, que estabelece regras comuns para o mercado interno da eletricidade e que revoga a Diretiva 2003/54/CE (JO L 211 de 14.8.2009, p. 55).

⁽⁵⁸⁾ Diretiva 2009/73/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de julho de 2009, que estabelece regras comuns para o mercado interno do gás natural e que revoga a Diretiva 2003/55/CE (JO L 211 de 14.8.2009, p. 94).

⁽⁵⁹⁾ Ver a secção 1.2 da orientação da Diretiva Práticas Comerciais Desleais para uma lista mais completa da legislação específica relativa aos produtos e aos setores.

⁽⁶⁰⁾ Diretiva 2006/123/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2006, relativa aos serviços no mercado interno (JO L 376 de 27.12.2006, p. 36).

⁽⁶¹⁾ 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 da informação, em especial do comércio eletrónico, no mercado interno («Diretiva sobre o comércio eletrónico») (JO L 178 de 17.7.2000, p. 1).

⁽⁶²⁾ Ver os artigos 5.º e 10.º da Diretiva Comércio Eletrónico. A proposta apresentada pela Comissão de um regulamento relativo a um mercado único de serviços digitais (Regulamento Serviços Digitais) [COM(2020) 825 de 15 de dezembro de 2020] pretende substituir algumas das disposições da Diretiva Comércio Eletrónico (artigos 12.º a 15.º) sem, contudo, propor a alteração do seu artigo 5.º relativo aos requisitos de informação.

⁽⁶³⁾ https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en.

3.1.6. Isenção das transações «quotidianas»

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

Pela sua natureza, estas transações dizem normalmente respeito a produtos de baixo custo. Um exemplo óbvio é a compra de géneros alimentícios e bebidas destinados ao consumo imediato — por exemplo, aperitivos, refeições para levar, etc.

Além disso, o artigo 5.º, n.º 3, também pode ser aplicável a determinados serviços e não apenas a bens. Neste contexto, o segundo critério mencionado no artigo 5.º, n.º 3, ou seja, o requisito de que o contrato seja executado imediatamente no momento da sua celebração, é especialmente importante.

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

3.1.7. Natureza vinculativa das informações pré-contratuais

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

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

- *Por exemplo, as partes podem acordar expressamente, mediante a troca de mensagens de correio eletrónico, um prazo de entrega das mercadorias diferente do especificado no sítio Internet do profissional;*
- *Contudo, uma disposição prevista nos termos e nas condições gerais que estipule que o profissional pode derrogar as informações fornecidas no sítio Internet não seria conforme com a exigência de consentimento expresso das partes.*

O artigo 6.º, n.º 5, não se aplica às alterações dos termos do contrato após a sua celebração. Sempre que tais alterações se baseiem nos termos do contrato, será pertinente a Diretiva Cláusulas Contratuais Abusivas ⁽⁶⁴⁾.

3.1.8. Requisitos linguísticos suplementares

Nos termos do artigo 6.º, n.º 7, os Estados-Membros podem impor requisitos linguísticos em matéria de **informação contratual** no âmbito dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial ou à distância ⁽⁶⁵⁾.

Se esta opção regulamentar tiver sido exercida, os requisitos pertinentes, por exemplo, a apresentação das informações na língua oficial do Estado-Membro em causa, são aplicáveis aos profissionais transfronteiriços e sujeitos às disposições do Regulamento (CE) n.º 593/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽⁶⁶⁾ sobre a lei aplicável às obrigações contratuais («Regulamento Roma I»). O seu artigo 6.º prevê que, se o profissional exercer as suas atividades no país da residência habitual do consumidor ou se **dirigir essas atividades** para este país ou vários países, incluindo esse país, a lei aplicável ao contrato é a do país em que o consumidor tem a sua residência habitual.

Se as partes tiverem escolhido outra lei, esta escolha não pode privar o consumidor da proteção que lhe é concedida pelas disposições imperativas do seu país de residência. Por conseguinte, também nesta situação, se o profissional dirigir a sua atividade aos consumidores de um Estado-Membro que tenha imposto requisitos linguísticos nos termos do artigo 6.º, n.º 7, da Diretiva Direitos dos Consumidores, o profissional tem de fornecer aos consumidores informações contratuais na língua exigida por esse Estado-Membro, se essa obrigação linguística for considerada uma «obrigação contratual» obrigatória nos termos do direito nacional.

⁽⁶⁴⁾ 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).

⁽⁶⁵⁾ As notificações desta opção regulamentar pelos Estados-Membros encontram-se disponíveis em: https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en.

⁽⁶⁶⁾ Regulamento (CE) n.º 593/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de junho de 2008, sobre a lei aplicável às obrigações contratuais (Roma I), (JO L 177 de 4.7.2008, p. 6).

O conceito de «dirigir» as atividades comerciais ou profissionais para o país do consumidor foi abordado pelo TJUE nos processos apensos C-585/08 e C-144/09, Peter Pammer e Hotel Alpenhof GmbH. Este acórdão estabelece uma série de critérios para determinar se um sítio Internet é «orientado» para um determinado Estado-Membro, como a utilização de diferentes línguas ou moedas no sítio Internet ⁽⁶⁷⁾.

Importa referir que esta opção regulamentar ao abrigo da Diretiva Direitos dos Consumidores complementa a legislação da União específica para os setores e os produtos, que permite aos Estados-Membros estabelecer requisitos linguísticos relativos aos avisos ou instruções relacionados, por exemplo, com brinquedos ⁽⁶⁸⁾ ou equipamentos de rádio ⁽⁶⁹⁾. Além disso, a Diretiva (UE) 2019/771 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽⁷⁰⁾ permite estabelecer requisitos linguísticos em matéria de garantias comerciais para as mercadorias.

3.1.9. Ónus da prova

Uma vez que o facto de o profissional não facultar determinadas informações exigidas pela diretiva conduz a várias sanções previstas por esta última (para além das sanções que podem ser aplicadas por força da legislação nacional), o artigo 6.º, n.º 9, contém uma disposição muito importante, a qual estipula que, relativamente aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial e à distância, «[i]ncumbe ao profissional o ónus da prova relativamente ao cumprimento dos requisitos em matéria de informação estabelecidos no presente capítulo».

Sem excluir a possibilidade de provar os factos por outros meios, é evidente que a posição do profissional será claramente mais fraca se as informações exigidas estiverem em falta na confirmação do contrato fornecido num suporte duradouro que, por força do artigo 7.º, n.ºs 1 e 2, ou do artigo 8.º, n.º 7, (analisados na secção 4.4), deve sempre incluir as informações previstas no artigo 6.º, n.º 1, a menos que já tenham sido fornecidas previamente num suporte duradouro.

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

3.2.1. Características principais

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

«Características principais dos bens ou serviços, na medida adequada ao suporte utilizado e aos bens e serviços em causa»

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

A mesma obrigação é imposta pelo artigo 7.º, n.º 4, da Diretiva Práticas Comerciais Desleais, que estabelece os requisitos de informação para o «convite a contratar». Por conseguinte, para escolher as características principais a comunicar ao consumidor, os profissionais devem aplicar a mesma abordagem utilizada para efeitos da Diretiva Práticas Comerciais Desleais, ou seja, informar sobre as características de que os consumidores necessitam para tomar decisões de compra informadas. As informações sobre as características principais dos bens podem estar disponíveis na sua embalagem ou rótulo por forma que o consumidor as possa consultar. Os bens mais complexos podem exigir a comunicação de informações suplementares para determinar as suas características principais.

⁽⁶⁷⁾ Ver acórdão do Tribunal de Justiça de 7 de dezembro de 2010, Pammer e Hotel Alpenhof GmbH, C-585/08 e C-144/09, ECLI:EU:C:2010:740, em especial os n.ºs 92 e 93.

⁽⁶⁸⁾ A Diretiva 2009/48/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de junho de 2009, relativa à segurança dos brinquedos (JO L 170 de 30.6.2009, p. 1), exige que os fabricantes e importadores assegurem que **o brinquedo é acompanhado de instruções e informações de segurança** numa língua ou em línguas que possa(m) ser facilmente compreendida(s) pelos consumidores, de acordo com o que o Estado-Membro em questão decidir.

⁽⁶⁹⁾ Diretiva 2014/53/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de abril de 2014, relativa à harmonização da legislação dos Estados-Membros respeitante à disponibilização de equipamentos de rádio no mercado e que revoga a Diretiva 1999/5/CE (JO L 153 de 22.5.2014, p. 62). Esta diretiva prevê que **o equipamento de rádio seja acompanhado de instruções e informações de segurança numa língua facilmente compreensível pelos consumidores e por outros utilizadores finais, de acordo com o que o Estado-Membro em causa determinar**. Além disso, prevê que o equipamento de rádio seja acompanhado da declaração UE de conformidade ou de uma declaração UE de conformidade simplificada e que ambas devem ser traduzidas para a língua ou línguas exigidas pelo Estado-Membro em cujo mercado os equipamentos de rádio são colocados ou disponibilizados.

⁽⁷⁰⁾ 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). Esta diretiva permite aos Estados-Membros estabelecerem regras relativas à língua ou línguas em que a declaração de garantia comercial deve ser disponibilizada ao consumidor.

Em especial, todas as **características e condições restritivas do produto que o consumidor médio habitualmente não espera** da categoria ou tipo de bem ou serviço devem ser comunicadas aos consumidores, uma vez que estas são especialmente suscetíveis de afetar as suas decisões de transação ⁽⁷¹⁾.

Para todos os contratos em que o consumidor fornece dados pessoais, independentemente de estar ou não envolvido um pagamento, **o profissional deve informar o consumidor sobre as finalidades do tratamento** no momento em que os dados pessoais são obtidos.

3.2.2. Identidade do profissional e respetivos contactos

Artigo 5.º, n.º 1

b) *Identidade do profissional, nomeadamente o seu nome, firma ou denominação social, endereço geográfico no qual está estabelecido e número de telefone;*

Artigo 6.º, n.º 1

b) *Identidade do profissional, como o seu nome, firma ou denominação social;*

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 comunicar com ele 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;*

d) *No caso de ser diferente do endereço comunicado no termos da alínea c), o endereço geográfico do estabelecimento comercial do profissional e, se aplicável, o do profissional por conta de quem atua, onde o consumidor possa apresentar uma reclamação;*

3.2.2.1. Identidade do profissional

Para além das disposições da Diretiva Direitos dos Consumidores, o artigo 7.º, n.º 4, alínea b), da Diretiva Práticas Comerciais Desleais estipula que a informação sobre o endereço geográfico e identidade do profissional seja considerada informação substancial no caso de existir um convite a contratar. No que diz respeito aos **contratos celebrados no estabelecimento comercial**, essa informação pode decorrer do contexto (ver também a secção 3.1.3).

Nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial ou à distância, a Diretiva Direitos dos Consumidores exige que **o profissional que atua por conta de outro profissional** também indique a identidade e o endereço geográfico desse outro profissional. Também os mercados em linha, mesmo quando são meros intermediários e não «atuando em nome» de outro profissional, devem tomar medidas para garantir que **o consumidor seja devidamente informado sobre a identidade do profissional que oferece os bens ou serviços em causa**, com base nas informações fornecidas pelo próprio profissional. Com efeito, se a falta de informação por parte do mercado sobre a identidade do profissional em causa criar a impressão de que o mercado é o profissional em causa, tal pode fazer com que o mercado seja responsabilizado pelas obrigações do profissional.

No processo C-149/15, Wathelet ⁽⁷²⁾, o Tribunal apreciou a responsabilidade de um intermediário fora de linha (garagem automóvel) pela conformidade dos bens vendidos aos consumidores ao abrigo da antiga Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho relativa à venda de bens de consumo ⁽⁷³⁾. O Tribunal declarou que, embora a Diretiva 1999/44/CE não aborde a questão da responsabilidade dos intermediários perante os consumidores, «não exclui, por si só, que **o conceito de «vendedor»**, na aceção do artigo 1.º, n.º 2, alínea c), da Diretiva 1999/44/CE, possa ser **interpretado no sentido de que engloba um profissional que atua por conta de um particular quando aquele se apresenta, do ponto de vista do consumidor, como vendedor de um bem de consumo nos termos de um contrato, no quadro da sua atividade profissional ou comercial. Com efeito, esse profissional poderia criar confusão no espírito do consumidor, levando-o a acreditar erradamente que atua na qualidade de vendedor proprietário do bem**» ⁽⁷⁴⁾.

⁽⁷¹⁾ Ver também a secção 2.9.5 das orientações da Diretiva Práticas Comerciais Desleais acerca das «informações substanciais» em convites a contratar — artigo 7.º, n.º 4.

⁽⁷²⁾ Acórdão do Tribunal de Justiça de 13 de setembro de 2018, Wathelet, C-149/15, ECLI:EU:C:2016:840.

⁽⁷³⁾ Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de maio de 1999, relativa a certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, (JO L 171 de 7.7.1999, p. 12).

⁽⁷⁴⁾ Ibidem, números 33–34.

O Tribunal declarou igualmente que «podem ser pertinentes, nomeadamente, o grau de participação e a intensidade dos esforços realizados pelo intermediário na venda, as circunstâncias em que o bem foi apresentado ao consumidor e o comportamento deste último, para **determinar se este poderia ter compreendido que o intermediário atuava por conta de um particular**» ⁽⁷⁵⁾.

As conclusões do Tribunal relativas à responsabilidade do intermediário fora de linha pela conformidade dos bens também podem ser relevantes para **outros intermediários e outras obrigações dos profissionais ao abrigo do direito da UE**, nomeadamente num contexto em linha. Em especial, os mercados em linha podem ser considerados **responsáveis pelas obrigações do profissional** relativamente às informações pré-contratuais ou à execução do contrato nos termos da Diretiva Direitos dos Consumidores **quando, do ponto de vista do consumidor, se apresentarem como profissionais nos termos contrato (proposto)**.

No processo C-149/15, Wathelet, o Tribunal salientou que «o conhecimento, pelo consumidor, da identidade do vendedor, nomeadamente da sua qualidade de particular ou de profissional, é imperativa **para lhe permitir beneficiar da proteção que a Diretiva 1999/44/CE lhe confere**» ⁽⁷⁶⁾. Contudo, mesmo quando o próprio fornecedor também é um profissional e o consumidor não se veria privado dos seus direitos, o consumidor poderia não celebrar o contrato caso a identidade do próprio profissional fosse conhecida. Em especial, o consumidor pode ter preocupações quanto, por exemplo, à fiabilidade desse profissional e à possibilidade de fazer valer os direitos dos consumidores em relação a si.

Não facultar informações sobre a identidade do profissional ou facultar dados incorretos constituiria uma violação da Diretiva Direitos dos Consumidores. Pode também constituir uma prática enganosa nos termos da Diretiva Práticas Comerciais Desleais, na medida em que afeta a decisão de transação do consumidor. Também existem disposições setoriais no direito da UE que reforçam este requisito. Por exemplo, no caso da venda em linha de medicamentos ⁽⁷⁷⁾, é estritamente proibido obscurecer a distinção entre mercado e retalhista. Um mercado que ofereça medicamentos no mercado da UE deve garantir que os consumidores podem verificar se o profissional possui as autorizações pertinentes e exerce as suas atividades em conformidade com a lei ⁽⁷⁸⁾.

O modo de execução do contrato que envolve um profissional terceiro não afeta os direitos e obrigações relativos ao contrato decorrentes da Diretiva Direitos dos Consumidores. Por exemplo, no modelo de negócio *dropshipping*, o profissional não armazena determinados bens que vende, em vez disso, quando encomendados por um consumidor, compra-os a um terceiro e envia-os diretamente para o consumidor.

Contudo, se o profissional só processar a encomenda na qualidade de intermediário e depois a encaminhar para outro profissional com vista a que este último a execute em nome próprio, então, de acordo com o processo Wathelet, o primeiro profissional pode ser considerado responsável perante o consumidor quando, do ponto de vista do consumidor, esse profissional se apresenta como vendedor de bens de consumo nos termos do contrato. A fim de evitar essa responsabilidade, o profissional deve informar claramente o consumidor de que atua como intermediário e fornecer informações sobre a identidade do vendedor efetivo de forma bem visível ⁽⁷⁹⁾.

A este respeito, importa salientar que o artigo 6.º-A, alínea b), introduzido pela Diretiva (UE) 2019/2161, contém um requisito específico suplementar destinado aos prestadores dos mercados em linha no sentido de terem de informar os consumidores sobre **o estatuto do terceiro** que oferece os bens, serviços ou conteúdos digitais com base nas informações fornecidas pelo terceiro (ver a secção 3.4.2).

3.2.2.2. Meios de comunicação

No que diz respeito aos contratos celebrados à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, o artigo 6.º, n.º 1, alínea c), com a redação que lhe foi dada pela Diretiva (UE) 2019/2161, exige que o profissional forneça ao consumidor informações sobre os seguintes meios de comunicação no âmbito da informação pré-contratual:

— O endereço geográfico do profissional, o seu número de telefone e endereço de correio eletrónico; e

⁽⁷⁵⁾ *Ibidem*, n.º 44.

⁽⁷⁶⁾ *Ibidem*, n.º 37.

⁽⁷⁷⁾ A Diretiva 2001/83/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 6 de novembro de 2001, que estabelece um código comunitário relativo aos medicamentos para uso humano (JO L 311 de 28.11.2001, p. 67), prevê que a venda de medicamentos em linha só pode ser feita por farmácias retalhistas autorizadas (ou para tal habilitadas nos termos do direito nacional). O retalhista tem de exibir na sua página Web o logótipo da UE que permite confirmar que a entidade está a operar legalmente.

⁽⁷⁸⁾ Ver o artigo 85.º-C da Diretiva 2001/83/CE.

⁽⁷⁹⁾ O princípio também se encontra explicitamente enunciado relativamente aos intermediários em linha no artigo 5.º, n.º 3, da proposta de RSD. Esperam-se mais orientações sobre o conceito de «profissional» no processo pendente C-536/20, Tiketa, que aborda a questão de saber se um intermediário em linha (uma plataforma de venda de bilhetes) pode ser responsabilizado juntamente com o profissional que presta efetivamente o serviço, em especial se o intermediário não tiver fornecido informações claras de que se limitava a atuar como intermediário.

— Se disponível, outro meio de comunicação escrita em linha que permita conservar o conteúdo, a data e a hora da correspondência num suporte duradouro.

«Suporte duradouro» encontra-se definido no artigo 2.º, ponto 10, da Diretiva Direitos dos Consumidores como «qualquer instrumento que possibilite ao consumidor ou ao profissional armazenar informações que lhe sejam pessoalmente dirigidas, de uma forma que, no futuro, lhe permita aceder às mesmas durante um período de tempo adaptado aos fins a que as informações se destinam e que possibilite a reprodução inalterada das informações armazenadas» (ver também a secção 4.4).

Por exemplo, no que diz respeito às aplicações de mensagens, algumas delas permitem ao remetente, como o profissional num contexto de transações entre empresas e consumidores, apagar, também do dispositivo do destinatário, por defeito ou manualmente, as mensagens que enviou num determinado prazo (curto) após a sua entrega. Por conseguinte, estes meios de comunicação não são eficazes no que toca a permitir ao consumidor conservar a mensagem recebida. O destinatário poderá guardar as suas mensagens, ou fazer uma cópia de segurança das mesmas, mas tal exigiria outras competências e conhecimentos técnicos que não se podem esperar do consumidor médio. Por conseguinte, será necessário avaliar individualmente cada aplicação de mensagens, a fim de determinar se cumpre os critérios estabelecidos, tendo igualmente em conta o desenvolvimento contínuo dessas aplicações.

O Tribunal observou especificamente, no processo C-649/17, Amazon EU, que a possibilidade de os consumidores contactarem rapidamente os profissionais e comunicarem com eles de modo eficaz reveste-se de uma importância fundamental para salvaguardar e executar efetivamente os direitos dos consumidores ⁽⁸⁰⁾. Como tal, qualquer meio de comunicação utilizado pelo profissional deve ser capaz de satisfazer os critérios da comunicação direta e eficaz.

Nessa decisão, o Tribunal confirmou que o artigo 6.º, n.º 1, alínea c), **não proíbe a utilização pelo profissional de outros meios de comunicação que assegurem uma comunicação direta e eficaz**, para além dos enumerados na disposição ⁽⁸¹⁾.

Esta interpretação continua a ser pertinente também após as alterações introduzidas pela Diretiva (UE) 2019/2161. Embora o profissional deva informar o consumidor, antes da celebração do contrato, sobre os meios de comunicação enumerados e que cumprem os critérios estabelecidos no artigo 6.º, n.º 1, alínea c), **o profissional não é impedido de disponibilizar também meios de comunicação alternativos**. Podem ser, por exemplo, assistentes de voz automatizados ou meios de comunicação escrita em linha (*chatbots*) que não possuam as características especificadas no artigo 6.º, n.º 1, alínea c). As regras gerais da Diretiva Práticas Comerciais Desleais serão aplicáveis a esses meios adicionais. Em especial, os profissionais devem informar clara e atempadamente os consumidores se estes meios alternativos permitirem aos consumidores conservar a correspondência escrita, incluindo a data e a hora.

O profissional deve também assegurar que todos os meios de comunicação em linha, relativamente aos quais o consumidor tenha sido informado antes da celebração do contrato (e na confirmação do contrato), em conformidade com o artigo 6.º, n.º 1, alínea c), são facilmente acessíveis na interface do profissional. Os meios de comunicação adicionais não devem ser apresentados e promovidos de forma a dificultar o acesso e a utilização pelos consumidores dos meios de comunicação fornecidos em conformidade com o artigo 6.º, n.º 1, alínea c).

O objetivo de disponibilizar estes meios de comunicação é permitir ao consumidor contactar o profissional de forma rápida e eficaz. Tal implica que sejam tomadas as medidas necessárias para garantir, por exemplo, que as chamadas telefónicas são atendidas durante as horas de expediente e que as comunicações através de correio eletrónico recebem rapidamente uma resposta.

3.2.2.3. Lugar de estabelecimento

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

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

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

⁽⁸⁰⁾ Acórdão do Tribunal de Justiça de 10 de julho de 2019, Amazon EU, C-649/17, ECLI:EU:C:2019:576, n.º 41.

⁽⁸¹⁾ *Ibidem*, n.º 52.

3.2.2.4. Local de negócios

Deve entender-se como «local de negócios» o local onde são tomadas as decisões essenciais relativas à gestão geral do profissional e onde são executadas as funções da sua administração central. Esta conclusão decorre, por exemplo, do acórdão do Tribunal no processo C-73/06, Planzer:

«A determinação do local da sede da atividade económica de uma sociedade implica a tomada em consideração de um conjunto de fatores, no primeiro plano dos quais figuram a sua sede estatutária, o local da administração central, o local de reunião da direção da sociedade e o local, habitualmente idêntico, em que é decidida a política geral desta sociedade. Outros elementos, como o domicílio dos principais elementos da direção e o local de reunião das assembleias-gerais, o local em que são guardados os documentos administrativos e a contabilidade e no qual se realizam de modo predominante as atividades financeiras, nomeadamente bancárias, também podem entrar em linha de conta» ⁽⁸²⁾.

3.2.3. Preço

Artigo 5.º, n.º 1

c) *Preço total dos bens ou serviços, incluindo impostos e taxas ou, quando devido à natureza dos bens ou serviços o preço não puder ser calculado de forma antecipada, a forma como o preço é calculado, bem como, se for caso disso, todos os encargos suplementares de transporte, de entrega e postais ou, quando tais custos e encargos não puderem ser razoavelmente calculados de forma antecipada, indicação de que tais encargos podem ser exigíveis;*

Artigo 6.º, n.º 1

e) *Preço total dos bens ou serviços, incluindo impostos e taxas ou, quando devido à natureza dos bens ou serviços o preço não puder ser calculado de forma antecipada, a forma como o preço é calculado, bem como, se for caso disso, todos os encargos suplementares de transporte, de entrega e postais, e quaisquer outros custos ou, quando tais encargos não puderem ser razoavelmente calculados de forma antecipada, indicação de que podem ser exigíveis. **No caso de um contrato de duração indeterminada ou que inclua uma assinatura, o preço total inclui os custos totais por período de faturação. No caso de se tratar de contratos com uma tarifa fixa, o preço total equivale igualmente aos custos mensais totais. Sempre que os custos totais não puderem ser razoavelmente calculados de forma antecipada, deve ser apresentada a forma de calcular o preço;***

As partes sublinhadas do artigo 6.º, n.º 1, alínea e), correspondem aos requisitos suplementares para as informações sobre o preço aplicáveis apenas aos contratos celebrados à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, em relação aos requisitos exigidos pelo artigo 5.º, n.º 1, alínea c), para os contratos celebrados no estabelecimento comercial. Em particular, no que diz respeito aos contratos celebrados à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, são necessárias informações específicas para **as assinaturas e os contratos de duração indeterminada**.

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

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

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

— *Por exemplo, para os serviços de telefonia vocal cujo custo depende da utilização efetiva, o profissional deve remeter o consumidor para uma lista detalhada de preços de chamadas telefónicas ⁽⁸³⁾.*

⁽⁸²⁾ Acórdão do Tribunal de Justiça de 28 de junho de 2007, Planzer Luxembourg, C-73/06, ECLI:EU:C:2007:397, n.º 61.

⁽⁸³⁾ No caso dos serviços de comunicações eletrónicas, ver ainda o artigo 102.º, n.º 1, e o anexo VIII da Diretiva (UE) 2018/1972 (Código Europeu das Comunicações Eletrónicas), bem como o modelo de resumo do contrato e as respetivas informações sobre o preço dos serviços de comunicações eletrónicas apresentadas no Regulamento de Execução (UE) 2019/2243 da Comissão.

Nos termos do artigo 6.º, n.º 6, no quadro dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial ou à distância, o consumidor não tem de suportar quaisquer encargos ou custos adicionais acerca dos quais não tenha sido informado pelo profissional. Tal reflete a obrigação do profissional de informar o consumidor da totalidade do preço, incluindo todos os impostos, direitos e encargos adicionais aplicáveis, nomeadamente o IVA na importação, os direitos aduaneiros, o desalfandegamento, etc., aplicáveis às compras a profissionais de países terceiros ⁽⁸⁴⁾.

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

- *aplicações que incluam compras integradas (in-app), como extensões ou níveis suplementares num videojogo;*
- *assinaturas de serviços de conteúdos audiovisuais que incluam conteúdos opcionais pagos por sessão, como filmes, oferecidos mediante um pagamento adicional.*

3.2.4. Entrega e execução do contrato

Artigo 5.º, n.º 1

d) Se aplicável, as modalidades de pagamento, de entrega ou de execução, a data-limite em que o profissional se compromete a entregar o bem ou a prestar o serviço, bem como o sistema de tratamento de reclamações do profissional;

Artigo 6.º, n.º 1

g) Modalidades de pagamento, de entrega, de execução, a data-limite em que o profissional se compromete a entregar os bens ou a prestar os serviços, bem como, se for caso disso, o sistema de tratamento de reclamações do profissional;

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

Este requisito de informação é idêntico ao previsto no artigo 7.º, n.º 4, alínea d), da Diretiva Práticas Comerciais Desleais. Contudo, nos termos da Diretiva Práticas Comerciais Desleais, as informações sobre as condições de pagamento, entrega e execução só devem ser fornecidas no convite a contratar quando estiverem em desvantagem para o consumidor em comparação com práticas de mercado diligentes.

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

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

Para os **contratos de compra e venda celebrados no estabelecimento comercial**, a obrigação de indicar o prazo de entrega «quando aplicável» deve ser interpretada também à luz do artigo 18.º. A saber, o profissional não deve ser obrigado a informar sobre o prazo de entrega dos bens se pretender entregá-los dentro do **prazo predefinido de 30 dias previsto no artigo 18.º**. Evidentemente que tal não impede o profissional de comunicar ao consumidor um prazo de entrega diferente ou que o profissional e o consumidor possam acordar uma data diferente. A data acordada constitui, assim, o prazo de entrega «acordado», conforme referido no artigo 18.º (ver também a secção 6 relativa à entrega).

O artigo 7.º do Regulamento (UE) 2018/644 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽⁸⁵⁾ relativo aos **serviços transfronteiriços de entrega de encomendas** prevê que todos os profissionais que celebrem contratos de compra e venda com os consumidores que incluam o envio transfronteiriço de encomendas devem disponibilizar, na fase pré-contratual, sempre que possível e aplicável, informações sobre as opções de entrega transfronteiriça em relação ao contrato de compra e venda específico e aos encargos a pagar pelo consumidor para a entrega de encomendas transfronteiriças, bem como, se for caso disso, às suas próprias políticas de tratamento de reclamações.

⁽⁸⁴⁾ Para informações sobre a compra de bens em linha provenientes de um país não pertencente à União Europeia, consultar: https://ec.europa.eu/taxation_customs/buying-goods-online-coming-non-european-union-country_en.

⁽⁸⁵⁾ Regulamento (UE) 2018/644 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de abril de 2018, relativo aos serviços transfronteiriços de entrega de encomendas (JO L 112 de 2.5.2018, p. 19).

No que diz respeito aos **conteúdos e serviços digitais em linha**, importa salientar que, nos termos do artigo 5.º, n.º 1, da Diretiva Conteúdos Digitais, o profissional deve fornecê-los ao consumidor **sem demora indevida** após a celebração do contrato, salvo acordo em contrário. Contudo, em conformidade com o artigo 7.º, n.º 3, e o artigo 8.º, n.º 8, da Diretiva Direitos dos Consumidores no que diz respeito aos contratos de serviços (digitais) (ver a secção 5.6) e o artigo 16.º, primeiro parágrafo, alínea m), da Diretiva Direitos dos Consumidores no que respeita aos contratos de conteúdos digitais em linha (ver a secção 5.7), o fornecedor deve obter o **pedido/consentimento prévio e expresso do consumidor** para o fornecimento de um serviço digital ou de conteúdos digitais em linha antes do termo do direito de retratação. Caso contrário, o consumidor poderia ainda proceder à retratação dos respetivos contratos e teria o direito de não pagar o serviço digital ou os conteúdos digitais em linha (ou reclamar o seu reembolso) recebidos em conformidade com o artigo 14.º, n.º 4, da Diretiva Direitos dos Consumidores (ver a secção 5.8).

Além disso, o artigo 5.º, n.º 2, da Diretiva Conteúdos Digitais esclarece que o profissional cumpriu a obrigação de fornecimento quando:

- (a) Os conteúdos digitais ou quaisquer meios adequados para aceder aos conteúdos digitais ou para os descarregar são disponibilizados ou o acesso aos mesmos é facultado ao consumidor ou a uma instalação física ou virtual escolhida pelo consumidor para o efeito;
- (b) O acesso ao serviço digital é facultado ao consumidor ou a uma instalação física ou virtual escolhida pelo consumidor para o efeito.

3.2.5. Modalidades de pagamento

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

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

Os pagamentos estão sujeitos à Diretiva (UE) 2015/2366 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽⁸⁶⁾ relativa aos serviços de pagamento (ver também a secção 8 no que respeita ao artigo 19.º relativo às taxas de utilização de meios de pagamento). Nos termos do seu artigo 64.º, n.º 1, «[o]s Estados-Membros asseguram que uma operação de pagamento só seja considerada autorizada se o ordenante tiver dado o seu consentimento à execução da operação de pagamento. As operações de pagamento podem ser autorizadas pelo ordenante antes ou, se tal for acordado entre o ordenante e o prestador de serviços de pagamento, depois da respetiva execução».

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

A opção por defeito para os pagamentos não deve permitir a realização de compras adicionais sem o consentimento expresso do consumidor (por exemplo, através de uma palavra-chave ou outros meios adequados). No que se refere às compras integradas nas aplicações, quando o sistema prevê uma duração limitada de validade da autenticação (por exemplo, 15 minutos), os profissionais não devem aplicar automaticamente parâmetros por defeito, mas sim solicitar o consentimento expresso do consumidor também no que respeita à duração da validade aplicável ⁽⁸⁷⁾.

3.2.6. Garantias e serviços pós-venda

Artigo 5.º, n.º 1

- e) *Para além de um aviso da existência de uma garantia legal de conformidade dos bens, a existência de serviços pós-venda e de garantias comerciais, assim como as suas condições, se aplicável;*

Artigo 6.º, n.º 1

- l) *Aviso da existência de uma garantia legal de conformidade dos bens, conteúdos digitais e serviços digitais;*
- m) *Se aplicável, a existência e condições de assistência pós-venda, de serviços pós-venda e de garantias comerciais;*

⁽⁸⁶⁾ Diretiva (UE) 2015/2366 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa aos serviços de pagamento no mercado interno, que altera as Diretivas 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e o Regulamento (UE) n.º 1093/2010, e que revoga a Diretiva 2007/64/CE (JO L 337 de 23.12.2015, p. 35).

⁽⁸⁷⁾ Ver IP/14/187, de 27 de fevereiro de 2014, e a Posição Comum das autoridades nacionais responsáveis pela aplicação do direito dos consumidores em matéria de defesa dos consumidores em relação às «compras integradas nas aplicações» para jogos em linha, disponível em: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-14-187_pt.htm e http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/docs/common_position_on_online_games_en.pdf.

Embora a apresentação seja ligeiramente diferente, os contratos celebrados no estabelecimento comercial, fora do estabelecimento comercial ou à distância estão sujeitos a requisitos praticamente idênticos no que respeita à informação sobre **a garantia legal e os eventuais serviços pós-venda**.

As regras substantivas relativas à **garantia legal** estão estabelecidas no artigo 10.º da Diretiva Compra e Venda de Bens («Diretiva Compra e Venda de Bens») e no artigo 11.º da Diretiva Conteúdos Digitais («Diretiva Conteúdos Digitais»). Estas regras preveem:

- No caso dos **bens**, a responsabilidade do vendedor pela falta de conformidade (defeito) que existia no momento da entrega e se manifeste num prazo de dois anos a contar da entrega (ou um período de responsabilidade mais longo, conforme aplicável ao abrigo da legislação nacional aplicável);
- No caso de **conteúdos digitais ou serviços digitais**, a responsabilidade do fornecedor pela falta de conformidade que existia no momento do fornecimento e que se manifeste no prazo de dois anos a contar do fornecimento (ou de um período de responsabilidade mais longo, conforme aplicável ao abrigo do direito nacional aplicável), quando são fornecidos num único ato de fornecimento, ou durante o período de fornecimento contratual no caso de conteúdos digitais ou serviços digitais fornecidos continuamente.

O artigo 6.º, n.º 1, alínea l), da Diretiva Direitos dos Consumidores utiliza a expressão «aviso da existência», pelo que não é necessário fornecer informações pormenorizadas sobre a garantia legal. Contudo, para cumprir os requisitos de informação, o profissional deve, pelo menos, informar os consumidores de que existe uma garantia legal e indicar a sua duração.

Em princípio, a Diretiva Compra e Venda de Bens e a Diretiva Conteúdos Digitais harmonizam plenamente as regras no seu âmbito de aplicação. Os Estados-Membros podem, apenas em alguns aspetos, assegurar uma maior proteção dos consumidores, em especial períodos de responsabilidade mais longos ⁽⁸⁸⁾.

Os profissionais, em especial os profissionais transfronteiriços em linha, podem visar com as suas ofertas os mercados de vários Estados-Membros sem personalizar as informações para cada mercado visado. Por conseguinte, a fim de cobrir as potenciais diferenças entre os requisitos jurídicos nacionais, estes profissionais devem também reconhecer as eventuais regras mais rigorosas que possam existir nos diferentes Estados-Membros visados. Concretamente, devem referir o facto de **a duração mínima da garantia legal ser de dois anos e de o direito nacional do país de residência do consumidor poder prever direitos mais reforçados para o consumidor**.

Para além do aviso da existência de uma garantia legal, o profissional que fornece os bens ou serviços deve igualmente fornecer informações sobre quaisquer **benefícios pós-venda** que sejam voluntariamente concedidos pelo fornecedor dos bens ou serviços ou por outros operadores em causa, como o fabricante dos bens.

As informações sobre a existência e as condições de **assistência pós-venda ao cliente, serviços pós-venda e/ou garantias comerciais** só devem ser fornecidas se esses benefícios adicionais forem efetivamente oferecidos.

A **garantia comercial** é definida em termos gerais no artigo 2.º, ponto 14, da diretiva como o compromisso de reembolsar o preço pago ou de substituir, reparar ou ocupar-se dos bens que não estejam em conformidade ou não satisfaçam outros requisitos. Não existem definições para as outras formas de benefícios. Na prática, o mesmo tipo de benefício poderia ser comercializado sob diferentes denominações por profissionais diferentes.

A Diretiva Compra e Venda de Bens torna a garantia comercial, que pode ser prestada pelo vendedor ou por outra parte, como o fabricante, juridicamente vinculativa para o emitente da garantia. Não obstante, os direitos dos consumidores ao abrigo da garantia comercial são estabelecidos contratualmente e, por conseguinte, variam de profissional para profissional ou mesmo relativamente a bens diferentes oferecidos pelo mesmo profissional ⁽⁸⁹⁾. Quando, em conformidade com o artigo 17.º da Diretiva Compra e Venda de Bens, o produtor emite uma «**garantia comercial de durabilidade**» durante um determinado período, o consumidor tem direito a reparação e substituição conforme estabelecido na Diretiva Compra e Venda de Bens.

As informações sobre estes benefícios pós-venda devem, em especial, explicar onde é que o respetivo serviço será executado e quem suportará os custos de transporte (se aplicável). Informações erradas ou enganosas sobre os benefícios pós-venda podem constituir uma prática enganosa ao abrigo da Diretiva Práticas Comerciais Desleais. A Diretiva Práticas Comerciais Desleais proíbe «apresentar direitos do consumidor previstos na lei como uma característica distintiva da oferta do profissional» (ver o artigo 6.º, n.º 1, alínea g), e o anexo I, ponto 10) ⁽⁹⁰⁾.

⁽⁸⁸⁾ Ver, por exemplo, o artigo 11.º, n.º 2, segundo período, da Diretiva Compra e Venda de Bens.

⁽⁸⁹⁾ Nos termos do artigo 17.º, n.º 1, da Diretiva Compra e Venda de Bens, qualquer garantia comercial deve ser vinculativa para o garante nos termos das condições previstas na declaração de garantia comercial e publicidade conexa, disponibilizadas aquando ou antes da celebração do contrato.

⁽⁹⁰⁾ Até que ponto o profissional deve informar o consumidor acerca da garantia comercial oferecida por um terceiro (fabricante) é o objeto do processo pendente C-179/21, Victorinox.

3.2.7. Duração e rescisão do contrato

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

Duração do contrato, se aplicável, ou, se o contrato for de duração indeterminada ou de renovação automática, as condições para a sua resolução/rescisão;

Artigo 6.º, n.º 1

p) Se aplicável, duração mínima das obrigações dos consumidores decorrentes do contrato;

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

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

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

- *Por exemplo, um contrato de telefonia móvel de 24 meses pode incluir uma duração mínima de seis meses que deve ser paga em caso de rescisão antecipada* ⁽⁹¹⁾.

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

A diretiva apenas estabelece requisitos de informação relativos à rescisão e prorrogação de contratos. A avaliação do caráter abusivo das respetivas cláusulas contratuais está sujeita à Diretiva 93/13/CEE relativa às cláusulas contratuais abusivas ⁽⁹²⁾. A legislação setorial pertinente da UE pode estabelecer regras específicas sobre a duração, a prorrogação e a rescisão dos contratos ⁽⁹³⁾.

3.2.8. Funcionalidade, compatibilidade e interoperacionalidade

Em conformidade com as alterações introduzidas pela Diretiva (UE) 2019/2161, os profissionais que oferecem bens com elementos digitais (dispositivos «inteligentes»), conteúdos digitais e serviços digitais têm de informar o consumidor também sobre a sua **funcionalidade, compatibilidade e interoperabilidade**. Os respetivos requisitos são estabelecidos em termos idênticos no artigo 6.º, n.º 1, alíneas r) e s), para os contratos celebrados fora do estabelecimento comercial e à distância, e no artigo 5.º, n.º 1, alíneas g) e h), para os contratos celebrados no estabelecimento comercial.

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

Se aplicável, a funcionalidade dos bens com elementos digitais, conteúdos e serviços digitais, incluindo as medidas de proteção técnica;

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

Se aplicável, 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;

Os conceitos de funcionalidade, compatibilidade e interoperabilidade encontram-se definidos no artigo 2.º da Diretiva Conteúdos Digitais.

⁽⁹¹⁾ Ver o artigo 105.º, n.º 1, e o artigo 107.º do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas.

⁽⁹²⁾ Ver também a Comunicação da Comissão intitulada «Orientações sobre a interpretação e a aplicação da Diretiva 93/13/CEE do Conselho relativa às cláusulas abusivas nos contratos celebrados com os consumidores» (JO C 323 de 27.9.2019, p. 4).

⁽⁹³⁾ Por exemplo, nos artigos 105.º e 107.º da Diretiva (UE) 2018/1972 (Código Europeu das Comunicações Eletrónicas) relativamente aos serviços de comunicações eletrónicas.

Os «bens com elementos digitais» (ou seja, os dispositivos «inteligentes») são uma subcategoria na definição atualizada de «bens» na Diretiva Compra e Venda de Bens, que também se aplica no contexto da Diretiva Direitos dos Consumidores. O considerando 14 da Diretiva Compra e Venda de Bens explica que os «bens com elementos digitais» incorporam ou estão interligados com conteúdos ou serviços digitais de tal forma que a ausência desses conteúdos ou serviços digitais impediria os bens de desempenharem as suas funções. Os conteúdos digitais incorporados ou interligados com os bens podem ser quaisquer dados produzidos ou fornecidos em formato digital, tais como sistemas operativos, aplicações e qualquer outro *software*. O conteúdo digital pode estar pré-instalado no momento da celebração do contrato de venda ou, nos termos desse contrato, ser instalado posteriormente. Os serviços digitais interligados com um bem podem incluir serviços que permitem criar, tratar, aceder ou armazenar dados em formato digital, tais como o *software* enquanto serviço disponibilizado no ambiente de computação em nuvem, o fornecimento contínuo de dados de tráfego num sistema de navegação, ou o fornecimento contínuo de programas de treino personalizado no caso dos relógios inteligentes.

O profissional deve avaliar a necessidade de fornecer informações sobre as características dos bens com elementos digitais, conteúdos digitais ou serviços digitais de acordo com as suas características específicas. A lista de elementos apresentada a seguir, que é meramente indicativa e não exaustiva e que abrange também **aspetos da funcionalidade, compatibilidade e interoperacionalidade**, pode ser utilizada como lista de verificação para decidir quais as informações a fornecer sobre um bem específico com elementos digitais, conteúdos digitais ou serviços digitais (ver também a secção 3.2.1 relativa às informações sobre as características principais):

- (1) A(s) língua(s) da interface dos bens com elementos digitais, conteúdos digitais ou serviços digitais e, se for diferente, a(s) língua(s) das instruções de utilização relativas ao seu funcionamento;
- (2) O método de fornecimento dos conteúdos ou serviços digitais: por exemplo, *streaming*, acesso em linha, descarregamento único, acesso a um descarregamento durante um determinado tempo;
- (3) No caso dos ficheiros de vídeo ou áudio: a duração da reprodução do conteúdo;
- (4) No caso de ficheiros descarregáveis: o tipo e a dimensão do ficheiro;
- (5) O eventual compromisso do profissional ou de terceiros sobre a manutenção ou atualização dos bens com elementos digitais, conteúdos digitais ou serviços digitais;
- (6) Condições não diretamente ligadas à interoperabilidade, tais como:
 - (a) seguimento e/ou personalização;
 - (b) a necessidade de uma ligação à Internet e os seus requisitos técnicos (tais como a velocidade mínima de descarregamento e carregamento);
 - (c) a necessidade de outros utilizadores instalarem programas informáticos específicos (por exemplo, um programa de comunicação).
- (7) Limitações à utilização, tais como:
 - (a) limites impostos em relação ao número de vezes ou ao período de tempo durante o qual um conteúdo ou serviço digital pode ser visto, lido ou utilizado;
 - (b) limites à reutilização, para fins como cópias para uso privado;
 - (c) restrições com base na localização do dispositivo do consumidor;
 - (d) qualquer funcionalidade subordinada a uma compra adicional, tal como um conteúdo pago, adesão a um clube, equipamento ou programas informáticos adicionais.
- (8) Dispositivos que podem ser utilizados com o conteúdo ou serviço digital e, se for caso disso, o sistema operativo e outros programas informáticos, incluindo o número da versão, bem como o equipamento informático necessário, tal como a velocidade do processador e as características da placa gráfica.
- (9) Quaisquer especificidades relacionadas com as funcionalidades dos bens com elementos digitais no domínio da «Internet das coisas».

3.3. **Requisitos adicionais aplicáveis aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial e à distância**

3.3.1. *Preços personalizados*

Artigo 6.º, n.º 1

e-A) se aplicável, que o preço foi personalizado com base numa decisão automatizada;

Este requisito de informação introduzido pela Diretiva (UE) 2019/2161 aplica-se aos contratos celebrados à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial. Na prática, só será relevante para os contratos celebrados em linha que permitam a utilização de decisões automatizadas e a definição de perfis do comportamento dos consumidores para personalizar o preço para determinados consumidores ou categorias específicas de consumidores.

Sempre que tais técnicas sejam utilizadas para personalizar o preço, os consumidores devem ser informados de forma clara e bem visível, de modo a poderem ter em conta os potenciais riscos nas suas decisões de compra.

Tal como explicado no considerando 45 da Diretiva (UE) 2019/2161, «[e]sta 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».

Entende-se por tarifação dinâmica as variações de preços decorrentes de variáveis que não estão relacionadas com o consumidor, tais como a hora do dia, a oferta disponível e os preços dos concorrentes. Quando a tarifação dinâmica é utilizada sem personalização dos preços, os diferentes consumidores ou grupos de consumidores devem ver o mesmo preço se comprarem o mesmo produto ao mesmo tempo, independentemente do seu perfil e das suas características individuais.

As diferenças de preços decorrentes de variações nos impostos ou nos encargos aplicáveis (por exemplo, diferenças nas taxas de IVA entre os Estados-Membros) também não representam preços personalizados. Do mesmo modo, as reduções de preços que são aplicadas de um modo geral e que não visam um indivíduo ou grupo específico selecionado através da definição automatizada de perfis também não se inserem na categoria dos preços personalizados.

Os preços personalizados implicam uma personalização. Os profissionais recolhem dados sobre consumidores individuais utilizando decisões automatizadas para caracterizar o comportamento dos consumidores. Os dados sobre o historial de pesquisa ou o dispositivo informático são alguns elementos que podem ser utilizados para determinar o perfil do consumidor.

Por exemplo, um profissional em linha poderia aumentar o preço quando constata um aumento do tráfego no sítio Web como uma forma de tarifação dinâmica. Contudo, o «número de cliques» do consumidor numa determinada página Web também pode ser utilizado pelo algoritmo para caracterizar o comportamento desse consumidor e personalizar o preço para esse consumidor.

O requisito da Diretiva Direitos dos Consumidores está limitado a informações sobre o facto da personalização. Trata-se de um requisito de informação suplementar que deve ser cumprido no momento da oferta de um preço personalizado. «[N]ão 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» [considerando 45 da Diretiva (UE) 2019/2161]. Os preços personalizados podem enquadrar-se nas regras específicas sobre decisões automatizadas que constam do artigo 22.º do RGPD⁽⁹⁴⁾. Outros requisitos do RGPD relevantes neste contexto incluem o requisito de uma base jurídica nos termos do artigo 6.º, bem como as obrigações de informação nos termos dos artigos 12.º a 14.º.

O fornecimento de informações sobre decisões automatizadas na política de privacidade do profissional não será suficiente para cumprir os requisitos de informação pré-contratual sobre a personalização dos preços nos termos da Diretiva Direitos dos Consumidores. As informações sobre a personalização dos preços devem ser fornecidas antes de cada transação, e não apenas como parte das informações gerais sobre o tratamento de dados pessoais pelo profissional.

3.3.2. *Custo da utilização dos meios de comunicação à distância*

Artigo 6.º, n.º 1

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

⁽⁹⁴⁾ Para mais orientações, consultar as orientações do Grupo de Trabalho do Artigo 29.º para a Proteção de Dados intituladas: *Guidelines on Automated individual decision-making and Profiling for the purposes of Regulation (UE) 2016/679* (não traduzidas para português).

Este requisito de informação aplica-se especialmente nos casos em que o profissional faz publicidade a um número de telefone de serviços de tarifa majorada (STM) para o qual o consumidor deve ligar para celebrar o contrato relativo aos bens ou serviços oferecidos.

3.3.3. Depósitos e garantias financeiras

Artigo 6.º, n.º 1

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

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

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

3.3.4. Mecanismos de recurso extrajudicial

Artigo 6.º, n.º 1

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

O requisito de informação supramencionado refere-se a qualquer mecanismo extrajudicial de reclamação e recurso a que o profissional esteja sujeito, incluindo mecanismos, abrangidos pelo âmbito de aplicação da Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽⁹⁵⁾ relativa à resolução alternativa de litígios de consumo («Diretiva RAL»).

A Diretiva RAL garante que os residentes na UE têm acesso a mecanismos extrajudiciais de resolução de litígios que tenham com profissionais estabelecidos na UE. A referida diretiva prevê requisitos de qualidade específicos para as entidades e os procedimentos de resolução alternativa de litígios. Apenas os organismos de resolução alternativa de litígios que tenham sido avaliados pelos Estados-Membros à luz destes requisitos e que tenham sido comunicados à Comissão são reconhecidos como «entidades de RAL» nos termos da Diretiva RAL.

A Diretiva RAL é aplicável aos litígios nacionais e transfronteiriços relativos a obrigações contratuais resultantes de contratos de venda ou de contratos de serviços, independentemente do produto ou serviço adquirido pelo consumidor (apenas estão excluídos os litígios relativos à saúde e ao ensino superior ⁽⁹⁶⁾), independentemente de o produto ou serviço ter sido adquirido em linha ou fora de linha e de o profissional estar estabelecido no Estado-Membro do consumidor ou noutro Estado-Membro.

Consequentemente, se o mecanismo extrajudicial sobre o qual o profissional informa o consumidor nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alínea t), da Diretiva Direitos dos Consumidores for uma «entidade de RAL» na aceção do artigo 4.º, n.º 1, alínea h), da Diretiva RAL, o profissional deve também cumprir os requisitos estabelecidos no artigo 13.º da referida diretiva. Exige que os profissionais informem sobre a(s) entidade(s) de RAL a que estão sujeitos quando esses profissionais se comprometem ou são obrigados a recorrer a mecanismos de resolução alternativa de litígios com os consumidores. Essas informações devem incluir o endereço do sítio Web das entidades de RAL competentes. De acordo com o artigo 13.º, n.º 2, da Diretiva RAL, as informações devem ser prestadas de forma clara, compreensível e facilmente acessível no sítio Web dos profissionais, caso exista, e, se for caso disso, nos termos e nas condições gerais aplicáveis aos contratos de venda ou de serviços entre o profissional e o consumidor.

⁽⁹⁵⁾ Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Diretiva RAL) (JO L 165 de 18.6.2013, p. 63).

⁽⁹⁶⁾ Ver o artigo 2.º, n.º 2, da Diretiva RAL para consultar as exceções ao seu âmbito de aplicação.

O Tribunal explicou a este respeito que, nos termos do artigo 13.º, n.º 2, da Diretiva RAL e do artigo 6.º, n.º 1, alínea t), da Diretiva Direitos dos Consumidores, não basta que o consumidor receba as informações sobre a resolução alternativa de litígios somente no momento da celebração do contrato com o profissional, quer nos termos e condições gerais do contrato quer num documento separado desses termos e condições gerais. Pelo contrário, o consumidor deve receber essas informações em tempo útil antes da celebração do contrato e não apenas na fase de celebração do contrato ⁽⁹⁷⁾.

Ademais, o artigo 14.º, n.º 1, do Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽⁹⁸⁾ sobre a resolução de litígios de consumo em linha (Regulamento RLL) exige que os profissionais estabelecidos na União que celebrem contratos de venda ou de prestação de serviços em linha e os mercados em linha estabelecidos na União disponibilizem nos seus sítios Web uma ligação eletrónica à plataforma de RLL ⁽⁹⁹⁾.

3.4. Requisitos adicionais para os mercados em linha

A Diretiva (UE) 2019/2161 altera tanto a Diretiva Direitos dos Consumidores como a Diretiva Práticas Comerciais Desleais, introduzindo obrigações de informação para os «**mercados em linha**». O termo «mercados em linha» encontra-se definido no artigo 2.º, ponto 17, da Diretiva Direitos dos Consumidores ⁽¹⁰⁰⁾.

Artigo 2.º

- 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;

A Diretiva (UE) 2019/2161 aditou à Diretiva Direitos dos Consumidores um novo artigo 6.º-A «Requisitos adicionais específicos de informação dos contratos celebrados em mercados em linha».

O artigo 6.º-A começa por uma cláusula geral que estabelece requisitos relativos à acessibilidade das informações a fornecer pelo mercado em linha — estes requisitos formais correspondem aos requisitos existentes no artigo 6.º, n.º 1, e no artigo 8.º, n.º 1, para todos os contratos à distância:

Artigo 6.º-A

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:

As obrigações específicas de informação encontram-se previstas no artigo 6.º-A, n.º 1. A alínea a) exige a transparência dos parâmetros de classificação, enquanto as obrigações previstas nas alíneas b), c) e d) exigem informações sobre o estatuto da outra parte contratante, a aplicabilidade dos direitos dos consumidores e quem é responsável pela execução do contrato.

3.4.1. Critérios de classificação

Artigo 6.º-A, n.º 1

- 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;

⁽⁹⁷⁾ Acórdão do Tribunal de Justiça de 25 de junho de 2020, Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände, C-380/19, ECLI:EU:C:2020:498, n.ºs 34 e 35.

⁽⁹⁸⁾ 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).

⁽⁹⁹⁾ <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PT>

⁽¹⁰⁰⁾ A proposta de Regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho relativo à disputabilidade e equidade dos mercados no setor digital, COM(2020) 842 final, de 15 de dezembro de 2020, 2020/0374/(COD) (Regulamento Mercados Digitais) prevê obrigações suplementares aplicáveis a determinados mercados que operem através dos denominados «controladores de acesso».

A Diretiva (UE) 2019/2161 aditou uma obrigação de informação semelhante à Diretiva Práticas Comerciais Desleais, como um novo n.º 4-A no artigo 7.º sobre omissões enganosas. Aditou também um novo ponto 11-A ao anexo I, «lista negra» da Diretiva Práticas Comerciais Desleais, que proíbe a publicidade não divulgada e a promoção paga nos resultados da pesquisa.

A obrigação prevista na Diretiva Direitos dos Consumidores aplica-se aos mercados em linha que permitem a celebração direta de contratos de consumo com terceiros (contratos entre as empresas e os consumidores e entre os consumidores). Em contrapartida, não se aplica às ferramentas de comparação de preços nem aos motores de pesquisa em linha, quando estes não atuam como mercados em linha — estes intermediários apenas estão sujeitos aos requisitos da Diretiva Práticas Comerciais Desleais.

O termo «classificação» encontra-se definido no artigo 2.º, alínea m), da Diretiva Práticas Comerciais Desleais da seguinte forma «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». A mesma definição também é aplicável no contexto da Diretiva Direitos dos Consumidores.

O considerando 19 da Diretiva (UE) 2019/2161 define ainda o termo «classificação» como «[...] resultante, 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».

A obrigação de informar sobre os parâmetros de classificação surge quando o mercado fornece, na sequência de uma pesquisa de um consumidor, resultados de pesquisa referentes a produtos oferecidos por diferentes profissionais ou consumidores alojados no mercado. Em contrapartida, **não se aplica à organização predefinida da interface em linha que é apresentada ao consumidor e que não resulta de uma pesquisa específica nessa interface em linha.**

No que diz respeito ao conteúdo da informação, o mercado deve fornecer informações «gerais» sobre os principais parâmetros que determinam a classificação dos produtos e sobre a «importância relativa» desses parâmetros, por oposição a outros parâmetros.

Nos termos do considerando 22 da Diretiva (UE) 2019/2161, «[o]s 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».

As informações sobre a classificação não prejudicam o disposto na Diretiva (UE) 2016/943 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽¹⁰¹⁾ relativa aos segredos comerciais. Tal como explicado na obrigação paralela de transparência em matéria de classificação de todas as plataformas em linha e motores de pesquisa em linha estabelecida no artigo 5.º do Regulamento (UE) 2019/1150 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽¹⁰²⁾ (Regulamento relativo às plataformas para empresas ou Regulamento P2B), significa isto que a consideração dos interesses comerciais dos prestadores de serviços em causa nunca deve conduzir a uma recusa de divulgação dos principais parâmetros que determinam a classificação. Ao mesmo tempo, nem a Diretiva (UE) 2016/943 nem o Regulamento P2B exigem a divulgação do funcionamento pormenorizado dos mecanismos de classificação dos fornecedores em causa, nomeadamente os respetivos algoritmos ⁽¹⁰³⁾. Aplica-se a mesma abordagem ao requisito de informação previsto na Diretiva Direitos dos Consumidores.

A descrição dos parâmetros de classificação por defeito pode manter-se a um nível geral e não tem de ser apresentada de forma personalizada para cada pesquisa individual ⁽¹⁰⁴⁾. Para além dos requisitos gerais em matéria de acessibilidade, as informações sobre os parâmetros de classificação devem ser disponibilizadas numa secção específica da interface em linha que seja direta e facilmente acessível a partir da página onde as ofertas são apresentadas ⁽¹⁰⁵⁾.

A obrigação de informação também se aplica quando um profissional permite pesquisas numa interface em linha através de **comandos de voz** (por intermédio de «**assistentes digitais**»), e não através da datilografia. Também neste caso, as informações devem ser disponibilizadas para consulta no sítio Web/aplicação do profissional «numa secção específica da interface em linha».

As regras relativas à transparência da classificação perante os consumidores (na Diretiva Direitos dos Consumidores e na Diretiva Práticas Comerciais Desleais) definem «classificação» em termos materialmente semelhantes aos do Regulamento P2B. Este regulamento exige que as plataformas informem os seus utilizadores profissionais através de informações nas condições aplicáveis entre empresas da plataforma ou disponibilizem informações na fase pré-contratual.

⁽¹⁰¹⁾ 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).

⁽¹⁰²⁾ 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).

⁽¹⁰³⁾ Ver o considerando 23 da Diretiva (UE) 2019/2161 e o considerando 27 do Regulamento P2B.

⁽¹⁰⁴⁾ Ver o considerando 23 da Diretiva (UE) 2019/2161.

⁽¹⁰⁵⁾ Ver o artigo 7.º, n.º 4-A, da Diretiva Práticas Comerciais Desleais.

Embora os respetivos requisitos de informação sejam semelhantes, os seus «públicos-alvo» são diferentes. Por este motivo, a Diretiva Direitos dos Consumidores (e a Diretiva Práticas Comerciais Desleais) exigem apenas informações «gerais» sobre os principais parâmetros de classificação e a sua importância relativa. Esta diferença em relação ao Regulamento P2B reflete as necessidades de informação dos **consumidores que necessitam de informações concisas e fáceis de compreender**. Pela mesma razão, as regras da Diretiva Direitos dos Consumidores (e da Diretiva Práticas Comerciais Desleais) também não exigem uma explicação das «razões» para a importância relativa dos principais parâmetros de classificação exigidos pelo Regulamento P2B.

Na prática, os prestadores de serviços de intermediação em linha poderão utilizar as informações mais pormenorizadas que fornecem aos seus utilizadores profissionais ao abrigo do Regulamento P2B como base para a conceção de uma explicação orientada para o consumidor dos parâmetros de classificação. A Comissão publicou orientações sobre a transparência da classificação nos termos do Regulamento P2B ⁽¹⁰⁶⁾. Essas orientações abordam várias questões que também são indiretamente relevantes na aplicação das regras da Diretiva Direitos dos Consumidores e da Diretiva Práticas Comerciais Desleais em matéria de transparência de classificação, tais como o conceito de «principais parâmetros», de «importância relativa» e de «remuneração direta e indireta».

3.4.2. Estatuto da outra parte contratante

Artigo 6.º-A, n.º 1

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;

Um requisito semelhante relativo ao estatuto do fornecedor terceiro está previsto no novo artigo 7.º, n.º 4, alínea f), da Diretiva Práticas Comerciais Desleais, que trata do convite a contratar.

O objetivo deste requisito de informação específico para os mercados em linha é garantir que os consumidores sabem sempre a quem estão a comprar um bem ou um serviço no mercado em linha — a um profissional ou a outro consumidor. Um pressuposto errado de que o fornecedor terceiro é um profissional pode causar problemas ao consumidor se algo correr mal com a compra em linha (por exemplo, não conformidade dos bens) e se se verificar que as regras em matéria de defesa dos consumidores, como o direito de retratação no prazo de 14 dias ou a garantia legal, não se aplicam efetivamente ao contrato.

As duas disposições da Diretiva Direitos dos Consumidores e da Diretiva Práticas Comerciais Desleais especificam que as informações sobre o estatuto do fornecedor terceiro devem basear-se numa declaração desse fornecedor que o mercado em linha transmite em seguida ao consumidor. Por conseguinte, o mercado em linha pode basear-se principalmente na declaração apresentada pelo fornecedor terceiro. Esta abordagem está em consonância com a proibição de impor obrigações gerais de monitorização aos intermediários em linha ao abrigo da Diretiva Comércio Eletrónico ⁽¹⁰⁷⁾, na medida em que as disposições pertinentes da Diretiva Comércio Eletrónico se apliquem ao mercado em linha. Ao mesmo tempo, não prejudica as obrigações do mercado em matéria de conteúdos ilegais, tais como agir com base numa comunicação que informe a plataforma das ofertas fraudulentas específicas dos profissionais ⁽¹⁰⁸⁾.

Importa salientar que o artigo 6.º-A, n.º 1, alínea b), estabelece um requisito de informação para promover a clareza para os consumidores que fazem compras em mercados em linha. A autodeclaração é um bom indicador do estatuto jurídico do fornecedor, mas não substitui a definição de «profissional» que continua por aplicar de acordo com os critérios especificados. A este respeito, importa fazer referência ao ponto 22 do anexo I («lista negra») da Diretiva Práticas Comerciais Desleais, que proíbe os profissionais de alegarem que não são profissionais. Esta proibição aplica-se a qualquer declaração incorreta ou inexata de não ser profissional ao abrigo desta nova regra de informação.

3.4.3. Informações sobre a inaplicabilidade do direito da UE em matéria de defesa dos consumidores

O artigo 6.º-A, n.º 1, alínea c), visa incentivar os profissionais a declararem corretamente o seu estatuto. Exige que o prestador do mercado em linha alerte os consumidores para o facto de não beneficiarem dos direitos dos consumidores quando o fornecedor terceiro tiver declarado o seu estatuto de não profissional.

⁽¹⁰⁶⁾ Comunicação da Comissão – «Orientações sobre a transparência da classificação nos termos do Regulamento (UE) 2019/1150 do Parlamento Europeu e do Conselho» (2020/C 424/01) (JO C 424 de 8.12.2020, p. 1).

⁽¹⁰⁷⁾ Esta mesma regra está prevista na proposta da Comissão relativa ao Regulamento Serviços Digitais, consultar: https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/digital-services-act-ensuring-safe-and-accountable-online-environment_pt.

⁽¹⁰⁸⁾ Ver o artigo 14.º, n.º 2, da Diretiva Comércio Eletrónico.

Artigo 6.º-A, n.º 1

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;

A informação de que os direitos dos consumidores da UE não se aplicam ao contrato deve acompanhar, de forma concisa e tão visível quanto possível, a informação de que o fornecedor terceiro declarou o seu estatuto de não profissional. O principal objetivo desta notificação é alertar os consumidores para o facto de não poderem contar com a proteção jurídica que habitualmente esperariam, como o direito de retratação ou a garantia legal, para que celebrem o contrato com pleno conhecimento dessas limitações.

3.4.4. Atribuição de responsabilidades pelo contrato**Artigo 6.º-A, n.º 1**

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.

Os consumidores que utilizam um mercado em linha celebram contratos com o prestador do mercado ou com o fornecedor terceiro para o fornecimento de produtos específicos oferecidos no mercado. Além disso, o consumidor também tem um contrato (quadro) com o prestador do mercado em linha e este último tem contratos com os fornecedores no mercado. Esses contratos regulam as condições de utilização do serviço de mercado para os utilizadores, nomeadamente os serviços que o mercado oferece ao consumidor em relação aos seus contratos com os fornecedores de produtos específicos.

O artigo 6.º-A, n.º 1, alínea d), visa garantir aos consumidores clareza quanto ao «modo como as obrigações contratuais são partilhadas» entre o fornecedor terceiro e o fornecedor do mercado quando celebram contratos com fornecedores terceiros no mercado. Exige que o mercado recorde ao consumidor quaisquer responsabilidades que o mercado possa ter assumido relativamente a esses contratos para com o consumidor.

Estas informações sobre a repartição de responsabilidades entre o prestador do mercado em linha e o fornecedor terceiro devem ser fornecidas «se for caso disso». Designadamente, este requisito só se aplica quando haja responsabilidades partilhadas em relação aos consumidores entre o mercado em linha e o fornecedor terceiro. Por exemplo, o mercado em linha pode assumir a responsabilidade pela entrega dos bens, enquanto o fornecedor terceiro continua a ser responsável pela conformidade dos bens.

A Diretiva Direitos dos Consumidores não regula a forma como as responsabilidades devem ser repartidas entre as partes. Cabe ao mercado em linha e ao profissional terceiro acordar as respetivas responsabilidades no que respeita aos contratos celebrados no mercado, sob reserva da legislação nacional aplicável, e o mercado tem de informar os consumidores em conformidade.

O considerando 27 da Diretiva (UE) 2019/2161 ilustra a forma como o mercado em linha poderá aplicar esta nova obrigação de informação: «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». O considerando 27 refere igualmente que as informações devem ser prestadas de forma clara e compreensível e não apenas através de uma referência nas cláusulas contratuais ou nos documentos contratuais equivalentes.

3.4.5. Possibilidade de impor requisitos de informação suplementares

O artigo 6.º-A, n.º 2, permite que os Estados-Membros imponham requisitos de informação suplementares aos mercados em linha, tendo em conta as regras da Diretiva 2000/31/CE relativa ao comércio eletrónico.

Artigo 6.º-A

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

Por conseguinte, esta opção regulamentar é semelhante à opção mais geral prevista no artigo 6.º, n.º 8, que permite aos Estados-Membros estabelecerem requisitos de informação suplementares (como referido na secção 3.1.5 supra).

4. Requisitos especiais aplicáveis aos contratos à distância

4.1. Definição de contrato à distância

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

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

Na celebração de um contrato à distância, as partes podem igualmente **combinar diferentes meios de comunicação à distância** (por exemplo, sítio Web, aplicação para telemóvel ou telefonema). O facto de as partes se reunirem após a celebração do contrato à distância, normalmente no momento da entrega ou pagamento, não deverá alterar a qualificação de um contrato como um contrato à distância. Se o consumidor se limitou a visitar as instalações do profissional para recolher informações sobre os bens ou serviços, o contrato que subsequentemente negocia ou celebra com o profissional à distância deve ser considerado um contrato à distância. Apesar de uma simples reunião com o profissional não ser considerado um contrato à distância, uma reserva vinculativa, por exemplo, por telefone, de mercadorias a recolher ou de uma prestação de serviços a receber em determinado momento é suscetível de constituir um contrato à distância para efeitos da diretiva.

A diretiva só se aplica aos contratos à distância celebrados no âmbito de **um sistema de vendas ou prestação de serviços vocacionado para o comércio à distância**. Por exemplo, se um profissional só celebrar excepcionalmente um contrato com um consumidor, por correio eletrónico ou por telefone, depois de ter sido contactado pelo consumidor, esse contrato não deve ser considerado um contrato à distância ao abrigo da diretiva. Contudo, não é necessário que o profissional crie uma organização complexa, como a interface em linha, para as vendas à distância. Opções mais simples, como a promoção da utilização do correio eletrónico ou do telefone para a celebração de contratos com os consumidores, também desencadeariam a aplicação dos requisitos da Diretiva Direitos dos Consumidores.

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

A aplicação da Diretiva Direitos dos Consumidores não depende da tecnologia utilizada por um profissional. É irrelevante se um consumidor celebrar um contrato à distância «normal» através da Internet ou se utilizar tecnologia de execução de cadeias de blocos ⁽¹⁰⁹⁾.

4.2. **Informações pré-contratuais**

4.2.1. *Informações a apresentar imediatamente antes da realização da encomenda*

Artigo 8.º

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

O artigo 8.º, n.º 2, refere-se às informações que devem ser fornecidas aos consumidores imediatamente antes de celebrarem contratos por via eletrónica e que impliquem o pagamento de um preço.

A diretiva não define «via eletrónica», mas, tendo em conta a explicação apresentada no considerando 39, este termo deve ser interpretado como fazendo referência a **contratos celebrados através de sítios Internet ou outras interfaces em linha**: «É importante garantir que, nos contratos à distância celebrados através de sítios Internet, o consumidor possa ler e compreender integralmente os principais elementos do contrato antes de efetuar a encomenda. Para o efeito, é necessário prever disposições na presente diretiva para que esses elementos sejam visíveis na proximidade da confirmação exigida para a realização da encomenda. [...]». Além disso, considerando a definição de «via eletrónica» que consta na Diretiva (UE) 2015/1535 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽¹¹⁰⁾, o artigo 8.º, n.º 2, pode aplicar-se igualmente a outras tecnologias, tais como o conteúdo digital fornecido através de descodificadores de televisão.

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

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

Deste modo, o artigo 8.º, n.º 2, da Diretiva Direitos dos Consumidores aplica-se, na prática, no momento em que o consumidor é convidado a verificar a sua encomenda, em conformidade com a Diretiva Comércio Eletrónico, isto é, a verificar o conteúdo do seu cesto de compras antes de clicar no botão «comprar» ⁽¹¹¹⁾.

⁽¹⁰⁹⁾ Este princípio também é válido para as transações que utilizam os denominados «contratos inteligentes». A expressão «contrato inteligente» descreve um programa de computador ou um protocolo de transação destinado a executar, controlar ou documentar automaticamente eventos ou ações juridicamente relevantes. Ainda não se chegou a um consenso quanto à definição de «contratos inteligentes». De acordo com o relatório sobre o quadro jurídico e regulamentar das cadeias de blocos e dos contratos inteligentes, elaborado pela ConsenSys AG em nome do Observatório e Fórum da UE para a Tecnologia de Cadeia de Blocos, a expressão significa em termos gerais um código informático que é armazenado numa cadeia de blocos e que pode ser acedido por uma ou mais partes (https://www.eublockchainforum.eu/sites/default/files/reports/report_legal_v1.0.pdf). É frequente estes programas executarem-se a si próprios e fazerem uso das propriedades das cadeias de blocos, como a inviolabilidade, o tratamento descentralizado e outras. Por conseguinte, embora um «contrato inteligente» funcione de acordo com as condições de um contrato específico que o próprio executa, a expressão não deve ser utilizada como sinónimo do próprio contrato.

⁽¹¹⁰⁾ Diretiva (UE) 2015/1535 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 9 de setembro de 2015, relativa a um procedimento de informação no domínio das regulamentações técnicas e das regras relativas aos serviços da sociedade da informação (JO L 241 de 17.9.2015, p. 1). Artigo 1.º, alínea b), subalínea ii): «**por via eletrónica**: um serviço enviado desde a origem e recebido no destino através de instrumentos eletrónicos de processamento (incluindo a compressão digital) e de armazenamento de dados, que é inteiramente transmitido, encaminhado e recebido por cabo, rádio, meios óticos ou outros meios eletromagnéticos.

⁽¹¹¹⁾ Alguns profissionais apresentam outros produtos que os consumidores «possam gostar» durante a fase final do processo de encomenda, o que pode tornar difícil para os consumidores verificarem a sua encomenda e garantirem que tudo está correto. Nos casos em que essa apresentação de produtos pode confundir o consumidor e impedir a compreensão adequada dos principais elementos do contrato antes de efetuar a encomenda, essa prática pode ser considerada como enganosa nos termos dos artigos 6.º ou 7.º da Diretiva Práticas Comerciais Desleais.

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

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

- (1) As características principais [artigo 6.º, n.º 1, alínea a)];
- (2) O preço total [artigo 6.º, n.º 1, alínea e)];
- (3) A duração do contrato e as condições de rescisão [artigo 6.º, n.º 1, alínea o)];
- (4) Se aplicável, a duração mínima do contrato [artigo 6.º, n.º 1, alínea p)].

4.2.2. Botão de confirmação de encomenda

Artigo 8.º

2. [...]

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

O segundo parágrafo do artigo 8.º, n.º 2, exige que o botão utilizado para efetuar a encomenda no sítio Internet esteja claramente identificado. A respetiva indicação (rótulo) deve figurar no próprio botão ou imediatamente ao lado deste e pode assumir diferentes formas, na condição de transmitir uma mensagem clara sobre a obrigação de pagar ⁽¹¹²⁾:

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

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

4.2.3. Informações sobre as restrições à entrega e os meios de pagamento

Artigo 8.º

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

Nos termos do artigo 8.º, n.º 3, os sítios Internet dedicados ao comércio devem informar os consumidores sobre as restrições à entrega, incluindo as restrições geográficas, oferecendo informações de fácil compreensão, de forma claramente visível. Por exemplo, estas informações não devem ser mencionadas apenas nas condições gerais do profissional ou apenas em páginas Internet separadas que não estejam claramente identificadas e às quais, por conseguinte, seja pouco provável que os consumidores acedam durante a sua sessão de compras.

As informações sobre as «restrições à entrega» previstas no artigo 8.º, n.º 3, devem corresponder às informações sobre as modalidades de entrega disponibilizadas em conformidade com o artigo 6.º, alínea g), da Diretiva Direitos dos Consumidores.

⁽¹¹²⁾ Aguardam-se mais orientações sobre a interpretação de «formulação correspondente inequívoca» no processo pendente C-249/21, Fuhrmann-2, que aborda a questão de saber se uma tal formulação deve ser avaliada tendo em conta todas as circunstâncias que rodeiam um processo de encomenda ou reserva, em especial o modo como o processo de encomenda está estruturado, ou somente a linguagem utilizada para rotular o botão ou função semelhante.

As restrições à entrega e de pagamento estão sujeitas ao Regulamento (UE) 2018/302 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽¹¹³⁾ relativo ao bloqueio geográfico. Em especial, a alteração automática das informações sobre as restrições à entrega com base na localização geográfica do utilizador pode implicar uma violação do artigo 4.º do Regulamento Bloqueio Geográfico, especialmente quando impede o acesso às mercadorias numa zona habitualmente servida pelo profissional.

— *Por exemplo, um profissional que ofereça a entrega num determinado Estado-Membro de acordo com as condições gerais aplicáveis no seu sítio internacional «.com» não deve excluir automaticamente esta opção de entrega quando deteta um consumidor que se liga a partir desses Estados-Membros e para o qual também está disponível um sítio Web nacional específico.*

No que diz respeito aos meios de pagamento, o artigo 5.º do Regulamento Bloqueio Geográfico proíbe os profissionais de limitarem a sua aceitação com base na nacionalidade, no local de residência ou no local de estabelecimento do cliente na UE, como no local de emissão do cartão bancário.

4.2.4. Contratos celebrados através de meios de comunicação à distância com limitações de espaço ou de período

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

Artigo 8.º

4. Se o contrato for celebrado através de um meio de comunicação à distância em que o espaço ou o período para divulgar a informação são limitados, o profissional faculta, nesse 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, são fornecidas pelo profissional ao consumidor de forma adequada nos termos do n.º 1 do presente artigo.

Por conseguinte, o artigo 8.º, n.º 4, prevê os mesmos requisitos de informação que o artigo 8.º, n.º 2, ao qual acrescenta informações sobre:

- (1) A identidade do profissional, como referido no artigo 6.º, n.º 1, alínea b);
- (2) O direito de retratação, como referido no artigo 6.º, n.º 1, alínea h), ou seja, informações sobre as condições, o prazo e os procedimentos de exercício desse direito.

O artigo 8.º, n.º 4, não inclui a obrigação prevista no artigo 6.º, n.º 1, alínea p), de fornecer informações sobre a «duração mínima das obrigações dos consumidores decorrentes do contrato». Contudo, como já foi explicado na secção 3.2.7, qualquer período mínimo é também uma das principais condições para rescindir um contrato de duração indeterminada ou um contrato de renovação automática ao abrigo do artigo 6.º, n.º 1, alínea o). Deste modo, na prática, esta informação deve também ser abrangida pelo artigo 8.º, n.º 4.

O artigo 8.º, n.º 4, é aplicável aos contratos celebrados através de tecnologias como o **telefone**, os **assistentes de compras operados por voz**, por **SMS** ou por outros meios de comunicação à distância que imponham limites técnicos à quantidade de informação que pode ser apresentada ao consumidor ⁽¹¹⁴⁾. Em tais situações, a diretiva permite ao profissional fornecer ao consumidor um leque mais limitado de elementos de informação antes da celebração do contrato à distância, ao passo que as outras informações exigidas pelo artigo 6.º, n.º 1, devem ser fornecidas por outra fonte, em linguagem simples e inteligível (ver também o considerando 36, que refere «fornecendo um número de telefone gratuito ou uma interligação a uma página Internet»).

A Diretiva (UE) 2019/2161 alterou o artigo 8.º, n.º 4, da Diretiva Direitos dos Consumidores, excluindo das obrigações de informação a obrigação de fornecer o modelo de formulário de retratação estabelecido no anexo I, parte B. Por conseguinte, é suficiente a comunicação deste formulário por outra fonte, em linguagem simples e inteligível ⁽¹¹⁵⁾. Após a celebração do contrato, toda a informação deve ser incluída na confirmação do contrato fornecida num suporte duradouro em conformidade com o artigo 8.º, n.º 7.

⁽¹¹³⁾ 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 60I de 2.3.2018, p. 1).

⁽¹¹⁴⁾ Ver também o considerando 41 da Diretiva (UE) 2019/2161.

⁽¹¹⁵⁾ Acórdão do Tribunal de Justiça de 23 de janeiro de 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, ECLI:EU:C:2019:47, n.º 46.

O Tribunal apreciou a aplicação do artigo 8.º, n.º 4, no processo C-430/17, Walbusch Walter Busch, que dizia respeito a vendas à distância por encomenda postal (postal de encomenda distribuído através de jornais e revistas).

O Tribunal decidiu que «[a] apreciação da questão de saber se, num caso concreto, a técnica de comunicação impõe limitações de espaço ou de período para divulgar a informação, na aceção do artigo 8.º, n.º 4, da Diretiva 2011/83, deve ser efetuada **tendo em conta o conjunto das características técnicas da comunicação comercial do profissional**. A este respeito, importa verificar se, tendo em conta o espaço e o período necessários para a comunicação e o tamanho mínimo do caráter tipográfico adequado para um consumidor médio destinatário dessa comunicação, **todas as informações a que se refere o artigo 6.º, n.º 1, da Diretiva Direitos dos Consumidores podem objetivamente ser apresentados** no âmbito da referida comunicação.

Em contrapartida, «**as escolhas efetuadas pelo profissional em causa**, quanto à organização e à utilização do espaço e do tempo de que dispõe por força da técnica de comunicação que decidiu utilizar, não são relevantes para esta apreciação» ⁽¹¹⁶⁾.

Em termos práticos, «um meio de comunicação à distância em que o espaço ou o período para divulgar a informação são limitados» a que se refere o artigo 8.º, n.º 4, é **aquele que não permite a prestação de informações a vários níveis** (por exemplo, através de títulos ou hiperligações expansíveis, encaminhando os consumidores para uma apresentação mais pormenorizada das informações pertinentes) — ver, a este respeito, a secção 3.1.1 relativa à prestação de informações aos consumidores de forma clara e compreensível.

Os **telemóveis inteligentes** não são considerados «um meio de comunicação à distância em que o espaço ou o período para divulgar a informação são limitados», uma vez que podem sempre ser fornecidas informações adicionais também aos utilizadores desses ecrãs através da expansão de árvores de conteúdos ou de páginas adicionais. Se o profissional tiver adaptado o conteúdo e a apresentação da interface em linha para esses dispositivos, pode utilizar o artigo 8.º, n.º 4, e a jurisprudência conexa como orientação para selecionar as informações que devem ser fornecidas de forma mais visível. Nestes casos, o profissional pode centrar-se nos elementos de informação exigidos pelo artigo 8.º, n.º 4, se for caso disso, num formato expansível ⁽¹¹⁷⁾, e fornecer as restantes informações obrigatórias através de páginas adicionais.

4.3. **Contratos celebrados por telefone**

Artigo 8.º

5. *Sem prejuízo do n.º 4, se o profissional telefonar ao consumidor com o objetivo de celebrar um contrato à distância, deve, no início da conversa com o consumidor, identificar-se e, se aplicável, indicar a identidade da pessoa por conta de quem faz o telefonema, bem como o objetivo comercial do telefonema.*

O artigo 8.º, n.º 5, contém uma regra especial para os contratos celebrados por telefone que exige que a identidade do profissional e o objetivo comercial do telefonema sejam esclarecidos desde o início da conversa. Tendo em conta que esta regra é «*sem prejuízo do n.º 4*», **os profissionais podem limitar as informações facultadas durante a chamada telefónica, em conformidade com o artigo 8.º, n.º 4.**

Artigo 8.º

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

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

⁽¹¹⁶⁾ Ibidem, n.º 39.

⁽¹¹⁷⁾ Os profissionais podem utilizar a abordagem dos «índices» utilizando títulos expansíveis. No nível mais geral, os consumidores encontram os tópicos principais, podendo cada um deles ser expandido caso cliquem no título pretendido, para que os consumidores sejam encaminhados para uma apresentação mais pormenorizada das informações pertinentes. Desta forma, os consumidores dispõem de todas as informações exigidas num único local, podendo controlar quais os tópicos que querem aprofundar e quando.

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

4.4. **Confirmação do contrato**

Artigo 8.º

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

- (a) Toda a informação a que se refere o artigo 6.º, n.º 1, salvo se o profissional já tiver prestado essa informação ao consumidor em suporte duradouro antes da celebração do contrato à distância; e
- (b) Se aplicável, a confirmação do consentimento prévio e expresso do consumidor e o seu reconhecimento, nos termos do artigo 16.º, alínea m).

O profissional deve fornecer ao consumidor uma confirmação do contrato, que inclua todas as informações exigidas pelo artigo 6.º, n.º 1, salvo se tais informações já tiverem sido fornecidas num suporte duradouro, como um catálogo de vendas por correspondência, uma mensagem SMS ou uma mensagem de correio eletrónico, antes da celebração do contrato.

A definição de «suporte duradouro» foi analisada pelo Tribunal no processo C-49/11, Content Services, no que respeita à Diretiva 97/7/CE relativa às vendas à distância, que também exige a confirmação de um contrato à distância em suporte duradouro no artigo 5.º, n.º 1. De acordo com o acórdão do Tribunal, a mera disponibilização de informação num sítio Internet não constitui um suporte duradouro: «O artigo 5.º, n.º 1, da Diretiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 1997, relativa à proteção dos consumidores em matéria de contratos à distância, deve ser interpretado no sentido de que uma **prática comercial que consiste em só tornar acessíveis as informações previstas nesta disposição através de uma hiperligação num sítio Internet da empresa não responde às exigências da referida disposição**, uma vez que estas informações não são “fornecidas” por esta empresa nem “recebidas” pelo consumidor, na aceção desta mesma disposição, e que **um sítio Internet como o que está em causa no processo principal não pode ser considerado um “suporte durável” na aceção do referido artigo 5.º, n.º 1.**» ⁽¹¹⁸⁾.

Ao mesmo tempo, o Tribunal não excluiu a possibilidade de certos sítios Internet poderem ser considerados suportes duradouros, na condição de satisfazerem os seguintes requisitos: «Ora, não resulta dos autos que o sítio Internet do vendedor para o qual remete a ligação indicada ao consumidor permita a este último armazenar informações que lhe são pessoalmente dirigidas de modo que a elas possa aceder e reproduzir como tais durante um período adequado, excluindo qualquer possibilidade de modificação unilateral do seu conteúdo pelo vendedor» ⁽¹¹⁹⁾.

O conceito de «suporte duradouro» foi analisado de forma mais aprofundada no processo C-375/15, BAWAG, em relação à Diretiva 2007/64/CE do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽¹²⁰⁾ relativa aos serviços de pagamento, que continha uma definição semelhante de «suporte duradouro». O Tribunal declarou que certos sítios Internet podem ser qualificados de «suportes duradouros», sob reserva de condições específicas:

- o sítio Internet permite ao consumidor armazenar as informações que lhe são pessoalmente dirigidas, de forma que este possa aceder às mesmas e reproduzi-las inalteradas durante um período adequado, **sem que seja possível qualquer alteração unilateral do seu conteúdo pelo prestador de serviços ou por outro profissional;** e
- se o consumidor for obrigado a consultar o referido sítio Internet para tomar conhecimento das informações, **a transmissão dessas informações deve ser acompanhada de um comportamento ativo por parte do prestador destinado a chamar a atenção do consumidor** para a existência e a disponibilidade dessa informação nesse sítio Internet ⁽¹²¹⁾.

⁽¹¹⁸⁾ Acórdão do Tribunal de Justiça de 5 de julho de 2012, Content Services Ltd, C-49/11, ECLI:EU:C:2012:419, n.º 51.

⁽¹¹⁹⁾ Ibidem, n.º 46.

⁽¹²⁰⁾ Diretiva 2007/64/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de novembro de 2007, relativa aos serviços de pagamento no mercado interno, que altera as Diretivas 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE e 2006/48/CE e que revoga a Diretiva 97/5/CE (JO L 319 de 5.12.2007, p. 1).

⁽¹²¹⁾ Acórdão do Tribunal de Justiça de 25 de janeiro de 2017, BAWAG, C-375/15, ECLI:EU:C:2017:38, n.ºs 43 a 45.

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

No que diz respeito ao conceito de «comportamento ativo» para chamar a atenção para a nova comunicação, o TJUE confirmou, no processo BAWAG, que o envio de uma mensagem de correio eletrónico para a caixa de correio pessoal do consumidor pode ser suficiente, desde que: i) a caixa de correio eletrónico seja utilizada regularmente pelo consumidor para comunicar com outras pessoas e ii) as partes acordem em utilizá-la no respetivo contrato de prestação de serviços celebrado entre o profissional e o consumidor. Contudo, o endereço escolhido não pode ser a caixa de correio eletrónico atribuída ao consumidor no sítio Internet gerido pelo profissional ⁽¹²²⁾.

O profissional deve continuar sujeito à obrigação prevista no artigo 8.º, n.º 7, de fornecer a confirmação do contrato celebrado, num suporte duradouro, inclusive no caso de a informação pré-contratual ter sido prestada ao consumidor em conformidade com o artigo 8.º, n.º 4. Esta obrigação pode ser considerada devidamente cumprida, nomeadamente quando, com o acordo do consumidor, o profissional envia uma confirmação do contrato por correio eletrónico.

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

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

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

Os contratos relativos aos **conteúdos digitais em linha** são em geral executados imediatamente, isto é, antes do termo do período do direito de retratação, sendo o correio eletrónico o meio de confirmação mais comum. Neste contexto, uma questão importante a colocar é se os profissionais em causa devem garantir que o consumidor recebe efetivamente a confirmação por correio eletrónico antes do início do descarregamento ou do *streaming* do conteúdo digital, ou se é suficiente que o profissional envie uma mensagem por correio eletrónico antes do início da execução do contrato.

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

O Tribunal destacou no seu acórdão que os conceitos de «fornecidas» e «recebidas» são diferentes do termo «beneficiar», o qual é utilizado noutras disposições da diretiva e que o Tribunal considerou como formulação mais «neutra»: «Importa também salientar a este respeito que, enquanto o legislador da União optou, no artigo 4.º, n.º 1, da Diretiva 97/7/CE, na grande maioria das versões linguísticas, **por uma formulação neutra, de acordo com a qual o consumidor deve «beneficiar» das informações relevantes**, escolheu, em contrapartida, um termo mais vinculativo para o profissional no artigo 5.º, n.º 1, desta diretiva, de acordo com o qual o consumidor deve «receber» a confirmação das referidas informações. [...]» ⁽¹²³⁾.

⁽¹²²⁾ Ibidem, n.ºs 51 e 53.

⁽¹²³⁾ Acórdão do Tribunal de Justiça de 5 de julho de 2012, Content Services Ltd, C-49/11, ECLI:EU:C:2012:419, n.º 35.

É igualmente necessário reconhecer que o profissional não tem controlo sobre o processo de transmissão da mensagem de correio eletrónico de confirmação. À luz do que precede, os requisitos do artigo 8.º, n.º 7, da diretiva são cumpridos se a mensagem de correio eletrónico de confirmação for enviada **imediatamente antes** de ser fornecido o conteúdo digital, isto é, antes do início do *streaming* ou do descarregamento.

5. Direito de retratação

5.1. Cálculo do período do direito de retratação

5.1.1. Introdução

Artigo 9.º

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

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 [...];*

O artigo 9.º confere ao consumidor um prazo de **14 dias para exercer o direito de retratação** do contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial, sem a obrigação de apresentar qualquer motivo. 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, os Estados-Membros podem prorrogar o prazo de retratação de 14 para 30 dias. A aplicação das opções regulamentares em caso de visitas não solicitadas ou excursões é abordada na secção 5.9.

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

Deste modo, nesta disposição, «14 dias»/«30 dias» significa 14 dias ou 30 dias de calendário, respetivamente, a contar do dia seguinte ao dia em que ocorreu o evento relevante (isto é, a celebração do contrato ou a entrega dos bens):

— *Por exemplo, se os bens forem entregues ou se o contrato de prestação de serviços for celebrado a 1 de março, o último dia para exercer o direito de retratação deve ser dia 15 de março, ou, nos casos previstos no n.º 1-A, dia 31 de março.*

O considerando 41 salienta que o Regulamento (CEE, Euratom) n.º 1182/71 do Conselho ⁽¹²⁴⁾ se aplica à diretiva. De acordo com o referido regulamento (artigo 3.º, n.º 3): «Os prazos compreendem os dias feriados, os domingos e os sábados, salvo se estes forem expressamente excluídos ou se os prazos forem fixados em dias úteis».

Deste modo, os feriados, domingos e sábados estão **incluídos** nos 14 dias/30 dias.

Contudo, se o prazo de retratação **terminar** num destes dias, esse prazo deve ser prorrogado até ao primeiro dia útil seguinte, pois o artigo 3.º, n.º 4, do Regulamento (CEE, Euratom) n.º 1182/71 estabelece que: «Se o último dia de um prazo fixado por outra forma que não em horas for um dia feriado, um domingo ou um sábado, **o prazo termina com o decurso da última hora do dia útil seguinte**».

As listas dos dias designados como feriados pelos Estados-Membros para efeitos do Regulamento (CEE, Euratom) n.º 1182/71 encontram-se publicadas no *Jornal Oficial da União Europeia* ⁽¹²⁵⁾.

— *Por exemplo, se o prazo de 14 dias do direito de retratação de um contrato celebrado com um consumidor romeno terminar em 25 de dezembro de 2021, esse prazo deve ser prorrogado até 27 de dezembro, dado que, em 2021, os dias 25 e 26 de dezembro são considerados feriados na Roménia.*

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

⁽¹²⁴⁾ Regulamento (CEE, Euratom) n.º 1182/71 do Conselho, de 3 de junho de 1971, relativo à determinação das regras aplicáveis aos prazos, às datas e aos termos (JO L 124 de 8.6.1971, p. 1).

⁽¹²⁵⁾ Por exemplo, a lista para 2021 encontra-se disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3AC2020%2F451%2F02&qid=1617356863154>.

5.1.2. Início do período de retratação

Artigo 9.º

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:

- (a) Dia da celebração do contrato, no caso dos contratos de prestação de serviços;
- (b) Dia em que o consumidor ou um terceiro, com exceção do transportador, indicado pelo consumidor, adquira a posse física dos bens, no caso dos contratos de compra e venda, ou:
 - i) dia em que o consumidor ou um terceiro, com exceção do transportador, indicado pelo consumidor adquira a posse física do último bem, no caso de vários bens encomendados pelo consumidor numa única encomenda e entregues separadamente,
 - ii) dia em que o consumidor ou um terceiro, com exceção do transportador, indicado pelo consumidor adquira a posse física do último lote ou elemento, no caso da entrega de um bem que consista em diversos lotes ou elementos,
 - iii) dia em que o consumidor ou um terceiro por ele indicado, que não seja o transportador, adquira a posse física do primeiro bem, no caso dos contratos de entrega periódica de bens durante um determinado período;
- (c) Dia da celebração do contrato, no caso dos contratos de fornecimento de água, gás ou eletricidade, caso não sejam postos à venda em volume ou quantidade limitados, de aquecimento urbano ou de conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material.

O dia a partir do qual o período de 14 dias/30 dias de direito de retratação é calculado varia segundo se trata de um contrato de compra e venda, um contrato de prestação de serviços, um contrato de conteúdos digitais em linha ou um contrato de prestação de serviços de utilidade pública. A diretiva prevê dois pontos de partida:

- **o dia de celebração do contrato**, no caso de contratos de prestação de serviços, contratos de prestação de serviços de utilidade pública e contratos de conteúdos digitais em linha;
- **o dia da posse física dos bens (entrega)**, no caso dos contratos de compra e venda, mas sujeito a várias regras especiais para: 1) vários bens encomendados numa única encomenda e entregues separadamente; 2) produtos constituídos por vários lotes ou elementos e entregues separadamente; e 3) contratos de entrega periódica de bens durante um determinado período de tempo.

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

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

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

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

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

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

5.2. **Informações relativas ao direito de retratação**

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

Artigo 6.º, n.º 1

- h) *Sempre que exista um direito de retratação, as condições, o prazo e o procedimento de exercício desse direito nos termos do artigo 11.º, n.º 1, bem como modelo de formulário de retratação apresentado no anexo I, parte B;*
- i) *Se aplicável, a indicação de que o consumidor tem de suportar os custos da devolução dos bens em caso de retratação e, no caso dos contratos à distância, se os bens, pela sua natureza, não puderem ser devolvidos normalmente pelo correio, os custos da devolução dos bens;*
- j) *Sempre que o consumidor exercer o direito de retratação após ter apresentado um pedido nos termos do artigo 7.º, n.º 3, ou do artigo 8.º, n.º 8, a informação de que o consumidor terá a responsabilidade de pagar ao profissional custos razoáveis nos termos do artigo 14.º, n.º 3;*
- k) *Sempre que não se aplique o direito de retratação nos termos do artigo 16.º, a informação de que o consumidor não beneficia de um direito de retratação ou, se for caso disso, as circunstâncias em que o consumidor perde o seu direito de retratação; [...]*

Por força do artigo 6.º, n.º 1, a informação deve ser clara e compreensível. Por força do artigo 6.º, n.º 4, o profissional pode utilizar o modelo de instruções de retratação apresentado no **anexo I, parte A**, da diretiva para fornecer as informações referidas nas alíneas h), i) e j). Se as informações tiverem sido corretamente preenchidas e entregues ao consumidor, significa que o profissional cumpriu esses requisitos de informação.

Contudo, este **modelo de instruções de retratação** apresentado no anexo I, parte A, **não é obrigatório** e o profissional pode ajustar a sua formulação, por exemplo, utilizando o termo «eu» em vez de «nós», caso o profissional seja um empresário individual, ou exibindo a sua identidade e contactos no cabeçalho do formulário e remetendo para estas informações pormenorizadas no texto.

Em contrapartida, se o direito de retratação visado no artigo 6.º, n.º 1, alínea h), for aplicável, o profissional deve fornecer sempre ao consumidor o **modelo de formulário de retratação** apresentado no anexo I, parte B, mesmo que o profissional ofereça **também** ao consumidor a possibilidade de preencher e enviar um **formulário** sobre o direito de retratação **através do seu sítio Internet**, em conformidade com o artigo 11.º, n.º 3. Aplicam-se regras diferentes à disponibilização do modelo de formulário de retratação quando os contratos são celebrados através de meios de comunicação à distância com espaço ou período limitados, em conformidade com o artigo 8.º, n.º 4 — ver a secção 4.2.4.

O formulário de retratação suplementar que o profissional pode optar por disponibilizar no seu sítio Internet em conformidade com o artigo 11.º, n.º 3, pode ser **diferente do modelo de formulário de retratação** estabelecido no anexo I, parte B, da Diretiva Direitos dos Consumidores. No entanto, se o profissional pretender utilizar esse formulário em linha para recolher mais informações junto do consumidor, por exemplo sobre os motivos para a retratação, quaisquer outras questões deste tipo devem ser apresentadas separadamente e deve ser possível enviar o formulário sem lhes responder.

Ao fornecer informações sobre os prazos previstos no artigo 6.º, n.º 1, alínea h), para a retratação de contratos de compra e venda por força do artigo 9.º (exceto no caso dos contratos de entrega periódica de bens), se o modo exato de entrega (simples ou múltipla) não for conhecido previamente, o profissional pode informar o consumidor de que o prazo de retratação expira 14 dias/30 dias a partir do dia subsequente à data em que o consumidor, ou um terceiro por ele indicado, à exceção do transportador, adquire a **posse física do último bem ou lote encomendado**.

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

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

— *Por exemplo, para bens como as flores, abrangidos pela exceção do artigo 16.º, primeiro parágrafo, alínea d), apenas as informações exigidas por força do artigo 6.º, n.º 1, alínea k) são pertinentes, ou seja, o profissional deve informar o consumidor de que não existe um direito de retratação do contrato, uma vez que estes bens são suscetíveis de se deteriorarem ou de ficarem rapidamente fora de prazo.*

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

— *Por exemplo, ao oferecer lentes de contacto ou uma escova de dentes, cuja embalagem constitui um «selo» na aceção do artigo 16.º, primeiro parágrafo, alínea e), o profissional deve informar o consumidor das condições, prazos, etc. para a retratação, tal como exigido no artigo 6.º, n.º 1, alínea h). O profissional deve igualmente informar o consumidor de que, por motivos de higiene e de proteção da saúde, o consumidor perde o seu direito de retratação caso as embalagens dos bens sejam abertas.*

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

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

O considerando 36 explica que este requisito de informação é cumprido quando, por exemplo, o profissional indica um transportador (por exemplo, o transportador que deve entregar o bem) e um preço relativo ao custo da devolução dos bens.

O considerando 36 considera também que «[n]os casos em que o profissional não possa razoavelmente calcular com antecedência o custo da devolução dos bens, por exemplo por não ser ele a ocupar-se da sua devolução, deverá fornecer uma declaração em que indique que esse custo será debitado ao consumidor e poderá ser elevado, **juntamente com uma estimativa do custo máximo, que se poderá basear no custo da entrega ao consumidor**».

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

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

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

5.3. **Exercício do direito de retratação**

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

Assim sendo, a simples devolução dos bens sem a apresentação de qualquer declaração inequívoca não permite a retratação do contrato. A recusa de entrega ou a não recolha dos produtos na estação de correios não seriam, por si só, consideradas manifestações válidas de retratação. Desta forma, a diretiva garante que o profissional não considere erradamente a devolução de uma viagem organizada como retratação, quando esta não tenha sido entregue ao cliente por alguma razão técnica.

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

— *Por exemplo, uma declaração de «rescisão» ou de «retratação» do contrato, ou o uso de outros termos semelhantes, deve ser considerada suficientemente «inequívoca», desde que o consumidor e o contrato em causa sejam identificáveis.*

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

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

5.4. Consequências da retratação relativamente aos dados

O artigo 13.º da Diretiva Direitos dos Consumidores estabelece as obrigações do profissional em caso de retratação. A Diretiva (UE) 2019/2161 alterou esse artigo introduzindo disposições sobre as consequências do direito de retratação no que diz respeito ao tratamento de dados.

Artigo 13.º

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. [...]

Estas disposições são idênticas às do artigo 16.º, n.ºs 2 a 4, da Diretiva Conteúdos Digitais. Ambas abordam as consequências da rescisão do contrato — a Diretiva Direitos dos Consumidores aborda a rescisão do contrato ao abrigo do direito de retratação, ao passo que a Diretiva Conteúdos Digitais aborda a rescisão do contrato devido à falta de conformidade.

O Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) regula **as consequências da rescisão do contrato no que diz respeito aos dados pessoais**. As novas disposições do artigo 13.º da Diretiva Direitos dos Consumidores (e do artigo 16.º da Diretiva Conteúdos Digitais) abordam os dados que o consumidor carregou ou gerou através da utilização do serviço digital e **que não são dados pessoais**.

Em especial, de acordo com o artigo 13.º, n.º 6, da Diretiva Direitos dos Consumidores, em resposta ao pedido do consumidor, o profissional tem a obrigação de fornecer os dados num formato de leitura automática que seja habitualmente utilizado no momento em que o contrato é rescindido na sequência do exercício do direito de retratação.

Se os consumidores exercerem o seu direito de retratação ao abrigo da Diretiva Direitos dos Consumidores (ou de recorrerem à via de recurso para a rescisão do contrato ao abrigo da Diretiva Conteúdos Digitais), **é no âmbito do RGPD que se deve avaliar se a retratação do contrato também constitui a revogação da base jurídica para o tratamento de dados pessoais**. Em muitas situações, é muito provável que a declaração do consumidor de exercer o direito de retratação e de rescindir o contrato possa ser interpretada **como incluindo a revogação da base jurídica**, nomeadamente a retirada do consentimento para outro tratamento de dados pessoais que não era necessário para a execução do contrato na aceção do RGPD. Nesta situação, o profissional/responsável pelo tratamento tem de avaliar se ainda existe uma base jurídica válida para esse outro tratamento desses dados pessoais, como, por exemplo, o cumprimento de uma obrigação legal. Na ausência de uma base jurídica válida, o tratamento deve ser interrompido.

Além disso, a Diretiva (UE) 2019/2161 aditou à Diretiva Direitos dos Consumidores regras específicas sobre **os direitos do profissional e as obrigações dos consumidores em caso de retratação**. Essas disposições que constam do artigo 13.º, n.º 8, e do artigo 14.º, n.º 2-A, são idênticas às do artigo 16.º, n.º 5, e do artigo 17.º, n.º 1, da Diretiva Conteúdos Digitais.

Artigo 13.º

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.*

Artigo 14.º

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.*

5.5. Direito de retratação em relação a bens**5.5.1. Bens múltiplos ou defeituosos**

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

Embora a diretiva não preveja expressamente tal direito, também não impede que o profissional e o consumidor possam acordar uma **retratação parcial** do contrato através da devolução de um único bem ou de vários bens vendidos numa única encomenda. Numa tal situação, se os bens fornecidos ao abrigo do mesmo contrato incluírem artigos promocionais, o profissional não deve ser obrigado a aceitar a devolução apenas dos elementos vendidos ao preço integral.

A situação seria diferente caso o consumidor não tivesse aceitado receber uma oferta que um profissional tenha, ainda assim, fornecido. Tal oferta pode ser considerada como um fornecimento não solicitado de bens e, portanto, passa a estar abrangida pelas regras relativas ao fornecimento não solicitado. O artigo 27.º da Diretiva Direitos dos Consumidores e o ponto 29 do anexo I da Diretiva 2005/29/CE relativa às práticas comerciais desleais proíbem «[e]xigir o **pagamento** imediato ou diferido **ou a devolução ou a guarda de produtos** fornecidos pelo profissional que o consumidor não tinha solicitado [...]».

Caso tenha sido fornecido ao consumidor um bem com defeito, que não esteja em conformidade com o contrato na aceção da Diretiva Compra e Venda de Bens, o consumidor deve ter a possibilidade de escolha, durante o período de retratação, quer de recorrer às soluções previstas pela referida diretiva, quer de se retratar do contrato.

5.5.2. Devolução dos bens**Artigo 14.º**

1. *Salvo se o profissional se tiver oferecido para recolher ele próprio os bens, o consumidor devolve os bens ou entrega-os ao profissional, ou a uma pessoa autorizada pelo profissional a recebê-los, sem demora injustificada e o mais tardar 14 dias a contar do dia em que tiver informado o profissional da sua decisão de retratação do contrato, nos termos do artigo 11.º. Considera-se que o prazo é respeitado se o consumidor devolver os bens antes do termo do prazo de 14 dias.*

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

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

O artigo 14.º, n.º 1, exige que o consumidor devolva os bens ao profissional enviando-os num prazo de 14 dias a contar do dia em que o consumidor comunicou ao profissional a retratação do contrato. No entanto, uma vez que o consumidor é responsável pela manipulação dos bens e pela depreciação do seu valor durante o prazo aplicável ao direito de retratação (ver também a secção 5.5.4), deve ser do interesse do consumidor devolvê-los o mais depressa possível, em vez de esperar que o prazo expire.

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

Este requisito é, portanto, uma exceção à regra geral prevista no artigo 6.º, n.º 1, alínea i), que exige que os profissionais **informem o consumidor** sobre o custo da devolução dos bens que «não podem ser devolvidos normalmente pelo correio» (ver a secção 5.2).

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

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

5.5.3. Reembolso dos pagamentos recebidos do consumidor

Artigo 13.º

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

O profissional efetua o reembolso a que se refere o primeiro parágrafo, usando o mesmo meio de pagamento que o consumidor usou na transação inicial, salvo acordo expresso em contrário pelo consumidor e na condição de o consumidor não incorrer em quaisquer custos como consequência desse reembolso.

2. Sem prejuízo do disposto no n.º 1, o profissional não é obrigado a reembolsar os custos adicionais de envio, se o consumidor tiver solicitado expressamente uma modalidade de envio diferente da modalidade padrão menos onerosa proposta pelo profissional.

3. Salvo se o profissional se tiver oferecido para recolher ele próprio os bens, no que toca aos contratos de compra e venda, o profissional pode reter o reembolso até ter recebido os bens de volta, ou até o consumidor ter apresentado prova do envio dos bens, consoante o que ocorrer primeiro.

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

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

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

O conceito de «**prova do envio dos bens**» é, evidentemente, importante para a aplicação do artigo 13.º, n.º 3. Em princípio, esta «prova» deve ser entendida como uma declaração escrita de um transportador ou de um prestador de serviços postais, especificando o remetente e o destinatário.

Em princípio, esta prova não tem necessariamente de envolver garantias de terceiros em como os bens em questão foram inspecionados e verificados. Esses serviços suplementares são provavelmente dispendiosos e podem desencorajar o consumidor de exercer o direito de retratação, o que é especificamente proibido pela diretiva (ver o considerando 47: «[...] As obrigações do consumidor em caso de retratação não o deverão desencorajar de exercer o seu direito de retratação»).

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

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

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

- *Por exemplo, se o consumidor pagou 50 EUR por transferência para a conta bancária do profissional, este deve reembolsar o consumidor através da transferência do mesmo montante, suportando também quaisquer taxas cobradas pelo banco do consumidor a título da segunda transferência.*
- *Contudo, o profissional não deve ser obrigado a suportar os eventuais encargos bancários pagos pelo consumidor a título do pagamento inicial.*
- *Se a conta bancária do consumidor se encontrar numa moeda, mas o pagamento e reembolso forem feitos numa moeda diferente, o profissional não deve ser responsável por quaisquer perdas resultantes do câmbio de divisas efetuado pelo banco do consumidor no quadro do reembolso.*

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

- *Por exemplo, caso o profissional obtenha o acordo do consumidor para aceitar um reembolso por cheque em vez de transferência bancária, o profissional deve suportar quaisquer custos adicionais para o consumidor, como o câmbio de divisas ou taxas bancárias decorrentes da utilização de outro meio de pagamento por parte do profissional.*

O considerando 46, no que se refere à utilização de **notas de crédito**, estabelece: «O reembolso não deverá ser feito sob a forma de uma nota de crédito, salvo se o consumidor tiver usado notas de crédito na transação inicial ou de forma expressa as tiver aceiteado».

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

Artigo 14.º

2. O consumidor só é responsável pela depreciação dos bens que decorra de uma manipulação dos bens que exceda o necessário para verificar a natureza, as características e o funcionamento dos bens. O consumidor não é, em caso algum, responsável pela depreciação dos bens quando o profissional não o tiver informado do seu direito de retratação, nos termos do artigo 6.o, n.º 1, alínea h). [...]

5. À exceção do previsto no artigo 13.º, n.º 2, e no presente artigo, o consumidor não incorre em qualquer responsabilidade decorrente do exercício do direito de retratação.

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

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

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

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

- *Antes de adquirir um equipamento de áudio/vídeo e de gravação, é normalmente permitido que o consumidor teste a qualidade de imagem e de som;*

- Experimentar uma peça de roupa numa loja não implica a remoção das etiquetas do fabricante;
- Normalmente, o consumidor não pode testar de forma prática os eletrodomésticos, tais como aparelhos de cozinha, cujo uso real deixa inevitavelmente vestígios;
- O consumidor não é autorizado a configurar os programas informáticos de um computador; por conseguinte, os custos razoáveis para qualquer reconfiguração de tais equipamentos constituiriam também uma depreciação do seu valor.
- O consumidor poderia testar perfumes e produtos cosméticos semelhantes, que normalmente podem ser testados em estabelecimentos comerciais, através de um produto de teste gratuito que o profissional poderia incluir com o produto. Deste modo, os consumidores não teriam de abrir a embalagem do produto para exercerem o seu direito de determinar a sua natureza e características (certos produtos cosméticos podem ser selados por motivos de proteção da saúde ou de higiene — ver a secção 5.11.4).

Há que ter presente que o facto de «avaliar o funcionamento» dos bens, neste contexto, é diferente de verificar se os mesmos se encontram livres de qualquer falha. Se os bens se revelarem defeituosos numa utilização posterior, o consumidor está protegido pela Diretiva (UE) 2019/771 relativa à compra e venda de bens.

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

A devolução dos bens sem a embalagem original ⁽¹²⁶⁾ (por exemplo, a caixa que contém um dispositivo eletrónico), ou com uma depreciação anormal da embalagem, pode ser considerada uma depreciação dos bens.

No processo C-681/17, *slewo*, o TJUE decidiu que os **colchões** cobertos com película protetora não são abrangidos pela exceção ao direito de retratação previsto no artigo 16.º, alínea e), no que diz respeito aos bens que foram selados por motivos de proteção da saúde ou de higiene e não selados pelo consumidor. O Tribunal considerou que os colchões podem ser equiparados a peças de vestuário para as quais o direito de os experimentar é expressamente autorizado. Por conseguinte, os colchões com película protetora removida e potencialmente utilizada pelo consumidor foram considerados aptos para serem novamente vendidos e utilizados por um novo comprador, **na medida em que o profissional está em condições de tornar os colchões (ou peças de vestuário) adequados para nova utilização por terceiros, sem prejuízo dos requisitos relativos à proteção da saúde ou higiene**, através de um tratamento como a limpeza ou desinfecção ⁽¹²⁷⁾.

Ao mesmo tempo, o Tribunal referiu-se especificamente à existência de um mercado dos colchões em usados ⁽¹²⁸⁾. Mais importante ainda, o Tribunal referiu igualmente a **responsabilidade do consumidor por qualquer depreciação dos bens** resultante de manipulações que excedem o necessário para verificar a sua natureza, características e funcionamento, em conformidade com o artigo 14.º, n.º 2.

Atendendo a estas conclusões, essa responsabilidade pode, portanto, surgir **se, por motivos de proteção da saúde ou de higiene, for necessário limpar o colchão (ou vestuário e mercadorias comparáveis)** para o revender novamente a um novo comprador. Pode também surgir quando **essas mercadorias limpas não podem ser vendidas como mercadorias novas, mas apenas como mercadorias em segunda mão** a um preço (significativamente) mais baixo. A este respeito, o profissional não deve induzir em erro o novo comprador das mercadorias limpas quanto à sua especificação (nova ou «usada»), uma vez que esta é uma parte importante das características dos produtos, também no contexto da Diretiva Práticas Comerciais Desleais.

No que diz respeito ao direito de retratação por força da antiga Diretiva 97/7/CE relativa às vendas à distância, o TJUE proferiu um acórdão no processo C-489/07, *Pia Messner* ⁽¹²⁹⁾, que estabelece que uma regulamentação nacional **impondo ao consumidor o ónus da prova** de que não utilizou esse bem durante o prazo de retratação de uma forma que fosse além do necessário ao exercício útil desse direito de retratação afetaria adversamente a eficácia e a efetividade desse mesmo direito.

Nos termos do artigo 14.º, n.º 5, o consumidor não incorre em qualquer responsabilidade em consequência do exercício do direito de retratação, exceto nos casos previstos na diretiva. A este respeito, o acórdão proferido no processo *Messner* confirmou igualmente que um vendedor não pode exigir uma indemnização pelo valor da utilização do bem adquirido pelo consumidor no período intercalar anterior à sua devolução ao profissional ⁽¹³⁰⁾.

⁽¹²⁶⁾ Diz respeito às embalagens concebidas especificamente para aquele produto e que fazem parte da sua apresentação de *marketing*. Deve ser permitido aos consumidores substituir qualquer embalagem ubíqua que sirva apenas para proteger os bens durante o transporte.

⁽¹²⁷⁾ Acórdão do Tribunal de Justiça de 27 de março de 2019, *slewo*, C-681/17, ECLI:EU:C:2019:255, n.ºs 43 a 46.

⁽¹²⁸⁾ *Ibidem*, n.º 42.

⁽¹²⁹⁾ Acórdão do Tribunal de Justiça de 3 de setembro de 2009, *Messner*, C-489/07, ECLI:EU:C:2009:502, n.º 27.

⁽¹³⁰⁾ *Ibidem*, números 22–24.

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

Estas questões estão, por essa razão, sujeitas às disposições do direito no domínio dos contratos em geral e do direito processual dos Estados-Membros, como referido no artigo 3.º, n.º 5. Por exemplo, os Estados-Membros podem permitir que os profissionais reduzam o montante do reembolso por bens devolvidos de modo a cobrir a sua depreciação resultante de uma manipulação incorreta durante o período de direito de retratação.

Nos termos do artigo 14.º, n.º 2, «[o] consumidor não é, em caso algum, responsável pela depreciação dos bens quando o profissional não o tiver informado do seu direito de retratação, nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alínea h)».

Outra consequência dessa falta de informação, por força do artigo 10.º da diretiva, é a **prorrogação do prazo de retratação por um período que pode ir até 12 meses**. Tal significa que um consumidor pode retratar-se do contrato após um período de tempo significativo, durante o qual utilizou efetivamente os bens, sem ter de assumir qualquer responsabilidade pelo seu desgaste (ver também a secção 5.3 sobre as consequências de não informar os consumidores acerca do direito de retratação).

O artigo 6.º, n.º 1, alínea h), não contém qualquer requisito específico de informar o consumidor sobre a responsabilidade pela depreciação dos bens no exercício do direito de devolução. Contudo, as informações sobre a depreciação dos bens estão incluídas no modelo de instruções de retratação que consta do anexo I, parte A. Facultar estas informações pode ser útil tanto para os consumidores como para os profissionais, mesmo quando o profissional não segue este modelo de instruções.

5.5.5. *Risco durante a devolução dos bens ao profissional*

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

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

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

5.6. **Direito de retratação dos contratos de prestação de serviços e dos contratos de prestação de serviços de utilidade pública**

5.6.1. *Consentimento do consumidor para a execução imediata*

O artigo 7.º, n.º 3, e o artigo 8.º, n.º 8, da Diretiva Direitos dos Consumidores estabelecem requisitos formais aplicáveis quando os consumidores pretendam iniciar a execução de contratos celebrados fora do estabelecimento comercial e contratos de prestação de serviços à distância ou de contratos de prestação de serviços de utilidade pública antes do termo do prazo de retratação. As duas disposições são apresentadas em termos idênticos, com exceção de que o artigo 7.º, n.º 3, exige que o profissional obtenha do consumidor um pedido para que se inicie a execução imediata do contrato num suporte duradouro:

Artigo 7.º, n.º 3, e artigo 8.º, n.º 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 () [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.*

(*) indica os elementos adicionais que constam do artigo 7.º, n.º 3.

Por conseguinte, estas disposições são aplicáveis quando o consumidor pretende que o serviço ou o serviço de utilidade pública tenha início durante o prazo de retratação. Contudo, estas disposições não devem impedir o profissional de propor ativamente ao consumidor que este apresente tal pedido. Simultaneamente, o profissional não é obrigado a propor esta opção nem a aceitar o pedido do consumidor.

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

No entanto, em relação aos **contratos de prestação de serviços**, nos termos do artigo 16.º, primeiro parágrafo, alínea a), o consumidor perde o direito de retratação quando o serviço é integralmente prestado, sob determinadas condições:

Artigo 16.º

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

- a) Aos contratos de prestação de serviços, 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 quando o contrato tiver sido plenamente executado pelo profissional**;

O artigo 7.º, n.º 3, e o artigo 8.º, n.º 8, da Diretiva Direitos dos Consumidores foram alterados pela Diretiva (UE) 2019/2161. A alteração assegura o alinhamento com o artigo 16.º, primeiro parágrafo, alínea a). Designadamente, o artigo 7.º, n.º 3, e o artigo 8.º, n.º 8, contêm agora os mesmos dois requisitos que o artigo 16.º, primeiro parágrafo, alínea a): 1) o pedido do consumidor de execução imediata e 2) o reconhecimento pelo consumidor de que, uma vez executado plenamente o contrato pelo profissional, o consumidor deixará de ter o direito de retratação.

As alterações também clarificaram que estes requisitos se aplicam apenas aos serviços pagos. O esclarecimento foi necessário no contexto do alargamento do âmbito de aplicação da Diretiva Direitos dos Consumidores no domínio dos serviços digitais, nos termos do artigo 3.º, n.º 1-A ⁽¹³¹⁾.

O incumprimento, por parte do profissional, da obrigação de obter o pedido de execução imediata do consumidor tem consequências previstas no artigo 14.º, n.º 4, alínea a), ou seja, o direito do consumidor de não suportar o custo do serviço ou dos serviços públicos — ver ainda a secção 5.8.

O «*consentimento expresso*» do consumidor a que se refere o artigo 16.º, primeiro parágrafo, alínea a), deve ser interpretado nos mesmos termos do «*pedido expresso*» exigido ao abrigo do artigo 7.º, n.º 3, e do artigo 8.º, n.º 8.

Por analogia com as regras referentes a pagamentos adicionais previstas no artigo 22.º, as expressões «*pedido/consentimento expresso*» neste contexto devem ser interpretadas como algo que implica **uma ação positiva por parte do consumidor**, por exemplo validar uma opção num sítio Internet. Para este efeito, a utilização de uma opção pré-validada ou de uma cláusula que figura nas condições gerais não iria satisfazer tais requisitos ⁽¹³²⁾.

O consentimento expresso e o reconhecimento do consumidor **podem ser adquiridos antes, durante ou após a celebração do contrato**, desde que ocorra antes do início da execução. O pedido ou o reconhecimento do consumidor podem ser exprimidos de uma só vez. Os requisitos do artigo 7.º, n.º 3, do artigo 8.º, n.º 8, e do artigo 16.º, primeiro parágrafo, alínea a), poderiam ser cumpridos, por exemplo, através da seguinte fórmula:

— [...] Solicito pela presente [a execução imediata ou a execução em/a partir de uma data específica durante o prazo de retratação] do contrato de prestação de serviços e reconheço que perderei o meu direito de retratação do contrato quando o contrato de prestação de serviços tiver sido plenamente executado.

No caso dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, sob reserva do artigo 7.º, n.º 3, o requisito de «suporte duradouro» seria satisfeito se o pedido e o reconhecimento do consumidor forem registados num instrumento que permita às partes armazenar as informações de uma forma acessível para consulta futura e que permita a reprodução inalterada (para mais informações, ver a secção 4.4). Em geral, o consumidor só tem de assinalar uma opção no documento de encomenda se o pedido e o reconhecimento forem adequadamente reproduzidos na cópia fornecida ao consumidor.

⁽¹³¹⁾ Ver o considerando 42 da Diretiva (UE) 2019/2161 no que toca à necessidade de alinhamento.

⁽¹³²⁾ Por exemplo, no acórdão do Tribunal de Justiça de 1 de outubro de 2019, Planet49, C-673/17, ECLI:EU:C:2019:801, n.º 65, relativo ao tratamento de dados pessoais, o Tribunal considerou que os requisitos de consentimento não estariam satisfeitos se a opção pertinente estivesse pré-validada pelo responsável pelo tratamento.

5.6.2. Obrigação de indemnização por parte do consumidor

Artigo 14.º

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

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

— Por exemplo, um consumidor que se retrate de um contrato de serviços telefónicos móveis depois da utilização do serviço durante 10 dias tem de pagar ao profissional um terço da assinatura mensal ⁽¹³³⁾, majorado do preço de quaisquer serviços adicionais eventualmente recebidos durante esse período.

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

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

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

O considerando 14 faz referência às regras dos Estados-Membros «em matéria de preços excessivos ou exorbitantes», que poderão ser relevantes para efeitos de aplicação do artigo 14.º, n.º 3.

No processo C-641/19, PE Digital, o TJUE esclareceu que, aquando da aplicação do artigo 14.º, n.º 3, para determinar o montante proporcional a pagar pelo consumidor ao profissional quando este consumidor se retrata do contrato após ter solicitado expressamente o início da execução do serviço durante o prazo de retratação, deve, em princípio, ter-se em conta o preço acordado nesse contrato para a duração total do mesmo e **calcular o montante devido pro rata temporis**.

Só no caso de o contrato prever expressamente que: i) uma ou várias das prestações são **fornecidas integralmente desde o início** da execução do contrato, ii) a um preço que deve ser **pago separadamente**, é que o preço total previsto para tal prestação deve ser tido em conta no cálculo do montante devido ao profissional, nos termos do artigo 14.º, n.º 3 ⁽¹³⁴⁾.

O Tribunal esclareceu ainda, no acórdão PE Digital, que o **critério relativo ao carácter excessivo da compensação exigida pelo profissional é baseado no mercado**. Nos termos do artigo 14.º, n.º 3, da Diretiva Direitos dos Consumidores, interpretado à luz do considerando 50 dessa mesma diretiva, nesta análise, importa considerar o preço do serviço prestado pelo profissional aos outros consumidores nas mesmas condições e o preço de um serviço equivalente prestado por outros profissionais no momento da celebração do contrato ⁽¹³⁵⁾.

⁽¹³³⁾ Ver também o artigo 3.º, n.º 2, alínea d), do Regulamento (CEE, Euratom) n.º 1182/71, que estabelece que «[s]e um prazo compreender frações de um mês, considerar-se-á, para o cálculo destas frações, que um mês é composto por **trinta dias**».

⁽¹³⁴⁾ Acórdão do Tribunal de Justiça de 8 de outubro de 2020, PE Digital, C-641/19, ECLI:EU:C:2020:808, n.os 29 e 32.

⁽¹³⁵⁾ Ibidem, n.º 37.

Quando os serviços **forem fornecidos ao abrigo de um contrato de compra e venda**, o considerando 50 determina o seguinte: «[...] No caso dos contratos que tenham por objeto tanto bens como serviços, as disposições da presente diretiva relativas à devolução dos bens deverão ser aplicadas aos aspetos relacionados com os bens e **o regime de compensação para serviços deverá ser aplicado aos aspetos relacionados com os serviços**».

O regime de compensação para serviços prestados durante o prazo aplicável ao direito de retratação está estabelecido no artigo 14.º, n.º 3, e no artigo 14.º, n.º 4, alínea a) — ver também a secção 5.8.2. Assim, nas situações em que o serviço é prestado durante o prazo aplicável ao direito de retratação do contrato de compra e venda (por exemplo, o serviço de instalação é prestado imediatamente após a entrega dos bens), o profissional deve igualmente **obter do consumidor um pedido expreso para a execução do serviço** durante o prazo aplicável ao direito de retratação, caso deseje ser remunerado por esse serviço na eventualidade de o consumidor se retratar do contrato:

— *Por exemplo, um contrato de venda à distância ou fora do estabelecimento comercial pode prever a entrega e instalação de um aparelho doméstico. Se o consumidor solicitar expressamente ao profissional a instalação do aparelho imediatamente após a sua entrega, mas decidir rescindir o contrato durante o prazo aplicável ao direito de retratação (14 dias a contar da entrega), o profissional terá direito a uma indemnização pelos custos de instalação (para além de qualquer compensação pela depreciação do aparelho, se aplicável).*

A obrigação de o profissional solicitar ao consumidor que reconheça que, uma vez o contrato plenamente executado pelo profissional, o consumidor deixará de ter o direito de retratação, que foi aditado ao artigo 7.º, n.º 3, e ao artigo 8.º, n.º 8, pela Diretiva (UE) 2019/2161, **não é relevante no caso dos serviços prestados ao abrigo de contratos de compra e venda**. Esta obrigação diz respeito apenas aos contratos de prestação de serviços, uma vez que apenas os contratos de serviços estão sujeitos à exceção ao direito de retratação prevista no artigo 16.º, primeiro parágrafo, alínea a).

5.7. **Direito de retratação dos contratos de conteúdos digitais em linha**

O direito de retratação dos contratos de serviços digitais é discutido na secção 5.6 anterior, que trata dos contratos de serviços em geral.

As restrições específicas ao direito de retratação dos **contratos de conteúdos digitais em linha** são estabelecidas no artigo 16.º, primeiro parágrafo, alínea m).

A Diretiva (UE) 2019/2161 alterou esta disposição aditando uma terceira condição que o profissional deve satisfazer para que os consumidores percam o direito de retratação do contrato. Esta alteração está em conformidade com as condições previstas no artigo 14.º, n.º 4, alínea b), que trata das consequências do incumprimento dos requisitos de informação/formais.

Artigo 16.º

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

[...] 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 expreso 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.

O artigo 16.º, primeiro parágrafo, alínea m), prossegue um objetivo semelhante ao do artigo 16.º, primeiro parágrafo, alínea i), que exclui do direito de retratação suportes materiais selados (CD, DVD, etc.) aos quais o consumidor tenha retirado o selo. Significa isto que, em ambos os casos, ao contrário do que sucede com a retratação da prestação de serviços (ver a secção 5.6), o **consumidor não tem o direito a «testar» os conteúdos digitais** durante o prazo aplicável ao exercício do direito de retratação.

Por conseguinte, o consumidor perde o direito de retratação assim que a execução do contrato tiver início com o seu consentimento e reconhecimento da perda desse direito, se o profissional tiver fornecido a confirmação do contrato. Como previsto no artigo 7.º, n.º 2, relativo aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, e no artigo 8.º, n.º 7, relativo aos contratos à distância, essa confirmação deve também incluir a confirmação do consentimento prévio e expreso do consumidor e o seu reconhecimento (ver também a secção 4.4 sobre a confirmação do contrato).

A execução começa com o descarregamento ou o *streaming* de um ficheiro vídeo ou áudio. Se um profissional fornecer uma hiperligação para realizar o *streaming* ou o descarregamento, o consumidor só perde o direito de retratação após a ativação dessa ligação.

O consentimento expresso e o reconhecimento do consumidor podem ser obtidos antes, durante ou após a celebração do contrato, desde que ocorra antes do início da execução. O artigo 7.º, n.º 2, e o artigo 8.º, n.º 7, da Diretiva Direitos dos Consumidores exigem expressamente que a confirmação do contrato inclua a confirmação do consentimento prévio e expresso do consumidor, em conformidade com o artigo 16.º, primeiro parágrafo, alínea m). Por conseguinte, se o consumidor der o seu consentimento para a execução imediata e o reconhecimento depois de o profissional já ter enviado a confirmação do contrato, o profissional deve fornecer ao consumidor uma confirmação adicional distinta desse consentimento e desse reconhecimento antes do início da execução.

O consentimento «expresso» e o reconhecimento para efeitos do artigo 16.º, primeiro parágrafo, alínea m), devem ser interpretados por analogia com as regras em matéria de consentimento expresso previstas no artigo 22.º sobre os pagamentos adicionais para serviços suplementares. Significa isto que o consumidor deve tomar **medidas positivas**, por exemplo assinalar uma opção no sítio Internet do profissional. A manifestação do consentimento e do reconhecimento por meio de uma opção pré-assinalada ou da aceitação dos termos e condições gerais não é suscetível de satisfazer os requisitos estabelecidos no artigo 16.º, primeiro parágrafo, alínea m).

O consentimento expresso e o reconhecimento do consumidor podem ser dados numa única declaração, fornecendo igualmente informações sobre a exceção ao direito de retratação prevista no artigo 6.º, n.º 1, alínea k), por exemplo:

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

O profissional tem de cumprir as obrigações de informação sobre o direito de retratação nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alínea h). Somente no caso de contratos relativos a conteúdos digitais em linha que sejam **executados imediatamente** em que o consumidor dá o seu consentimento e reconhecimento que **desencadeiam o início da execução** do contrato é que o profissional não necessita de fornecer as informações previstas no artigo 6.º, n.º 1, alínea h), incluindo o modelo de formulário de retratação que consta do anexo I, parte B.

5.8. Consequências da omissão de informação sobre o direito de retratação

Nos termos do artigo 6.º, n.º 1, o profissional deve fornecer ao consumidor informações pré-contratuais de forma clara e compreensível. Em especial, sempre que exista o direito de retratação, o artigo 6.º, n.º 1, alínea h), exige que o profissional informe o consumidor das condições, prazos e procedimentos para o exercício desse direito e do modelo de formulário de retratação que consta do anexo I, parte B ⁽¹³⁶⁾. O incumprimento destas obrigações desencadeia as consequências previstas no artigo 10.º, n.º 1, que prevê a **prorrogação do prazo aplicável ao direito de retratação** para todos os contratos. Se o profissional não fornecer esta informação, o prazo de retratação é prorrogado 12 meses.

Artigo 10.º

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

O artigo 10.º, n.º 2, aborda a situação em que o profissional fornece as informações exigidas no artigo 6.º, n.º 1, alínea h), **no prazo de 12 meses** a contar do termo do prazo de retratação inicial calculado nos termos do artigo 9.º, n.º 2. Neste caso, o prazo de retratação **expira 14 dias após o dia em que o consumidor recebeu a informação**.

Artigo 10.º

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.

⁽¹³⁶⁾ Sob reserva das regras específicas que constam do artigo 8.º, n.º 4 — ver a secção 5.2.3.

5.8.1. Consequências relativas aos bens

Para além da prorrogação do prazo de retratação supramencionada, **no caso de bens**, o artigo 14.º, n.º 2, estabelece que os consumidores **não são responsáveis por qualquer depreciação dos bens** se o profissional não os tiver informado do direito de retratação nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alínea h).

Artigo 14.º

2. O consumidor só é responsável pela depreciação dos bens que decorra de uma manipulação dos bens que exceda o necessário para verificar a natureza, as características e o funcionamento dos bens. O consumidor não é, em caso algum, responsável pela depreciação dos bens quando o profissional não o tiver informado do seu direito de retratação, nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alínea h).

No que diz respeito aos bens personalizados ou aos bens perecíveis (ver as secções 5.11.2 e 5.11.3) que estão incondicionalmente **isentos do direito de retratação nos termos do artigo 16.º, primeiro parágrafo, alíneas c) e d)**, a Diretiva Direitos dos Consumidores não define as consequências do incumprimento pelo profissional do requisito de informação sobre a inexistência de direito de retratação em conformidade com o artigo 6.º, n.º 1, alínea k). No entanto, a não informação do consumidor sobre a inexistência do direito de retratação numa tal situação pode constituir uma prática comercial desleal (omissão enganosa) proibida pela Diretiva 2005/29/CE relativa às práticas comerciais desleais se levar o consumidor a tomar uma decisão de transação que não teria tomado de outro modo.

5.8.2. Consequências relativas aos serviços e aos serviços de utilidade pública

No caso dos serviços (incluindo serviços digitais) e dos serviços de utilidade pública, por força do artigo 14.º, n.º 4, alínea a), o consumidor não suportará qualquer custo, ou seja, o consumidor tem direito ao reembolso do montante pago ou a não pagar qualquer montante **se o profissional não lhe tiver fornecido as informações exigidas sobre o direito de retratação mencionadas no artigo 6.º, n.º 1, alíneas h) ou j)**, ou se o **consumidor não tiver solicitado expressamente o início do serviço durante o prazo de retratação em conformidade com o artigo 7.º, n.º 3, ou o artigo 8.º, n.º 8.**

Artigo 14.º

4. O consumidor não suporta quaisquer custos:

- a) Relativos à execução dos serviços ou ao fornecimento de água, gás ou eletricidade, caso não sejam postos à venda em volume ou quantidade limitados, ou de aquecimento urbano, total ou parcialmente durante o prazo de retratação, se:
 - i) o profissional não tiver prestado informações, nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alíneas h) ou j), ou
 - ii) o consumidor não tiver solicitado expressamente o início do serviço durante o prazo de retratação, nos termos do artigo 7.º, n.º 3, e do artigo 8.º, n.º 8; [...]

Por conseguinte, nestes casos, o consumidor pode rescindir o contrato de prestação de serviços ou o contrato de prestação de serviços de utilidade pública cuja **execução tenha começado e esteja ainda em curso** durante o período alargado de **12 meses** a contar do termo do prazo de retratação inicial calculado nos termos do artigo 9.º, n.º 2, e **não suportará quaisquer custos** pelos serviços prestados.

Se o **profissional informar o consumidor sobre o direito de retratação no prazo de 12 meses** a contar do termo do prazo de retratação inicial calculado nos termos do artigo 9.º, n.º 2, o consumidor pode rescindir o contrato no prazo de 14 dias após o dia em que recebeu a informação, **sem suportar quaisquer custos pelos serviços prestados até ao momento em que foi informado do direito de retratação.**

O consumidor não suportará qualquer custo pelo que foi prestado também quando a prestação de serviços ou serviços de utilidade pública **tiver sido concluída (integralmente executada)** antes do exercício do direito de retratação, nomeadamente durante o prazo alargado previsto no artigo 10.º, exceto se o profissional tiver cumprido os requisitos formais do artigo 7.º, n.º 3, ou do artigo 8.º, n.º 8, o que resulta na perda por parte do consumidor do direito de retratação nos termos do artigo 16.º, primeiro parágrafo, alínea a) (ver a secção 5.6.1 para mais informações).

5.8.3. Consequências relativas aos conteúdos digitais em linha

No que diz respeito aos contratos relativos a conteúdos digitais em linha, se uma das três condições previstas no artigo 16.º, primeiro parágrafo, alínea m), não estiver preenchida (ver a secção 5.7) e o consumidor exercer o direito de retratação, aplica-se o artigo 14.º, n.º 4, alínea b), e confere ao consumidor o direito de não pagar os conteúdos recebidos ou de ser reembolsado pelos montantes pagos:

Artigo 14.º

4. O consumidor não suporta quaisquer custos:

[...]

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

- i) o consumidor não tiver dado o seu consentimento prévio para que a execução tenha início antes do fim do prazo de 14 dias referido no artigo 9.º,
- ii) o consumidor não tiver reconhecido que perde o seu direito de retratação ao dar o seu consentimento, ou
- iii) o profissional não tiver fornecido a confirmação, nos termos do artigo 7.º, n.º 2, ou do artigo 8.º, n.º 7.

5.9. Rescisão do contrato após o exercício do direito de retratação

Artigo 12.º

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

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

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

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

— Por exemplo, a Diretiva (UE) 2019/944 do Parlamento Europeu e do Conselho relativa ao mercado interno da eletricidade ⁽¹³⁷⁾ e a Diretiva 2009/73/CE relativa ao mercado interno do gás ⁽¹³⁸⁾ determinam que, se um cliente, respeitando as condições contratuais, quiser mudar de fornecedor, o(s) profissional(ais) em causa deve(m) efetuar essa alteração no prazo de três semanas.

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

⁽¹³⁷⁾ Diretiva (UE) 2019/944 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 5 de junho de 2019, relativa a regras comuns para o mercado interno da eletricidade e que altera a Diretiva 2012/27/UE (JO L 158 de 14.6.2019, p. 125), artigo 12.º, n.º 1: «A mudança de comercializador ou de participante no mercado envolvido na agregação deve ser efetuada no mais curto prazo possível. Os Estados-Membros devem garantir que os clientes que pretendem mudar de comercializador ou de participante no mercado envolvido na agregação podem, no respeito das condições contratuais, realizar essa mudança no prazo máximo de três semanas a contar da data do pedido. [...]».

⁽¹³⁸⁾ Diretiva 2009/73/CE, artigo 3.º, n.º 6: «Os Estados-Membros devem assegurar que:

- a) Se um cliente, respeitando as condições contratuais, quiser mudar de comercializador, essa mudança seja efetuada pelo(s) operador(es) em causa no prazo de três semanas; e
- b) Os clientes tenham o direito de obter todos os dados do consumo pertinentes.»

5.10. **Contratos acessórios**

Artigo 15.º

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

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

O artigo 2.º, ponto 15, define contrato acessório como: um «contrato ao abrigo do qual o consumidor adquire bens ou serviços no âmbito de um contrato à distância ou de um contrato celebrado fora do estabelecimento comercial e estes bens ou serviços são fornecidos pelo profissional ou por um terceiro com base em acordo entre esse terceiro e o profissional», por exemplo:

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

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

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

- Por exemplo, se, mediante contratos separados com o mesmo profissional, um consumidor adquire serviços de telefonia móvel e um telefone móvel que é pago em prestações, faturadas mensalmente juntamente com a mensalidade do serviço, o contrato de prestação de serviços deve ser considerado o contrato principal. Tal não deve impedir o consumidor de se retratar separadamente do contrato acessório de venda, conservando o contrato de prestação de serviços.

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

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

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

5.11. **Exceções ao direito de retratação**

O artigo 16.º, primeiro parágrafo, enumera 13 contratos ou situações em que o consumidor não beneficia do direito de retratação ou perde esse direito, sob certas condições.

Além disso, a Diretiva (UE) 2019/2161 introduziu duas opções regulamentares para os Estados-Membros no caso de contratos celebrados no quadro de visitas não solicitadas de um profissional a casa de um consumidor ou de excursões organizadas e em caso de reparações especificamente solicitadas pelo consumidor.

As seguintes situações ou contratos merecem especial atenção neste contexto. As exceções relativas aos contratos de serviços integralmente prestados e aos contratos de conteúdos digitais em linha são abordadas separadamente nas secções 5.6 e 5.7, respetivamente.

5.11.1. *Bens ou serviços cujo preço depende das flutuações do mercado financeiro*

Artigo 16.º

b) Ao fornecimento de bens ou à prestação de serviços cujo preço dependa de flutuações do mercado financeiro que o profissional não possa controlar e que possam ocorrer durante o prazo de retratação;

O considerando 43 da Diretiva (UE) 2019/2161 clarificou que os contratos relativos a fornecimentos únicos de energia fora da rede devem ser excluídos do direito de retratação previsto no artigo 16.º, primeiro parágrafo, alínea b), 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».

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

Artigo 16.º

c) Ao fornecimento de bens realizados segundo as especificações do consumidor ou claramente personalizados;

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

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

Por conseguinte, esta exceção deve abranger, por exemplo:

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

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

Em contrapartida, quando o consumidor configura simplesmente um bem seguindo as opções (predefinidas) propostas pelo profissional, não se poderá considerar uma «especificação» ou «personalização» no sentido estrito desta disposição. Assim, a exceção não se aplicaria nos seguintes exemplos:

- escolha de mobiliário com uma cor ou textura específica, selecionando a partir do catálogo do fabricante;
- automóvel com equipamento adicional, selecionado do catálogo do fabricante;
- um conjunto de mobiliário com base em elementos normalizados.

Além disso, a exceção não se aplica aos **contratos de prestação de serviços que conduzam a resultados tangíveis**. No processo C-208/19, NK (Projeto de uma casa individual), o Tribunal declarou que o contrato entre um arquiteto e um consumidor, segundo o qual o primeiro é obrigado a preparar os projetos para a construção de um novo edifício, não pode ser considerado abrangido pelo artigo 16.º, alínea c), da Diretiva Direitos dos Consumidores. Embora os desenhos possam ser fornecidos num suporte material (em papel ou digital), o objeto do contrato é a prestação de um serviço intelectual — elaboração de um projeto arquitetónico — tendo o subsequente fornecimento dos planos apenas uma função acessória ⁽¹³⁹⁾.

Este raciocínio do TJUE sublinha a importância do processo criativo para a ocorrência do resultado tangível como fator decisivo para a classificação do contrato. O mesmo raciocínio pode ser aplicado a outros serviços intelectuais (por exemplo, prestação de serviços de contabilidade ou aconselhamento jurídico, ou fotografia de eventos familiares) cujos resultados possam ser apresentados num suporte material.

Em contrapartida, quando se aplica a exceção, a restrição à retratação de contratos de fornecimento de bens produzidos segundo as especificações do consumidor ou claramente personalizados é absoluta e **não depende do facto de o profissional ter ou não começado a trabalhar na encomenda**. Tal foi confirmado no processo C-529/19, Möbel Kraft, no qual o Tribunal observou que esta é a única interpretação do artigo 16.º, alínea c), da Diretiva Direitos dos Consumidores que pode garantir a segurança jurídica, que é um dos objetivos da diretiva, tal como referido nos considerandos 7 e 40 da mesma ⁽¹⁴⁰⁾. A existência do direito de retratação do consumidor estaria em causa se dependesse

⁽¹³⁹⁾ Acórdão do Tribunal de Justiça de 14 de maio de 2020, NK (Projeto de uma casa individual), C-208/19, ECLI:EU:C:2020:382, n.ºs 58 e 59.

⁽¹⁴⁰⁾ Acórdão do Tribunal de Justiça de 21 de outubro de 2020, Möbel Kraft, C-529/19, ECLI:EU:C:2020:846, n.ºs 27 a 29.

do estado de adiantamento da execução do contrato pelo profissional, situação da qual o consumidor não é, regra geral, informado e sobre o qual não tem, por maioria de razão, nenhuma influência. Além disso, tal interpretação não seria conciliável com a obrigação do profissional de fornecer informações pré-contratuais claras.

5.11.3. Bens suscetíveis de se deteriorarem ou de ficarem rapidamente fora de prazo

Artigo 16.º

d) Ao fornecimento de bens suscetíveis de se deteriorarem ou de ficarem rapidamente fora de prazo;

Ser «suscetível de se deteriorar ou de ficar rapidamente fora de prazo» é uma característica objetiva do bem em causa. Alguns dos exemplos óbvios de bens suscetíveis de se deteriorarem ou de ficarem rapidamente fora de prazo na aceção da alínea d) podem ser:

- Alimentos e bebidas com prazos de validade curtos, incluindo os que devem ser refrigerados;
- Entregas de refeições prontas a levar;
- Flores frescas.

Contudo, no caso de **contratos de assinatura para entregas regulares de refeições prontas a levar**, embora não existisse o direito de retratação da entrega efetiva, o consumidor pode, no entanto, cancelar a assinatura ao abrigo das regras do direito de retratação para a «entrega periódica de bens», em conformidade com o artigo 9.º, n.º 2, alínea b), subalínea iii), ou seja, 14 dias a contar da data de receção da primeira entrega.

As **plantas**, pela sua natureza, têm um tempo de vida limitado durante o qual as suas características são preservadas. Em princípio, o requisito de intervenção ativa de alguém (por exemplo, empresa de entrega, consumidor) para preservar as suas características torna essas plantas objetivamente diferentes de outros produtos (têxteis, equipamento eletrónico, etc.). Esses outros bens não são «suscetíveis de se deteriorarem ou de ficarem rapidamente fora de prazo» se forem armazenados em condições adequadas e o consumidor se limitar a abster-se de os expor a condições anormais antes de os devolver, a fim de evitar a responsabilidade decorrente do artigo 14.º, n.º 2.

Por conseguinte, é necessária uma avaliação casuística, tendo em conta o cuidado necessário para que as plantas mantenham as suas características durante um período mais longo, nomeadamente em caso de devolução pelo consumidor. Como tal, o direito de retratação só se aplica nos casos em que as respetivas plantas não sejam «suscetíveis de se deteriorarem ou de ficarem rapidamente fora de prazo».

5.11.4. Bens selados por motivos de proteção da saúde ou de higiene

Artigo 16.º

e) Ao fornecimento de bens selados não suscetíveis de devolução por motivos de proteção da saúde ou de higiene quando abertos após a entrega;

Para que um artigo fique isento do direito de retratação nos termos da alínea e), deve haver verdadeiros motivos de proteção da saúde ou de higiene para a utilização de um selo, que pode consistir num invólucro ou numa película de proteção. Esta exceção pode aplicar-se, por exemplo, aos seguintes bens se o consumidor retirar o selo após a entrega:

- Produtos cosméticos, como bâtons;
- Escovas de dentes, máquinas de barbear e artigos semelhantes de higiene pessoal.

No processo C-681/17, slewo, o Tribunal decidiu que esta exceção não se aplica aos colchões. O Tribunal declarou, nomeadamente, que é a natureza dos bens que pode justificar que a selagem da sua embalagem por motivos de proteção da saúde ou de higiene e que, por isso, a abertura de tal embalagem priva o bem da garantia de proteção da saúde ou de higiene ⁽¹⁴¹⁾.

⁽¹⁴¹⁾ Acórdão do Tribunal de Justiça de 27 de março de 2019, slewo, C-681/17, ECLI:EU:C:2019:255, n.º 37.

Por conseguinte, a exceção ao direito de retratação prevista no artigo 16.º, primeiro parágrafo, alínea e), só é aplicável se, uma vez aberta a sua embalagem, o bem que contém **deixar definitivamente de estar em condição de ser comercializado, por motivos de proteção da saúde ou de higiene**, atendendo a que a própria natureza desse bem torna impossível ou excessivamente difícil para o profissional tomar as medidas que o permitam comercializar de novo sem prejudicar um ou outro desses aspetos ⁽¹⁴²⁾.

5.11.5. Bens que ficam inseparavelmente misturados com outros artigos

Artigo 16.º

f) *Ao fornecimento de bens que, após a entrega e pela sua natureza, fiquem inseparavelmente misturados com outros artigos;*

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

5.11.6. Contratos com uma data ou um período de execução específicos

Artigo 16.º

l) *Ao fornecimento de alojamento, para fins não residenciais, transporte de bens, serviços de aluguer de automóveis, restauração ou serviços relacionados com atividades de lazer se o contrato prever uma data ou período de execução específicos;*

Para que esta exceção se aplique, o contrato deve prever «uma data ou período de execução específicos». Novamente, tratando-se de uma exceção, deve ser interpretada de forma restritiva ⁽¹⁴³⁾. Deve, por isso, ser aplicada tendo em conta os motivos apresentados no considerando 49: «[...] A concessão ao consumidor do direito de retratação poderá ser também inadequada em relação a certos serviços em que **a celebração do contrato implica a reserva de recursos** que, em caso de exercício do direito de retratação, o profissional poderá ter dificuldade em conseguir preencher. *Seria o caso, por exemplo, de reservas de hotel ou de casas de férias, ou de acontecimentos culturais ou desportivos*». Por conseguinte, a restrição aplicável ao direito de retratação prevista no artigo 16.º, primeiro parágrafo, alínea l), não deve aplicar-se a contratos de atividades de lazer que não tenham limitação de capacidade.

O considerando 49 apresenta os seguintes exemplos em que seria aplicável a exceção prevista no artigo 16.º, primeiro parágrafo, alínea l):

- *reservas em hotéis e casas de férias;*
- *acontecimentos culturais ou desportivos, bem como espetáculos teatrais numa data específica;*
- *fornecimento de refeições para um aniversário ou uma festa do casamento numa data específica.*

Do mesmo modo, a expressão «transporte de bens» deve ser interpretada em sentido lato. No processo C-336/03, easyCar, referente à Diretiva 97/7/CE relativa às vendas à distância, o TJUE declarou que «transporte» também inclui a disponibilização do meio de transporte ao consumidor ⁽¹⁴⁴⁾. De acordo com essa interpretação, o aluguer de camiões para o transporte de bens numa data específica pode entrar no âmbito da exceção prevista no artigo 16.º, primeiro parágrafo, alínea l), para o «transporte de bens».

Por último, embora o artigo 16.º, primeiro parágrafo, alínea l), abarque contratos para o transporte de bens, não é aplicável a serviços de armazenamento, mesmo que estes sejam fornecidos em datas específicas.

⁽¹⁴²⁾ Ibidem, n.º 40. Ver também a secção 6.5.4 que contém pormenores sobre o processo C-681/17.

⁽¹⁴³⁾ Aguardam-se mais orientações sobre o direito de retratação em relação a atividades de lazer do processo pendente C-96/21, CTS Eventim, que aborda a situação em que um profissional não presta diretamente ao consumidor o serviço relacionado com atividades de lazer, limitando-se a revender ao consumidor um direito de acesso ao referido serviço.

⁽¹⁴⁴⁾ Ver acórdão do Tribunal de 10 de março de 2005, easyCar, C-336/03, ECLI:EU:C:2005:150, n.ºs 26 e 31 em especial.

5.11.7. *Reparações solicitadas pelo consumidor*

Artigo 16.º

h) Aos contratos para os quais o consumidor tenha solicitado especificamente ao profissional que se desloque ao seu domicílio para efetuar reparações ou operações de manutenção. Se, por ocasião dessa deslocação, o profissional fornecer serviços para além dos especificamente solicitados pelo consumidor ou bens diferentes das peças de substituição imprescindíveis para efetuar a manutenção ou reparação, o direito de retratação deve aplicar-se a esses serviços ou bens adicionais;

A exceção ao direito de retratação prevista no artigo 16.º, primeiro parágrafo, alínea h), da Diretiva Direitos dos Consumidores abrange as reparações e as operações de manutenção urgentes.

Para todas as outras reparações que não sejam «urgentes», os consumidores têm o direito de retratação e os profissionais têm de os informar, nomeadamente, sobre este direito. Se os profissionais não tiverem fornecido aos consumidores informações sobre o direito de retratação ou se essa informação tiver sido fornecida com atraso, aplicam-se o artigo 10.º e o artigo 14.º, n.º 4, alínea a). Os consumidores podem exercer o seu direito de retratação no prazo de 14 dias após a celebração do contrato. Contudo, nos termos do artigo 16.º, primeiro parágrafo, alínea a), o consumidor perde o direito de retratação quando o serviço (de reparação) é integralmente prestado. Para que esta limitação seja aplicável, o profissional deve obter: 1) o consentimento prévio e expresso do consumidor e 2) o reconhecimento pelo consumidor da perda do direito de retratação após a execução plena. Estas duas condições para iniciar a execução do serviço antes de decorrido o prazo de retratação estão estipuladas no artigo 7.º, n.º 3, para os contratos celebrados fora do estabelecimento comercial e no artigo 8.º, n.º 8, para os contratos à distância.

Artigo 16.º

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.

Esta opção regulamentar constante do artigo 16.º, terceiro parágrafo, introduzida pela Diretiva (UE) 2019/2161 ⁽¹⁴⁵⁾, dá aos Estados-Membros a possibilidade de derrogar as condições de perda do direito de retratação nos termos do artigo 16.º, primeiro parágrafo, alínea a), estipulando que, para as reparações abrangidas pelo terceiro parágrafo do artigo 16.º, é suficiente que o profissional obtenha o prévio consentimento expresso do consumidor para iniciar a execução. Por conseguinte, neste caso, o profissional não é obrigado a adquirir também o reconhecimento pelo consumidor da perda do direito de retratação nos termos do artigo 7.º, n.º 3, ou do artigo 8.º, n.º 8.

5.12. **Opções regulamentares em caso de visitas não solicitadas ou de excursões**

5.12.1. *Introdução*

A Diretiva (UE) 2019/2161 alterou tanto a Diretiva Práticas Comerciais Desleais como a Diretiva Direitos dos Consumidores, permitindo que os Estados-Membros adotem disposições para proteger os interesses legítimos dos consumidores quanto a práticas comerciais ou de marketing agressivas e enganosas 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, sempre que tais disposições sejam proporcionadas, não discriminatórias e justificadas por razões de proteção dos consumidores. A fundamentação das disposições é explicada nos considerando 54 a 57 da Diretiva (UE) 2019/2161, salientando o princípio da subsidiariedade e o objetivo de facilitar a aplicação.

A Diretiva Práticas Comerciais Desleais contém uma disposição geral que permite que os Estados-Membros adotem disposições nacionais proporcionadas, não discriminatórias e justificadas para proteger os consumidores de visitas não solicitadas e/ou excursões agressivas ou enganosas organizadas por um profissional (para mais informações, ver a secção 1.1 das Orientações sobre a Diretiva Práticas Comerciais Desleais).

⁽¹⁴⁵⁾ Ver considerando 42 da Diretiva (UE) 2019/2161.

Para além da disposição geral da Diretiva Práticas Comerciais Desleais, a Diretiva Direitos dos Consumidores alterada permite que os Estados-Membros adotem disposições nacionais que prevejam regras mais favoráveis em matéria de direito de retratação. Para o efeito, no contexto do artigo 9.º, n.º 1-A, do artigo 10.º, n.º 2, do artigo 14.º, n.º 4, e do artigo 16.º da Diretiva Direitos dos Consumidores, os Estados-Membros podem prever um prazo de retratação mais longo de 30 dias (em vez de 14) ou derrogar várias das exceções existentes ao direito de retratação em caso de visitas não solicitadas ou excursões.

O artigo 29.º, n.º 1, da Diretiva Direitos dos Consumidores exige que os Estados-Membros informem a Comissão, até 28 de novembro de 2021, das medidas nacionais em derrogação do direito de retratação e quaisquer alterações ulteriores, ou seja, através de uma notificação específica que explique as disposições nacionais exatas em causa e não uma mera parte da notificação geral dos atos de transposição.

5.1.2.2. Prorrogação do prazo para o exercício do direito de retratação

Nos termos do artigo 9.º, n.º 1-A, os Estados-Membros podem prorrogar o prazo de retratação de 14 dias para 30 dias no caso dos 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.

Artigo 9.º

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.

O artigo 6.º, n.º 4, o artigo 9.º, n.º 2, o artigo 10.º, n.º 2, e o artigo 14.º, n.º 4, que se referem ao prazo para o exercício do direito de retratação foram igualmente alterados pela Diretiva (UE) 2019/2161, a fim de refletir a possível prorrogação deste prazo para 30 dias.

Artigo 6.º, n.º 4

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.**

Artigo 9.º, n.º 2

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:**

Artigo 10.º, n.º 2

2. Se o profissional tiver fornecido ao consumidor a informação prevista no n.º 1 do presente artigo no prazo de 12 meses a contar da data referida no artigo 9.º, n.º 2, o prazo de 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.**

Artigo 14.º, n.º 4

4. O consumidor não suporta quaisquer custos:

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

5.1.2.3. Derrogações às exceções ao direito de retratação

Artigo 16.º

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 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, os Estados-Membros podem proceder à derrogação das seguintes exceções ao direito de retratação:

- contratos de prestação de serviços após a prestação integral do serviço [artigo 16.º, primeiro parágrafo, alínea a)];
- fornecimento de bens ou prestação de serviços cujo preço dependa de flutuações do mercado financeiro que o profissional não possa controlar e que possam ocorrer durante o prazo de retratação [artigo 16.º, primeiro parágrafo, alínea b)];
- fornecimento de bens realizados segundo as especificações do consumidor ou claramente personalizados [artigo 16.º, primeiro parágrafo, alínea c)];
- fornecimento de bens selados não suscetíveis de devolução por motivos de proteção da saúde ou de higiene quando abertos após a entrega [artigo 16.º, primeiro parágrafo, alínea e)].

A derrogação **não significa necessariamente a não aplicação total da exceção** ao direito de retratação. Pode também consistir numa alteração da exceção existente, a fim de a tornar mais favorável ao consumidor, assegurando ao mesmo tempo que é proporcionada (também no que diz respeito aos interesses legítimos dos profissionais), não discriminatória e justificada por motivos de defesa dos consumidores.

6. Entrega

Artigo 18.º

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

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

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

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

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

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

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

Por conseguinte, para **contratos celebrados no estabelecimento comercial**, essas informações não têm de ser prestadas quando os bens são entregues ou quando o serviço é executado imediatamente. Para contratos celebrados no estabelecimento comercial, essas informações não têm igualmente de ser prestadas caso o vendedor tencione entregar os bens dentro do prazo de 30 dias previsto no artigo 18.º, n.º 1, (ver também a secção 3 relativamente a requisitos em matéria de informação pré-contratual).

É importante observar que a diretiva não tem regras específicas relativamente a contratos de prestação de serviços caso o profissional não cumpra a sua obrigação de indicar o prazo para a execução dos serviços. As consequências de tal omissão podem ser reguladas pela legislação nacional.

Ao abrigo do artigo 18.º, n.º 2, caso o profissional não realize a entrega dentro do prazo estabelecido com o consumidor, o consumidor tem de chegar a um acordo com o profissional sobre a prorrogação do prazo de entrega. Caso o profissional não efetue a entrega antes do fim do prazo de prorrogação, o consumidor tem o direito de rescindir o contrato.

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

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

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

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

7. Transferência do risco

Artigo 20.º

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

Por força do artigo 20.º, o risco é também transferido para o consumidor no momento da entrega de um bem ao transportador se este último foi escolhido pelo consumidor e não proposto pelo profissional.

A entrega periódica de bens encomendados através de comércio eletrónico, da venda por correspondência, etc., ocorre sem inspeção imediata por parte do consumidor dos bens entregues. Por força da diretiva, o risco é transferido para o consumidor no momento em que este adquire a posse física dos bens, independentemente de terem ou não sido inspecionados para detetar eventuais defeitos. No entanto, existe uma obrigação de entrega sem anomalias no âmbito da Diretiva (UE) 2019/771 relativa à compra e venda de bens. O artigo 11.º da referida diretiva estabelece as regras relativas ao ónus da prova em caso de falta de conformidade.

8. Taxas pela utilização de meios de pagamento

Artigo 19.º

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

8.1. Introdução

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

Importa referir que os «serviços de pagamento», enquanto tal, se inserem na categoria dos «serviços financeiros» que estão excluídos do âmbito de aplicação da Diretiva Direitos dos Consumidores, em conformidade com o seu artigo 3.º, n.º 3, alínea d). Consequentemente, os prestadores de serviços de pagamento não estão sujeitos aos requisitos da diretiva. A obrigação prevista no artigo 19.º não se dirige aos prestadores de serviços de pagamento, mas a outros profissionais que celebrem contratos com consumidores abrangidos pela Diretiva Direitos dos Consumidores. A disposição proíbe os profissionais de cobrarem aos consumidores, em relação à utilização de certos meios de pagamento, taxas que ultrapassem o custo habitualmente suportado para a utilização de tais meios de pagamento.

O âmbito de aplicação do artigo 19.º foi significativamente reduzido pela Diretiva Serviços de Pagamento revista («Diretiva Serviços de Pagamento 2»), aplicável a partir de 13 de janeiro de 2018. O artigo 62.º, n.º 4, da Diretiva Serviços de Pagamento 2 proíbe especificamente a cobrança de encargos suplementares relativamente aos:

- instrumentos de pagamento cujas taxas de intercâmbio ⁽¹⁴⁶⁾ são reguladas ao abrigo do Regulamento (UE) 2015/751 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽¹⁴⁷⁾ relativo às taxas de intercâmbio aplicáveis a operações de pagamento baseadas em cartões (Regulamento Taxas de Intercâmbio); esta proibição diz respeito aos pagamentos com cartões de débito e de crédito dos consumidores utilizados em mais de 95 % das transações no mercado de cartões da UE;
- serviços de pagamento aos quais se aplica o Regulamento (UE) n.º 260/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽¹⁴⁸⁾ (SEPA), isto é, transferências de créditos e débitos diretos em euros;

Consequentemente, o artigo 19.º da Diretiva Direitos dos Consumidores continua a ser relevante apenas para os cartões «sem limite máximo», ou seja, os cartões comerciais, como os cartões de empresa e os cartões emitidos pelos chamados sistemas tripartidos, em que os cartões são emitidos pelo próprio sistema, que ao mesmo tempo seria considerado banco, e para os pagamentos em numerário.

Contudo, importa salientar que o artigo 62.º, n.º 5, da Diretiva Serviços de Pagamento 2 dá aos Estados-Membros a possibilidade de proibir ou limitar a sobretaxa para os instrumentos de pagamento específicos não abrangidos pelo Regulamento Taxas de Intercâmbio, tais como os cartões comerciais e os cartões emitidos por sistemas tripartidos supramencionados.

8.2. Definição de «taxas»

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

- *Por exemplo, as taxas referidas como **despesas administrativas, de reserva ou de tratamento** devem ser abrangidas pelo artigo 19.º se puderem ser evitadas através da utilização de um meio de pagamento específico.*

As reduções concedidas aos consumidores pela utilização de um certo meio de pagamento, geralmente o débito direto, não devem ser automaticamente consideradas como «taxas» cobradas pela utilização de outros meios de pagamento disponíveis, na aceção do artigo 19.º. Isto deve-se ao facto de esta «redução» poder ser fruto do interesse legítimo do profissional de incentivar a utilização de certos meios de pagamento mais eficientes para a sua estrutura empresarial ⁽¹⁴⁹⁾.

⁽¹⁴⁶⁾ As taxas de intercâmbio multilaterais (CIM) são taxas cujo pagamento é acordado multilateralmente entre os prestadores de serviços de pagamento do ordenante/consumidor e do beneficiário/comerciante.

⁽¹⁴⁷⁾ Regulamento (UE) 2015/751 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de abril de 2015, relativo às taxas de intercâmbio aplicáveis a operações de pagamento baseadas em cartões (JO L 123 de 19.5.2015, p. 1).

⁽¹⁴⁸⁾ Regulamento (UE) n.º 260/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de março de 2012, que estabelece requisitos técnicos e de negócio para as transferências a crédito e os débitos diretos em euros e que altera o Regulamento (CE) n.º 924/2009 (JO L 94 de 30.3.2012, p. 22).

⁽¹⁴⁹⁾ Em particular, o débito direto permite ao profissional prever os seus fluxos de tesouraria. A redução pela utilização de débito direto pode, por conseguinte, ser concedida, não tanto para a utilização de um meio de pagamento específico, mas sim para encorajar o consumidor a pagar regularmente numa data especificada.

No entanto, não se pode excluir que a aplicação de encargos suplementares, na aceção do artigo 19.º, possa resultar da aplicação de reduções idênticas ou diferentes a vários meios de pagamento, deixando apenas, por exemplo, um ou dois meios de pagamento fora do regime de reduções. É conveniente avaliar caso a caso a conformidade de cada regime de reduções com o artigo 19.º.

O artigo 19.º regula as «taxas» cobradas pela utilização de certos meios de pagamento. Não deve impedir os profissionais de faturar preços diferentes pelos mesmos bens ou serviços vendidos através de diferentes canais de venda.

— *Por exemplo, poderá ser cobrado um preço mais elevado por um bilhete de concerto emitido diretamente no local do espetáculo e cobrado um preço inferior noutras locais de venda.*

8.3. Definição de «custo» suportado pelo profissional

8.3.1. Taxa de Serviço ao Comerciante e outros custos diretos

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

Para a maioria dos profissionais, a **taxa de serviço ao comerciante («TSC»)** é a principal componente do custo decorrente da aceitação de pagamentos por cartão. A TSC geralmente inclui:

- (1) a taxa de intercâmbio paga pelo banco do profissional (banco adquirente) ao emitente do cartão ⁽¹⁵⁰⁾;
- (2) as taxas pagas pelo banco do profissional ao sistema (por exemplo, Visa ou MasterCard); e
- (3) a margem retida pelo banco do profissional para cobrir os seus custos e gerar lucro.

No que toca às transações com cartões de crédito, o montante da TSC é, regra geral, fixado sob a forma de uma percentagem do valor da transação, ao passo que, relativamente às transações com cartões de débito, o mais comum é a aplicação de uma taxa fixa, embora não se verifique sempre. A TSC varia consideravelmente em função do volume de negócios, do setor empresarial e de outras características do profissional.

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

Os intermediários de serviços de pagamento ajudam alguns retalhistas a aceitar pagamentos seguros e podem cobrar pela prestação de funcionalidades de pagamento, serviços de deteção de fraudes e de gestão e/ou serviços habitualmente prestados pelos bancos adquirentes ⁽¹⁵¹⁾.

8.3.2. Custos gerais associados à atividade da empresa

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

8.3.3. Custos elegíveis que justificam uma taxa pela utilização de meios de pagamento

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

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

⁽¹⁵⁰⁾ O Regulamento (UE) 2015/751 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de abril de 2015, relativo às taxas de intercâmbio aplicáveis a operações de pagamento baseadas em cartões (JO L 123 de 19.5.2015, p. 1) estabelece um limite para as taxas de intercâmbio de 0,2 % do valor da transação para os cartões de débito dos consumidores e de 0,3 % para os cartões de crédito dos consumidores. Está assim determinada uma parte do custo suportado pelo profissional.

⁽¹⁵¹⁾ Os intermediários de serviços de pagamento ajudam alguns retalhistas a aceitarem pagamentos seguros em linha ou noutras situações de «ausência do titular do cartão», por exemplo através de centros de atendimento telefónico ou por correspondência. Os intermediários podem cobrar encargos: i) pelo fornecimento de equipamento e serviços necessários para aceitar pagamentos em linha e outros pagamentos à distância, tais como a funcionalidade de pagamento para os sítios Internet dos retalhistas; e/ou ii) pela prestação de serviços de deteção de fraudes e de gestão (nos quais se especializam alguns intermediários); e/ou pela prestação de alguns ou de todos os serviços do profissional, normalmente prestados por bancos adquirentes, até ao processamento completo da operação. Nestes casos, o intermediário trata normalmente com o banco adquirente e atua como ponto de contacto para os retalhistas, cobrando uma taxa suplementar sobre os custos aplicados pelo banco adquirente.

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

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

Os custos relativos aos equipamentos de pagamento e aos serviços de deteção de fraudes e de gestão (ou similares) devem, em vez disso, ser considerados custos gerais associados à atividade da empresa, independentemente de serem incorridos diretamente pelo profissional ou externalizados. No caso de serem externalizados, são geralmente cobrados separadamente das principais «despesas gerais» ou da TSC.

O tratamento dos pagamentos e a manipulação de numerário envolve **custos com pessoal** que são difíceis de quantificar, na medida em que estão frequentemente incluídos nos custos administrativos gerais. Os custos decorrentes da **gestão de fraudes e dos riscos** variam significativamente entre setores e profissionais, mas considera-se, de um modo geral, que estão a diminuir graças à introdução de novas tecnologias de pagamentos eletrónicos. Uma vez que estes custos são inerentes à respetiva atividade empresarial (mesmo quando incorridos para assegurar a conformidade regulamentar), devem também permanecer excluídos do conceito de «custos relativos à utilização de certos meios de pagamento» na aceção do artigo 19.º e devem ser considerados como fazendo parte dos custos gerais associados à atividade da empresa.

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

Além disso, de um ponto de vista mais prático, incluir, no conceito de «custo», todos os elementos possíveis que possam estar associados, ainda que indiretamente, a meios de pagamento, **tornaria difícil a aplicação e o respeito do artigo 19.º e tirar-lhe-ia qualquer efeito prático**. Isto é verdade dado que, por exemplo, muito pouca informação sobre custos administrativos está disponível publicamente, e que o custo exato do equipamento e/ou da instalação só pode ser calculado repartindo o respetivo montante ao longo de um número desconhecido de transações. Por conseguinte, os profissionais devem recuperar esses custos através do preço dos seus bens ou serviços, em vez de cobrar aos consumidores taxas adicionais pela utilização de um meio de pagamento.

8.4. **Pagamentos em moeda estrangeira**

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

- *Por exemplo, quando um profissional que explora um restaurante numa zona remota aceita, a título excepcional, um pagamento em numerário por um turista numa moeda estrangeira, a taxa de câmbio aplicada pode ser ligeiramente superior à taxa real, para cobrir os custos extraordinários da deslocação do profissional ao banco mais próximo e quaisquer taxas aplicadas pelo banco para a troca.*
- *Contudo, a aplicação de uma taxa de câmbio excessiva no cenário supramencionado violaria o artigo 19.º, uma vez que as receitas de tal transação excederiam substancialmente os custos extraordinários.*
- *Por outro lado, quando a aceitação de moeda estrangeira enquanto meio de pagamento é uma prática comercial normal para o profissional, só as taxas de câmbio aplicáveis poderiam constituir custos elegíveis. É o caso, por exemplo, de um restaurante situado numa estância turística que presta frequentemente serviços a turistas que pagam em numerário estrangeiro.*

9. Comunicação por telefone

Artigo 21.º

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

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

O objetivo desta disposição é proteger os consumidores contra a aplicação de taxas adicionais caso necessitem de contactar os profissionais com os quais celebraram um contrato, por exemplo, se tiverem uma reclamação a fazer. Tais chamadas telefónicas não devem obrigar o consumidor a pagar mais do que a «tarifa de base». A Diretiva (UE) 2019/2161 alterou o artigo 3.º, n.º 3, alínea k), da Diretiva Direitos dos Consumidores, alargando o âmbito de aplicação do artigo 21.º de modo a abranger também os serviços de transporte de passageiros.

Embora a Diretiva Direitos dos Consumidores não defina de forma explícita a tarifa de base, o seu objetivo é exigir aos profissionais que assegurem que os consumidores não pagam mais do que o **custo simples** do serviço de comunicações eletrónicas para chamadas abrangidas pelo artigo 21.º. Esta questão foi confirmada pelo Tribunal no processo C-568/15, observando que a «tarifa de base» corresponde ao custo normal de uma comunicação habitual com que o consumidor pode contar, não necessitando de que o profissional o informe a respeito desse custo ⁽¹⁵²⁾. Por outras palavras, os custos das chamadas não podem exceder o custo de **uma chamada normal para uma linha telefónica (geográfica) ou móvel**.

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

Em contrapartida, é provável que as séries de números normalmente sujeitas a um **regime tarifário especial** não cumpram o requisito da «tarifa de base». Habitualmente, os denominados **números de serviço de tarifa majorada** permitem aos seus utilizadores (profissionais) financiar ou contribuir para os custos dos centros de atendimento telefónico ou obter receitas adicionais dessas chamadas telefónicas através da partilha de receitas com os operadores de telecomunicações. Na prática, é muito pouco provável que as chamadas para os números de serviço de tarifa majorada sejam cobradas à «tarifa de base». Ao mesmo tempo, o Tribunal esclareceu igualmente no processo C-568/15 que, desde que a regra da «tarifa de base» seja respeitada, o facto de o profissional obter ou não lucros através dessas chamadas não é pertinente ⁽¹⁵³⁾.

Embora o artigo 21.º limite o custo das chamadas telefónicas, o preço real de uma chamada ao profissional para efeitos do artigo 21.º continuará a ser diferente consoante os consumidores em função do fornecedor de serviços de comunicações eletrónicas escolhido para efetuar a chamada.

O conceito de «tarifa de base» para efeitos da Diretiva Direitos dos Consumidores não deve ser entendido no sentido de obrigar os profissionais a utilizar os chamados números «verdes», que são geralmente grátis para o autor da chamada. Não deve igualmente ser interpretado no sentido de obrigar o profissional a escolher determinado operador de telecomunicações ou mudar da rede móvel para a rede fixa de telefonia ou vice-versa.

O artigo 21.º não deve afetar as diferenças existentes entre as tarifas nacionais e internacionais e de itinerância móvel cobradas pelos fornecedores de serviços de comunicações eletrónicas. Portanto, se um consumidor contactar um vendedor estabelecido num Estado-Membro diferente pode pagar mais caro pela chamada do que os clientes situados no mesmo país desse profissional.

O acórdão do Tribunal no processo C-332/17, Starman ⁽¹⁵⁴⁾, abordou a situação em que o profissional coloca à disposição dos seus consumidores, para os efeitos previstos no artigo 21.º, tanto um número cobrado à tarifa de base como um número abreviado cobrado a uma tarifa superior à tarifa de base quando as chamadas são feitas a partir de telemóveis. O Tribunal declarou que, também nessa situação, o artigo 21.º impede um profissional de cobrar ao consumidor uma tarifa superior à tarifa de base. Tal aplica-se independentemente de o profissional ter informado o consumidor de uma forma compreensível e facilmente acessível da existência de um número de telefone alternativo cobrado à tarifa de base e de o consumidor ter optado voluntariamente por utilizar outro número para efeitos do artigo 21.º:

⁽¹⁵²⁾ Acórdão do Tribunal de Justiça de 2 de março de 2017, *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main*, C-586/15, ECLI:EU:C:2017:154, n.º 22.

⁽¹⁵³⁾ *Ibidem*, n.ºs 31 e 32.

⁽¹⁵⁴⁾ Acórdão do Tribunal de Justiça de 13 de setembro de 2018, *Starman*, C-332/17, ECLI:EU:C:2018:721.

«O artigo 21.º, primeiro parágrafo, da Diretiva 2011/83/UE [...] deve ser interpretado no sentido de que se opõe a que, se um profissional tiver disponibilizado a toda a sua clientela um ou mais números de telefone abreviados sujeitos a uma tarifa mais elevada do que a tarifa de base, os consumidores que já celebraram um contrato com esse profissional paguem mais do que a tarifa de base quando contactam o referido profissional, por telefone, a propósito desse contrato» ⁽¹⁵⁵⁾.

Assim, mesmo que o consumidor tenha utilizado (por engano) o número de telefone alternativo mais dispendioso do que o número cobrado à «tarifa de base», esse consumidor continua a ter o direito de pagar apenas a «tarifa de base» pela chamada em causa. A fim de assegurar o exercício do direito previsto no artigo 21.º nesse caso, o consumidor deve ter acesso, nos termos da legislação nacional do Estado-Membro em causa, a soluções adequadas, ou seja, à possibilidade de pedir uma indemnização pelo preço pago que exceda a tarifa de base.

O acórdão do Tribunal não proíbe, por si só, os profissionais de utilizarem diferentes tipos de números para fins diferentes dos abrangidos pelo artigo 21.º, por exemplo, para a emissão de reservas. Contudo, ao fazê-lo, esses profissionais devem prestar especial atenção à garantia de que os consumidores utilizam o número adequado, ou seja, o número cobrado à tarifa de base quando efetuam chamadas para os fins abrangidos pelo artigo 21.º.

10. Pagamentos adicionais

Artigo 22.º

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

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

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

11. Execução

11.1. Execução pública e execução privada

Nos termos do artigo 23.º, os Estados-Membros devem assegurar a **existência de meios adequados e eficazes** para garantir o cumprimento do disposto na diretiva.

Artigo 23.º

1. Os Estados-Membros asseguram a existência de meios adequados e eficazes para garantir o cumprimento do disposto na presente diretiva.
2. Os meios referidos no n.º 1 incluem disposições que, nos termos da legislação nacional, permitam a um ou mais dos organismos a seguir indicados, tal como determinados por essa legislação, solicitar que os tribunais ou os organismos administrativos competentes se pronunciem para garantir a aplicação das disposições nacionais de transposição da presente diretiva:
 - a) Organismos públicos ou seus representantes;
 - b) Organizações de consumidores com um interesse legítimo na defesa dos consumidores;
 - c) Organizações profissionais com um interesse legítimo em agir.

⁽¹⁵⁵⁾ Ibidem, n.º 33.

Várias disposições da Diretiva Direitos dos Consumidores preveem soluções diretas no caso de o profissional não cumprir as respetivas obrigações. Mais especificamente, o artigo 6.º, n.º 6, o artigo 10.º, o artigo 18.º, n.º 2, e o artigo 22.º da Diretiva Direitos dos Consumidores preveem soluções específicas para os consumidores, ao passo que o artigo 21.º proíbe o profissional de pedir ao consumidor que pague mais do que a «tarifa de base» pelas consultas telefónicas pós-contratuais e o artigo 27.º isenta o consumidor da obrigação de prestar qualquer contrapartida em caso de fornecimento não solicitado. Tal como especificado no considerando 14 da Diretiva Direitos dos Consumidores, esta não prejudica o direito nacional no domínio dos contratos, no que respeita aos aspetos do direito dos contratos que não são por ela regulados, nomeadamente a legislação nacional relativa às vias de recurso contratuais gerais. Por conseguinte, os Estados-Membros podem prever na sua legislação nacional vias de recurso contratuais adicionais.

Os consumidores podem recorrer a essas vias de recurso através de ações individuais. Além disso, a Diretiva (UE) 2020/1828 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽¹⁵⁶⁾ relativa a ações coletivas para proteção dos interesses coletivos dos consumidores introduziu em todos os Estados-Membros a possibilidade de aplicar a Diretiva Direitos dos Consumidores através de **ações coletivas**. Tais ações podem ser intentadas por entidades qualificadas, procurando obter medidas inibitórias e medidas de reparação em nome dos consumidores afetados ⁽¹⁵⁷⁾.

11.2. *Aplicação a profissionais de países terceiros*

A aplicação da Diretiva Direitos dos Consumidores aos profissionais de países terceiros está sujeita ao Regulamento (CE) n.º 864/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽¹⁵⁸⁾ relativo à lei aplicável às obrigações extracontratuais («Roma II») e ao Regulamento (CE) n.º 593/2008 sobre a lei aplicável às obrigações contratuais («Roma I»). Os regulamentos Roma I e Roma II são ambos aplicáveis em litígios civis ou comerciais. A Diretiva Direitos dos Consumidores prevê tanto obrigações extracontratuais (em especial, requisitos de informação pré-contratual, proibição de opções «pré-assinaladas», etc.) como obrigações contratuais (em especial, o direito de retratação, regras sobre a entrega de bens e a confirmação de contratos).

No que se refere às obrigações extracontratuais, em especial aos requisitos de informação pré-contratual nos termos da Diretiva Direitos dos Consumidores, a lei aplicável determinada nos termos do Regulamento Roma II é a lei do contrato que lhe seria aplicável se o contrato tivesse sido celebrado ⁽¹⁵⁹⁾. Por conseguinte, é utilizado o mesmo conjunto de critérios para determinar a lei aplicável às obrigações extracontratuais e às obrigações contratuais em matéria civil e comercial nos termos do Regulamento Roma I. **Significa isto que a lei aplicável às obrigações contratuais e extracontratuais é idêntica**, salvo acordo em contrário entre as partes no contrato. Contudo, os acordos relativos à escolha da lei aplicável estão sujeitos às limitações estabelecidas nos Regulamentos Roma I e Roma II.

Nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alínea b), do Regulamento Roma I, quando um consumidor celebra um contrato com um profissional de outro país que, por qualquer meio, dirige as suas atividades comerciais para o país de residência do consumidor, o contrato é, regra geral, regulado pela lei do país em que o consumidor tem a sua residência habitual. O conceito de «dirigir» as atividades comerciais ou profissionais para o país do consumidor é explicado mais pormenorizadamente na secção 3.1.8 das presentes orientações.

Nos termos do artigo 6.º, n.º 2, do Regulamento Roma I, se as partes contratantes optarem por uma lei diferente, a escolha não pode privar o consumidor da proteção conferida pelas disposições legais do país da residência habitual do consumidor que as partes não podem derrogar no seu contrato.

Os direitos e obrigações previstos na Diretiva Direitos dos Consumidores fazem parte dessas «disposições imperativas», uma vez que o artigo 25.º estipula que os consumidores não podem renunciar aos direitos que lhes são conferidos pelas medidas nacionais de transposição da presente diretiva. Por conseguinte, sempre que um profissional de um país terceiro dirija as suas atividades para consumidores num ou mais Estados-Membros da UE, esse profissional tem de cumprir os requisitos da Diretiva Direitos dos Consumidores, em especial os requisitos de informação pré-contratual e o direito de retratação de um contrato.

⁽¹⁵⁶⁾ Diretiva (UE) 2020/1828 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2020, relativa a ações coletivas para proteção dos interesses coletivos dos consumidores e que revoga a Diretiva 2009/22/CE (JO L 409 de 4.12.2020, p. 1).

⁽¹⁵⁷⁾ Ver o artigo 4.º da Diretiva (UE) 2020/1828.

⁽¹⁵⁸⁾ Regulamento (CE) n.º 864/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de julho de 2007, relativo à lei aplicável às obrigações extracontratuais (Roma II) (JO L 199 de 31.7.2007, p. 40).

⁽¹⁵⁹⁾ Artigo 12.º, n.º 1, do Regulamento Roma II.

11.3. *Sanções*

O artigo 24.º da Diretiva Direitos dos Consumidores diz respeito às sanções aplicáveis em caso de violação das regras nacionais que transpõem a diretiva. Nos termos do n.º 1, os Estados-Membros estabelecem as regras relativas às sanções aplicáveis em caso de violação das disposições nacionais adotadas nos termos da Diretiva Direitos dos Consumidores. Deixa aos Estados-Membros a liberdade de decidir sobre o tipo de sanções disponíveis e a determinação dos procedimentos para a aplicação de sanções, desde que sejam eficazes, proporcionadas e dissuasivas.

As regras em matéria de sanções são diferentes e complementares das regras supramencionadas em matéria de soluções contratuais individuais para os consumidores individuais afetados.

A Diretiva (UE) 2019/2161 aditou ao artigo 24.º outros requisitos. Em primeiro lugar, fornece uma lista indicativa não exaustiva de critérios de aplicação das sanções (n.º 2). Em segundo lugar, estabelece regras mais específicas (n.ºs 3 e 4) em matéria de coimas aplicáveis a violações transfronteiriças graves que são objeto de ações de aplicação coordenadas ao abrigo do Regulamento (UE) 2017/2394 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽¹⁶⁰⁾ relativo à cooperação no domínio da defesa do consumidor («Regulamento CDC»).

O considerando 15 da Diretiva (UE) 2019/2161 incentiva os Estados-Membros a «ponderar a possibilidade de reforçar a proteção do interesse geral dos consumidores, bem como de outros interesses públicos protegidos» na afetação das receitas provenientes de coimas.

O n.º 5 exige que os Estados-Membros notifiquem a Comissão das regras nacionais em matéria de sanções e quaisquer alterações ulteriores, ou seja, através de uma notificação específica que explique as disposições nacionais exatas em causa e não apenas como parte da notificação geral dos atos de transposição.

11.3.1. *CrITÉRIOS para a aplicação das sanções*

O artigo 24.º, n.º 2, estabelece uma lista de seis critérios não exaustivos e indicativos que as autoridades competentes e os tribunais dos Estados-Membros devem ter em conta na aplicação das sanções. Esses critérios aplicam-se «sempre que for caso disso» a todas as violações, tanto a nível nacional como em situações transfronteiriças:

Artigo 24.º

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.

O considerando 7 da Diretiva (UE) 2019/2161 explica alguns dos critérios. O considerando 8 esclarece que esses critérios «poderão não ser relevantes para decidir sobre as sanções aplicáveis a todas as infrações, nomeadamente, no que respeita às infrações que não sejam graves». Além disso, «[o]s Estados-Membros deverão igualmente ter em conta outros princípios gerais de direito aplicáveis à imposição de sanções, como o princípio *non bis in idem*».

O caráter intencional da infração é relevante para a aplicação dos critérios estabelecidos nas alíneas a) e f). Contudo, a intenção **não** é uma condição necessária para a aplicação de sanções em caso de infração.

O critério estabelecido na alínea c) abrange as mesmas ou diferentes infrações à Diretiva Direitos dos Consumidores cometidas anteriormente pelo profissional em causa.

⁽¹⁶⁰⁾ 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).

O critério estabelecido na alínea e) diz respeito a casos em que a mesma infração ocorreu em vários Estados-Membros. Só é aplicável quando as informações sobre as sanções impostas por outros Estados-Membros em relação à mesma infração estão disponíveis através do mecanismo de cooperação estabelecido pelo Regulamento CDC.

Consoante as circunstâncias do caso, a(s) sanção(ões) aplicada(s) ao mesmo profissional noutros Estados-Membros pela mesma infração podem indicar uma maior dimensão e gravidade nos termos da alínea a) e/ou ser qualificadas como «infração cometida anteriormente» nos termos da alínea c). Por conseguinte, as sanções aplicadas pela mesma infração noutros Estados-Membros podem constituir um fator agravante. Pode igualmente ter-se em consideração a aplicação de sanções noutros Estados-Membros pela mesma infração em conjugação com outras circunstâncias «agravantes» abrangidas pelos outros critérios referidos na alínea f) que se refere, de forma geral, a quaisquer outras circunstâncias agravantes ou atenuantes. No entanto, uma sanção aplicada por outro Estado-Membro ao mesmo profissional pela mesma infração também pode ser pertinente para a aplicação do princípio *non bis in idem*, em conformidade com o direito nacional e com o artigo 10.º, n.º 2, do Regulamento CDC ⁽¹⁶¹⁾.

11.3.2. Sanções no contexto de ações de aplicação coordenadas no âmbito do Regulamento CDC

O artigo 24.º, n.ºs 3 e 4, preveem regras adicionais e mais prescritivas (em comparação com a regra geral do n.º 1) relativas às sanções que devem existir ao abrigo da legislação nacional para as **infrações sujeitas a ações coordenadas ao abrigo do Regulamento CDC**.

O artigo 21.º do Regulamento CDC exige que as autoridades competentes dos Estados-Membros que participam na ação coordenada **tomem medidas de aplicação, incluindo a imposição de sanções, de forma eficaz, eficiente e coordenada contra o profissional responsável pela infração generalizada ou infração generalizada ao nível da União**. Consideram-se «infrações generalizadas» e «infrações generalizadas ao nível da União» as infrações transfronteiras na aceção do artigo 3.º, pontos 3 e 4, do Regulamento CDC ⁽¹⁶²⁾.

Para esta categoria de infrações, o artigo 24.º, n.º 3, exige que os Estados-Membros contemplem **a possibilidade de aplicar coimas e que o montante máximo da coima seja de, pelo menos, 4 % do volume de negócios anual do profissional**. Por conseguinte, os Estados-Membros podem também fixar um limite máximo da coima também superior a 4 % do volume de negócios anual do profissional. Podem igualmente optar por aplicar a coima com base num volume de negócios de referência mais elevado, como, por exemplo, o volume de negócios mundial do profissional. Do mesmo modo, em caso de ações coordenadas no âmbito do Regulamento CDC, podem alargar as sanções disponíveis a outros tipos de infrações, tais como as cometidas a nível nacional.

Quando não estiver disponível informação sobre o volume de negócios anual do profissional, por exemplo, no caso de empresas recentemente estabelecidas, o artigo 24.º, n.º 4, exige que os Estados-Membros introduzam a possibilidade de aplicar uma **coima cujo montante máximo seja de, pelo menos, 2 milhões de EUR**. Mais uma vez, os Estados-Membros podem fixar um limite máximo da coima também superior a 2 milhões de EUR.

Esta harmonização das regras nacionais em matéria de coimas visa assegurar que as medidas de aplicação são exequíveis e coerentes em todos os Estados-Membros que participam numa ação de aplicação coordenada no âmbito de CDC.

⁽¹⁶¹⁾ Artigo 10.º, n.º 2, do Regulamento CDC: «A execução e o exercício dos poderes definidos no artigo 9.º em aplicação do presente regulamento devem ser proporcionados e respeitar o direito nacional e da União, incluindo as garantias processuais aplicáveis e os princípios da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia. As medidas de investigação e de aplicação tomadas em aplicação do presente regulamento devem ser adequadas à natureza e aos prejuízos globais, reais ou potenciais, da infração à legislação da União de proteção dos interesses dos consumidores.»

⁽¹⁶²⁾ Artigo 3.º, n.º 3, do Regulamento CDC: «"Infração generalizada": a) Qualquer ação ou omissão, contrária à legislação da União de proteção dos interesses dos consumidores, que tenha prejudicado, prejudique ou seja suscetível de prejudicar os interesses coletivos dos consumidores residentes em pelo menos dois Estados-Membros que não seja o Estado-Membro no qual: i) a ação ou omissão tenha tido origem ou sido cometida, ii) se encontre estabelecido o profissional responsável pela ação ou omissão, ou iii) sejam encontrados elementos de prova ou bens do profissional pertinentes à ação ou à omissão; ou b) Quaisquer ações ou omissões contrárias à legislação da União de proteção dos interesses dos consumidores que tenham prejudicado, prejudiquem ou sejam suscetíveis de prejudicar os interesses coletivos dos consumidores e que tenham características comuns, inclusive a configuração da mesma prática ilegal, o mesmo interesse infringido e que sejam praticadas simultaneamente pelo mesmo profissional em pelo menos três Estados-Membros;»

Artigo 3.º, n.º 4, do Regulamento CDC: «"Infração generalizada ao nível da União", uma infração generalizada que tenha prejudicado, prejudique ou seja suscetível de prejudicar os interesses coletivos dos consumidores em pelo menos dois terços dos Estados-Membros, que, conjuntamente, correspondam a pelo menos dois terços da população da União;»

A aplicação de coimas nos termos do artigo 24.º, n.ºs 3 e 4, está sujeita aos critérios comuns previstos no artigo 24.º, n.º 2, incluindo, nomeadamente, «a natureza, a gravidade e a duração» ou os efeitos no tempo da infração. **A coima efetivamente aplicada pela autoridade competente ou pelo tribunal num caso específico pode ser inferior** aos montantes máximos acima descritos, em função da natureza, da gravidade e de outras características relevantes da infração.

Sob reserva das obrigações de coordenação previstas no Regulamento CDC, a autoridade competente ou o tribunal pode decidir impor sanções pecuniárias compulsórias (por exemplo, coimas diárias) até que o profissional cesse a infração. Poderia igualmente decidir aplicar condicionalmente a coima caso o profissional não cesse a prática da infração no prazo fixado, apesar da ação inibitória para esse efeito.

O **volume de negócios relevante** a ter em conta para o cálculo da coima é o volume de negócios realizado no Estado-Membro que aplica a coima. Contudo, o artigo 24.º, n.º 3, também permite determinar a coima com base no volume de negócios realizado pelo profissional **em todos os Estados-Membros abrangidos pela ação coordenada** quando a coordenação no âmbito do Regulamento CDC leve a que um único Estado-Membro aplique a coima em nome dos Estados-Membros participantes.

O considerando 10 da Diretiva (UE) 2019/2161 esclarece que «[e]m certos casos, o profissional também pode ser um grupo de empresas». Assim, quando o **profissional responsável pela infração é um grupo de empresas**, o seu volume de negócios conjunto nos Estados-Membros em causa será tido em conta para o cálculo da coima.

A diretiva não estabelece qual o ano de referência para a definição do volume de negócios anual. Por conseguinte, para determinar a coima, as autoridades nacionais podem utilizar, por exemplo, os **dados mais recentes disponíveis sobre o volume de negócios anual** no momento da decisão relativa à sanção (ou seja, o exercício anterior).

ANEXO

**Lista dos processos do Tribunal mencionados na presente comunicação
(por ordem do ano do acórdão)**

Número do processo e nome	Domínio(s)	Secção(ões) da comunicação
1999		
C-423/97 – Travel Vac	Diretiva 85/577/CEE — Âmbito de aplicação — Contrato de multipropriedade — Direito de rescisão	2.1. Contratos celebrados fora do estabelecimento comercial do profissional
2005		
C-20/03 - Burmanjer e o.	Venda ambulante — Celebração de contratos de assinaturas de periódicos — Autorização prévia	1.4. Contratos mistos
2009		
C-489/07 - Messner	Diretiva 97/7/CE — Proteção dos consumidores — Contratos à distância — Exercício do direito de rescisão pelo consumidor — Indemnização pelo uso a pagar ao vendedor	5.5.4. Responsabilidade do consumidor em relação à manipulação incorreta dos bens
2012		
C-49/11 - Content Services	Diretiva 97/7/CE — Contratos à distância — Informação do consumidor — Informações fornecidas ou recebidas — Suporte durável — Conceito — Hiperligação no sítio Internet do fornecedor — Direito de rescisão	4.4. Confirmação do contrato
2016		
C-149/15 – Wathelet	Diretiva 1999/44/CE — Venda e garantias dos bens de consumo — Âmbito de aplicação — Conceito de «vendedor» — Intermediário — Circunstâncias excecionais	3.2.2. Identidade do profissional e respetivos contactos
2017		
C-375/15 - BAWAG	Diretiva 2007/64/CE — Serviços de pagamento no mercado interno — Contratos-quadro — Informação geral prévia — Dever de fornecer essa informação em papel ou noutra suporte duradouro — Informações transmitidas através de uma caixa de correio eletrónico integrada num sítio Internet de banca em linha	4.4. Confirmação do contrato
C-586/15 - Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main	Diretiva 2011/83/UE — Artigo 21.º — Comunicação por telefone — Exploração de uma linha telefónica por um profissional para permitir que o consumidor o contacte em relação ao contrato celebrado — Proibição de aplicar uma tarifa superior à tarifa de base — Conceito de «tarifa de base»	9. Comunicação por telefone
2018		
C-105/17 - Kamenova	Diretiva 2005/29/CE — Artigo 2.º, alíneas b) e d) — Diretiva 2011/83/UE — Artigo 2.º, n.º 2 — Conceitos de «profissional» e de «práticas comerciais»	1.1. Os conceitos de «profissional» e de «consumidor» 3.4.2. Estatuto da parte contratante

C-332/17 - Starman	Diretiva 2011/83/UE — Artigo 21.º — Contratos celebrados com os consumidores — Comunicações telefónicas — Prática de um prestador de serviços de telecomunicações que consiste em disponibilizar aos seus clientes que já celebraram um contrato um número de assistência abreviado sujeito a uma tarifa mais elevada do que a tarifa de base	9. Comunicação por telefone
C-485/17 - Verbraucherzentrale Berlin	Diretiva 2011/83/UE — Artigo 2.º, ponto 9 — Conceito de «estabelecimento comercial» — Critérios — Contrato de compra e venda celebrado no <i>stand</i> explorado por um profissional numa feira comercial	2.1. Contratos celebrados fora do estabelecimento comercial do profissional
2019		
C-430/17 - Walbusch Walter Busch	Diretiva 2011/83/UE — Contratos celebrados à distância — Artigo 6.º, n.º 1, alínea h) — Dever de informação sobre o direito de retratação — Artigo 8.º, n.º 4 — Contrato celebrado através de um meio de comunicação à distância em que o espaço ou o período para divulgar a informação são limitados — Conceito de «espaço ou [...] período [limitados] para divulgar a informação» — Folheto incluído numa publicação periódica — Postal de encomenda com uma interligação que remete para as informações sobre o direito de retratação	4.2.2. Requisitos relativos ao botão de confirmação da encomenda 5.2. Informações relativas ao direito de retratação
C-649/17 - Amazon EU	Diretiva 2011/83/UE — Artigo 6.º, n.º 1, alínea c) — Obrigações de informação relativas aos contratos à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial — Obrigação de o profissional indicar o seu número de telefone e de fax, «se existirem»	3.1.2. Clareza das informações e ligação à Diretiva Práticas Comerciais Desleais 3.2.2. Identidade do profissional e respetivos contactos 5.2. Informações relativas ao direito de retratação
C-681/17 - slewo	Diretiva 2011/83/UE — Artigo 6.º, n.º 1, alínea k), e artigo 16.º, alínea e) — Contrato celebrado à distância — Direito de retratação — Exceções — Conceito de «bens selados não suscetíveis de devolução por motivos de proteção da saúde ou de higiene quando abertos após a entrega» — Colchão cuja película protetora foi retirada pelo consumidor após a entrega	5.4.4. Responsabilidade do consumidor em relação à manipulação incorreta dos bens
C-465/19 - B & L Elektrogeräte	Diretiva 2011/83/UE — Artigo 2.º, ponto 8, alínea c), e ponto 9 — Contrato celebrado fora do estabelecimento comercial — Conceito de «estabelecimento comercial» — Contrato celebrado no <i>stand</i> de uma feira comercial imediatamente depois de o consumidor, que se encontrava num espaço comum da feira, ter sido contactado pelo profissional	2.2. Contratos celebrados após o consumidor ter sido contactado fora do estabelecimento comercial
C-673/17 - Planet49	Diretiva 95/46/CE — Diretiva 2002/58/CE — Regulamento (UE) 2016/679 — Tratamento de dados pessoais e proteção da privacidade no setor das comunicações eletrónicas — Cookies — Conceito de consentimento do titular dos dados — Declaração de consentimento através de uma opção pré-validada	5.6.1. Consentimento do consumidor para a execução imediata

2020		
C-583/18 – DB Vertrieb GmbH	Diretiva 2011/83/UE – Âmbito de aplicação – Contrato de prestação de serviços – Artigo 2.º, ponto 6 – Contrato relativo a serviços de transporte de passageiros – Artigo 3.º, n.º 3, alínea k) – Cartões que conferem o direito de beneficiar de descontos no preço na celebração posterior de contratos de transporte de passageiros – Venda em linha desses cartões sem informação ao consumidor sobre o direito de retratação	1.7.5. Transporte de passageiros
C-208/19 - NK (Projeto de uma casa individual)	Diretiva 2011/83/UE — Âmbito de aplicação — Artigo 3.º, n.º 3, alínea f) — Conceito de «contratos que têm por objeto a construção de novos edifícios» — Artigo 16.º, alínea c) — Conceito de «bens realizados segundo as especificações do consumidor ou claramente personalizados» — Contrato entre um arquiteto e um consumidor que tem por objeto a elaboração de um plano de uma casa unifamiliar nova	1.7.1. Contratos de arrendamento e contratos de construção 5.11.2. Bens realizados segundo as especificações do consumidor ou claramente personalizados
C-266/19 - EIS	Diretiva 2011/83/UE – Artigo 6.º, n.º 1, alíneas c) e h), e n.º 4 – Anexo I, parte A – Direito de retratação – Informações a fornecer pelo profissional no que respeita às condições, ao prazo e às modalidades de exercício do direito de retratação – Obrigação do profissional de indicar o seu número de telefone se «eventualmente» estiver disponível – Alcance	5.2. Informações relativas ao direito de retratação
C-329/19 - Condominio di Milano, via Meda	Diretiva 93/13/CEE – Cláusulas abusivas nos contratos celebrados com os consumidores – Artigo 1.º, n.º 1 – Artigo 2.º, alínea b) – Conceito de «consumidor» – Compropriedade de um imóvel	1.1. Os conceitos de «profissional» e de «consumidor»
C-380/19 - Deutsche Apotheke	Diretiva 2011/83/UE — Resolução alternativa de litígios — Artigo 13.º, n.ºs 1 e 2 — Informações obrigatórias — Acessibilidade das informações	3.3.4. Mecanismos de recurso extrajudicial
C-529/19 - Möbel Kraft	Diretiva 2011/83/UE — Artigo 16.º, alínea c) — Direito de retratação — Exceções — Bens realizados segundo as especificações do consumidor ou claramente personalizados — Bens cuja produção foi iniciada pelo profissional	5.11.2. Bens realizados segundo as especificações do consumidor ou claramente personalizados
C-641/19 - PE Digital	Diretiva 2011/83/UE — Artigo 2.º, ponto 11, artigo 14.º, n.º 3, e artigo 16.º, alínea m) — Contrato à distância — Fornecimento de conteúdos digitais e de serviços digitais — Direito de retratação — Obrigações do consumidor em caso de retratação — Determinação do montante a pagar pelo consumidor pelas prestações fornecidas antes do exercício do direito de retratação — Exceção ao direito de retratação em caso de fornecimento de conteúdos digitais	1.5. Distinção entre serviços digitais e conteúdos digitais em linha 5.6.2. Obrigação de indemnização por parte do consumidor
2021		
C-922/19 - Stichting Waternet	Diretiva 97/7/CE — Artigo 9.º — Diretiva 2011/83/UE — Artigo 27.º — Diretiva 2005/29/CE — Artigo 5.º, n.º 5 — Anexo I, ponto 29 — Práticas comerciais desleais — Conceito de «fornecimento não solicitado» — Distribuição de água potável	1.2. O conceito de «contrato»

C-536/20 - Tiketa	Diretiva 2011/83/UE — Artigo 2.º, n.º 2 — Conceito de «profissional» — Artigo 8.º, n.º 1 — Requisitos de informação	3.1.2. Clareza das informações e ligação à Diretiva Práticas Comerciais Desleais 3.2.2. Identidade do profissional e respetivos contactos
C-96/21 - CTS Eventim	Diretiva 2011/83/UE — Artigo 16.º, n.º 1 — Direito de retratação evento cultural — Intermediário em linha	5.11.6. Contratos com uma data ou um período de execução específicos
C-179/21 - Victorinox	Diretiva 2011/83/UE — Artigo 6.º, n.º 1, alínea m) — Informações sobre a garantia comercial	3.2.6. Garantias e serviços pós-venda
C-249/21 - Fuhrmann-2	Diretiva 2011/83/UE — Artigo 8.º, n.º 2, segundo parágrafo — «Etiqueta» do botão de confirmação da encomenda ou da função similar	4.2.1. Informações a apresentar imediatamente antes da realização da encomenda