



ALERTA LEGAL

14 de dezembro de 2023

Comercialização à distância de serviços financeiros prestados a consumidores

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

A Diretiva (UE) 2023/2673 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 22 de novembro de 2023, (doravante, “Diretiva (UE) 2023/2673”) altera a Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Outubro de 2011 relativa aos direitos dos consumidores (doravante, “Diretiva 2011/83/UE”), e revoga a Diretiva 2002/65/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho de 23 de setembro de 2002 relativa à comercialização à distância de serviços financeiros prestados a consumidores (doravante, “Diretiva 2002/65/CE”).

A Diretiva (UE) 2023/2673 vem reconhecer que, com a introdução progressiva de legislação da União aplicável a sectores específicos, a Diretiva 2002/65/CE tem sido objeto de várias revisões, o que conduziu a sobreposições significativas da legislação.

Acresce que a digitalização tem promovido uma evolução e diversificação dos serviços financeiros oferecidos aos consumidores, o que produziu mudanças significativas na comercialização desses serviços, que não são plenamente tidas em conta na Diretiva 2002/65/CE.

Deste modo, de forma a salvaguardar e harmonizar a proteção, transparência e segurança jurídica que os consumidores de serviços financeiros merecem nos contratos

celebrados à distância, a Diretiva (UE) 2023/2673 vem promover a atualização da regulamentação, a nível europeu, nesta matéria, tendo por base os seguintes princípios:

- ✓ Maior proteção dos consumidores.
- ✓ Simplificação do exercício do direito de retratação de contratos à distância.
- ✓ Proibição de práticas abusivas.

Principais alterações à Diretiva 2011/83/UE

A Diretiva (UE) 2023/2673 vem alargar o âmbito da Diretiva 2011/83/UE de modo que esta passe a abranger os contratos de serviços financeiros celebrados à distância, aditando um novo capítulo à Diretiva 2011/83/UE (Capítulo III-A) aplicável exclusivamente a estes contratos.

Neste capítulo foram incluídas regras relativas ao direito a informação pré-contratual e ao direito de retratação, bem como regras que garantem a equidade em linha quando os contratos de serviços financeiros são celebrados à distância.

Por razões de transparência, a Diretiva (UE) 2023/2673 determina que a informação deverá ser prestada ao consumidor antes da celebração do contrato, de forma clara e compreensível e em tempo útil, de maneira a assegurar que os consumidores dispõem de tempo suficiente para ler e compreender as informações pré-

contratuais, comparar ofertas e tomar uma decisão informada, antes de o consumidor se encontrar vinculado por um contrato à distância, ou qualquer oferta correspondente.

Da mesma forma, a Diretiva (UE) 2023/2673 estabelece que os Estados-Membros devem assegurar que os profissionais forneçam explicações adequadas ao consumidor sobre os contratos de serviços financeiros propostos que permitam ao consumidor avaliar se o contrato e os serviços acessórios se adaptam às suas necessidades e à sua situação financeira.

Estas explicações devem incluir a informação pré-contratual, as características essenciais e os efeitos específicos que o contrato proposto pode ter para o consumidor, incluindo, se for caso disso, as consequências da falta ou de atrasos no pagamento por parte do consumidor.

Adicionalmente, as explicações adequadas devem ser prestadas gratuitamente ao consumidor e proporcionar o direito de este solicitar intervenção humana quando interage com o profissional através de interfaces em linha totalmente automatizadas, como robôs de conversação, aconselhamento automatizado, ferramentas interativas ou meios semelhantes.

Incumbe ao profissional o ónus da prova relativamente à determinação de que os requisitos de explicações adequadas foram cumpridos.

A Diretiva (UE) 2023/2673 simplificou ainda o exercício do direito de retratação, determinando que no caso de contratos à distância celebrados através de uma interface em linha, o profissional deve assegurar que o consumidor também possa exercer o direito de retratação do contrato utilizando uma função de retratação.

A função de retratação deve ser apresentada de forma destacada, acessível, legível e permanecer permanentemente durante todo o prazo de retratação.

Neste âmbito, os consumidores dispõem de um prazo de 14 dias de calendário para exercer o

direito de retratação de um contrato, sem penalização nem necessidade de indicar qualquer motivo.

Este prazo é aumentado para 30 dias no caso de contratos à distância relativos a operações referentes a pensões individuais.

Ademais, no caso de não ter sido entregue ao consumidor a informação pré-contratual, o prazo para exercer o direito de retratação é de 12 meses e 14 dias de calendário após a celebração do contrato à distância.

Se a informação pré-contratual for prestada menos de um dia antes de o consumidor ficar vinculado por um contrato à distância, o profissional deverá recordar ao consumidor, num suporte duradouro, entre um e sete dias após a celebração do contrato, a possibilidade de retratação.

Atente-se ainda que, sempre que o consumidor exercer o direito de retratação, fica vinculado apenas ao pagamento do serviço efetivamente prestado pelo profissional no âmbito do contrato à distância.

Por último, a Diretiva (UE) 2023/2673 estabelece que os Estados-Membros devem assegurar que os profissionais não concebam, organizem nem operem as suas interfaces em linha, de forma a induzir em erro ou manipular os consumidores que são destinatários do seu serviço ou distorcer ou prejudicar materialmente a sua capacidade de tomar decisões livres e informadas.

Revogação da Diretiva 2002/65/CE

A Diretiva (UE) 2023/2673 revoga a Diretiva 2002/65/CE, com efeitos a partir de 19 de junho de 2026.

Transposição

Os Estados-Membro devem adotar e publicar, o mais tardar até ao dia 19 de dezembro de 2025, as disposições legislativas, regulamentares e administrativas necessárias para dar cumprimento à Diretiva (UE) 2023/2673.

Para aceder à versão integral Diretiva (UE) 2023/2673 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 22 de novembro de 2023, clique [aqui](#).

Para mais informações sobre este tema, queira entrar em contacto com:



Miguel Silva Cordeiro
Sócio / Responsável de área
Direito Bancário e Financeiro
mcordeiro@ctsu.pt



Elisa Seara Vaz
Associada Principal
Direito Bancário e Financeiro
elvaz@ctsu.pt



Caso não pretenda rececionar estas comunicações poderá opor-se, a qualquer momento, à utilização dos seus dados para estes fins, devendo para tal, enviar pedido escrito para o seguinte endereço de email: geral@ctsu.pt. A CTSU assegura ainda o direito de acesso, atualização, retificação ou eliminação, nos termos da legislação aplicável, mediante pedido escrito dirigido para o referido endereço de email. Esta comunicação apenas contém informação de carácter geral, pelo que não constitui aconselhamento ou prestação de serviços profissionais pela CTSU. Antes de qualquer ato ou decisão que o possa afetar, deve aconselhar-se com um profissional qualificado. A CTSU não é responsável por quaisquer danos ou perdas sofridos pelos resultados que advenham da tomada de decisões baseada nesta comunicação.

CTSU - Sociedade de Advogados, SP, RL, SA é uma sociedade de advogados independente e a Deloitte Legal practice em Portugal. “Deloitte Legal” refere-se às práticas legais das “member firms” da Deloitte Touche Tohmatsu Limited (“DTTL”) e às sociedades de advogados independentes a ela ligadas, entidades afiliadas ou relacionadas que prestam serviços jurídicos. A natureza exata destas relações e dos serviços jurídicos prestados difere entre jurisdições, de acordo com a legislação, regulamentação e requisitos profissionais nacionais aplicáveis e em vigor. Cada prática da Deloitte Legal é uma entidade legal independente e distinta, que não pode obrigar ou vincular qualquer outra das demais entidades. Cada prática da Deloitte Legal é apenas responsável pelos seus próprios atos e omissões e não pelos das restantes práticas da Deloitte Legal. Por motivos legais, regulatórios ou de outra natureza, nem todas as “member firms”, entidades afiliadas ou relacionadas prestam serviços jurídicos, nem estão associadas com as práticas da Deloitte Legal.