

Este texto constitui um instrumento de documentação e não tem qualquer efeito jurídico. As Instituições da União não assumem qualquer responsabilidade pelo respetivo conteúdo. As versões dos atos relevantes que fazem fé, incluindo os respetivos preâmbulos, são as publicadas no Jornal Oficial da União Europeia e encontram-se disponíveis no EUR-Lex. É possível aceder diretamente a esses textos oficiais através das ligações incluídas no presente documento

► **B** **DIRECTIVA 2011/83/UE DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO**
de 25 de Outubro de 2011

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

(Texto relevante para efeitos do EEE)

(JO L 304 de 22.11.2011, p. 64)

Alterada por:

		Jornal Oficial		
		n.º	página	data
► <u>M1</u>	Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de novembro de 2015	L 326	1	11.12.2015



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

de 25 de Outubro de 2011

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

(Texto relevante para efeitos do EEE)

CAPÍTULO I

OBJECTO, DEFINIÇÕES E ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Artigo 1.º

Objecto

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

Artigo 2.º

Definições

Para efeitos da presente directiva, entende-se por:

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

▼B

- 6) «Contrato de prestação de serviços»: qualquer contrato, com excepção de um contrato de compra e venda, ao abrigo do qual o profissional presta ou se compromete a prestar um serviço ao consumidor e o consumidor paga ou se compromete a pagar o respectivo preço;
- 7) «Contrato à distância»: qualquer contrato celebrado entre o profissional e o consumidor no âmbito de um sistema de vendas ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância, sem a presença física simultânea do profissional e do consumidor, mediante a utilização exclusiva de um ou mais meios de comunicação à distância até ao momento da celebração do contrato, inclusive;
- 8) «Contrato celebrado fora do estabelecimento comercial», qualquer contrato entre o profissional e o consumidor:
 - a) Celebrado na presença física simultânea do profissional e do consumidor, em local que não seja o estabelecimento comercial do profissional;
 - b) Em que o consumidor fez uma oferta nas mesmas circunstâncias, como referido na alínea a);
 - c) Celebrado no estabelecimento comercial do profissional ou através de quaisquer meios de comunicação à distância imediatamente após o consumidor ter sido pessoal e individualmente contactado num local que não seja o estabelecimento comercial do profissional, na presença física simultânea do profissional e do consumidor; ou
 - d) Celebrado durante uma excursão organizada pelo profissional com o fim ou o efeito de promover ou vender bens ou serviços ao consumidor;
- 9) «Estabelecimento comercial»:
 - a) Quaisquer instalações imóveis de venda a retalho, onde o profissional exerça a sua actividade de forma permanente; ou
 - b) Quaisquer instalações móveis de venda a retalho onde o profissional exerça a sua actividade de forma habitual;
- 10) «Suporte duradouro»: qualquer instrumento que possibilite ao consumidor ou ao profissional armazenar informações que lhe sejam pessoalmente dirigidas, de uma forma que, no futuro, lhe permita aceder às mesmas durante um período de tempo adaptado aos fins a que as informações se destinam e que possibilite a reprodução inalterada das informações armazenadas;
- 11) «Conteúdo digital»: dados produzidos e fornecidos em formato digital;
- 12) «Serviço financeiro»: qualquer serviço bancário, de crédito, de seguros, de pensão individual, de investimento ou de pagamento;
- 13) «Hasta pública»: método de venda em que os bens ou serviços são oferecidos pelo profissional aos consumidores, que comparecem ou podem comparecer pessoalmente no local, através de um procedimento de licitação transparente dirigido por um leiloeiro, e em que o adjudicatário é obrigado a comprar os bens ou serviços;

▼B

- 14) «Garantia comercial»: qualquer compromisso assumido pelo profissional ou pelo produtor (o «garante») perante o consumidor, para além das suas obrigações legais no tocante à garantia de conformidade, de reembolsar o preço pago, substituir, reparar ou ocupar-se de qualquer modo de um bem, no caso de este não ser conforme com as especificações ou qualquer outro elemento não relacionado com a conformidade estabelecidos na declaração de garantia ou na respectiva publicidade divulgada aquando ou antes da celebração do contrato;
- 15) «Contrato acessório»: contrato ao abrigo do qual o consumidor adquire bens ou serviços no âmbito de um contrato à distância ou de um contrato celebrado fora do estabelecimento comercial e estes bens ou serviços são fornecidos pelo profissional ou por um terceiro com base em acordo entre esse terceiro e o profissional.

*Artigo 3.º***Âmbito de aplicação**

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

▼M1

- g) As viagens organizadas na aceção do artigo 3.º, ponto 2), da Directiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽¹⁾.

⁽¹⁾ Directiva (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 Directiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho e revoga a Directiva 90/314/CEE do Conselho (JO L 326 de 11.12.2015, p. 1).

▼M1

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 directiva aplicam-se com as devidas adaptações às viagens organizadas tal como definidas no artigo 3.º, ponto 2, da Directiva (UE) 2015/2302, no que diz respeito aos viajantes tal como definidos no artigo 3.º, ponto 6 da referida directiva;

▼B

- h) Abrangidos pelo âmbito de aplicação da Directiva 2008/122/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de Janeiro de 2009, sobre a protecção do consumidor relativamente a determinados aspectos dos contratos de utilização periódica de bens, de aquisição de produtos de férias de longa duração, de revenda e de troca ⁽¹⁾;
 - i) Que, nos termos da legislação dos Estados-Membros, são certificados por um titular de cargo público obrigado por lei à autonomia e imparcialidade, bem como a garantir, fornecendo informações jurídicas pormenorizadas, que o consumidor apenas celebre o contrato após uma ponderação jurídica cuidada e com pleno conhecimento do seu alcance jurídico;
 - j) Relativos ao fornecimento de géneros alimentícios, bebidas ou outros bens destinados ao consumo corrente do agregado familiar, entregues fisicamente pelo profissional em turnos frequentes e regulares ao domicílio, residência ou local de trabalho do consumidor;
 - k) Relativos a serviços de transporte de passageiros, com excepção dos referidos no artigo 8.º, n.º 2 e nos artigos 19.º e 22.º;
 - l) Celebrados através de distribuidores automáticos ou de estabelecimentos comerciais automatizados;
 - m) Celebrados com operadores de telecomunicações através de postos públicos de telefone para a sua utilização ou celebrados para utilização de uma única ligação telefónica, de Internet ou de fax efectuada por um consumidor.
4. Os Estados-Membros podem decidir não aplicar a presente directiva nem manter ou introduzir disposições nacionais correspondentes para os contratos celebrados fora do estabelecimento comercial quando o pagamento a efectuar pelo consumidor não exceder 50 EUR. Os Estados-Membros podem definir um valor inferior na legislação nacional.
5. A presente directiva não prejudica o direito nacional no domínio dos contratos em geral, nomeadamente as regras relativas à validade, à formação ou aos efeitos dos contratos, na medida em que estes aspectos do direito nacional geral dos contratos não estejam regulados na presente directiva.
6. A presente directiva não impede os profissionais de proporem aos consumidores disposições contratuais que vão para além da protecção nela prevista.

*Artigo 4.º***Nível de harmonização**

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

⁽¹⁾ JO L 33 de 3.2.2009, p. 10.

▼B

CAPÍTULO II

INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR SOBRE CONTRATOS DIFERENTES DOS CONTRATOS À DISTÂNCIA OU DOS CONTRATOS CELEBRADOS FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL*Artigo 5.º***Requisitos de informação aplicáveis a contratos diferentes dos contratos à distância ou dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial**

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

- a) Características principais dos bens ou serviços, na medida adequada ao suporte utilizado e aos bens e serviços em causa;
- b) Identidade do profissional, nomeadamente o seu nome, firma ou denominação social, endereço geográfico no qual está estabelecido e número de telefone;
- c) Preço total dos bens ou serviços, incluindo impostos e taxas ou, quando devido à natureza dos bens ou serviços o preço não puder ser calculado de forma antecipada, a forma como o preço é calculado, bem como, se for caso disso, todos os encargos suplementares de transporte, de entrega e postais ou, quando tais custos e encargos não puderem ser razoavelmente calculados de forma antecipada, indicação de que tais encargos podem ser exigíveis;
- d) Se aplicável, as modalidades de pagamento, de entrega ou de execução, a data-limite em que o profissional se compromete a entregar o bem ou a prestar o serviço, bem como o sistema de tratamento de reclamações do profissional;
- e) Para além de um aviso da existência de uma garantia legal de conformidade dos bens, a existência de serviços pós-venda e de garantias comerciais, assim como as suas condições, se aplicável;
- f) Duração do contrato, se aplicável, ou, se o contrato for de duração indeterminada ou de renovação automática, as condições para a sua resolução;
- g) Se aplicável, a funcionalidade dos conteúdos digitais, incluindo as medidas de protecção técnica;
- h) Qualquer interoperabilidade relevante dos conteúdos digitais com equipamentos e programas informáticos de que o profissional tenha ou possa razoavelmente ter conhecimento, se aplicável.

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

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

▼B

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

CAPÍTULO III

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

Artigo 6.º

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

1. Antes de o consumidor ficar vinculado por um contrato à distância ou celebrado fora do estabelecimento comercial ou por uma proposta correspondente, o profissional faculta ao consumidor, de forma clara e compreensível, as seguintes informações:
- a) Características principais dos bens ou serviços, na medida adequada ao suporte utilizado e aos bens e serviços em causa;
 - b) Identidade do profissional, como o seu nome, firma ou denominação social;
 - c) Endereço geográfico no qual o profissional está estabelecido, o seu número de telefone e de fax, bem como o seu endereço de correio electrónico, se existirem, para permitir ao consumidor contactá-lo rapidamente e comunicar com ele de modo eficaz e, se for o caso, o endereço geográfico e a identidade do profissional por conta de quem actua;
 - d) No caso de ser diferente do endereço comunicado no termos da alínea c), o endereço geográfico do estabelecimento comercial do profissional e, se aplicável, o do profissional por conta de quem actua, onde o consumidor possa apresentar uma reclamação;
 - e) Preço total dos bens ou serviços, incluindo impostos e taxas ou, quando devido à natureza dos bens ou serviços o preço não puder ser calculado de forma antecipada, a forma como o preço é calculado, bem como, se for caso disso, todos os encargos suplementares de transporte, de entrega e postais, e quaisquer outros custos ou, quando tais encargos não puderem ser razoavelmente calculados de forma antecipada, indicação de que podem ser exigíveis. No caso de um contrato de duração indeterminada ou que inclua uma assinatura, o preço total inclui os custos totais por período de facturação. No caso de se tratar de contratos com uma tarifa fixa, o preço total equivale igualmente aos custos mensais totais. Sempre que os custos totais não puderem ser razoavelmente calculados de forma antecipada, deve ser apresentada a forma de calcular o preço;
 - f) Custo da utilização do meio de comunicação à distância para a celebração do contrato, sempre que esse custo for calculado numa base diferente da tarifa de base;
 - g) Modalidades de pagamento, de entrega, de execução, a data-limite em que o profissional se compromete a entregar os bens ou a prestar os serviços, bem como, se for caso disso, o sistema de tratamento de reclamações do profissional;

▼B

- h) Sempre que exista um direito de retractação, as condições, o prazo e o procedimento de exercício desse direito nos termos do artigo 11.º, n.º 1, bem como modelo de formulário de retractação apresentado no anexo I, Parte B;
- i) Se aplicável, a indicação de que o consumidor tem de suportar os custos da devolução dos bens em caso de retractação e, no caso dos contratos à distância, se os bens, pela sua natureza, não puderem ser devolvidos normalmente pelo correio, os custos da devolução dos bens;
- j) Sempre que o consumidor exercer o direito de retractação após ter apresentado um pedido nos termos do artigo 7.º, n.º 3, ou do artigo 8.º, n.º 8, a informação de que o consumidor terá a responsabilidade de pagar ao profissional custos razoáveis nos termos do artigo 14.º, n.º 3;
- k) Sempre que não se aplique o direito de retractação nos termos do artigo 16.º, a informação de que o consumidor não beneficia de um direito de retractação ou, se for caso disso, as circunstâncias em que o consumidor perde o seu direito de retractação;
- l) Aviso da existência de uma garantia legal de conformidade dos bens;
- m) Se aplicável, a existência e condições de assistência pós-venda, de serviços pós-venda e de garantias comerciais;
- n) Existência de códigos de conduta relevantes, na acepção do artigo 2.º, alínea f), da Directiva 2005/29/CE, e modo de obter as respectivas cópias, se aplicável;
- o) Duração do contrato, se aplicável, ou, se o contrato for de duração indeterminada ou de renovação automática, as condições para a sua rescisão;
- p) Se aplicável, duração mínima das obrigações dos consumidores decorrentes do contrato;
- q) Se aplicável, existência de depósitos ou outras garantias financeiras, e respectivas condições, a pagar ou prestar pelo consumidor a pedido do profissional;
- r) Se aplicável, funcionalidade dos conteúdos digitais, incluindo as medidas de protecção técnica;
- s) Se aplicável, qualquer interoperabilidade relevante dos conteúdos digitais com equipamentos e programas informáticos de que o profissional tenha ou possa razoavelmente ter conhecimento;
- t) Se aplicável, possibilidade de acesso a um mecanismo extrajudicial de reclamação e recurso a que o profissional esteja submetido e o modo de acesso ao mesmo.

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

3. No caso das hastas públicas, a informação referida no n.º 1, alíneas b), c) e d), pode ser substituída pelos elementos equivalentes relativos ao leiloeiro.

▼B

4. As informações a que se refere o n.º 1, alíneas h), i) e j), podem ser prestadas mediante o modelo de instruções de retractação apresentado no anexo I, Parte A. Considera-se que o profissional cumpriu os requisitos de informação estabelecidos no n.º 1, alíneas h), i) e j), se tiver entregue essas instruções ao consumidor correctamente preenchidas.

5. As informações referidas no n.º 1 são parte integrante do contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial e não podem ser alteradas, salvo acordo expresse das partes contratantes em contrário.

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

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

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

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

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

Artigo 7.º

Requisitos formais aplicáveis aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial

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

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

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

▼B

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

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

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

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

Artigo 8.º

Requisitos formais aplicáveis aos contratos à distância

1. Nos contratos celebrados à distância, o profissional fornece as informações previstas no artigo 6.º, n.º 1, ou disponibiliza essas informações ao consumidor de uma forma adequada aos meios de comunicação à distância utilizados, em linguagem simples e inteligível. Na medida em que essas informações sejam fornecidas em suporte duradouro, elas devem ser legíveis.

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

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

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

4. Se o contrato for celebrado através de um meio de comunicação à distância em que o espaço ou o período para divulgar a informação são

▼B

limitados, o profissional faculta, nesse meio específico antes da celebração do referido contrato, pelo menos, as informações pré-contratuais relativas às características principais dos bens ou serviços, à identidade do profissional, ao preço total, ao direito de retractação, ao período de vigência do contrato e, se este for de duração indeterminada, às condições para a sua rescisão, referidas no artigo 6.º, n.º 1, alíneas a), b), e) h) e o). As restantes informações previstas no artigo 6.º, n.º 1, são fornecidas pelo profissional ao consumidor de forma adequada nos termos do n.º 1 do presente artigo.

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

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

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

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

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

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

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

Artigo 9.º

Direito de retractação

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

▼B

direito de retractação do contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial, sem necessidade de indicar qualquer motivo, e sem incorrer em quaisquer custos para além dos estabelecidos no artigo 13.º, n.º 2, e no artigo 14.º.

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

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

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

Artigo 10.º

Omissão de informação sobre o direito de retractação

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

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

▼B*Artigo 11.º***Exercício do direito de retractação**

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

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

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

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

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

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

*Artigo 12.º***Efeitos da retractação**

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

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

*Artigo 13.º***Obrigações do profissional em caso de retractação**

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

O profissional efectua o reembolso a que se refere o primeiro parágrafo, usando o mesmo meio de pagamento que o consumidor usou na transacção inicial, salvo acordo expresso em contrário pelo consumidor e na

▼B

condição de o consumidor não incorrer em quaisquer custos como consequência desse reembolso.

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

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

*Artigo 14.º***Obrigações do consumidor em caso de retractação**

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

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

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

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

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

4. O consumidor não suporta quaisquer custos:

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

▼B

- i) o profissional não tiver prestado informações, nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alíneas h) ou j), ou
 - ii) o consumidor não tiver solicitado expressamente o início do serviço durante o prazo de retractação, nos termos do artigo 7.º, n.º 3 e do artigo 8.º, n.º 8; ou
- b) Relativos ao fornecimento, na totalidade ou em parte, de conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material, se:
- i) o consumidor não tiver dado o seu consentimento prévio para que a execução tenha início antes do fim do prazo de 14 dias referido no artigo 9.º,
 - ii) o consumidor não tiver reconhecido que perde o seu direito de retractação ao dar o seu consentimento, ou
 - iii) o profissional não tiver fornecido a confirmação, nos termos do artigo 7.º, n.º 2, ou do artigo 8.º, n.º 7.
5. À excepção do previsto no artigo 13.º, n.º 2, e no presente artigo, o consumidor não incorre em qualquer responsabilidade decorrente do exercício do direito de retractação.

*Artigo 15.º***Efeitos do exercício do direito de retractação em contratos acessórios**

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

*Artigo 16.º***Excepções ao direito de retractação**

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

- a) Aos contratos de prestação de serviços, depois de os serviços terem sido integralmente prestados caso a execução já tenha sido iniciada com o prévio consentimento expresso dos consumidores, e com o reconhecimento de que os consumidores perdem o direito de retractação quando o contrato tiver sido plenamente executado pelo profissional;
- b) Ao fornecimento de bens ou à prestação de serviços cujo preço dependa de flutuações do mercado financeiro que o profissional não possa controlar e que possam ocorrer durante o prazo de retractação;

⁽¹⁾ JO L 133 de 22.5.2008, p. 66.

▼B

- c) Ao fornecimento de bens realizados segundo as especificações do consumidor ou claramente personalizados;
- d) Ao fornecimento de bens susceptíveis de se deteriorarem ou de ficarem rapidamente fora de prazo;
- e) Ao fornecimento de bens selados não susceptíveis de devolução por motivos de protecção da saúde ou de higiene quando abertos após a entrega;
- f) Ao fornecimento de bens que, após a entrega e pela sua natureza, fiquem inseparavelmente misturados com outros artigos;
- g) Ao fornecimento de bebidas alcoólicas cujo preço tenha sido acordado aquando da celebração do contrato de compra e venda, cuja entrega apenas possa ser feita após um período de 30 dias, e cujo valor real dependa de flutuações do mercado que não podem ser controladas pelo profissional;
- h) Aos contratos para os quais o consumidor tenha solicitado especificamente ao profissional que se desloque ao seu domicílio para efectuar reparações ou operações de manutenção. Se, por ocasião dessa deslocação, o profissional fornecer serviços para além dos especificamente solicitados pelo consumidor ou bens diferentes das peças de substituição imprescindíveis para efectuar a manutenção ou reparação, o direito de retractação deve aplicar-se a esses serviços ou bens adicionais;
- i) Ao fornecimento de gravações áudio ou vídeo seladas ou de programas informáticos selados a que tenha sido retirado o selo após a entrega;
- j) Ao fornecimento de um jornal, periódico ou revista, com excepção dos contratos de assinatura para o envio dessas publicações;
- k) Aos contratos celebrados em hasta pública;
- l) Ao fornecimento de alojamento, para fins não residenciais, transporte de bens, serviços de aluguer de automóveis, restauração ou serviços relacionados com actividades de lazer se o contrato previr uma data ou período de execução específicos;
- m) Ao fornecimento de conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material, se a execução tiver início com o consentimento prévio e expresso do consumidor e o seu reconhecimento de que deste modo perde o direito de retractação.

CAPÍTULO IV

OUTROS DIREITOS DOS CONSUMIDORES

*Artigo 17.º***Âmbito de aplicação**

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

▼B

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

*Artigo 18.º***Entrega**

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

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

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

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

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

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

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

*Artigo 20.º***Transferência do risco**

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

▼B*Artigo 21.º***Comunicação por telefone**

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

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

*Artigo 22.º***Pagamentos adicionais**

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

CAPÍTULO V

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

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

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

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

*Artigo 24.º***Sanções**

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

▼B

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

*Artigo 25.º***Carácter imperativo da directiva**

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

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

*Artigo 26.º***Informação**

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

*Artigo 27.º***Fornecimento não solicitado**

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

*Artigo 28.º***Transposição**

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

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

Quando os Estados-Membros adoptarem essas medidas, estas incluem uma referência à presente directiva ou são acompanhadas dessa referência aquando da sua publicação oficial. As modalidades dessa referência são estabelecidas pelos Estados-Membros.

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



Artigo 29.º

Dever de informação

1. Sempre que um Estado-Membro faça uso de uma das escolhas regulamentares a que se referem o artigo 3.º, n.º 4, o artigo 6.º, n.ºs 7 e 8, o artigo 7.º, n.º 4, o artigo 8.º, n.º 6 e o artigo 9.º, n.º 3, informa a Comissão desse facto até 13 de Dezembro de 2013, bem como de alterações que efectue posteriormente.
2. A Comissão assegura que a informação a que se refere o n.º 1 seja facilmente acessível aos consumidores e aos profissionais, nomeadamente num sítio Internet criado para o efeito.
3. A Comissão envia a informação a que se refere o n.º 1 aos restantes Estados-Membros e ao Parlamento Europeu. A Comissão consulta as partes interessadas sobre essa informação.

Artigo 30.º

Relatórios pela Comissão e revisão

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

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 31.º

Revogações

A Directiva 85/577/CEE e a Directiva 97/7/CE, com as alterações introduzidas pela Directiva 2002/65/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de Setembro de 2002, relativa à comercialização à distância de serviços financeiros prestados a consumidores ⁽¹⁾ e pelas Directivas 2005/29/CE e 2007/64/CE, são revogadas com efeitos a partir de 13 de Junho de 2014.

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

Artigo 32.º

Alteração à Directiva 93/13/CEE

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

«Artigo 8.º-A

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

⁽¹⁾ JO L 271 de 9.10.2002, p. 16.

▼B

- alarguem a avaliação do carácter abusivo a cláusulas contratuais negociadas individualmente ou à adequação do preço ou da remuneração, ou
 - incluam listas de cláusulas contratuais consideradas abusivas.
2. A Comissão assegura que a informação a que se refere o n.º 1 seja facilmente acessível aos consumidores e aos profissionais, nomeadamente num sítio Internet criado para o efeito.
3. A Comissão envia a informação a que se refere o n.º 1 aos restantes Estados-Membros e ao Parlamento Europeu. A Comissão consulta as partes interessadas sobre essa informação.».

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

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

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

1. Se, nos termos do artigo 8.º, n.º 2, um Estado-Membro adoptar disposições mais rigorosas em matéria de defesa dos consumidores do que as que constam do artigo 5.º, n.ºs 1 a 3, e do artigo 7.º, n.º 1, informa a Comissão desse facto, bem como de modificações posteriores.
2. A Comissão torna a informação a que se refere o n.º 1 facilmente acessível aos consumidores e aos profissionais, nomeadamente num sítio Internet criado para o efeito.
3. A Comissão envia a informação a que se refere o n.º 1 aos restantes Estados-Membros e ao Parlamento Europeu. A Comissão consulta as partes interessadas sobre essa informação.».

*Artigo 34.º***Entrada em vigor**

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

*Artigo 35.º***Destinatários**

Os destinatários da presente directiva são os Estados-Membros.



ANEXO I

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

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

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

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

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

Efeitos da retractação

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

[5]

[6]

Instruções de preenchimento:

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

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

▼B

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

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

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

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

a Inserir:

— «Recolhemos os bens.», ou

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

b Inserir:

— «Suportaremos os custos da devolução dos bens.»,

— «Terá de suportar os custos directos da devolução dos bens.»,

— Se, num contrato à distância, não se oferecer para suportar os custos da devolução dos bens e se estes, pela sua natureza, não puderem ser devolvidos normalmente pelo correio: «Terá de suportar os custos directos da devolução dos bens, ... EUR [inserir o montante].»; ou se o custo da devolução dos bens não puder ser razoavelmente calculado antecipadamente: «Terá de suportar os custos directos da devolução dos bens. Estes custos são estimados em aproximadamente ... EUR [inserir o montante] no máximo.», ou

— Se, num contrato celebrado fora do estabelecimento comercial, os bens, pela sua natureza, não puderem ser devolvidos normalmente pelo correio e tiverem sido entregues no domicílio do consumidor no momento da celebração do contrato: «Recolheremos os bens a expensas nossas.»;

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

[6] No caso de um contrato de prestação de serviços ou de um contrato de fornecimento de água, gás ou electricidade, caso não sejam postos à venda em volume ou quantidade limitados, ou de aquecimento urbano, inserir o

▼B

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

B. Modelo de formulário de retractação

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

— Para [inserir aqui o nome, o endereço geográfico e, eventualmente, o número de fax e o endereço de correio electrónico do profissional]:

— Pela presente comunico/comunicamos (*) que me retracto/nos retractamos (*) do meu/nosso (*) contrato de compra e venda relativo ao seguinte bem/para a prestação do seguinte serviço (*)

— Solicitado em (*)/recebido em (*)

— Nome do(s) consumidor(es)

— Endereço do(s) consumidor(es)

— Assinatura do(s) consumidor(es) (só no caso de o presente formulário ser notificado em papel)

— Data

(*) Riscar o que não interessa.



ANEXO II

Quadro de correspondência

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

▼B

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



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

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

⁽¹⁾ JO L 364 de 9.12.2004, p. 1.