

**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 e que altera  
as Directivas 90/619/CEE do Conselho, 97/7/CE e 98/27/CE**

O PARLAMENTO EUROPEU E O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado que institui a Comunidade Europeia e, nomeadamente, o n.º 2 do seu artigo 47.º e os seus artigos 55.º e 95.º,

Tendo em conta a proposta da Comissão <sup>(1)</sup>,

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social <sup>(2)</sup>,

Deliberando nos termos do artigo 251.º do Tratado <sup>(3)</sup>,

Considerando o seguinte:

- (1) No contexto da realização dos objectivos do mercado interno importa aprovar medidas destinadas a consolidar progressivamente esse mercado, devendo estas, por outro lado, contribuir para a concretização de um elevado nível de defesa dos consumidores, nos termos dos artigos 95.º e 153.º do Tratado.
- (2) A comercialização à distância de serviços financeiros constitui, tanto para os consumidores como para os prestadores de serviços financeiros, uma das principais manifestações concretas da realização do mercado interno.
- (3) No âmbito do mercado interno, é do interesse dos consumidores ter acesso sem discriminações à mais ampla gama possível de serviços financeiros disponíveis na Comunidade, de modo a poderem escolher os que mais se adequem às suas necessidades. A fim de garantir a liberdade de escolha dos consumidores, que constitui um direito fundamental destes, é necessário um elevado nível de protecção dos consumidores para garantir o reforço da confiança do consumidor na venda à distância.
- (4) É essencial para o bom funcionamento do mercado interno que os consumidores possam negociar e celebrar contratos com um prestador estabelecido noutro Estado-Membro, independentemente de o prestador estar ou não também estabelecido no Estado-Membro de residência do consumidor.
- (5) Devido à sua natureza desmaterializada, os serviços financeiros prestam-se particularmente à venda à distância; o estabelecimento de um quadro jurídico aplicável à comercialização à distância de serviços finan-

ceiros deverá contribuir para aumentar a confiança do consumidor no recurso às novas técnicas de comercialização à distância de serviços financeiros, como o comércio electrónico.

- (6) A presente directiva deve ser aplicada nos termos do Tratado e do direito derivado, incluindo a Directiva 2000/31/CE <sup>(4)</sup> relativa ao comércio electrónico, sendo esta última aplicável unicamente às operações por ela abrangidas.
- (7) A presente directiva visa a realização dos objectivos enunciados *supra*, sem prejuízo da legislação comunitária ou nacional que regula a liberdade de prestação de serviços ou, quando aplicável, os sistemas de controlo pelo Estado-Membro de acolhimento e/ou de autorização ou de supervisão dos Estados-Membros, sempre que tal seja compatível com a legislação comunitária.
- (8) Além disso, a presente directiva, nomeadamente as suas disposições referentes às informações sobre qualquer cláusula contratual relativa à lei aplicável ao contrato e/ou ao tribunal competente, não prejudica a aplicação à comercialização à distância de serviços financeiros do Regulamento (CE) n.º 44/2001 do Conselho, de 22 de Dezembro de 2000, relativo à competência judiciária, ao reconhecimento e à execução de decisões em matéria civil e comercial <sup>(5)</sup> e da Convenção de Roma de 1980 sobre a lei aplicável às obrigações contratuais.
- (9) A concretização dos objectivos do plano de acção para os serviços financeiros requer um nível mais elevado de protecção do consumidor em determinados sectores, o que implica uma maior convergência, designadamente em matéria de fundos de investimento colectivo não harmonizados, de regras de conduta aplicáveis aos serviços de investimento e de crédito ao consumo. Enquanto se aguarda a concretização dessa convergência, deverá ser mantido um elevado nível de protecção do consumidor.
- (10) A Directiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de Maio de 1997, relativa à protecção dos consumidores em matéria de contratos à distância <sup>(6)</sup>, estabelece as principais disposições aplicáveis aos contratos à distância relativos a bens ou serviços celebrados entre um prestador e um consumidor. Todavia, os serviços financeiros não são abrangidos por essa directiva.

<sup>(1)</sup> JO C 385 de 11.12.1998, p. 10 e JO C 177 E de 27.6.2000, p. 21.

<sup>(2)</sup> JO C 169 de 16.6.1999, p. 43.

<sup>(3)</sup> Parecer do Parlamento Europeu, de 5 de Maio de 1999, (JO C 279 de 1.10.1999, p. 207), posição comum do Conselho, de 19 de Dezembro de 2002, (JO C 58 E de 5.3.2002, p. 32) e decisão do Parlamento Europeu de 14 de Maio de 2002 (ainda não publicada no Jornal Oficial). Decisão do Conselho, de 26 de Junho de 2002, (ainda não publicada no Jornal Oficial).

<sup>(4)</sup> JO L 178 de 17.7.2000, p. 1.

<sup>(5)</sup> JO L 12 de 16.1.2001, p. 1.

<sup>(6)</sup> JO L 144 de 4.6.1997, p. 19.

- (11) No âmbito da análise efectuada para determinar a necessidade de medidas específicas no domínio dos serviços financeiros, a Comissão convidou todas as partes interessadas a transmitirem-lhe as suas observações, nomeadamente por ocasião da elaboração do seu livro verde intitulado «Serviços financeiros: dar resposta às expectativas dos consumidores». Na sequência das consultas feitas neste contexto, concluiu-se pela necessidade de reforçar a protecção do consumidor neste domínio. A Comissão decidiu, por isso, apresentar uma proposta específica relativa à comercialização à distância dos serviços financeiros.
- (12) A adopção pelos Estados-Membros de disposições de protecção dos consumidores contraditórias ou diferentes em matéria de comercialização à distância de serviços financeiros prestados a consumidores teria uma incidência negativa no funcionamento do mercado interno e na concorrência entre as empresas nesse mesmo mercado. Por conseguinte, é necessário introduzir regras comuns ao nível comunitário neste domínio, sem prejudicar a protecção geral do consumidor nos Estados-Membros.
- (13) A presente directiva deve assegurar um elevado nível de defesa do consumidor a fim de garantir a livre circulação dos serviços financeiros. Os Estados-Membros não poderão prever outras disposições para além das estabelecidas pela presente directiva nos domínios por ela harmonizados, salvo disposição explícita em contrário da presente directiva.
- (14) A presente directiva abrange todos os serviços financeiros que podem ser prestados à distância. Determinados serviços financeiros são, no entanto, regulados por disposições específicas da legislação comunitária que continuam a ser-lhes aplicáveis. Contudo, devem ser consagrados princípios relativos à comercialização desses serviços à distância.
- (15) Os contratos negociados à distância implicam o emprego de técnicas de comunicação à distância que são utilizadas no quadro de um sistema de venda ou de prestação de serviços à distância sem a presença simultânea do prestador e do consumidor. A evolução permanente das referidas técnicas impõe a definição de princípios válidos mesmo para aquelas que ainda são pouco utilizadas. Os contratos à distância são portanto aqueles cuja proposta, negociação e conclusão são efectuados à distância.
- (16) Um mesmo contrato que abranja operações sucessivas ou distintas da mesma natureza, de execução continuada pode ser objecto de qualificações jurídicas diferentes nos diversos Estados-Membros. No entanto, a presente directiva deverá ser aplicada de igual modo em todos os Estados-Membros. Para o efeito, deve considerar-se que a presente directiva se aplica à primeira de uma série de operações sucessivas ou da mesma natureza, de execução continuada e que podem ser consideradas como formando um todo, independentemente de esta operação ou esta série de operações ser objecto de um contrato único ou de contratos distintos sucessivos.
- (17) Por «acordo inicial de serviço» entende-se, por exemplo, a abertura de uma conta bancária, a aquisição de um cartão de crédito, a celebração de um contrato de gestão de carteira; por «operações» entende-se, por exemplo, o depósito de dinheiro numa conta bancária ou o levantamento de dinheiro de uma conta bancária, pagamentos efectuados por cartão de crédito, transacções realizadas no âmbito de um contrato de gestão de carteira. O aditamento de novos elementos a um acordo inicial de serviço, como a possibilidade de usar um instrumento de pagamento electrónico juntamente com a conta bancária existente, não constitui «uma operação», mas sim um contrato adicional a que se aplica a presente directiva. A subscrição de novas unidades de participação do mesmo fundo de investimento colectivo é considerada uma das «operações sucessivas da mesma natureza».
- (18) Ao fazer referência a um sistema de prestação de serviços organizado pelo prestador de serviços financeiros, a presente directiva pretende excluir do seu âmbito de aplicação as prestações de serviços efectuadas numa base estritamente ocasional e fora de uma estrutura comercial cuja finalidade seja celebrar contratos à distância.
- (19) O prestador é a pessoa que presta serviços à distância. Todavia, a presente directiva deve também aplicar-se sempre que uma das fases da comercialização se desenvolver com a participação de um intermediário; de acordo com a natureza e o grau desta participação, as disposições pertinentes da presente directiva deverão ser aplicadas ao referido intermediário, independentemente do seu estatuto jurídico.
- (20) Os suportes duradouros incluem, nomeadamente, disquetes informáticas, CD-ROM, DVD e o disco duro do computador do consumidor que armazene o correio electrónico, mas não incluem sítios na internet, salvo se estes preencherem os critérios contidos na definição de suporte duradouro.
- (21) A utilização de técnicas de comunicação à distância não deve conduzir a uma limitação indevida da informação prestada ao cliente. A fim de assegurar a transparência, a presente directiva fixa requisitos relativos a um nível adequado de informação do consumidor, tanto antes como após a celebração do contrato. O consumidor deverá receber, antes da celebração de um contrato, as informações prévias necessárias para que possa apreciar convenientemente o serviço financeiro que lhe é proposto e, logo, poder fazer a sua escolha com um melhor conhecimento de causa. O prestador deve indicar expressamente por quanto tempo a sua proposta permanece inalterada.
- (22) Os elementos de informação enumerados na presente directiva remetem para informações de carácter geral relativas a qualquer tipo de serviços financeiros. Os outros requisitos de informação relativos a um determinado serviço, tal como o âmbito da cobertura de uma apólice de seguros, não são especificados apenas na presente directiva. Este tipo de informação deve ser prestado, se for caso disso, nos termos da legislação comunitária ou nacional pertinente adoptada nos termos do direito comunitário.

- (23) Para garantir uma protecção óptima do consumidor, é importante que este seja suficientemente informado das disposições da presente directiva e, eventualmente, dos códigos de conduta em vigor neste domínio e que ele tenha um direito de rescisão.
- (24) Quando o direito de rescisão não for aplicável porque o consumidor pede expressamente o cumprimento do contrato, o prestador deve informar o consumidor desse facto.
- (25) O consumidor deve ser protegido contra serviços não solicitados e ficar nesse caso dispensado de qualquer obrigação, não podendo a falta de resposta ser entendida como consentimento da sua parte. No entanto, esta regra não deve prejudicar a renovação tácita dos contratos validamente celebrados entre as partes, sempre que essa renovação tácita seja permitida pela lei dos Estados-Membros.
- (26) Os Estados-Membros devem tomar as medidas necessárias para proteger efectivamente os consumidores que não desejem ser contactados através de determinadas técnicas de comunicação ou em determinadas ocasiões. A presente directiva não deve prejudicar as garantias específicas oferecidas ao consumidor pela legislação comunitária relativa à protecção da vida privada e dos dados de carácter pessoal.
- (27) Para proteger os consumidores, é necessário prever processos adequados e eficazes de reclamação e recurso nos Estados-Membros com vista à resolução de eventuais litígios entre prestadores e consumidores, utilizando, quando tal se justificar, os já existentes.
- (28) É conveniente que os Estados-Membros encorajem os organismos públicos ou privados instituídos para a resolução extrajudicial de litígios a cooperar na resolução de litígios transfronteiriços. Essa cooperação poderia ter como objectivo, nomeadamente, permitir ao consumidor apresentar aos órgãos extrajudiciais do Estado-Membro da sua residência as queixas relativas a prestadores estabelecidos em outros Estados-Membros. A criação da FIN-NET oferece uma maior assistência aos consumidores na utilização de serviços transfronteiriços.
- (29) A presente directiva não impede que, nos termos do direito comunitário, os Estados-Membros tornem a protecção nela prevista extensiva a organizações sem fins lucrativos ou a pessoas que recorrem a serviços financeiros para se tornarem empresários.
- (30) A presente directiva deve abranger igualmente os casos em que a legislação nacional inclui o conceito de declaração contratual vinculativa por parte do consumidor.
- (31) As disposições da presente directiva relativas à escolha da língua pelo prestador não devem prejudicar as disposições de direito nacional relativas à escolha da língua adoptadas nos termos do direito comunitário.
- (32) A Comunidade e os Estados-Membros assumiram compromissos no âmbito do Acordo Geral sobre o Comércio de Serviços (GATS), da OMC, relativamente à possibilidade de os consumidores comprarem no estrangeiro serviços bancários e serviços de investimento. O GATS permite aos Estados-Membros adoptarem medidas por razões prudenciais, incluindo medidas de protecção dos investidores, dos depositantes, dos segurados ou das pessoas a quem um prestador de serviços financeiros preste um serviço desse tipo. Essas medidas não devem impor restrições superiores às necessárias à garantia da protecção dos consumidores.
- (33) Tendo em vista a adopção da presente directiva, deve-se adaptar o âmbito de aplicação da Directiva 97/7/CE e da Directiva 98/27/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 19 de Maio de 1998, relativa às acções inibitórias em matéria de protecção dos interesses dos consumidores <sup>(1)</sup>, bem como o âmbito de aplicação do prazo de anulação previsto na segunda Directiva 90/619/CE do Conselho, de 8 de Novembro de 1990, relativa à coordenação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas respeitantes ao seguro directo de vida, que fixa as disposições destinadas a facilitar o exercício efectivo da livre prestação de serviços <sup>(2)</sup>.
- (34) Como o objectivo da presente directiva, ou seja o estabelecimento de regras comuns em matéria de comercialização à distância de serviços financeiros prestados a consumidores, não pode ser suficientemente realizado pelos Estados-Membros, podendo, por conseguinte, ser melhor alcançado ao nível comunitário, a Comunidade pode tomar medidas, segundo o princípio da subsidiariedade consagrado no artigo 5.º do Tratado. De acordo com o princípio da proporcionalidade, mencionado no referido artigo, a presente directiva limita-se ao mínimo necessário para alcançar esse objectivo,

ADOPTARAM A PRESENTE DIRECTIVA:

#### Artigo 1.º

#### Objecto e âmbito

1. A presente directiva tem por objecto a aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros relativas à comercialização à distância de serviços financeiros prestados a consumidores.
2. No caso de contratos relativos a serviços financeiros que compreendam um acordo inicial de serviço seguido de operações sucessivas ou de uma série de operações distintas da mesma natureza, de execução continuada, as disposições da presente directiva são aplicáveis apenas ao acordo inicial de serviço.

<sup>(1)</sup> JO L 166 de 11.6.1998, p. 51. Directiva com a última redacção que lhe foi dada pela Directiva 2000/31/CE (JO L 178 de 17.7.2001, p. 1).

<sup>(2)</sup> JO L 330 de 29.11.1990, p. 50. Directiva com a última redacção que lhe foi dada pela Directiva 92/96/CEE (JO L 360 de 9.12.1992, p. 1).

Quando não exista um acordo inicial de serviço, mas as operações sucessivas da mesma natureza de execução continuada sejam realizadas entre as mesmas partes contratuais, os artigos 3.º e 4.º são aplicáveis apenas quando se realizar a primeira operação. No entanto, se durante mais de um ano não for realizada qualquer operação da mesma natureza, a operação seguinte será considerada a primeira de uma nova série de operações, sendo, por conseguinte, aplicáveis os artigos 3.º e 4.º

#### Artigo 2.º

#### Definições

Para efeitos da presente directiva, entende-se por:

- a) «Contrato à distância»: qualquer contrato relativo a serviços financeiros, celebrado entre um prestador e um consumidor, ao abrigo de um sistema de venda ou prestação de serviços à distância organizado pelo prestador que, para esse contrato, utilize exclusivamente um ou mais meios de comunicação à distância, até ao momento da celebração do contrato, inclusive;
- b) «Serviço financeiro»: qualquer serviço bancário, de crédito, de seguros, de pensão individual, de investimento ou de pagamento;
- c) «Prestador»: qualquer pessoa singular ou colectiva, privada ou pública, que, no âmbito das suas actividades comerciais ou profissionais, seja o prestador contratual de serviços que sejam objecto de contratos à distância;
- d) «Consumidor»: qualquer pessoa singular que, nos contratos à distância, actue de acordo com objectivos que não se integrem no âmbito da sua actividade comercial ou profissional;
- e) «Meio de comunicação à distância»: qualquer meio que possa ser utilizado, sem a presença física e simultânea do prestador e do consumidor, para a comercialização à distância de um serviço entre essas partes;
- f) «Suporte duradouro»: qualquer instrumento que permita ao consumidor armazenar informações que lhe sejam pessoalmente dirigidas, de um modo que, no futuro, lhe permita um acesso fácil às mesmas durante um período de tempo adequado aos fins a que as informações se destinam e que permita a reprodução inalterada das informações armazenadas;
- g) «Operador ou prestador de um meio de comunicação à distância»: qualquer pessoa singular ou colectiva, privada ou pública, cuja actividade comercial ou profissional consista em pôr à disposição dos prestadores um ou mais meios de comunicação à distância.

#### Artigo 3.º

#### Informação do consumidor antes da celebração do contrato à distância

1. Em tempo útil e antes de ficar vinculado por um contrato à distância ou por uma proposta, o consumidor deve beneficiar das seguintes informações relativas:

#### 1. Ao prestador

- a) A identidade e actividade principal do prestador, endereço geográfico onde este se encontra estabelecido e qualquer outro endereço geográfico relevante para as relações do cliente com o prestador;
- b) A identidade do representante do prestador no Estado-Membro de residência do consumidor e o endereço geográfico relevante para as relações do consumidor com o representante, quando este exista;
- c) Se o consumidor tiver relações comerciais com um profissional diferente do prestador, a identidade desse profissional, a qualidade em que trata com o consumidor e o endereço geográfico pertinente para as relações do cliente com esse profissional;
- d) Se o prestador estiver inscrito num registo comercial ou noutro registo público equivalente, o registo comercial em que se encontra inscrito e o respectivo número de registo, ou forma de identificação equivalente nesse registo;
- e) Se a actividade do prestador estiver sujeita a um regime de autorização, os elementos de informação relativos à autoridade de controlo competente;

#### 2. Ao serviço financeiro

- a) Uma descrição das principais características do serviço financeiro;
- b) Preço total devido pelo consumidor ao prestador pelo serviço financeiro, incluindo o conjunto das comissões, encargos e despesas inerentes e todos os impostos pagos através do prestador ou, quando não puder ser indicado um preço exacto, a base de cálculo do preço que permita a sua verificação pelo consumidor;
- c) Quando for caso disso, uma indicação de que o serviço financeiro está relacionado com instrumentos que impliquem riscos especiais relacionados com as suas características específicas ou com as operações a executar, ou cujo preço dependa de flutuações dos mercados financeiros fora do controlo do prestador e cujos resultados passados não sejam indicativos dos resultados futuros;
- d) Indicação da eventual existência de outros impostos e/ou custos que não sejam pagos através do prestador ou por ele facturados;
- e) Qualquer limitação do período durante o qual as informações prestadas são válidas;
- f) Modos de pagamento e de execução;
- g) Quaisquer custos adicionais para o consumidor decorrentes da utilização de meios de comunicação à distância, quando esses custos adicionais sejam facturados;

#### 3. Ao contrato à distância

- a) Existência ou não do direito de rescisão previsto no artigo 6.º e, quando este exista, a respectiva duração e condições de exercício, incluindo informações sobre o montante que pode ser exigido ao consumidor nos termos do n.º 1 do artigo 7.º, bem como as consequências do não exercício desse direito;

- b) Duração mínima do contrato à distância, no caso de contratos de prestação de serviços financeiros permanente ou periódica;
- c) Informações sobre os eventuais direitos das partes em matéria de resolução antecipada ou unilateral do contrato à distância por força dos seus próprios termos, incluindo as eventuais penalizações que este imponha nesses casos;
- d) Instruções práticas para o exercício do direito de rescisão, indicando, designadamente, para onde deve ser enviada a notificação de rescisão;
- e) O Estado ou Estados-Membros em cujas leis o prestador se baseia para estabelecer relações com o consumidor antes da celebração do contrato à distância;
- f) Qualquer cláusula contratual relativa à legislação aplicável ao contrato à distância e/ou ao tribunal competente;
- g) Língua ou línguas em que são comunicados os termos do contrato, bem como as informações prévias a que se refere o presente artigo e, além disso, a língua ou línguas em que o prestador se compromete a comunicar com o consumidor durante a vigência do contrato à distância;

#### 4. Aos recursos

- a) A existência ou inexistência de processos extrajudiciais de reclamação e de recurso acessíveis ao consumidor que é parte no contrato e, quando aqueles existam, o respectivo modo de acesso;
- b) A existência de fundos de garantia ou de outros sistemas de indemnização, não abrangidos pela Directiva 94/19/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 30 de Maio de 1994, relativa aos sistemas de garantia de depósitos <sup>(1)</sup>, nem pela Directiva 97/9/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 3 de Março de 1997, relativa aos sistemas de indemnização dos investidores <sup>(2)</sup>.

2. As informações referidas no n.º 1, cujo objectivo comercial deva ser evidenciado de modo inequívoco, devem ser prestadas de maneira clara e compreensível, por qualquer forma adaptada ao meio de comunicação à distância utilizado, nomeadamente, na observância dos princípios de boa fé nas transacções comerciais e da protecção das pessoas que, como os menores, são consideradas incapazes nos termos da legislação dos Estados-Membros.

#### 3. No caso de comunicações por telefonia vocal:

- a) A identidade do prestador e o objectivo comercial da chamada por ele feita devem ser indicados inequivocamente no início de qualquer conversa com o consumidor;
- b) Sob reserva do acordo formal do consumidor, só têm de ser prestadas as seguintes informações:
  - identidade da pessoa em contacto com o consumidor e a sua ligação com o prestador,
  - descrição das características principais do serviço financeiro,

- preço total a pagar pelo consumidor ao prestador pelo serviço financeiro, incluindo todos os impostos pagos através do prestador ou, quando não possa ser indicado um preço exacto, a base para o cálculo do preço, que permita a sua verificação pelo consumidor,
- informação sobre a eventual existência de outros impostos e/ou custos que não sejam pagos através do prestador ou por ele facturados,
- existência ou inexistência do direito de rescisão previsto no artigo 6.º e, quando este exista, a sua duração e condições de exercício, incluindo informações sobre o montante que o consumidor poderá ser obrigado a pagar nos termos do n.º 1 do artigo 7.º,

O prestador deve, por um lado, informar o consumidor da possibilidade de prestação de outras informações, mediante pedido e, por outro, indicar a natureza dessas informações. Em qualquer caso, o prestador deve prestar informações completas quando cumprir as suas obrigações nos termos do artigo 5.º,

4. As informações sobre as obrigações contratuais, a comunicar ao consumidor durante a fase pré-contratual, devem ser conformes com as obrigações contratuais que resultem da lei presumivelmente aplicável ao contrato à distância quando este for celebrado.

#### Artigo 4.º

##### Requisitos de informação adicionais

1. Quando a legislação comunitária que regula os serviços financeiros preveja requisitos de informação prévia para além dos referidos no n.º 1 do artigo 3.º, esses requisitos continuam a ser aplicáveis.

2. Enquanto se aguarda uma maior harmonização, os Estados-Membros podem manter ou adoptar disposições mais rigorosas em relação aos requisitos de informação prévia, desde que essas disposições observem o direito comunitário.

3. Os Estados-Membros devem comunicar à Comissão as disposições nacionais sobre os requisitos de informação prévia previstos nos n.ºs 1 e 2 do presente artigo quando eles forem adicionais aos referidos no n.º 1 do artigo 3.º A Comissão tem em conta as disposições nacionais que lhe são comunicadas ao elaborar o relatório a que se refere o n.º 2 do artigo 20.º

4. A fim de instituir um elevado nível de transparência por todos os meios adequados, a Comissão assegura que as informações sobre as disposições nacionais que lhe tenham sido comunicadas sejam facultadas aos consumidores e prestadores.

#### Artigo 5.º

##### Comunicação dos termos do contrato e das informações prévias

1. O prestador comunica ao consumidor todos os termos do contrato e as informações referidas no n.º 1 do artigo 3.º e no artigo 4.º, em papel ou noutro suporte duradouro disponível e acessível ao consumidor, em tempo útil, antes de este estar vinculado por um contrato à distância ou uma proposta.

<sup>(1)</sup> JO L 135 de 31.5.1994, p. 5.

<sup>(2)</sup> JO L 84 de 26.3.1997, p. 22.

2. O prestador deve cumprir a obrigação prevista no n.º 1 imediatamente após a celebração do contrato à distância, se esse tiver sido celebrado a pedido do consumidor, utilizando um meio de comunicação à distância que não permita transmitir os termos do contrato e as informações nos termos do n.º 1.

3. Em qualquer momento, durante a relação contratual, o consumidor tem o direito de, a seu pedido, receber os termos do contrato em suporte de papel. Além disso, o consumidor tem o direito de alterar os meios de comunicação à distância utilizados, excepto se essa alteração for incompatível com o contrato à distância celebrado ou com a natureza do serviço financeiro prestado.

#### Artigo 6.º

##### Direito de rescisão

1. Os Estados-Membros devem garantir que o consumidor disponha de um prazo de 14 dias de calendário para rescindir o contrato, sem indicação do motivo nem penalização. Contudo, este prazo deve ser aumentado para 30 dias de calendário no caso de contratos à distância, abrangidos pela Directiva 90/619/CEE, relativos a seguros de vida e no caso de operações referentes a pensões individuais.

O prazo para o exercício do direito de rescisão começa a correr:

- a contar da data da celebração do contrato à distância, excepto no que se refere a seguros de vida, em que esse prazo começa a correr a partir do momento em que o consumidor for informado da celebração do contrato, ou
- a contar da data de recepção, pelo consumidor, dos termos do contrato e das informações, nos termos dos n.ºs 1 ou 2 do artigo 5.º, se esta última data for posterior.

Além do direito de rescisão, os Estados-Membros podem prever que a aplicabilidade dos contratos à distância relativos a serviços de investimento seja suspensa por prazo idêntico ao previsto no presente número.

2. O direito de rescisão não é aplicável:

- a) Aos serviços financeiros cujo preço dependa de flutuações do mercado financeiro, fora do controlo do prestador, que se possam efectuar durante o prazo de rescisão, tais como os serviços relacionados com:
  - operações cambiais,
  - instrumentos do mercado monetário,
  - valores mobiliários,
  - unidades de participação em organismos de investimento colectivo,
  - futuros sobre instrumentos financeiros, incluindo instrumentos equivalentes que dêem origem a uma liquidação em dinheiro,
  - contratos a prazo relativos a taxas de juros (FRA),
  - swaps de taxas de juro, de divisas ou de fluxos ligados a acções ou índices de acções (*equity swaps*),

— opções de compra ou de venda de qualquer dos instrumentos referidos na presente alínea, incluindo os instrumentos equivalentes que dêem origem a uma liquidação em dinheiro. Estão designadamente incluídas nesta categoria as opções sobre divisas e sobre taxas de juro.

- b) Às apólices de seguros de viagem e de bagagem ou apólices equivalentes de seguros a curto prazo, de duração inferior a um mês;
- c) Aos contratos integralmente cumpridos por ambas as partes a pedido expresso do consumidor antes de este exercer o direito de rescisão.

3. Os Estados-Membros podem prever que o direito de rescisão não seja aplicável:

- a) A qualquer crédito destinado principalmente à aquisição ou à manutenção de direitos de propriedade sobre terrenos ou prédios existentes ou projectadas, ou para efeitos de renovação ou beneficiação de um prédio; quer
- b) A qualquer crédito garantido por uma hipoteca sobre um bem imóvel ou por um direito relativo a um bem imóvel; quer
- c) Às declarações dos consumidores feitas perante uma entidade oficial competente, desde que esta confirme que os direitos dos consumidores previstos no n.º 1 do artigo 5.º foram respeitados.

O presente número não prejudica o direito a um período de reflexão em benefício dos consumidores residentes nos Estados-Membros onde esse direito exista aquando da aprovação da presente directiva.

4. Os Estados-Membros que recorram à possibilidade prevista no n.º 3 informam a Comissão desse facto.

5. A Comissão transmite ao Parlamento Europeu e ao Conselho as informações comunicadas pelos Estados-Membros e assegura que estas sejam igualmente facultadas aos consumidores e prestadores que o solicitem.

6. Se o consumidor exercer o direito de rescisão, deverá notificá-lo, antes do termo do prazo, seguindo as instruções práticas que lhe tenham sido dadas nos termos do n.º 1, ponto 3), alínea d), do artigo 3.º, por meios de que possa fazer prova nos termos da legislação nacional. Considera-se que o prazo foi observado se a notificação, desde que tenha sido feita em suporte de papel ou por outro meio duradouro disponível e acessível ao destinatário, tiver sido enviada antes de terminado o prazo.

7. O disposto no presente artigo não é aplicável aos contratos de crédito objecto de resolução nos termos do n.º 4 do artigo 6.º da Directiva 97/7/CE ou do artigo 7.º da Directiva 94/47/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de Outubro de 1994, relativa à protecção dos adquirentes quanto a certos aspectos dos contratos de aquisição de um direito de utilização a tempo parcial de bens imóveis<sup>(1)</sup>.

(1) JO L 280 de 29.10.1994, p. 83.

Se a um contrato à distância relativo a um determinado serviço financeiro tiver sido anexado outro contrato à distância relativo a serviços financeiros prestados por um prestador ou por um terceiro com base num acordo entre o terceiro e o prestador, haverá resolução deste contrato adicional, sem qualquer penalização, desde que o consumidor exerça o direito de rescisão nos termos previstos no n.º 1 do artigo 6.º

8. O presente artigo não prejudica as disposições legislativas e regulamentares dos Estados-Membros que regulam a resolução, o não cumprimento ou a inexecução de um contrato ou o direito de um consumidor a cumprir as suas obrigações contratuais antes do prazo fixado no contrato à distância. Essas disposições são aplicáveis independentemente das condições e dos efeitos jurídicos da extinção do contrato à distância.

#### Artigo 7.º

##### Pagamento do serviço prestado antes da rescisão

1. Sempre que o consumidor exercer o direito de rescisão que lhe é conferido pelo n.º 1 do artigo 6.º, ficará vinculado apenas ao pagamento, o mais rápido possível, do serviço financeiro, efectivamente prestado pelo prestador ao abrigo do contrato à distância. O contrato só poderá ser executado após consentimento do consumidor. O montante a pagar:

- não pode exceder um montante proporcional à importância dos serviços já prestados relativamente ao conjunto das prestações previstas no contrato à distância,
- nunca pode ser tal que possa ser interpretado como uma penalização.

2. Os Estados-Membros podem prever que não seja devido nenhum montante pela resolução de um contrato de seguro.

3. O prestador não pode obrigar o consumidor a pagar um montante com base no n.º 1, excepto se puder provar que o consumidor foi devidamente informado do montante a pagar, nos termos do artigo 3.º, n.º 1, ponto 3, alínea a). Todavia, o prestador só pode exigir esse pagamento se tiver dado início à execução do contrato antes do termo do prazo de rescisão previsto no n.º 1 do artigo 6.º, sem um pedido prévio do consumidor.

4. O prestador fica obrigado a restituir ao consumidor, o mais rapidamente possível, e o mais tardar no prazo de 30 dias de calendário, quaisquer quantias dele recebidas nos termos do contrato à distância, com excepção do montante referido no n.º 1. Esse prazo começa a correr no dia em que o prestador receber a notificação da rescisão.

5. O consumidor restitui ao prestador, o mais rapidamente possível, e o mais tardar no prazo de 30 dias de calendário quaisquer quantias e/ou bens dele recebidos. Esse prazo começa a correr no dia em que o consumidor enviar a notificação da rescisão.

#### Artigo 8.º

##### Pagamento por cartão

Os Estados-Membros devem garantir a existência de medidas adequadas para que:

- o consumidor possa pedir a anulação de um pagamento em caso de utilização fraudulenta do seu cartão de pagamento no âmbito de contratos à distância,
- no caso dessa utilização fraudulenta, as quantias pagas sejam de novo creditadas ou restituídas ao consumidor.

#### Artigo 9.º

##### Serviços não pedidos

Sem prejuízo das disposições dos Estados-Membros relativas à renovação tácita dos contratos à distância, sempre que essas disposições a permitam, os Estados-Membros tomarão as medidas necessárias para:

- proibir a prestação de serviços financeiros a um consumidor que os não tenha previamente pedido, sempre que essa prestação inclua um pedido de pagamento imediato ou diferido,
- dispensar o consumidor de qualquer obrigação em caso de prestação não pedida, não constituindo consentimento a falta de resposta.

#### Artigo 10.º

##### Comunicações não pedidas

1. A utilização por um prestador das seguintes técnicas de comunicação à distância exige o consentimento prévio do consumidor:

- a) Sistemas automatizados de chamadas sem intervenção humana (máquinas de chamada automática);
- b) Faxes.

2. Os Estados-Membros devem assegurar que, quando permitam uma comunicação individual, os meios de comunicação à distância diferentes dos referidos no n.º 1:

- a) Não sejam autorizados sem o consentimento do consumidor em causa, ou
- b) Só possam ser utilizados quando não existir oposição manifesta do consumidor.

3. As medidas referidas nos n.os 1 e 2 não devem implicar custos para o consumidor.

#### Artigo 11.º

##### Sanções

Os Estados-Membros estabelecem sanções adequadas em caso de incumprimento pelo prestador das disposições nacionais adoptadas em execução da presente directiva.

Para o efeito, os Estados-Membros podem, nomeadamente, prever que o consumidor possa resolver o contrato a qualquer momento, sem despesas nem penalização.

Essas sanções devem ser eficazes, proporcionadas e dissuasivas.

## Artigo 12.º

**Carácter imperativo das disposições da presente directiva**

1. O consumidor não pode renunciar aos direitos que lhe são conferidos pela presente directiva.
2. Os Estados-Membros tomam as medidas necessárias para assegurar que o consumidor não perca a protecção que lhe é conferida pela presente directiva em caso de escolha da lei de um Estado terceiro como lei aplicável ao contrato, se este último tiver um vínculo estreito com o território de um ou mais Estados-Membros.

## Artigo 13.º

**Recursos judiciais e administrativos**

1. Os Estados-Membros devem assegurar a existência de meios adequados e eficazes para garantir o cumprimento do disposto na presente directiva no interesse dos consumidores.
2. Os meios referidos no n.º 1 incluem disposições que permitam a um ou mais dos seguintes organismos, determinados pela legislação nacional, recorrer, nos termos desta, aos tribunais ou órgãos administrativos competentes para que sejam aplicadas as disposições nacionais adoptadas em execução da presente directiva:
  - a) Organismos públicos ou os seus representantes;
  - b) Organizações de consumidores que tenham um interesse legítimo na protecção dos consumidores;
  - c) Organizações profissionais que tenham um interesse legítimo em agir.
3. Os Estados-Membros devem tomar as medidas necessárias para que, sempre que estejam em condições de o fazer, os operadores e prestadores de meios de comunicação à distância ponham termo às práticas declaradas não conformes com o disposto na presente directiva, com base numa decisão judicial ou administrativa ou de uma autoridade de controlo que lhes seja notificada.

## Artigo 14.º

**Recurso a meios extrajudiciais**

1. Os Estados-Membros devem promover a criação ou o desenvolvimento de procedimentos extrajudiciais, adequados e efectivos, de reclamação e recurso, para a resolução de litígios de consumo relativos à prestação de serviços financeiros à distância.
2. Os Estados-Membros devem, nomeadamente, incentivar os organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios a cooperarem na resolução de litígios transfronteiriços relativos à prestação de serviços financeiros à distância.

## Artigo 15.º

**Ónus da prova**

Sem prejuízo do n.º 3 do artigo 7.º, os Estados-Membros podem dispor que o ónus da prova do cumprimento das obrigações de informação do consumidor impostas ao prestador, assim como do consentimento do consumidor em relação à celebração do contrato e, sendo caso disso, à sua execução, pode pertencer ao prestador.

Qualquer cláusula contratual que determine que o ónus da prova do cumprimento pelo prestador da totalidade ou de parte das obrigações que para ele decorrem da presente directiva recai sobre o consumidor é considerada abusiva na acepção da Directiva 93/13/CEE do Conselho, de 5 de Abril de 1993, relativa às cláusulas abusivas nos contratos celebrados com os consumidores <sup>(1)</sup>.

## Artigo 16.º

**Medidas transitórias**

Os Estados-Membros podem aplicar regras nacionais conformes com a presente directiva aos prestadores estabelecidos num Estado-Membro que ainda não a tenha transposto e cujo direito interno não preveja obrigações correspondentes às previstas na presente directiva.

## Artigo 17.º

**Directiva 90/619/CEE**

No n.º 1 do artigo 15.º da Directiva 90/619/CEE, o primeiro parágrafo passa a ter a seguinte redacção:

«1. Cada Estado-Membro deve determinar que o tomador de um contrato individual de seguro de vida dispõe de um prazo de 30 dias, a contar da data em que lhe tenha sido confirmada a sua celebração, para renunciar aos efeitos desse contrato.»

## Artigo 18.º

**Directiva 97/7/CE**

A Directiva 97/7/CE é alterada do seguinte modo:

1. No artigo 3.º, o primeiro travessão do n.º 1 passa a ter a seguinte redacção:

«— relacionado com qualquer serviço financeiro abrangido 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, e que altera as Directivas 90/619/CEE do Conselho, 97/7/CE e 98/27/CE (\*).

(\*) JO L 271 de 9.10.2002, p. 16.»;

2. É revogado o anexo II.

<sup>(1)</sup> JO L 95 de 21.4.1993, p. 29.

*Artigo 19.º***Directiva 98/27/CE**

No anexo da Directiva 98/27/CE é aditado o seguinte ponto:

- «11. 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, e que altera as Directivas 90/619/CEE do Conselho, 97/7/CE e 98/27/CE (\*).

(\*) JO L 271 de 9.10.2002, p. 16.»

*Artigo 20.º***Reexame**

1. Após a execução da presente directiva, a Comissão deve analisar o funcionamento do mercado único dos serviços financeiros em relação à comercialização desses serviços. A Comissão esforçar-se-á por analisar e identificar pormenorizadamente as dificuldades com que se confrontam ou podem confrontar, tanto os consumidores como os prestadores, nomeadamente as resultantes das diferenças entre as disposições nacionais referentes à informação e ao direito de rescisão.

2. O mais tardar em 9 de Abril de 2006, a Comissão apresenta ao Parlamento Europeu e ao Conselho um relatório sobre os problemas dos consumidores e dos prestadores na compra e venda de serviços financeiros, bem como, se necessário, propostas de alteração e/ou de uma maior harmonização das disposições sobre a informação e o direito de rescisão constantes da legislação comunitária aplicável aos serviços financeiros e/ou aos serviços referidos no artigo 3.º

*Artigo 21.º***Transposição**

1. Os Estados-Membros devem pôr em vigor as disposições legislativas, regulamentares e administrativas necessárias para dar cumprimento à presente directiva o mais tardar em 9 de Outubro de 2004 e informar imediatamente a Comissão desse facto.

Quando os Estados-Membros as adoptarem, essas disposições devem fazer referência à presente directiva ou ser dela acompanhadas aquando da sua publicação oficial. As modalidades dessa referência são aprovadas pelos Estados-Membros.

2. Os Estados-Membros comunicam à Comissão o texto das principais disposições de direito interno que adoptarem nas matérias reguladas pela presente directiva, bem como um quadro de correspondência entre as disposições da presente directiva e as disposições nacionais adoptadas.

*Artigo 22.º***Entrada em vigor**

A presente directiva entra em vigor na data da sua publicação no *Jornal Oficial das Comunidades Europeias*.

*Artigo 23.º***Destinatários**

Os Estados-Membros são os destinatários da presente directiva.

Feito em Bruxelas, em 23 de Setembro de 2002.

*Pelo Parlamento Europeu*

*O Presidente*

P. COX

*O Conselho*

*O Presidente*

M. FISCHER BOEL