

## Informações ao Consumidor

<b>Categoria</b>	Outros
<b>Assunto</b>	Novas regras para os contratos de serviços financeiros celebrados à distância



**Entra hoje em vigor a nova Diretiva (UE) 2023/2673**, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 22 de novembro, que altera a Diretiva 2011/83/UE no que respeita aos contratos de serviços financeiros celebrados à distância e que revoga a Diretiva 2002/65/CE.

A intenção de revisão do enquadramento jurídico relativo à comercialização à distância de serviços financeiros foi anunciada pela primeira vez na **Nova Agenda do Consumidor**, apresentada em novembro de 2020, com o objetivo de reforçar a proteção dos consumidores no contexto da digitalização dos serviços financeiros de retalho.

Foi, assim, neste enquadramento que, no dia 11 de maio de 2022, a Comissão Europeia apresentou a sua proposta de revisão, com vista a simplificar as regras da União Europeia em matéria de comercialização à distância de serviços financeiros prestados a consumidores.

Ora, após quase dois anos de negociações, foi acordado e publicado o texto desta *nova* diretiva que constitui um **importante passo na atualização das regras relativas à comercialização à distância de serviços financeiros e, bem assim, na sua adaptação às novas ferramentas digitais, considerando os rápidos desenvolvimentos tecnológicos no mercado destes serviços, mantendo um elevado nível de proteção dos consumidores.**

A *nova* Diretiva (UE) 2023/2673 procede, assim, à revogação da anterior Diretiva 2002/65/CE e à alteração da Diretiva 2011/83/EU, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores, instrumento que passa a integrar um capítulo dedicado aos serviços financeiros.

De entre as suas diversas alterações cumpre, desde logo, destacar uma importante alteração à Diretiva dos Direitos dos Consumidores que se aplicará a todos os contratos abrangidos pela

diretiva e não apenas aos contratos relativos a serviços financeiros. Trata-se da previsão de um **botão/função de retratação** que terá de ser disponibilizado por parte dos profissionais sempre que estes vendam os seus produtos através de meios eletrónicos.

Outra das importantes alterações introduzidas pela *nova* diretiva prende-se com a **clarificação das regras relativas à informação pré-contratual e às explicações adequadas**, designadamente aquando da utilização de ferramentas em linha, prevendo-se que o consumidor tenha o direito de solicitar e de obter a intervenção humana na fase pré-contratual e, em casos justificados após a celebração do contrato à distância, na mesma língua que a utilizada para a informação pré-contratual.

Cabe, ainda, destacar a introdução de **alterações ao direito de retratação**, prevendo-se agora, à semelhança do que sucede no âmbito da *nova* Diretiva relativa ao crédito aos consumidores, que sempre que o consumidor não receba os termos e condições contratuais e as informações previstas na diretiva **o prazo para o exercício deste direito termina 12 meses e 14 dias após a celebração do contrato**.

Por fim, cumpre destacar a previsão de regras focadas na **proibição de padrões obscuros** (*dark patterns*). Com efeito, as regras previstas na nova diretiva conferem uma **proteção adicional no que diz respeito às interfaces em linha**, com vista a assegurar que os profissionais não concebem, organizam, nem operam as suas interfaces em linha de forma a induzir em erro ou manipular os consumidores ou a distorcer materialmente a sua capacidade de tomar decisões livres e informadas.

Portugal terá de transpor a presente diretiva para o ordenamento jurídico nacional até ao dia **19 de dezembro de 2025**, dispondo, ainda, de 6 meses adicionais (i.e., até 19 de junho de 2026) para a aplicação efetiva das disposições legislativas de transposição.

Poderá consultar o novo diploma europeu [aqui](#).

**Partilhe esta informação!**

**A Direção-Geral do Consumidor**

Praça Duque de Saldanha, n.º 31 -3.º - 1069-013 Lisboa PORTUGAL

T: + 351 21 356 46 00    