COMISSÃO
EUROPEIA

Bruxelas, 11.11.2026
COM(2026) 1110 final

2026/0357 (COD)

Proposta de

DIRETIVA DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO

que altera as Diretivas 2011/83/UE e 2002/58/CE do Parlamento Europeu e do Conselho no respeitante à simplificação de determinadas regras de proteção dos consumidores

{SEC(2026) 1100 final} - {SWD(2026) 1100 final} - {SWD(2026) 1101 final} - {SWD(2026) 1102 final}

(Texto relevante para efeitos do EEE)

EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS

1. CONTEXTO DA PROPOSTA

• Razões e objetivos da proposta

A era digital transformou profundamente as experiências dos consumidores. Possibilitou aceder de forma mais rápida, mais conveniente e mais ampla a um leque cada vez maior de bens e serviços. Em simultâneo, originou formas novas e mais sofisticadas de influenciar as escolhas dos consumidores. Além das incontestáveis vantagens da escolha e da eficiência, a ampla utilização das tecnologias digitais abre espaço a que os consumidores sejam afetados em grande escala por antigas e novas práticas comerciais desleais, agravando os riscos para os seus interesses económicos, bem como para o seu bem-estar mental e físico.

O documento de balanço de qualidade da legislação intitulado *Fitness Check of EU consumer law on digital fairness*[1] avaliou a Diretiva Práticas Comerciais Desleais (Diretiva 2005/29/CE)[2], a Diretiva Direitos dos Consumidores (Diretiva 2011/83/UE)[3] e a Diretiva Cláusulas Abusivas (Diretiva 93/13/CEE)[4] durante o período 2017-2023, tendo concluído que estas três diretivas continuam a ser pertinentes e necessárias para assegurar um elevado nível de proteção dos consumidores em linha e o funcionamento eficaz do mercado único digital. Ao mesmo tempo, identificou várias práticas nocivas e problemáticas, em evolução, que afetam os consumidores na Internet, desde a conceção de interfaces enganosas, práticas de *marketing* com preços enganadores e armadilhas relativas a assinaturas até práticas comerciais manipuladoras baseadas em dados. O documento chamou igualmente a atenção para lacunas e inseguranças jurídicas na legislação de proteção do consumidor que afetam significativamente tanto os consumidores como as empresas. Por último, indicou que existe um certo potencial de simplificação e redução de encargos, em especial nas matérias regulamentadas pela Diretiva 2011/83/UE.

Em consonância com a Bússola para a Competitividade, a simplificação e a redução dos encargos constituem objetivos globais da Comissão. Em 15 de julho de 2025, o membro da Comissão Michael McGrath realizou um diálogo sobre a execução centrado na simplificação do direito da proteção do consumidor no ambiente digital[5], que confirmou que os encargos das empresas resultantes da legislação horizontal da UE de proteção do consumidor são limitados (por exemplo, não existem obrigações de comunicação de informações), mas que há margem para simplificações específicas. Nas suas conclusões sobre a Agenda do Consumidor 2030, o Conselho congratulou-se com o objetivo de simplificar as regras para as empresas e salientou que importa evitar nova burocracia desnecessária[6].

A presente proposta responde às necessidades de simplificação e de redução dos encargos identificadas, devendo ser lida em conjugação com a proposta de Regulamento Equidade Digital.

---

1 Documento de trabalho dos serviços da Comissão, *Fitness Check of EU consumer law on digital fairness* [não traduzido para português], SWD(2024) 230 final, 3.10.2024.

2 Diretiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de maio de 2005, relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno (JO L 149 de 11.6.2005, p. 22).

3 Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores (JO L 304 de 22.11.2011, p. 64).

4 Diretiva 93/13/CEE do Conselho, de 5 de abril de 1993, relativa às cláusulas abusivas nos contratos celebrados com os consumidores (JO L 95 de 21.4.1993, p. 29).

5 Comissão Europeia, Diálogo sobre a execução relativo à proteção dos consumidores no ambiente digital com o comissário Michael McGrath, 2025.

6 Conclusões do Conselho sobre a Agenda do Consumidor 2030, 26 de fevereiro de 2026.

A presente proposta faz parte do programa para a adequação e a eficácia da regulamentação (REFIT) e contribui para a simplificação, dedicando uma atenção especial às PME. Espera-se que as medidas de redução dos encargos incluídas nesta iniciativa conduzam a poupanças globais.

- **Coerência com as disposições existentes da mesma política setorial**

A presente proposta é coerente com outras prioridades da UE e com as prioridades da Comissão em matéria de proteção dos consumidores. A Diretiva 2011/83/UE relativa aos direitos dos consumidores será alterada a fim de reduzir os encargos administrativos para os profissionais que operam no mercado interno, sem comprometer o objetivo geral da UE de assegurar um elevado nível de proteção dos consumidores.

- **Coerência com outras políticas da União**

A proposta é igualmente coerente com o código normativo digital em vigor, nomeadamente o Regulamento dos Serviços Digitais (RSD), o Regulamento dos Mercados Digitais (RMD), o Regulamento da Inteligência Artificial, o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) e com iniciativas em curso, como o Regulamento *Omnibus* Digital e a revisão da Diretiva Serviços de Comunicação Social Audiovisual. Pretende também ser coerente com a proposta da Comissão relativa ao Regulamento EU KIDS ACT.

A aplicação complementar do código normativo digital e dos instrumentos jurídicos em matéria de proteção do consumidor assegura a proteção abrangente e eficaz dos consumidores[7]. Pode contribuir para uma execução eficiente na qual as autoridades se coordenam para aplicar a solução mais adequada[8].

2. BASE JURÍDICA, SUBSIDIARIEDADE E PROPORCIONALIDADE

- **Base jurídica**

A base legal da proposta é o artigo 114.° do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE). O artigo 114.º do TFUE prevê a aproximação das legislações e vincula a UE a um elevado nível de defesa dos consumidores, a fim de assegurar o funcionamento do mercado interno nos termos do artigo 26.º do TFUE. O artigo 169.º do TFUE e a Carta dos Direitos Fundamentais no seu artigo 38.º reiteram o objetivo de um elevado nível de defesa dos consumidores, referindo-se o artigo 169.º do TFUE especificamente à proteção da saúde, da segurança e dos interesses económicos destes.

O artigo 114.º do TFUE é a base jurídica adequada. A proposta visa reduzir os obstáculos ao fornecimento transnacional de bens e serviços nos mercados digitais mediante a simplificação de certas regras da Diretiva 2011/83/UE, a fim de reduzir os encargos administrativos para as empresas e melhorar a segurança jurídica para as empresas e os consumidores. O domínio de intervenção é de competência partilhada nos termos do artigo 4.º, n.º 2, alíneas a) e f), do

[7] A aplicação complementar do Regulamento dos Serviços Digitais e do direito dos consumidores foi demonstrada, por exemplo, pelas medidas paralelas da Comissão e da rede de cooperação de defesa do consumidor relativamente aos mercados eletrónicos Temu e Shein. Nestes processos, a rede de cooperação de defesa do consumidor trata de questões relativas à proteção dos consumidores, como descontos falsos, vendas sob pressão, ludificação forçada, informações em falta e enganosas sobre os direitos legais dos consumidores, avaliações falsas e dados de contacto ocultos.

[8] Ver, por exemplo, Reyna, A., «Interdisciplinary enforcement in competition and data protection law», *in* Ioannidou, M., Mantzari, D. (eds.), *Research Handbook on Data, Privacy and Competition Law*, Edward Elgar Publishing Limited, 2025.

TFUE. Por conseguinte, é aplicável o princípio da subsidiariedade, estando a proposta sujeita ao mecanismo de controlo da subsidiariedade ao abrigo do Protocolo n.º 2.

- **Subsidiariedade (no caso de competência não exclusiva)**

As questões relativas à proteção dos consumidores, especialmente na esfera digital, são intrinsecamente transnacionais e sistémicas, decorrendo dos mercados digitais que funcionam em toda a UE. Foi realizado um inquérito às empresas para a avaliação de impacto da iniciativa. Quase metade dos participantes no referido inquérito (48 %; 592 em 1 232) concordou ou concordou fortemente que a ausência de regras harmonizadas a nível da UE restringe a escalabilidade entre os Estados-Membros. Mais de metade dos participantes (52 %; 645 em 1 235) confirmaram que as divergências na aplicação do direito da UE a nível nacional prejudicam o comércio transfronteiriço.

A ação a nível da UE tem um forte valor acrescentado. Os resultados dos inquéritos específicos realizados para o referido documento de balanço de qualidade da legislação mostraram que existe consenso quanto ao valor acrescentado da UE relativamente à harmonização das regras no domínio digital para os profissionais e os consumidores em toda a UE. As medidas de simplificação propostas na presente diretiva reduzirão os encargos administrativos para as empresas, inclusive as PME.

- **Proporcionalidade**

A proposta não excede o necessário para atingir os seus objetivos. Tal como descrito no ponto 6 do relatório de avaliação de impacto, as opções estratégicas e as medidas de simplificação específicas foram avaliadas tendo igualmente em conta a proporcionalidade esperada das medidas incluídas. Estas medidas representam a opção menos intrusiva capaz de alcançar o objetivo prosseguido e são, por conseguinte, proporcionadas, tal como explicado nos pontos 7.2 e 7.4 do relatório de avaliação de impacto.

- **Escolha do instrumento**

A proposta de alteração das Diretivas 2011/83/UE e 2002/58/CE reveste a forma de diretiva.

3. RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES *EX POST*, DAS CONSULTAS DAS PARTES INTERESSADAS E DAS AVALIAÇÕES DE IMPACTO

- **Avaliações *ex post* / balanços de qualidade da legislação existente**

O documento de balanço de qualidade da legislação intitulado *Fitness Check of EU consumer law on digital fairness* avaliou as Diretivas 2005/29/CE, 2011/83/UE e 93/13/CEE à luz dos cinco critérios «legislar melhor» durante o período 2017-2023. As suas conclusões podem ser sintetizadas do seguinte modo:

– eficácia: as diretivas são apenas parcialmente eficazes, uma vez que as queixas e os prejuízos dos consumidores continuam a ser elevados, persistem a insegurança e as lacunas jurídicas e existe risco de fragmentação regulamentar e de controlo insuficiente,

– coerência: existe coerência interna que se reforça mutuamente, ao passo que a coerência externa é alcançada, de um modo geral, através da complementaridade com outra legislação da UE,

– eficiência: é igualmente positiva com limitações, uma vez que os custos e benefícios são equilibrados a nível societal e não se consideram os custos de conformidade elevados, existindo benefícios significativos para os consumidores, os profissionais e

as autoridades e domínios específicos com potencial de simplificação (por exemplo, obrigações de informação, direito de retratação),

– valor acrescentado da UE: o quadro jurídico da UE alcança resultados moderados ou significativamente melhores do que poderiam ser alcançados pelos Estados-Membros agindo individualmente,

– pertinência: positiva com limitações, já que os objetivos continuam a ser extremamente relevantes e há vantagens num quadro de proteção tecnologicamente neutro. A evolução das tecnologias e dos mercados terá impacto na adequação à finalidade e espera-se que esse impacto se faça sentir a um ritmo mais rápido no futuro (por exemplo, maior utilização da IA, automatização, personalização). A aplicação de outra legislação da UE terá impacto na pertinência.

• **Consultas das partes interessadas**

Em conformidade com as orientações para Legislar Melhor, foram conduzidas amplas consultas para garantir uma participação alargada das partes interessadas.

As atividades de consulta incluíram:

– uma consulta pública aberta para receção de contributos de 17 de julho a 24 de outubro de 2025,

– um convite à apresentação de contributos publicado no portal «Dê a sua opinião», em paralelo com a consulta pública,

– um inquérito quantitativo a empresas,

– um inquérito quantitativo a consumidores de idade igual ou superior a 15 anos,

– um inquérito quantitativo a menores de 7 a 14 anos,

– uma série de experiências comportamentais com consumidores de idade igual ou superior a 15 anos,

– uma série de experiências comportamentais com menores de 12 a 17 anos,

– investigação qualitativa com grupos focais com menores de 12 a 17 anos,

– três inquéritos específicos às seguintes partes interessadas:

  • associações empresariais,

  • associações de consumidores,

  • autoridades públicas,

– entrevistas específicas das partes interessadas com representantes de empresas, associações empresariais, incluindo representantes de PME, associações de consumidores, organizações da sociedade civil, incluindo organizações representativas de crianças, jovens e outros grupos vulneráveis, bem como académicos,

– mesas-redondas com partes interessadas relevantes sobre temas específicos,

– consulta a menores através da Plataforma Europeia para a Participação das Crianças,

– um diálogo sobre a execução com o membro da Comissão Michael McGrath, relativo à proteção dos consumidores no ambiente digital, em 15 de julho de 2025,

– um diálogo sobre políticas com a juventude a respeito do Regulamento Equidade Digital, em 17 e 18 de junho de 2026,

– investigação documental de publicações académicas, artigos, documentos de orientação e recursos em linha pertinentes.

Foram igualmente tidas em conta as recomendações dos copresidentes do Painel Especial sobre a Segurança das Crianças em Linha, publicadas em 13 de julho de 2026.

Um relatório de síntese sobre a consulta das partes interessadas consta do anexo 2 da avaliação de impacto. O relatório de síntese factual da consulta pública foi publicado em 19 de dezembro de 2025[9].

As observações recolhidas nas atividades de consulta mostraram ceticismo das partes interessadas do lado dos consumidores quanto à possibilidade de aplicar as medidas de simplificação abrangidas pela presente proposta sem reduzir a proteção dos consumidores, enquanto do lado empresarial foi defendida a necessidade de uma maior simplificação.

- **Recolha e utilização de conhecimentos especializados**

A Comissão baseou-se no estudo de avaliação externa que apoia o balanço de qualidade, no estudo externo que apoia o Regulamento Equidade Digital, em inquéritos a autoridades, em investigação comportamental, no Painel de Avaliação das Condições de Consumo, nos trabalhos do Centro Comum de Investigação e em literatura académica independente. As referências dos estudos de apoio constam dos anexos do relatório de avaliação de impacto.

- **Avaliação de impacto**

Com a presente proposta de diretiva e a proposta de Regulamento Equidade Digital dá-se execução à opção preferida. Ambas as propostas são apoiadas por uma avaliação de impacto, a respeito da qual o Comité de Controlo da Regulamentação (CCR) emitiu um parecer positivo com reservas em 3 de julho de 2026. As observações do CCR foram tidas em conta no relatório final da avaliação de impacto.

A presente proposta de diretiva dá execução às medidas de simplificação constantes do ponto «6.7 Simplificação» do relatório de avaliação de impacto: i) deixa de ser necessário os profissionais fornecerem informações pré-contratuais obrigatórias sobre o direito de retratação dos contratos de conteúdos digitais em linha quando esse direito não for aplicável por o consumidor concordar explicitamente em receber acesso imediato aos conteúdos digitais em linha, ii) no caso das assinaturas de conteúdos (áudio e vídeo) de meios de comunicação social digitais, o atual direito de retratação de 14 dias é substituído pelo direito de rescindir o contrato durante o primeiro mês, sujeito ao pagamento integral do valor da assinatura referente a esse mês (em vez de calcular para cada consumidor o valor dos serviços prestados até à retratação), e iii) reduzem-se os requisitos de informação para compras repetidas de baixo valor via aplicação.

Inclui igualmente medidas para eliminar a sobreposição de requisitos e assegurar a coerência com a demais legislação da União: i) na Diretiva 2011/83/UE, supressão do artigo 16.º-E relativo a padrões obscuros nos contratos à distância de serviços financeiros, uma vez que os padrões obscuros estão a ser abordados de forma horizontal na proposta de Regulamento Equidade Digital, ii) na Diretiva 2011/83/UE, supressão dos requisitos específicos de informação dos consumidores relativos a características propostas voluntariamente pelos profissionais e abrangidos pelo âmbito de aplicação de outra legislação da União, iii)

[9] Consulta pública sobre o Regulamento Equidade Digital — Relatório de síntese factual, dezembro de 2025.

supressão da opção regulamentar dos Estados-Membros prevista na Diretiva 2011/83/UE relativamente aos mercados em linha, a fim de assegurar a coerência com o código normativo digital da UE, e iv) na Diretiva 2002/58/CE, a Diretiva Privacidade Eletrónica, alteração do artigo 13.º relativo às comunicações eletrónicas não solicitadas de modo a excluir a sua aplicação às comunicações entre as empresas e os consumidores, uma vez que serão regulamentadas no Regulamento Equidade Digital.

De um modo geral, esta iniciativa contribuirá positivamente para o programa REFIT. Embora não tenha sido possível quantificar os custos evitados em todos os casos, espera-se que estas medidas de redução de encargos permitam poupanças globais de 197,5 mil milhões de EUR em 10 anos.

- **Adequação da regulamentação e simplificação**

A presente proposta e a proposta de Regulamento Equidade Digital são iniciativas REFIT. A componente de simplificação é abordada na presente exposição de motivos, sendo as restantes medidas abordadas na exposição de motivos da proposta de Regulamento Equidade Digital.

Estas propostas criam um conjunto único de regras que podem conferir maior certeza a todos os participantes no mercado. Os consumidores beneficiarão de escolhas mais claras e neutras na Internet, de preços mais fáceis de compreender e da redução das fricções ao aderir, utilizar ou abandonar serviços digitais, o que reforça a confiança. As grandes empresas, com as capacidades jurídicas e de conformidade que já detêm, apenas têm de recalibrar as normas de conceção e as estratégias de monetização, transitando para modelos a longo prazo baseados na reputação que reduzem a flexibilidade a curto prazo, mas aumentam a previsibilidade e reduzem o risco de execução. As PME podem enfrentar encargos de conformidade iniciais — reformulando interfaces, processos e documentação — devido às medidas incluídas na proposta de Regulamento Equidade Digital, mas, ao mesmo tempo, beneficiarão da redução dos encargos devido às medidas de simplificação da presente proposta. Além disso, após as mudanças iniciais, beneficiarão de um ambiente concorrencial mais simples e transparente, que lhes possibilitará centrarem-se na qualidade dos produtos e na inovação. Por último, as autoridades responsáveis pela aplicação da legislação beneficiarão de regras e ferramentas mais claras que possibilitam uma intervenção preventiva mais precoce, maior coerência entre os Estados-Membros e uma maior eficácia da aplicação coerciva.

Globalmente, as propostas são compatíveis com os objetivos de competitividade da UE. Não induzem custos sistémicos ou desvantagens em termos de inovação e proporcionam ganhos líquidos evidentes para a competitividade das PME, orientando simultaneamente a inovação e a concorrência para uma dinâmica de mercado mais sustentável e baseada na confiança.

As medidas de simplificação propostas proporcionam economias de custos recorrentes mediante a eliminação de obrigações de informação redundantes, a otimização de transações repetitivas e a redução dos requisitos de conformidade fragmentados ou de baixo valor, sem comprometer os objetivos gerais de uma forte proteção dos consumidores. Embora individualmente modestas, estas reduções de custos são estruturais e cumulativas ao longo do tempo, em especial para as PME e as empresas digitais de elevado volume.

As propostas estão preparadas para o digital e são coerentes com o funcionamento da Internet. Alteram a legislação da UE em vigor, introduzindo novas regras substantivas para a proteção dos consumidores, sem impor a recolha, o tratamento, a geração, o intercâmbio ou a partilha de dados para alcançar os seus objetivos. Também não exigem a criação nem a utilização de tecnologias e soluções específicas por parte das empresas. Por último, não impõem a criação de serviços públicos específicos que exijam meios digitais para a sua aplicação.

- **Direitos fundamentais**

As medidas de simplificação previstas na presente proposta são compatíveis com o artigo 38.º da Carta, uma vez que preservam um elevado nível de proteção dos consumidores. Embora algumas medidas incluídas na proposta de Regulamento Equidade Digital possam limitar a liberdade de empresa (artigo 16.º da Carta), tal não é o caso das medidas incluídas na presente proposta.

4. INCIDÊNCIA ORÇAMENTAL

As duas propostas não levam a quaisquer aumentos de recursos humanos ou outros custos para a Comissão, pelo que não têm implicações orçamentais. Tendo em conta que não existe impacto orçamental nem uma dimensão digital da proposta, não é necessário apresentar uma ficha financeira e digital da proposta legislativa.

5. OUTROS ELEMENTOS

- **Planos de execução e acompanhamento, avaliação e prestação de informações**

A proposta assume a forma de uma diretiva de alteração. Os Estados-Membros devem transpor a diretiva no prazo de 12 meses após a sua entrada em vigor e comunicar à Comissão as medidas nacionais de transposição via Themis. A Comissão prestará o apoio técnico necessário aos Estados-Membros para a aplicação da diretiva.

Os progressos alcançados no cumprimento dos objetivos das duas iniciativas serão acompanhados por meio de um conjunto de indicadores enumerados no relatório da avaliação de impacto. O quadro de acompanhamento será ajustado em função das obrigações jurídicas e de execução finais e do calendário definitivo.

- **Explicação pormenorizada das disposições específicas da proposta**

O artigo 1.º da proposta estabelece as alterações da Diretiva 2011/83/UE.

Os artigos 2.º, 3.º, 5.º, 6.º, 6.º-A, 8.º, 9.º, 11.º-A, 12.º, 14.º, 16.º, 16.º-A, 16.º-E e 29.º, bem como o anexo I, da Diretiva 2011/83/UE são alterados.

Mais concretamente, esclarece-se que, sempre que os consumidores solicitem, antes da celebração do contrato, acesso imediato a conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material, perdendo assim o seu direito de retratação do contrato nos termos da exceção prevista no artigo 16.º, primeiro parágrafo, alínea m), os profissionais não são obrigados a fornecer aos consumidores informações pré-contratuais sobre a existência do direito de retratação e as condições deste.

No caso de assinaturas de conteúdos áudio e vídeo que são consideradas contratos de serviços, o consumidor poderá rescindir o contrato durante o primeiro mês, ficando sujeito ao pagamento integral do valor médio da assinatura referente a um mês, calculada com base em toda a duração do contrato. Esta regra substitui a obrigação de o consumidor compensar o prestador com base no valor de mercado dos serviços prestados até à retratação, em conformidade com as regras em vigor em matéria de retratação de contratos de serviços.

As obrigações de informação ao abrigo da Diretiva 2011/83/UE são simplificadas relativamente a microtransações adicionais disponibilizadas pelo mesmo profissional ao consumidor no âmbito de um contrato de serviços digitais existente. No que se refere especificamente a essas microtransações, os profissionais devem fornecer aos consumidores

apenas as informações essenciais sobre as principais características e o preço, sem repetir informações estáticas, como a identidade e dados de contacto.

São suprimidos os requisitos de informação relativos a política de tratamento de reclamações do profissional, assistência pós-venda ao cliente, serviços pós-venda e garantias comerciais, códigos de conduta e acesso a mecanismos extrajudiciais de reclamação e recurso nos casos em que os profissionais disponibilizam esses mecanismos.

O artigo 11.º-A da Diretiva 2011/83/UE relativo à função de retratação é suprimido, uma vez que é transferido para o Regulamento Equidade Digital.

O artigo 16.º-E da Diretiva 2011/83/UE é suprimido, uma vez que o Regulamento Equidade Digital introduz regras horizontais em matéria de conceção de interfaces enganosa que também são aplicáveis aos contratos de serviços financeiros celebrados à distância.

O artigo 2.º da proposta altera o artigo 13.º relativo às comunicações comerciais não solicitadas constante da Diretiva 2002/58/CE para excluir a sua aplicação às comunicações entre as empresas e os consumidores, uma vez que estas serão regulamentadas no Regulamento Equidade Digital.

2026/0357 (COD)

Proposta de

DIRETIVA DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO

que altera as Diretivas 2011/83/UE e 2002/58/CE do Parlamento Europeu e do Conselho no respeitante à simplificação de determinadas regras de proteção dos consumidores

(Texto relevante para efeitos do EEE)

O PARLAMENTO EUROPEU E O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia, nomeadamente o artigo 114.º,

Tendo em conta a proposta da Comissão Europeia,

Após transmissão do projeto de ato legislativo aos parlamentos nacionais,

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social Europeu[10],

Deliberando de acordo com o processo legislativo ordinário,

Considerando o seguinte:

(1) O balanço de qualidade de 2024 sobre a equidade digital da legislação da União em matéria de proteção do consumidor identificou algum potencial de simplificação e redução dos encargos no que respeita à Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho[11].

(2) A Diretiva 2011/83/UE exige que o profissional forneça ao consumidor, antes da celebração de um contrato à distância ou fora do estabelecimento comercial, informações sobre as condições, o prazo e os procedimentos relativos ao direito de retratação e o modelo de formulário de retratação. Nos contratos de fornecimento de conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material, o consumidor perde o direito de retratação caso a execução do contrato tenha sido iniciada e se o contrato obrigar o consumidor a pagar, caso este tenha dado o seu prévio consentimento expresso para o início da execução reconhecendo que desse modo perde o direito de retratação.

(3) Se o consumidor tiver dado esse consentimento e reconhecimento antes da celebração do contrato e a execução do contrato tiver início imediatamente após a sua celebração, importa esclarecer que os profissionais não necessitam de fornecer as informações pré-contratuais sobre o direito de retratação e o modelo de formulário de retratação.

(4) As regras relativas ao direito de retratação previstas na Diretiva 2011/83/UE no que respeita aos contratos de serviços, incluindo os contratos de fornecimento de serviços

---

[10] JO C , , p. .

[11] Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores, que altera a Diretiva 93/13/CEE do Conselho e a Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e que revoga a Diretiva 85/577/CEE do Conselho e a Diretiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho (JO L 304 de 22.11.2011, p. 64, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).

digitais, permitem que os consumidores exerçam o direito de retratação também após o início da execução do contrato. Nesses casos, o profissional tem direito a receber um montante proporcional aos serviços prestados antes de o consumidor exercer o direito de retratação, devendo esse montante ser calculado com base no preço total acordado. Estas regras relativas ao direito de retratação são aplicáveis igualmente às assinaturas de acesso a conteúdos áudio e vídeo durante um período no qual são consideradas contratos de serviços digitais, ou seja, quando disponibilizam conteúdos de natureza dinâmica que vão além do fornecimento estável e, se aplicável, contínuo de conteúdos digitais específicos.

(5) O cálculo do montante a pagar pelo consumidor é sempre individual, o que cria encargos administrativos suplementares para o fornecedor e incerteza para os consumidores. Por conseguinte, a fim de assegurar a segurança jurídica, importa alterar as regras relativas ao direito de retratação estabelecidas na Diretiva 2011/83/UE para os contratos de serviços digitais que consistam numa assinatura de acesso a conteúdos áudio ou vídeo cuja execução tenha início antes do termo do direito de retratação de 14 dias. Mais concretamente, o consumidor deverá poder exercer o direito de retratação em qualquer momento no prazo de um mês a contar da celebração do contrato, ficando sujeito a pagar ao profissional o montante de uma mensalidade, no caso de assinaturas mensais. Para assinaturas com duração superior a um mês, este montante deverá corresponder ao preço médio do serviço digital durante um mês, calculado com base no preço total de toda a duração do contrato, tendo em conta quaisquer períodos de desconto durante a assinatura. Uma vez que o consumidor que rescindir o contrato pagará a totalidade do período de um mês do contrato, o profissional deverá continuar a prestar o serviço digital ao consumidor até ao final desse período.

(6) Os mercados digitais registaram um aumento significativo de microtransações para a aquisição de conteúdos digitais que não são fornecidos num suporte material, concluídas no âmbito de serviços digitais, em especial no contexto de jogos de vídeo. Esses conteúdos digitais proporcionam funcionalidades e características adicionais intrinsecamente ligadas ao serviço digital que já é prestado pelo profissional ao consumidor.

(7) Para essas microtransações de baixo valor, afigura-se desnecessário e desproporcionado exigir que os profissionais prestem o conjunto completo de informações pré-contratuais estabelecido na Diretiva 2011/83/UE. Antes da conclusão de cada microtransação, não é necessário repetir informações sobre, por exemplo, a identidade e os dados de contacto do profissional, as modalidades de pagamento e de execução ou a existência de direitos legais gerais, uma vez que essas informações já foram prestadas no momento da celebração do contrato para o serviço digital em causa.

(8) Por conseguinte, é adequado isentar essas microtransações de baixo valor de vários requisitos de informação pré-contratual estabelecidos na Diretiva 2011/83/UE, mantendo simultaneamente a obrigação de os profissionais prestarem ao consumidor as informações essenciais sobre as principais características e o preço da microtransação. Os profissionais que disponibilizam microtransações deverão também obter o consentimento e o reconhecimento expressos do consumidor relativamente à perda do direito de retratação se a microtransação for realizada de imediato.

(9) A Diretiva 2011/83/UE inclui requisitos de informação relativos a política de tratamento de reclamações do profissional, assistência pós-venda ao cliente, serviços

pós-venda e garantias comerciais, códigos de conduta e mecanismos extrajudiciais de reclamação e recurso nos casos em que esses mecanismos estão disponíveis. Quando os profissionais disponibilizam esses mecanismos voluntariamente para promover os seus produtos, dispõem de incentivos baseados no mercado para informar os consumidores sobre a existência dos mesmos e as suas principais características, não sendo necessário impor juridicamente a prestação dessas informações. Alguns desses requisitos de informação sobrepõem-se a requisitos semelhantes previstos noutra legislação da União, nomeadamente a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho[12], que estabelece obrigações de informação específicas para os profissionais no respeitante a mecanismos extrajudiciais de reclamação e recurso, e a Diretiva (UE) 2019/771 do Parlamento Europeu e do Conselho[13], que estabelece os requisitos de informação sobre garantias comerciais. Por conseguinte, é conveniente suprimir estes requisitos de informação da Diretiva 2011/83/UE para simplificar o quadro regulamentar.

(10) A Diretiva 2011/83/UE proíbe a conceção desleal de interfaces em linha nos contratos de serviços financeiros celebrados à distância. O Regulamento (UE) …/… [*inserir o número do Regulamento Equidade Digital*] introduz regras horizontais em matéria de conceção desleal de interfaces em linha que são igualmente aplicáveis aos contratos de serviços financeiros celebrados à distância. A fim de evitar a duplicação das regras, a disposição em causa e as referências à mesma deverão ser suprimidas da Diretiva 2011/83/UE.

(11) A Diretiva 2011/83/UE obriga os profissionais que disponibilizam a celebração de contratos através de uma interface em linha a garantir que os consumidores podem rescindir os contratos utilizando uma função de retratação em linha. O Regulamento (UE) …/… [*inserir o número do Regulamento Equidade Digital*] introduz regras horizontais sobre a conceção equitativa de interfaces, incluindo a obrigação de os profissionais disponibilizarem uma função em linha para o exercício do direito de retratação e de rescisão do contrato. A fim de evitar a duplicação das regras, a disposição relativa à função de retratação e as respetivas referências deverão ser suprimidas da Diretiva 2011/83/UE.

(12) A Diretiva 2011/83/UE permite que os Estados-Membros imponham requisitos adicionais de informação aos prestadores de mercados em linha. O Regulamento (UE) 2022/2065 do Parlamento Europeu e do Conselho[14] estabelece requisitos horizontais de informação plenamente harmonizados para os prestadores de mercados digitais. Nos termos desse regulamento, os Estados-Membros não deverão adotar nem manter requisitos nacionais adicionais relativamente às matérias abrangidas pelo âmbito de aplicação do mesmo. Para garantir a coerência, a disposição em causa e as referências à mesma deverão ser suprimidas da Diretiva 2011/83/UE.

---

12 Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Diretiva RAL) (JO L 165 de 18.6.2013, p. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).

13 Diretiva (UE) 2019/771 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019, relativa a certos aspetos dos contratos de compra e venda de bens, que altera o Regulamento (UE) 2017/2394 e a Diretiva 2009/22/CE e que revoga a Diretiva 1999/44/CE (JO L 136 de 22.5.2019, p. 28, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj).

14 Regulamento (UE) 2022/2065 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 19 de outubro de 2022, relativo a um mercado único para os serviços digitais e que altera a Diretiva 2000/31/CE (Regulamento dos Serviços Digitais) (JO L 277 de 27.10.2022, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj).

(13) A Diretiva 2002/58/CE do Parlamento Europeu e do Conselho[15] protege os assinantes e os utilizadores dos serviços de comunicações eletrónicas de comunicações não solicitadas para fins de *marketing* direto. Esta proteção é altamente relevante para os consumidores e está a ser integrada no Regulamento (UE) [*inserir o número do Regulamento Equidade Digital*]. A fim de evitar a duplicação de regras no Regulamento Equidade Digital e na Diretiva 2002/58/CE, é necessário alterar a Diretiva 2002/58/CE para excluir a aplicação das suas regras em matéria de comunicações não solicitadas nas relações entre as empresas e os consumidores.

(14) As Diretivas 2011/83/UE e 2002/58/CE devem, por conseguinte, ser alteradas em conformidade.

(15) Atendendo a que o objetivo da presente diretiva, a saber, a simplificação do direito da União em matéria de proteção do consumidor não pode ser suficientemente alcançado pelos Estados-Membros de forma individual, mas pode, por ser um problema que afeta toda a União, ser mais bem alcançado ao nível da UE, esta pode adotar medidas, em conformidade com o princípio da subsidiariedade consagrado no artigo 5.º do Tratado da União Europeia. Em conformidade com o princípio da proporcionalidade consagrado no mesmo artigo, a presente diretiva não excede o necessário para alcançar aquele objetivo,

ADOTARAM A PRESENTE DIRETIVA:

Artigo 1.º

Alterações da Diretiva 2011/83/UE

A Diretiva 2011/83/UE é alterada do seguinte modo:

(1) O artigo 2.º é alterado do seguinte modo:

(a) O ponto 12) passa a ter a seguinte redação:

«12) "Serviço financeiro": qualquer serviço bancário, de crédito, de seguros, de pensão individual, de investimento ou de pagamento, inclusive serviços de criptoativos;»;

(b) É aditado o seguinte ponto:

«22) "Microtransação": um contrato de fornecimento de conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material:

(a) Celebrado no âmbito de um contrato de serviços digitais existente entre o mesmo profissional e o mesmo consumidor;

(b) Que está intrinsecamente ligado ao início do contrato desse serviço digital mediante o fornecimento de conteúdos ou características adicionais; e

(c) Cujo pagamento, a realizar pelo consumidor, não exceda 50 EUR ou o valor equivalente numa moeda virtual utilizada pelo profissional.»;

(2) No artigo 3 º, n.º 1-B, o primeiro parágrafo passa a ter a seguinte redação:

[15] Diretiva 2002/58/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de julho de 2002, relativa ao tratamento de dados pessoais e à proteção da privacidade no setor das comunicações eletrónicas (Diretiva relativa à privacidade e às comunicações eletrónicas) (JO L 201 de 31.7.2002, p. 37, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2002/58/oj).

«Em caso de contratos à distância celebrados entre um profissional e um consumidor para a prestação de serviços financeiros, são aplicáveis apenas os artigos 1.º e 2.º, o artigo 3.º, n.os 2, 5 e 6, o artigo 4.º, o artigo 6.º-A, o artigo 8.º, n.º 6, os artigos 16.º-A a 16.º-D, o artigo 19.º, os artigos 21.º a 23.º, o artigo 24.º, n.os 1 e 6, os artigos 25.º a 27.º e o artigo 29.º.»;

(3) No artigo 5.º, n.º 1, é suprimida a alínea e-C);

(4) O artigo 6.º é alterado do seguinte modo:

(a) O n.º 1 é alterado do seguinte modo:

i) As alíneas g) e h) passam a ter a seguinte redação:

«g) Modalidades de pagamento, modalidades de entrega, incluindo opções de entrega respeitadoras do ambiente se disponíveis, modalidades de execução e a data-limite em que o profissional se compromete a entregar os bens ou a prestar os serviços;

h) Sempre que exista um direito de retratação, as condições, o prazo e o procedimento de exercício desse direito nos termos do artigo 11.º, n.º 1, bem como o modelo de formulário de retratação constante do anexo I, parte B, e, se aplicável, as informações sobre a existência e a localização da função de retratação referida no artigo [*inserir o número do artigo relativo à função de retratação*] do Regulamento (UE) …/… do Parlamento Europeu e do Conselho * [*inserir o número do Regulamento Equidade Digital*], exceto se, antes da celebração do contrato de fornecimento de conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material, o consumidor tiver concordado em iniciar a execução do contrato imediatamente após a celebração do contrato nos termos do artigo 16.º, primeiro parágrafo, alínea m);»;

---

* Regulamento (UE) …/… do Parlamento europeu e do Conselho de … (JO... ELI...).»;

ii) A alínea j) passa a ter a seguinte redação:

«j) Sempre que o consumidor exercer o direito de retratação após ter apresentado um pedido nos termos do artigo 7.º, n.º 3, ou do artigo 8.º, n.º 8, a informação de que o consumidor terá a responsabilidade de pagar ao profissional custos razoáveis nos termos do artigo 14.º, n.º 3, ou, no caso de um contrato de serviços digitais que consista numa assinatura de acesso a conteúdos áudio e vídeo, sempre que o consumidor exercer o direito de retratação nos termos do artigo 9.º, n.º 1-B, o consumidor é responsável por pagar ao profissional o preço médio do serviço durante um mês calculado com base na duração total do contrato;»;

iii) As alíneas m), n) e t) são suprimidas;

iv) É aditado o seguinte parágrafo:

«Em derrogação do primeiro parágrafo, no caso das microtransações, o profissional fornece ao consumidor as informações referidas no primeiro parágrafo, alíneas a) e e).»;

b) O n.º 4 passa a ter a seguinte redação:

«4. As informações a que se refere o n.º 1, alíneas h), i) e j), do presente artigo, podem ser facultadas mediante o modelo de instruções de retratação previsto no anexo I, parte A. Considera-se que o profissional cumpriu os requisitos de informação estabelecidos no n.º 1, alíneas h), i) e j), do presente artigo, se o profissional tiver entregue essas instruções ao consumidor corretamente preenchidas. As referências ao prazo de retratação de 14 dias no modelo de instruções de retratação apresentado no anexo I, parte A, são substituídas por referências a um prazo de retratação de 30 dias nos casos em que os Estados-Membros tenham adotado regras nos termos do artigo 9.º, n.º 1-A, ou por referências a um prazo de retratação de um mês no caso dos contratos de serviços digitais que consistam numa assinatura de acesso a conteúdos áudio e vídeo durante um determinado período, como referido no artigo 9.º, n.º 1-B.»;

(5) No artigo 6.º-A, é suprimido o n.º 2;

(6) O artigo 8.º é alterado do seguinte modo:

a) No n.º 2, o primeiro parágrafo passa a ter a seguinte redação:

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

b) O n.º 4 passa a ter a seguinte redação:

«4. Se o contrato for celebrado através de um meio de comunicação à distância em que o espaço ou o período para fornecer a informação são limitados, o profissional faculta, nesse ou através desse meio específico antes da celebração do referido contrato, pelo menos, as informações pré-contratuais previstas no artigo 6.º, n.º 1, alíneas a), b), e), h) e o), com exceção do modelo de formulário de retratação constante do anexo I, parte B, referido na alínea h). As restantes informações previstas no artigo 6.º, n.º 1, incluindo o modelo de formulário de retratação, são fornecidas pelo profissional ao consumidor de forma adequada nos termos do n.º 1 do presente artigo. Em relação às microtransações, o profissional faculta, nesse ou através desse meio de comunicação à distância antes da celebração do contrato, as informações previstas no artigo 6.º, n.º 1, alíneas a) e e).»;

c) No n.º 7, a parte introdutória passa a ter a seguinte redação:

«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 ou do fornecimento dos conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material. Essa confirmação inclui:»;

(7) O artigo 9.º é alterado do seguinte modo:

a) A seguir ao n.º 1-A é inserido o seguinte número:

«1-B. Em derrogação do n.º 1 do presente artigo, no caso dos contratos de serviços digitais que consistam numa assinatura de acesso a conteúdos áudio e vídeo durante um determinado período, se o consumidor tiver solicitado expressamente que a execução do contrato se inicie imediatamente após a celebração deste, o consumidor dispõe do prazo de um mês para exercer o direito de retratação do contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial, sem necessidade de indicar

qualquer motivo e sem incorrer em quaisquer custos além dos estabelecidos no artigo 14.º.»;

b) No n.º 2, a parte introdutória passa a ter a seguinte redação:

«2. Sem prejuízo do disposto no artigo 10.º, o prazo de retratação referido no n.º 1 do presente artigo expira após 14 dias ou, nos casos em que os Estados-Membros tiverem adotado regras nos termos do n.º 1-A do presente artigo, 30 dias a contar do dia pertinente a seguir indicado ou, no caso dos contratos referidos no n.º 1-B do presente artigo, um mês após o dia pertinente a seguir indicado:»;

(8) É suprimido o artigo 11.º-A;

(9) O artigo 12.º passa a ter a seguinte redação:

«Artigo 12.º

Efeitos da retratação

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

(a) Executar o contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial; ou

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

2. Em derrogação do n.º 1 do presente artigo, se o consumidor exercer o direito de retratação de um contrato de serviços digitais que consista numa assinatura de acesso a conteúdos áudio e vídeo durante um determinado período nos termos do artigo 9.º, n.º 1-B, o profissional executa o contrato até ao final do período inicial de um mês.»;

(10) No artigo 14.º, após o n.º 3, é inserido o seguinte número:

«3-A. Em derrogação dos n.ºs 2-A e 3 do presente artigo, se um consumidor exercer o direito de retratação de um contrato de serviços digitais que consista numa assinatura de acesso a conteúdos áudio e vídeo durante um determinado período nos termos do artigo 9.º, n.º 1-B, o consumidor paga ao profissional o preço médio do serviço durante um mês previsto no contrato e calculado com base na duração total do contrato.»;

(11) No artigo 16.º-A, n.º 1, a alínea s) passa a ter a seguinte redação:

«s) Instruções práticas e procedimentos para o exercício do direito de retratação em conformidade com o artigo 16.º-B, n.º 1, indicando, designadamente, o número de telefone e o endereço de correio eletrónico do profissional ou informações pormenorizadas sobre os meios de comunicação pertinentes para o envio da declaração de retratação e, relativamente a contratos de serviços financeiros celebrados por meio de uma interface em linha, informações sobre a existência e a localização da função de retratação, referida no artigo [*inserir o número do artigo relativo à função de retratação*] do Regulamento (UE) .../... [*inserir o número do Regulamento Equidade Digital*];»;

(12) É suprimido o artigo 16.º-E;

(13) No artigo 29.º, o n.º 1 passa a ter a seguinte redação:

«1. Sempre que um Estado-Membro fizer uso de uma das opções 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, o artigo 9.º, n.os 1-A e 3, o artigo 16.º, segundo e terceiro parágrafos, o artigo 16.º-A, n.os 2 e 9 e o artigo 16.º-B, n.º 7, este informa a Comissão desse facto até 19 de dezembro de 2025, assim como de quaisquer alterações efetuadas posteriormente.»;

(14) Na parte A do anexo I, o ponto [6] das «Instruções de preenchimento» passa a ter a seguinte redação:

«[6.] No caso de um contrato de prestação de serviços ou de um contrato de fornecimento de água, gás ou eletricidade, caso não sejam postos à venda em volume ou quantidade limitados, ou de aquecimento urbano, inserir o seguinte: "Se tiver solicitado que a prestação de serviços ou o fornecimento de água/gás/eletricidade/aquecimento urbano [*riscar o que não interessa*] comece durante o prazo de retratação, pagar-nos-á um montante proporcional ao que lhe foi fornecido até ao momento em que nos comunicou a retratação do presente contrato, em relação ao conjunto das prestações previstas no contrato/pagar-nos-á o valor médio devido por uma mensalidade da sua assinatura [*riscar o que não interessa*].".».

Artigo 2.º

Alterações da Diretiva 2002/58/CE

Ao artigo 13.º, é aditado o seguinte n.º 7:

«7. O presente artigo não é aplicável aos profissionais que enviem comunicações não solicitadas para fins de comercialização direta a utilizadores ou assinantes que sejam consumidores.».

Artigo 3.º

1. Os Estados-Membros adotam e publicam as disposições legislativas, regulamentares e administrativas necessárias para dar cumprimento à presente diretiva, o mais tardar até [12 meses após a entrada em vigor]. Os Estados-Membros comunicam imediatamente à Comissão o texto dessas disposições.

   Os Estados-Membros aplicam tais disposições a partir de [12 meses após a entrada em vigor].

   As disposições adotadas pelos Estados-Membros fazem referência à presente diretiva ou são acompanhadas dessa referência aquando da sua publicação oficial. Os Estados-Membros estabelecem o modo como deve ser feita a referência.

2. Os Estados-Membros devem comunicar à Comissão o texto das principais disposições de direito interno que adotarem no domínio abrangido pela presente diretiva.

Artigo 4.º

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

Artigo 5.º

Os destinatários da presente diretiva são os Estados-Membros.

Feito em Bruxelas, em

Pelo Parlamento Europeu	*Pelo Conselho*
A Presidente	*O Presidente*