

**Comentários da Associação Portuguesa de Bancos
sobre a transposição da**

Diretiva (UE) 2023/2673 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 22 de novembro

1. Enquadramento

A Direção-Geral do Consumidor (“DGC”) solicitou à Associação Portuguesa de Bancos (“APB”) o envio de contributos para efeitos de transposição, para o ordenamento jurídico nacional, da [Diretiva \(UE\) 2023/2673](#) do Parlamento Europeu e do Conselho, de 22 de novembro, que altera a Diretiva 2011/83/UE no que respeita aos contratos de serviços financeiros celebrados à distância e que revoga a Diretiva 2002/65/CE (a “Diretiva” ou “DMFSD2”).

Ao nível da transposição para o ordenamento nacional, esta Diretiva terá impacto direto no Decreto-Lei n.º 95/2006, de 29 de maio, que transpôs a agora revogada Diretiva 2002/65/CE, bem como no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, que transpôs a alterada Diretiva 2011/83/UE.

A transposição nacional da Diretiva deverá realizar-se até 19 de dezembro de 2025 e a aplicação efetiva das disposições legislativas de transposição deverá ocorrer até 19 de junho de 2026, de acordo com o n.º 1 do seu artigo 2.º.

Tal como a nova Diretiva do Crédito aos Consumidores¹, a aprovação da Diretiva decorre da execução de uma das linhas de ação da “[Nova Agenda do Consumidor](#)” da Comissão Europeia, divulgada em 2020, que incluía a revisão da Diretiva 2002/65/CE, justificada pela necessidade de adaptação dos serviços financeiros ao contexto da transformação digital, em particular dos que são prestados à distância, bem como pela importância de promoção da inovação e da confiança dos consumidores nesses serviços.

A [análise inicial](#) da Comissão Europeia concluiu que, desde a publicação da primeira diretiva, em 2002, a comercialização à distância de serviços financeiros dirigidos aos consumidores havia mudado de forma relevante, por força da digitalização e das novas práticas comerciais utilizadas

¹ Diretiva (UE) 2023/2225 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de outubro de 2023, sobre os contratos de crédito aos consumidores e que revoga a Diretiva 2008/48/CE

online pelos prestadores de serviços. Paralelamente, o efeito de “rede de segurança”², àquela associado, foi sendo esbatido por uma evolução significativa do próprio quadro jurídico aplicável aos serviços financeiros de retalho, a nível europeu, nomeadamente através da publicação de inúmera legislação específica (por exemplo, em matéria de crédito ao consumo, hipotecas, seguros, pensões, produtos de investimento, contas ou serviços de pagamento), reduzindo significativamente a relevância e o valor acrescentado da Diretiva 2002/65/CE.

Importa ainda salientar que, entre os objetivos definidos inicialmente pela Comissão Europeia para este processo legislativo, se incluiu a necessidade de assegurar que o quadro jurídico disciplinador da comercialização à distância de serviços financeiros fosse o adequado atentas as tendências de evolução futura (“*future proof*”), devendo o novo regime proteger os consumidores num ambiente digital, proporcionar condições de concorrência equitativas entre os diferentes *players* e reduzir encargos desnecessários para os prestadores de serviços financeiros.

A opção legislativa escolhida, para concretizar os objetivos do legislador europeu, concretizou-se na revogação da atual Diretiva 2002/65/CE e na simultânea inclusão dos aspetos relevantes relativos à salvaguarda dos direitos dos consumidores nos contratos de serviços financeiros celebrados à distância no âmbito da Diretiva horizontal relativa aos direitos dos consumidores - Diretiva 2011/83/UE.

No âmbito deste dossier, foram [destacados](#), relativamente à nova Diretiva, pelos legisladores europeus os seguintes aspetos:

- Esta clarifica o âmbito de aplicação e o efeito de “rede de segurança” para os serviços financeiros;
- A nova Diretiva atualiza as regras aplicáveis à divulgação de informação, modernizando também as obrigações de informação pré-contratual;
- A nova Diretiva estabelece o direito dos consumidores de solicitar a intervenção humana em sítios na *internet* que exibam ferramentas automáticas de informação, como o “robo-advice” ou os “chatbots”.

² O Considerando 7) da Diretiva faz alusão a essa «“*rede de segurança*” para serviços financeiros que não estejam abrangidos por legislação sectorial da União ou excluídos do âmbito de aplicação dos atos da União que regulam serviços financeiros específicos».

- Facilita o direito de retratação do consumidor nos contratos celebrados à distância, através de uma «função de retratação» que deverá ser fácil de encontrar na interface do prestador de serviços.

- Introduz uma proteção adicional para os consumidores contra “dark patterns” (interfaces concebidas para induzir os utilizadores a adotarem comportamentos não planeados, como comprar produtos que não procuravam).

A posição do sector bancário, plasmada nas [posições](#) da Federação Bancária Europeia (EBF), foi favorável à revisão da Diretiva 2002/65/CE, reconhecendo-se que os anos já decorridos, desde a respetiva publicação, justificavam um trabalho de atualização, recomendando-se, contudo, a preservação de certas características da primeira Diretiva e que permitiram assegurar a sua longevidade, como a natureza sintética e a abordagem tecnologicamente neutra.

O sector apontou, ainda, as seguintes prioridades na revisão da Diretiva 2002/65/CE:

- Assegurar a precedência e prevalência da legislação sectorial específica, isto é, existindo uma Diretiva específica para o serviço financeiro em causa [por ex. Diretiva do Crédito ao Consumidor (CCD), Diretiva do Crédito Hipotecário (MCD) ou Diretiva dos Serviços de Pagamento (PSD)], as disposições aí consagradas deverão aplicar-se e prevalecer sobre a DMFSD2. Assim, esta última servirá melhor o seu propósito de “rede de segurança” para os consumidores, quando não existe legislação específica.

- Importância de preservar a fluidez da jornada do cliente e não tornar os procedimentos mais complexos, sem real benefício para o consumidor, quanto à prestação da informação pré-contratual e contratual.

- Importância de preservar a “neutralidade tecnológica” do regime, nomeadamente quanto ao momento e modo de prestação de informação pré-contratual face aos meios de comunicação à distância utilizados e as suas possíveis evoluções.

- Mitigar os custos de implementação, designadamente, os custos de TI e operacionais da consagração de um “botão de retratação”, que podem ser elevados e desproporcionais para todos os prestadores, para além de poder dar lugar a comportamentos menos refletidos por parte dos consumidores.

Ainda na fase de discussão do texto final da Diretiva, a APB teve oportunidade de transmitir os posicionamentos do sector ao Ministério das Finanças – GPEARI, na linha dos diversos aspetos acima indicados.

Neste contexto, em resposta à consulta recebida da DGC, e com base nos contributos dos seus Associados, gostaríamos de apresentar um conjunto de comentários preliminares para efeitos de transposição da Diretiva, manifestando, ainda, toda a disponibilidade e interesse para continuar a colaborar e participar nas reflexões no âmbito deste processo de transposição.

2. Comentários Gerais

Conforme já adiantado, considera-se que a Diretiva 2002/65/CE cumpriu globalmente, e de forma adequada, a sua função primordial de “rede de segurança”, assegurando a proteção dos consumidores que pretendiam contratar serviços financeiros à distância e que não estavam sujeitos a um regime específico e mais dirigido às características particulares de um concreto serviço financeiro.

Tal função de “rede de segurança” vem sendo, contudo, progressivamente diminuída pela “expansão” da legislação europeia, e que, hoje em dia, já dispõe sobre a generalidade dos serviços financeiros prestados pelos bancos, e que se concretiza num conjunto de regras de proteção dos consumidores bastante desenvolvidas e adaptadas a cada serviço, tanto para a modalidade da sua prestação presencial, como à distância.

Não obstante, é de admitir que a proteção do consumidor pode beneficiar da existência de um conjunto de regras que sejam de aplicação subsidiária (i.e., e como referido, numa lógica de “rede de segurança”), obviando a lacunas e assegurando um princípio de neutralidade tecnológica, promotor da inovação financeira.

Assim, e na linha do que vem sendo também defendido pela APB noutros processos de transposição nacional, recomenda-se que o legislador nacional considere os seguintes aspetos de ordem geral:

- Em primeiro lugar, evitar as práticas de “gold-plating”, que são prejudiciais para os prestadores de serviços - já que comprometem o “level playing field” do lado da oferta no mercado europeu, e que constituem também práticas lesivas para os próprios consumidores - uma vez que levam

a uma redução das alternativas e da oferta ao seu dispor. Tratando-se de um regime dirigido aos serviços financeiros à distância, este ponto mostra-se crucial para assegurar a própria competitividade e atratividade do ecossistema financeiro nacional.

- Em segundo, procurar adotar as soluções que assegurem melhor compatibilidade com a transição digital, com o princípio do “future proof”, com a neutralidade tecnológica e com a promoção da capacidade de os prestadores apresentarem uma oferta de serviços à distância que melhor sirva os interesses e as necessidades dos consumidores.

- Prever um adequado prazo para a implementação do regime decorrente da Diretiva, por parte dos Bancos.

3. Comentários Específicos

Artigo 1.º 1) Alterações ao artigo 3.º da Diretiva 2011/83/UE

Conforme já referido acima, a Diretiva procede à incorporação dos artigos considerados ainda pertinentes e revistos sobre os contratos de serviços financeiros celebrados à distância na Diretiva 2011/83/UE (Diretiva dos direitos dos consumidores, transposta pelo Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro), acrescentando ainda a aplicação, aos contratos financeiros à distância, do regime dos artigos 1.º e 2.º, 3.º, n.s 2, 5 e 6, 4.º, 6.º-A, 8.º, n. 6, 11.º-A, 16.º-A a 16.º-E, 19.º, 21.º a 23.º, 24.º, n.s 1 e 6, 25.º a 27.º e o artigo 29.º, todos da referida Diretiva 2011/83/UE.

Face ao contexto atual de extensa e abrangente regulação dos serviços financeiros, já *supra* assinalado, considera-se que seria útil dispor de indicações mais concretas, na parte inicial do diploma de transposição, sobre *quais os serviços que ficam abrangidos por este regime, ou, em alternativa, sobre quais os serviços que, por disporem da tal legislação específica, não o ficam.*

Artigo 1.º 3) novo artigo 11.º-A da Diretiva 2011/83/UE “Exercício do direito de retratação de contratos à distância celebrados através de uma interface em linha”

O consumidor deve poder exercer o “direito de retratação” do contrato, utilizando uma “função de retratação”, identificada com a expressão «retrate-se do contrato aqui», ou, uma formulação

inequívoca correspondente facilmente legível, permanentemente disponível durante todo o prazo de retratação, de forma bem visível na interface em linha e facilmente acessível ao consumidor (n.º1).

A obrigatoriedade de inclusão de uma “função de retratação”, nos termos previstos na Diretiva, poderá constituir um desafio técnico para os bancos.

Mostra-se necessário clarificar e densificar o que se entende por “formulação inequívoca correspondente”. Tendo em consideração que, no atual diploma, aplicável a contratos à distância relativos a serviços financeiros (Decreto-Lei n.º 95/2006) e também no diploma aplicável a contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial (Decreto-Lei n.º 24/2014), se utiliza a expressão “direito de livre resolução”, recomenda-se que se adote e mantenha a referência a esta expressão (ou a “direito de livre revogação”, como previsto no Decreto-Lei n.º 133/2009 e na Diretiva 2023/2225), nomeadamente para efeitos dos suportes documentais, bem como dos fluxos para exercício do mesmo direito, considerando-se, pelo menos, uma “formulação inequívoca correspondente” à de “direito de retratação”, à semelhança do que se determina no n.º 1 do artigo 11.º-A.

É importante que a transposição do “direito de retratação”, para o plano nacional, tenha, assim, em consideração o já previsto na regulamentação nacional.

Depois de o consumidor ter preenchido a declaração de retratação em linha, o profissional permite ao consumidor apresentá-la através de uma “função de confirmação” (n.º 3).

Apesar de se referir que a “função de retratação” pressupõe o envio de uma declaração que deve ser preenchida pelo consumidor, sendo depois necessário que a confirme, importa clarificar a possibilidade do exercício deste direito ser realizado através da seleção/confirmação nos canais digitais, sem necessidade de preenchimento de uma declaração.

Com efeito, as soluções admitidas devem ter em conta as soluções já hoje previstas para esses canais à distância (cfr. recomendação que consta do parágrafo 21 da Carta-circular do BDP n.º [CC/2020/0000044](#)). A eventual necessidade do preenchimento de uma declaração constituiria um retrocesso quando comparado com os mais recentes canais e meios para exercício do “direito de retração” ao dispor dos consumidores.

No âmbito do direito de retratação, o profissional irá ter de confirmar a sua receção através de aviso de receção “sem demora injustificada” (n.º4). Considera-se que o aviso de receção deverá poder ser emitido de forma automática, através de um sistema devidamente parametrizado para o efeito. Caso exista um evento de cibersegurança ou bloqueio informático, considera-se que a demora deverá ser justificada.

Adicionalmente, deverá ser explicitado / clarificado o que se entende por “interface em linha”, na linha do previsto no Considerando 37) da Diretiva.

Artigo 1.º 4) novo artigo 16.º-A da Diretiva 2011/83/UE “Requisitos de informação aplicáveis aos contratos à distância para serviços financeiros prestados a consumidores”

Este artigo define, no seu n.º 1, os requisitos de informação a facultar ao consumidor em tempo útil e antes de o consumidor se encontrar vinculado por um contrato à distância, ou qualquer oferta correspondente, e sem prejuízo do disposto no respetivo n.º 5.

Nesta matéria, assinalam-se, desde logo, os desafios que se colocam aos bancos decorrentes da necessidade de assegurar o cumprimento destes requisitos de informação de forma adaptada ao ambiente digital, incluindo a compatibilidade com dispositivos móveis e a acessibilidade para todos os clientes, devendo ser também assegurada, no âmbito da transposição, a conciliação dos deveres que decorrem da Diretiva da Acessibilidade.

O seu n.º 2 estabelece que os Estados-Membros podem manter ou introduzir no direito nacional requisitos linguísticos em matéria das informações a que se refere o n.º 1, de forma a assegurar que essas informações sejam facilmente compreendidas pelos consumidores. A este propósito, considera-se razoável exigir a utilização da língua portuguesa em toda a informação dirigida ao consumidor, exceto quando este aceite a utilização de outro idioma (à semelhança do que se prevê no atual n.º 1 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 95/2006).

No caso das comunicações por voz, por questões operativas, pode ser necessário apresentar primeiro a informação sobre o tratamento de dados e a gravação da chamada (até para poder dar início à gravação) antes de o profissional se identificar e referir o objetivo da chamada, pelo que sugerimos que a norma que regular o previsto no n.º 3 deste artigo permita, de forma clara, este tipo de situações.

Relativamente à possibilidade derogatória conferida no n.º 4, para o caso de comunicações por voz, importa esclarecer como se concilia esta norma com o previsto no n.º 6 do artigo 8.º da Diretiva 2011/83/UE (que a Diretiva determina aplicável aos contratos de serviços financeiros à distância). Seria ainda útil clarificar e simplificar os requisitos aplicáveis à contratação por telefone, nomeadamente tendo em conta que, atualmente, algumas das chamadas são feitas em simultâneo com o recurso aos meios eletrónicos, i.e., ligação ao *homebanking* (*internet* ou *app*).

Caso as informações sejam prestadas menos de um dia antes de o consumidor ficar vinculado pelo contrato à distância, os Estados-Membros devem estabelecer que o profissional envie ao consumidor um lembrete da possibilidade de “retratação” do contrato à distância e do procedimento a seguir para a “retratação”, em conformidade com o artigo 16.º-B. Esse lembrete deve ser então enviado ao consumidor, num suporte duradouro, entre um e sete dias após a celebração do contrato à distância. Importa esclarecer que tipo de lembretes se consideram apresentados em suporte duradouro.

A respeito do segundo parágrafo do n.º 6, mostra-se igualmente relevante clarificar quais os formatos considerados adequados e acessíveis aos consumidores com deficiência, nomeadamente se os bancos podem assumir que cumprem esses critérios documentos como a FIN, que segue o modelo definido pelo Banco de Portugal, e o Documento de Informação sobre o Produto de Seguro, previsto no Regulamento de Execução (UE) 2017/1469 da Comissão Europeia.

Acresce que a apresentação de documentação adequada a consumidores com deficiência visual implica um esforço de adaptação por parte dos Bancos, que deverá ser tido em consideração quando for definida a data de aplicação do diploma nacional.

O conceito de “informação organizada por níveis”, referido no n.º 7, carece igualmente de ser explicitado, entendendo-se que este implicará apresentar um primeiro nível, mais visível, com as informações consideradas essenciais e, apenas posteriormente, num segundo plano, apresentar as partes mais pormenorizadas da informação pré-contratual. Sublinhe-se que, uma vez que o consumidor terá que ser capaz de ver, guardar e imprimir todas as informações, constantes dos vários níveis, num único documento, tal poderá suscitar desafios operacionais

para os bancos (máxime, desenvolvimentos informáticos), com relevância designadamente para efeitos de definição de prazos de implementação.

Os Estados-Membros podem também adotar ou manter disposições mais rigorosas relativas aos requisitos de informação pré-contratual, distintas das referidas no presente artigo, desde que essas disposições estejam em conformidade com o direito da União (n.º 9). Atenta a suficiência e exigência do regime relativo à informação pré-contratual constante da Diretiva, não se vislumbra que seja necessário ou adequado introduzir requisitos mais rigorosos aquando da sua transposição (recomenda-se, assim, a não adoção desta prerrogativa conferida aos Estados-Membros).

De resto, a legislação sobre esta matéria tem dado lugar a obrigações de informação que se podem considerar já demasiado extensas e complexas, pelo que se considera que o desejável seria simplificar o regime, auxiliando, dessa forma, a compreensão dos consumidores sobre os aspetos mais relevantes a ter em conta no momento da decisão da contratação de um serviço financeiro.

Caso outro ato da União que regule serviços financeiros específicos contenha regras sobre a informação a prestar ao consumidor antes da celebração do contrato, apenas as regras desse ato da União são aplicáveis a esses serviços financeiros específicos, independentemente do nível de pormenor dessas regras, salvo disposição em contrário prevista nesse ato (n.º10). No sentido de identificar claramente quais os serviços financeiros excluídos da aplicação do regime previsto nos números anteriores deste artigo, e a fim de evitar dúvidas de interpretação e de aplicação da lei, balizando também a atuação dos reguladores, sugere-se incluir no diploma nacional de transposição um elenco, ainda que exemplificativo, dos principais serviços financeiros abrangidos por esta exclusão (por ex. será o caso da disponibilização da informação pré-contratual exigida no âmbito dos Decretos-Lei n.º 133/2009 e 74-A/2017, que transpõem as Diretivas CCD e MCD, respetivamente).

Artigo 1.º 4) novo artigo 16.º-B da Diretiva 2011/83/EU “Direito de retratação de contratos à distância relativos a serviços financeiros”

Este artigo estabelece um prazo de 14 dias de calendário para o consumidor exercer o “direito de retratação” de um contrato de serviço financeiro celebrado à distância, sem penalização nem

necessidade de indicar qualquer motivo. Este prazo é aumentado para 30 dias de calendário no caso de contratos à distância relativos a operações referentes a “pensões individuais” (n.º1) - conceito que carece igualmente de explicitação.

Deixa de se prever o prazo de 30 dias para seguros de vida (cfr. n.º 1 do artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 95/2006), pelo que assumir-se-á que se passa a aplicar o prazo de 14 dias também a estes contratos.

O parágrafo final, do n.º1, afigura-se pouco claro, admitindo-se que tenha como propósito responder a contextos específicos de algum(uns) Estado(s)-Membro(s). De forma a obviar a incertezas e prejuízos para a segurança jurídica destes contratos, deverá, assim, ficar claro que o prazo de exercício deste direito é de 14 ou 30 dias, conforme previsto na parte inicial do n.º 1.

Para além do elenco de serviços financeiros aos quais não se aplica, por força do n.º 2, o “direito de retratação”, nos termos do n.º 6, caso outro ato da União que regule serviços financeiros específicos contenha regras sobre o “direito de retratação”, apenas as regras relativas ao “direito de retratação” desse ato da União são aplicáveis a esses serviços financeiros específicos, salvo disposição em contrário desse ato. Se esse outro ato da União conferir aos Estados-Membros o direito de optarem entre o “direito de retratação” e uma alternativa, como um período de reflexão, apenas as regras correspondentes desse ato da União são aplicáveis a esses serviços financeiros específicos, salvo disposição em contrário desse outro ato da União.

Novamente, e à semelhança do referido a propósito das exclusões do direito de informação, recomenda-se que o diploma de transposição inclua um elenco, ainda que a título exemplificativo, dos regimes que dão direito à aplicação destas exclusões ao “direito de retratação” da Diretiva.

Relativamente ao n.º 7, importa confirmar que decorrerá desta norma apenas a possibilidade de aplicar, aos contratos de crédito excluídos da Diretiva 2014/17/UE (nos termos do n.º 2 do seu artigo 3.º) e da Diretiva 2023/2225 (nos termos do n.º 2 do seu artigo 2.º) – sendo esses os “serviços financeiros indicados” -, o artigo 14.º, n.º 6 e os artigos 26.º e 27.º, dos referidos diplomas, respetivamente. Uma vez que a presente Diretiva não regula o “período de reflexão”, não parece muito clara a redação desta norma.

Com efeito, a aplicação do direito de reflexão deve estar reservada à contratação de produtos e serviços de particular relevância e que impliquem, de facto, uma reflexão muito ponderada por parte do consumidor, como é o caso de Crédito Habitação. Não se considera, assim, que se deva aplicar a outros produtos financeiros, como o crédito ao consumo, abertura de conta, seguro, cartões. Não se vislumbra tão pouco, de resto, que tenha sido essa a intenção do legislador europeu.

Por outro lado, relativamente ao crédito hipotecário, é importante manter o período de reflexão, sem introduzir “direito de retratação” que se afiguraria desajustado para essa modalidade de crédito.

Artigo 1.º 4) novo artigo 16.º-C da Diretiva 2011/83/UE

O n.º 1 vem prever que o consumidor que exercer o “direito de retratação”, conferido pelo art. 16.º-B, fica vinculado *apenas* ao pagamento do serviço efetivamente prestado pelo profissional no âmbito do contrato à distância.

É importante definir e prever o tratamento a dar a eventuais impostos decorrentes da contratação ou aos custos em que os bancos hajam incorrido na contratação e que hajam sido repercutidos no consumidor, sem possibilidade de serem revertidos.

O n.º 2 confere aos Estados-Membros a opção de prever que não se possa exigir aos consumidores o pagamento de um qualquer montante por exercer o “direito de retratação” de um contrato de seguro. Esta solução, ao permitir que o consumidor fique, a título gratuito, coberto por um contrato de seguro por um determinado período de tempo, desconsidera os custos efetivos deste serviço e os riscos de seleção adversa. Tal solução pode implicar inclusivamente aumento dos períodos de carência para utilização e coberturas. Recomenda-se, assim, que esta solução não seja consagrada a nível nacional.

Relativamente à possibilidade de o profissional poder dar início à execução do contrato e poder exigir, desde logo, o pagamento do serviço antes do termo do prazo de retratação (cfr. n.º 3), importará esclarecer se o “pedido prévio do consumidor” é sempre necessário e de que forma pode ser efetuado.

Artigo 1.º 4) novo artigo 16.º-D da Diretiva 2011/83/UE “Explicações Adequadas”

Os Estados-Membros podem especificar a forma como são prestadas as explicações adequadas, bem como o âmbito das explicações a que se refere o n.º 1. Os Estados-Membros podem adaptar a forma e o âmbito às circunstâncias em que o serviço financeiro é proposto, à pessoa a quem é proposto e à natureza do serviço financeiro proposto (n.º2). Caso venham a ser exercidas estas opções, no caso nacional, mostra-se necessário que os procedimentos aplicáveis fiquem claramente definidos pelo legislador.

Acresce que o n.º 1 suscita dúvidas e questões que importa dirimir, quanto à sua articulação e compatibilização com o previsto no n.º 1 do artigo 16.º-A, do qual decorre a possibilidade de prestar a informação, aí em causa, através da informação pré-contratual exigida. Além disso, também se prevê na alínea f) do n.º 1 do artigo 16.º-A, à semelhança da alínea b) do n.º 1 do artigo 16.º-D, a obrigação de informar o consumidor sobre as características essenciais do serviço e, na alínea h) do n.º 1 do artigo 16.º-A também se prevê, à semelhança do que se prevê na alínea c) do n.º 1 do artigo 16.ºD, o dever de informar sobre as consequências da falta de pagamento.

Relativamente à alínea c) do n.º 1 importa igualmente concretizar o que se entende por “efeitos específicos que o contrato proposto pode ter para o consumidor”.

Os Estados-Membros asseguram que, caso o profissional utilize ferramentas em linha, o consumidor tenha o direito de solicitar e de obter a intervenção humana na fase pré-contratual e, em casos justificados após a celebração do contrato à distância, na mesma língua que a utilizada para a informação pré-contratual prestada nos termos do artigo 16.º-A, n.º 1 (n.º 3)

Notamos que o direito a obter intervenção humana na fase pré-contratual pode ter a si associado um conjunto de constrangimentos, podendo, nomeadamente, significar que o consumidor tenha de aguardar pela mesma e que não lhe seja possível obter ajuda em tempo real.

Caso outro ato da União que regule serviços financeiros específicos contenha regras sobre explicações adequadas a prestar ao consumidor, apenas as regras sobre explicações adequadas

desse ato da União são aplicáveis a esses serviços financeiros específicos, salvo disposição em contrário desse ato da União (n.º 5)

Uma vez mais, e na linha dos nossos anteriores comentários a respeito das exclusões previstas para os direitos de informação e de “retratação”, reproduzem-se aqui, relativamente ao n.º 5 destes Art. 16º-D, a importância do legislador clarificar quais os serviços abrangidos pela exclusão de aplicação deste regime.

Artigo 1.º 4) novo artigo 16.º-E da Diretiva 2011/83/UE

O n.º 2 estabelece que os Estados-Membros podem adotar ou manter disposições mais rigorosas no que respeita aos requisitos estabelecidos no n.º 1. Considera-se, contudo, que a legislação atual já assegura, de forma adequada, a informação a prestar aos consumidores, não sendo, por isso, desejável acolher esta opção no ordenamento nacional.

Artigo 2.º 1 Transposição

Os Estados-Membros adotam e publicam, o mais tardar até 19 de dezembro de 2025, as disposições legislativas, regulamentares e administrativas necessárias para dar cumprimento à presente diretiva. Os Estados-Membros comunicam imediatamente à Comissão o texto dessas disposições. Os Estados-Membros aplicam essas disposições a partir de 19 de junho de 2026. (n.º1)

O lapso temporal considerado entre a data limite da transposição interna e a aplicabilidade das disposições é de apenas 6 meses. Ora, tal período temporal poderá ser muito reduzido considerando os desenvolvimentos informáticos necessários.

Por conseguinte, mostra-se relevante que o legislador nacional defina o regime de transposição com a máxima antecedência possível face à data da sua efetiva aplicação.

Artigo 2.º (Definições) alínea 7) da Diretiva 2011/83/UE

A definição de “contrato à distância” faz referência à celebração do contrato “sem a presença física simultânea do profissional e do consumidor”. Relativamente a esta, importa esclarecer se, quando o processo de contratação tiver início à distância, mas o contrato for celebrado

(assinado pela parte que der a sua concordância em último lugar) presencialmente, estaremos ainda em presença de um contrato à distância ou não, clarificando ainda como se deverão qualificar os contratos, cuja contratação se inicie presencialmente, mas termine à distância.

Artigo 8.º (Requisitos formais aplicáveis aos contratos à distância) n.º 6 da Diretiva 2011/83/EU

Esta disposição estabelece que, nos contratos celebrados 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”.

Contudo, a transposição da Diretiva não deverá deixar de ter em conta que nem todos os contratos de serviços financeiros exigem forma escrita, pelo que a exigência de assinatura ou consentimento por escrito ou em suporte duradouro deverá ser coadunada com os canais da contratação de produtos e serviços financeiros à distância, inclusivamente face ao previsto na Carta-Circular do Banco de Portugal n.º CC/2020/00000044.

Neste sentido, importa nomeadamente conciliar a “confirmação efetuada num suporte duradouro” com a confirmação através de métodos robustos para confirmação da vontade de contratar (cfr. n.º 19 da referida Carta-Circular CC/2020/00000044).

* * *