

CONTRATOS
CELEBRADOS À
DISTÂNCIA E CONTRATOS
CELEBRADOS FORA DO
ESTABELECIMENTO
COMERCIAL –
DA TRANSPOSIÇÃO DA DIRETIVA
PARA O ORDENAMENTO JURÍDICO
PORTUGUÊS

MARISA DINIS*

Doutora em Direito (Universidade de Salamanca)
Mestre em ciências jurídico-empresariais e licenciada em Direito
(Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra)

EXCERTOS

“A necessidade de se estabelecerem padrões legais comuns baseia-se no fato de esta ser entendida como essencial para criar segurança jurídica nas transações estabelecidas à distância e, por isso, carentes de um rosto confortante, ou naquelas outras realizadas fora do estabelecimento comercial e, por isso, mais agressivas e com vários rostos em geral, mas com poucos em particular”

“O legislador comunitário tentou garantir que, em todas as ocasiões, fossem prestadas as informações pré-contratuais que considera mínimas e essenciais ao consumidor”

“Certo é que incumbe ao profissional fornecer ao consumidor a confirmação do contrato celebrado, em suporte duradouro, já se sabe, num prazo, segundo o legislador, razoável contado a partir da celebração do contrato à distância”

“O prazo dos 14 dias se contabilizada da data da celebração do contrato quando se tratar de um contrato de fornecimento de água, gás ou eletricidade, abrangido pela diretiva, de aquecimento urbano e de conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material”

* Outras qualificações da autora

Professora-adjunta no Instituto Politécnico de Leiria. Coordenadora do curso de licenciatura em Solicitadoria ministrado na Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico de Leiria.

I. A Diretiva 2011/83/UE – Aspectos gerais

1. As origens

Expressão dos tempos modernos, as novas formas de contratar têm ganhado um impulso notório particularmente visível nas últimas décadas. De fato, os denominados contratos à distância e os contratos celebrados fora de estabelecimentos comerciais, pese embora tenham merecido tratamento legal no ordenamento jurídico português desde cedo, multiplicaram-se exponencialmente nos últimos anos, criando, por isso, novas fontes de conflitos entre os vários intervenientes decorrentes, não raras vezes, de evidentes e reiterados atropelos aos direitos dos consumidores, perpetuados pelas aliciantes manhas negociais de contrapartes astutas.

Não surpreende, portanto, que estas matérias representem, no seio da União Europeia, uma preocupação crescente e constante refletida, além do mais, nas inúmeras iniciativas, legislativas e não só, que tem desencadeado a este respeito. Recorde-se que estas iniciativas foram naturalmente intensificadas com as atribuições à UE de competências próprias nos domínios do direito do consumo¹.

Cumpre, neste escrito, perscrutar as intenções do Decreto-Lei 24/2014, de 14 de fevereiro, que, como se sabe, transpõe parcialmente a Diretiva 2011/83/EU. Por ser assim, antes de analisarmos o predito decreto-lei, trataremos de apreciar, ainda que de forma ligeira, a diretiva. Ora, a Diretiva 2011/83/EU 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, representa, na verdade, o culminar de longas discussões e debates, de variada natureza, como sejam, a científica, a académica, a política e a social².

Creemos que não erramos se afirmarmos que esta diretiva de 2011 marca um caminho diferente do, até então, legislativamente percorrido, tanto pelo legislador comunitário como pelos legisladores nacionais, ao tentar alcançar alguma uniformidade neste particular. A necessidade de se estabelecerem padrões legais comuns baseia-se no fato de esta ser entendida como essencial para criar segurança jurídica nas transações estabelecidas à distância e, por isso, carentes de um rosto confortante, ou naquelas outras realizadas fora do estabelecimento comercial e, por isso, mais agressivas e com vários rostos em geral, mas com poucos em particular.

Aliadas à natural falta de confiança nestas transações, oriunda da própria natureza que assumem, encontram-se, por um lado, a parca proteção que tem assistido aos consumidores e, por outro, a busca incessante, por parte das empresas, em mascarar as técnicas comerciais agressivas em prol de uma desenfreada obtenção de lucros.

Não restam, no entanto, dúvidas de que é mister reforçar a confiança e a certeza jurídicas sob pena de estas novas formas de negociar terem uma morte anunciada.

Relembre-se que as polémicas de maior monta que envolvem as políticas de proteção dos consumidores remontam, desde logo, à data da publicação do Livro Verde sobre a proteção dos consumidores, em 2001. A este respeito, há que recordar as reações pouco favoráveis que se fizeram sentir no imediato. A Comissão, não obstante as preditas vozes discordantes, levou por diante os seus intentos de estudar a possibilidade de substituir a harmonização mínima, imposta pela maioria das diretivas que versavam sobre estes assuntos, pela harmonização total. Entendia, pois, a Comissão que esta estratégia de transposição consubstanciava a *conditio sine quo non* para um verdadeiro reforço das já mencionadas segurança e certeza jurídicas.

Partindo das premissas anteriores, a proposta da Comissão assentava, com efeito, na referida harmonização total, em desprezo da harmonização mínima, e avançava com a definição expressa e clara de determinados conceitos no pressuposto de criar uma linguagem comum aos vários Estados-membros. Ficou, desde cedo, clara a intenção de a diretiva se deter de forma particular na determinação e regulação de determinados direitos entendidos como essenciais, a saber, o direito de os consumidores serem devidamente e corretamente informados pela contraparte e o direito de arrependimento ou de retratação. Logradas estas intenções, lograr-se-iam, por arrastão, outras: a do melhor funcionamento dos mercados, internos e transfronteiriços, e consequentemente o aumento da respectiva capacidade competitiva.

Este entendimento, considerando em particular os efeitos que proclamava, muito agradou às associações de empresas que, sobretudo à custa da harmonização total, poupariam recursos financeiros e técnicos na implementação das novas medidas e dos novos comandos legais permitindo, logo, uma diminuição de custos no desenvolvimento das respectivas atividades.

Contrariamente, como seria de esperar, desagradou às associações de consumidores que bem compreenderam os riscos que tal harmonização total implicaria em determinadas matérias de maior melindre. Estava,

pois, impossibilitada a concatenação de ideias indispensável à boa conduta legislativa e ao necessário aumento da proteção dos direitos dos consumidores num período de crise e, por isso, particularmente propício a desmazelos neste âmbito.

Foi no contexto vindo de relatar que a Comissão apresentou a sua proposta que foi naturalmente objeto de minuciosas análises. De entre os vários estudos, opiniões e pareceres há que chamar à colação, pelo elevado interesse que representam, as conclusões apresentadas pelo Comité Económico e Social Europeu e as recomendações à Comissão daí resultantes. Neste particular, parece-nos útil reproduzir algumas das conclusões mais assertivas do Comité: “a proposta não apresenta inovações nalguns aspectos relevantes, como sejam a assistência pós-venda e as peças sobresselentes, a responsabilidade direta do produtor e as redes de distribuição”; “a existência de definições comuns pode contribuir para dar mais certeza e segurança jurídica aos operadores comerciais e aos consumidores mas, para tal, a Comissão deverá pôr fim às contradições que, a este respeito, subsistem na proposta”; “são as deficiências graves sentidas ao nível da resolução dos conflitos e da reparação dos danos que constituem um fator determinante ‘se não o mais determinante’ para a falta de desenvolvimento do comércio transfronteiriço sendo que a proposta omite totalmente esta preocupação que até o Eurobarómetro reflete”; “qualquer proposta que pretenda uma harmonização máxima em matéria de defesa dos consumidores deve centrar-se em aspectos muito concretos e ser acompanhada por especiais cautelas para respeitar o elevado nível de proteção dos consumidores garantido pelo Tratado, respeitando o princípio da subsidiariedade, sob pena de retardar e travar o desenvolvimento dos direitos dos consumidores em cada Estado”³.

A proposta final acabou, por fim, por sofrer influências diretas e ponderosas do Parlamento Europeu veiculadas, em particular, pelo relator nomeado para o efeito, Andreas Schwab (PPE/DE). Neste âmbito, ficou claro, desde cedo, que a harmonização total proposta pela Comissão não seria adequada a assegurar o elevado nível de proteção dos consumidores e, por isso, teria de ser rejeitada⁴. A base da proposta final foi construída com este contributo essencial e, bem assim, com o da comissária Viviane Reding que tomou exemplarmente as rédeas deste documento legislativo⁵.

Se se tratar de um contrato de prestação de serviços, o prazo de 14 dias começa a contar da data da celebração do contrato

2. As soluções jurídicas

Vistos que estão, em jeito resumido, alguns aspectos gerais inerentes à origem da diretiva, resta, ainda antes de avançarmos para a análise da respectiva transposição para o ordenamento jurídico nacional, observar as orientações diretas decorrentes do instrumento normativo comunitário que revoga a Diretiva 85/577/CEE do Conselho, de 20 de dezembro de 1985, relativa à proteção dos consumidores no caso de contratos negociados fora dos estabelecimentos comerciais e a Diretiva 1997/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 1997, relativa à proteção do consumidor em matéria de contratos à distância⁶.

Salientemos, primeiramente, o método de transposição para os direitos nacionais imposto pela diretiva cuja originalidade é singular. Veja-se, neste quadro temático, que a diretiva assume claramente que “deverá estabelecer normas-padrão para os aspectos comuns dos contratos à distância e dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, afastando-se do princípio da harmonização mínima subjacente às diretivas anteriores e permitindo aos Estados-membros manter ou adotar regras nacionais” (considerando 2). A diretiva tece considerações (considerando 5) sobre as potencialidades das vendas à distância transfronteiriças que, segundo afirma, ficaram aquém das reais potencialidades que encerram. A diretiva aponta, ainda no mesmo considerando, como principal obstáculo a um verdadeiro crescimento deste tipo de negócio as dificuldades que as empresas sentem com a necessidade de se adaptarem às diferentes regras nacionais de defesa do consumidor⁷. Conclui, neste aspecto, que a técnica da “harmonização total da informação aos consumidores e o direito à retratação relativo aos contratos à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial contribuirão para um nível elevado de proteção dos consumidores e para um melhor funcionamento do mercado interno entre empresas e consumidores”. Segue ainda reforçando, no considerando 7, que a “harmonização total de alguns aspectos regulamentares fundamentais deverá aumentar consideravelmente a segurança jurídica, tanto para os consumidores como para os profissionais, que deverão passar a poder contar com um quadro regulamentar único, baseado em noções jurídicas claramente definidas destinadas a reger certos aspectos celebrados na União entre empresas e consumidores”. Esta harmonização não será, porém, total, dando-se margem aos Estados-membros para introduzir disposições nacionais no que respeita a matérias não abordadas especificamente pela diretiva como sucede, por exemplo, “em matéria de contratos de venda, incluindo em relação à entrega de bens, ou requisitos em matéria de prestação

de informações durante a vigência do contrato” (considerando 13). Avança a diretiva, logo no considerando seguinte, que os direitos nacionais não serão beliscados nem prejudicados relativamente aos contratos que não são por si regulados, quedando assim arredada da diretiva a regulação de matérias atinentes à “celebração ou a validade de um contrato (por exemplo, no caso de falta de consentimento)” e “às vias de recurso contratuais gerais, as regras em matéria de ordem económica pública, como, por exemplo, as regras em matérias de preços excessivos ou exorbitantes, e as regras em matéria de negócios jurídicos não éticos”.

Na esteira do refletido nos considerandos, o artigo 4º, sob a epígrafe “nível de harmonização”, dá conta aos Estados-membros que estes “não devem manter ou introduzir na sua legislação nacional disposições divergentes das previstas na presente diretiva, nomeadamente disposições mais ou menos estritas, que tenham por objetivo garantir um nível diferente de proteção dos consumidores, salvo disposição em contrário na presente diretiva”. Quer isto dizer, que, por um lado, a diretiva enuncia efetivamente um conjunto de normas-padrão que impõe aos Estados-membros, mediante o método da harmonização total, e, por outro lado, oferece aos Estados-membros a possibilidade de tratarem livremente certas matérias não abrangidas pela diretiva e de optarem, em determinadas áreas, por normas de maior proteção para os consumidores.

Importa igualmente salientar que a diretiva aposta na definição clara de conceitos que, a cada passo, utiliza. Este labor conceptual visa criar uma linguagem comum a utilizar pelos vários destinatários deste instrumento jurídico. Dos vários conceitos expressos na diretiva, tanto nos considerandos como, em particular, no artigo 2º, realçamos as noções legadas aos conceitos de “consumidor”, de “profissional”, de “bem”, de “contrato de compra e venda”, “contrato celebrado fora do estabelecimento comercial”, “estabelecimento comercial” e “suporte duradouro” para efeitos de aplicação da Diretiva. Outras definições importantes constam ainda da diretiva, como seja a de contrato à distância que, no entanto, se mantém em consonância com a Diretiva 97/7/CE.

Precisemos alguns dos sobreditos conceitos.

Para determinar o conceito de consumidor detemo-nos, desde logo, no ponto 1 do artigo 2º que, contudo, tem de ser equilibrada com o disposto no considerando 17. Da conjugação de ambos percebemos que se, por um lado, consumidor será “qualquer pessoa singular que, nos contratos abrangidos pela presente diretiva, atue com fins que não se incluam no âmbito da sua

atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”, por outro lado, esta definição tem de ser conjugada com o já mencionado considerando 17 que refere expressamente que, “no caso dos contratos com dupla finalidade, se o contrato for celebrado para fins relacionados em parte com a atividade comercial da pessoa e em parte à margem dessa atividade e se o objetivo dessa atividade for tão limitado que não seja predominante no contexto global do contrato, essa pessoa deverá ser igualmente considerada consumidor”.

Por sua vez, define a diretiva, no ponto dois do artigo 2º, conjugado com o considerando 16, que “profissional” incluirá todos aqueles que intervenham, nos contratos abrangidos pela diretiva, no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional mesmo quando tal atuação é concretizada através de outra pessoa que atua em nome do profissional ou por sua conta.

Quanto ao conceito “bem”, cumpre frisar que abrange os objetos móveis corpóreos cujas vendas não provêm de qualquer tipo de execução judicial. A este respeito, importa ainda referir que queda agora claro que nesta definição de “bem” caem a água, o gás e a eletricidade desde que sejam “postos à venda em volume delimitado ou em quantidade determinada”.

A noção de “contrato de compra e venda” que a diretiva apresenta desfaz algumas questões que, a este propósito, se colocavam. Está, agora, claro que o contrato de compra e venda para efeitos de aplicação da diretiva poderá incluir simultaneamente bens e serviços (artigo 2º, ponto 5). No ponto seguinte do mesmo artigo 4º, a diretiva define, dentro dos termos gerais, o contrato de “prestação de serviços”.

Definições de suma importância para a correta transposição da diretiva são as referentes às noções de “contrato celebrado fora do estabelecimento comercial” e de “estabelecimento comercial”⁸. Assim, como descrito no ponto 8 do artigo 2º, será qualificado de “contrato celebrado fora do estabelecimento comercial” aquele que englobe qualquer contrato celebrado entre o profissional e o consumidor em local diferente do do considerado “estabelecimento do profissional”. Esta noção englobará igualmente as, muito frequentes, excursões organizadas pelo profissional com a finalidade única de promover e vender bens e/ou serviços ao consumidor. Ainda dentro deste conceito ficarão os contratos “celebrados no estabelecimento comercial do profissional ou através de quaisquer meios de comunicação à distância imediatamente após o consumidor ter sido pessoal e individualmente contactado num local que não seja o estabelecimento comercial do profissional, na presença física simultânea do profissional e do consumidor”. Caberão, por sua vez, na noção de “estabelecimento comercial” quaisquer

instalações imóveis ou móveis “de venda a retalho, onde o profissional exerça a sua atividade de forma profissional”.

Finalizemos esta incursão pelas definições que a diretiva estabelece com referência à noção de “suporte duradouro” que abarca, nos termos do ponto 10 do artigo 2º, “qualquer instrumento que possibilite ao consumidor ou ao profissional armazenar informações que lhe sejam pessoalmente dirigidas, de uma forma que, no futuro, lhe permita aceder às mesmas durante um período de tempo adaptado aos fins a que as informações se destinam e que possibilite a reprodução inalterada das informações armazenadas”.

Vistas que estão as definições avançadas pela diretiva que, a nosso ver, apresentam maior interesse prático e maior relevância jurídica ao tema aqui em discussão, vejamos agora a verdadeira essência legislativa da diretiva, isto é, analisemos, de seguida, os termos em que a diretiva regula a informação ao consumidor e o direito de retratação. Com efeito, estas matérias consubstanciam praticamente, como se acabou de referir, razão de ser da diretiva e determinam os termos em que ela será imposta aos diferentes ordenamentos jurídicos nacionais.

O capítulo II da diretiva é dedicado à “informação ao consumidor sobre contratos diferentes dos contratos à distância ou dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial”. Neste ponto, rege um único artigo, o 5º, que manda o profissional prestar ao consumidor informações relevantes sobre o bem ou o serviço objeto do contrato. Deste elenco, praticamente intuitivo, fazem parte, obviamente, as informações relativas às características dos bens ou serviços, ao preço, às condições de entrega e às de pagamento, às garantias, à duração do contrato. Não podemos, porém, isentar este preceito de críticas. Na verdade, ele peca por apresentar um carácter meramente supletivo ao exigir que a informação a prestar o seja, apenas, quando tais informações não decorrem do contexto que possibilita ou conduz à celebração do contrato. Leiam-se, pois, as palavras do legislador: “o profissional fornece ao consumidor, de forma clara e compreensível, a seguinte informação, se esta informação não decorrer do contexto”. A dificuldade aqui patenteada é a de saber exatamente quais são as situações em que o profissional fica obrigado a prestar as informações descritas nas alíneas deste artigo 5º. Por outras palavras, a primeira dificuldade apresentada pelo artigo em questão é a de determinar, de forma clara e

Durante o chamado prazo de retratação as partes devem cumprir as respectivas obrigações contratuais

inequívoca, quando é que a informação decorre do contexto, libertando ato contínuo o profissional de a prestar. Um campo demasiadamente subjetivo para garantir devidamente que a informação é efetivamente prestada em todas as situações merecedoras⁹. Antevemos que destinatários diferentes, com percepções diferentes, fruto de conhecimentos e vivências próprias, entendam de forma diferente as informações que decorrem do dito “contexto”. Tratar-se-á, pois, em nosso juízo, de uma fonte de problemas perfeitamente evitável. Pecar por excesso, nestes domínios, nunca é pecado, pelo contrário.

É, no entanto, no capítulo III da diretiva, em 10 artigos, que se encontram retratados o direito à informação ao consumidor e o direito de retratação no seio dos contratos à distância e dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial. Centremo-nos, pois, nestes conteúdos, que constituem, na verdade, o objeto central do Decreto-Lei 24/2014, de 14 de fevereiro, na esteira do já referido.

Sob a epígrafe “requisitos de informação dos contratos celebrados à distância e dos contratos celebrados fora de estabelecimento comercial” esclarece a diretiva, nas vinte alíneas do artigo 6º, quais são as informações que o profissional fica incumbido de prestar ao consumidor. Entre estas, constam as referentes às características dos bens ou serviços, as relativas à identificação do profissional, as respeitantes ao endereço geográfico relativo ao local onde está estabelecido o profissional e as inerentes aos contatos adequados que possibilitem uma comunicação rápida e eficaz e suscetível de receber eventuais reclamações. Constam ainda, deste elenco, as informações relativas ao preço (incluindo impostos, taxas, custos do meio de comunicação à distância para a celebração do contrato, modalidades de pagamento), as respeitantes às formas e às datas de entrega ou de execução, as inerentes às condições para exercício do direito de retratação e as alusivas às indicações sobre o formulário de retratação (caso exista)¹⁰. Cumpre, ainda, ao profissional prestar as indicações, quando aplicável, de que o contrato em causa não admite direito de retratação, da eventual existência de custos aplicáveis em caso de devolução dos bens em caso de exercício do direito de retratação, das garantias legais e das eventuais condições de assistência pós-venda, entre outras.

Precise-se que as informações vindas de referir constituem parte integrante do contrato, salvo nas situações em que expressamente se convencie de forma diferente, e que o ónus da prova quanto ao cumprimento dos preceitos em matéria de informação recai sobre o profissional.

Já no plano dos direitos nacionais, vale a pena referir que, nos termos do n. 7, os Estados-membros têm liberdade para manter ou introduzir “requisitos

linguísticos em matéria de informação contratual, de forma a assegurar que essa informação seja facilmente compreendida pelos consumidores”.

Os artigos 7º e 8º revestem especial importância porquanto vêm tratar dos requisitos formais a aplicar, respectivamente, aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial e aos contratos à distância.

Para os primeiros contratos, impõe o legislador como regime regra que as informações sejam entregues ao consumidor em suporte de papel. Porém, se este aceitar, o suporte de papel pode ser substituído, para estes efeitos, por outro suporte duradouro. O mesmo se aplica à cópia do contrato a entregar ao consumidor. O número 4 do artigo 7º é de aplicação facultativa por parte dos Estados-membros. Este número refere-se aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, “em que o consumidor tenha solicitado expressamente os serviços do profissional para efetuar operações de reparação ou manutenção, e ao abrigo dos quais o profissional e o consumidor executam imediatamente as suas obrigações contratuais e o montante a pagar pelo consumidor não seja superior a 200 EUR”, e impõe ao profissional a prestação das informações mencionadas nas alíneas b) e c) do n. 1 do artigo 6º e ainda das informações relativas ao preço ou à forma de o calcular, apresentando, igualmente, uma estimativa do preço final. Estas informações serão, tal como as anteriormente referidas, prestadas em suporte de papel, salvo expresse consentimento do consumidor em as receber noutro suporte duradouro. Contrariamente, o número 5 atua no plano da harmonização total referindo que “os Estados-membros não devem subordinar o cumprimento das obrigações de informação previstas na presente diretiva a quaisquer requisitos formais adicionais de informação pré-contratual”.

Por sua vez, as informações constantes do n. 1 do artigo 6º são prestadas aos consumidores que celebrem contratos à distância, sempre em suporte duradouro e, nos precisos termos da norma, “de uma forma adequada aos meios de comunicação à distância utilizados, em linguagem simples e inteligível”. Clarifica-se a necessidade de o profissional informar de forma expressa e em momento anterior ao da realização da encomenda quais são as obrigações de pagamento que lhe estão associadas sob pena de o consumidor não ficar vinculado pelo contrato realizado com informação deficiente. Também se exige ao profissional que defina e informe de forma clara quais são os meios de pagamento aceites.

O legislador comunitário tentou garantir que, em todas as ocasiões, fossem prestadas as informações pré-contratuais que considera mínimas e essenciais. De fato, mesmo nas situações em que o meio de comunicação à

distância utilizado não é compatível com a divulgação exaustiva de todas as informações constantes do artigo 6º, ordena o n. 4 do artigo 8º que, pelo menos, as informações relativas às características dos bens a adquirir ou dos serviços a prestar, à identidade do profissional, ao preço total, ao direito de retratação e ao período de vigência do contrato ou, caso este seja de duração indeterminada, às condições para a respectiva rescisão sejam devidamente prestadas. Note-se que são estas, efetivamente, as informações que estão na base de uma vontade de contratar plenamente esclarecida e ciente das consequências inerentes ao ato jurídico que se pretende efetuar. A falta de alguma destas informações poderá, com efeito, induzir o consumidor em erro no momento da celebração do contrato, levando-o a acreditar que o negócio que está prestes a concretizar é, na verdade, diferente daquele que virá realmente a celebrar.

O n. 6 deste artigo 8º dirige-se, em particular, aos contratos celebrados por telefone. Nesta sede, a diretiva dá liberdade aos Estados-membros para, se assim o entenderem, exigirem que o profissional confirme a oferta ao consumidor ficando este apenas vinculado depois de assinar a oferta ou de ter prestado, por escrito, o seu consentimento.

Seja como for, certo é que incumbe ao profissional fornecer ao consumidor a confirmação do contrato celebrado, em suporte duradouro, já se sabe, num prazo, segundo o legislador, razoável contado a partir da celebração do contrato à distância. Para evitar abusos ou falsos esquecimentos, prescreve o legislador que este prazo termina no momento da entrega dos bens ou no momento imediatamente anterior ao do início da execução do serviço a prestar.

Pese embora o dito a propósito dos comandos provindos do artigo 8º, devemos sublinhar que eles não prejudicam o previsto nos artigos 9º e 11º da Diretiva 2000/31/CE, sobre os contratos eletrónicos e sobre ordens de encomenda eletrónicas¹¹.

Já no que respeita ao cumprimento das obrigações de informação previstas na diretiva, à semelhança do consagrado no número anterior, o legislador comunitário aplica a técnica da harmonização total, impedindo os Estados de o subordinar a quaisquer requisitos formais adicionais de informação pré-contratual.

Referimos anteriormente que as diferentes formas de exercício do direito de retratação, nos vários ordenamentos jurídicos, eram, bastas vezes, entendidas como um pedrouço no desenvolvimento da contratação transfronteiriça. Referimos que, por ser assim, entendeu a Comissão que

uma harmonização total nestas matérias poderia apaziguar as dificuldades e contribuir para uma real expansão deste tipo de comércio. Catalisado por tais reflexões, o legislador comunitário não poupou esforços em regular esmuçadamente o direito de retratação do consumidor.

O artigo 9º da diretiva expressa, neste sentido, que “ressalvando os casos em que se aplicam as exceções previstas no artigo 16º, o consumidor dispõe de um prazo de 14 dias 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 para além dos estabelecidos no artigo 13º, n. 2, e no artigo 14º”.

Está portanto consagrado e imposto, sob a forma de harmonização total, o prazo de 14 dias para que o consumidor pondere devida e definitivamente se pretende executar o contrato cujas negociações se desencadearam à distância ou fora do estabelecimento comercial. A contabilização do prazo ora enunciado tem inícios distintos consoante o tipo de contrato em causa. Assim, se se tratar de um contrato de prestação de serviços o prazo de 14 dias começa a contar da data da celebração do contrato. Diferentemente, se o objeto do contrato se traduz na compra de um bem, o referido prazo conta-se a partir da data em que o consumidor, ou alguém sob a sua orientação (excluindo-se o transportador), adquira a posse física do respectivo bem. Na eventualidade de o contrato importar a aquisição de vários bens, encomendados pelo consumidor numa única encomenda e expedidos separadamente, a contagem do prazo mencionado tem início aquando da recepção, nos mesmos termos do anteriormente referido, do último bem encomendado. O mesmo se verifica, *mutatis mutandis*, quando o bem adquirido consiste em diversos lotes ou elementos. O raciocínio inverte, porém, quando o contrato se traduz na entrega periódica de bens durante um determinado período, já que, nestas situações, o prazo dos 14 dias contabiliza-se a partir da data em que o consumidor, ou terceiro sob sua ordem, adquire a posse física do primeiro bem. Ainda neste campo de estudo, cumpre referir que o prazo dos 14 dias se contabilizada da data da celebração do contrato quando se tratar de um contrato de fornecimento de água, gás ou eletricidade, abrangido pela diretiva, de aquecimento urbano e de conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material.

Durante o chamado prazo de retratação as partes devem cumprir as respectivas obrigações contratuais. O contrato não fica, portanto, suspenso durante os preditos 14 dias (que, dependendo dos casos, podem ser muito mais) cabendo, aos respectivos intervenientes, o respeito pelas obrigações

assumidas. Sublinhe-se que, também aqui, a regra é a da harmonização total, impedindo-se, pois, aos Estados-membros a consagração de quaisquer proibições a este respeito. No entanto, há que isolar parcialmente, deste acervo proibitivo, os contratos celebrados fora do estabelecimento comercial em relação aos quais podem os Estados-membros “manter a legislação nacional em vigor que proíba o profissional de exigir o pagamento ao consumidor durante um determinado período após a celebração do contrato”.

Assume especial interesse a pena aplicada ao profissional que não obedeça devidamente aos comandos da alínea h) do n. 1 do artigo 6º que, recorde-se, o obriga a informar ao consumidor a existência de um direito de retratação, as condições em que o poderá exercer, o prazo para o respectivo exercício e, bem assim, o modelo de formulário apresentado pela diretiva. A sanção prevista que, de seguida, indicaremos, é bem expressiva da importância que o direito de informação sobre a possibilidade de o consumidor se retratar assume nestes contratos. Com efeito, sempre que tal informação não é devidamente veiculada, o prazo para o exercício do direito de retratação transfigura-se expirando, apenas, volvidos 12 meses da data em que terminariam os 14 dias inicialmente previstos. Pode, no entanto, o profissional informar o consumidor da existência do direito de retratação e respectivas condições antes de decorridos os 12 meses, pese embora não o tenha informado no momento inicialmente previsto. Neste caso, o profissional que cumpriu, ainda que tardiamente, o dever de informação fica sujeito, apenas, a que o consumidor se retrate durante os 14 dias seguintes, podendo evitar assim o prazo maior dos 12 meses.

Para o exercício do direito de retratação, prevê o legislador comunitário que o consumidor faça uso do modelo de retratação que inclui, em anexo, na diretiva. A inclusão, na diretiva, de um modelo de retratação cuja existência tem, como se mencionou, de ser devida e oportunamente dada a conhecer ao consumidor representa, em nosso juízo, um ganho evidente ao permitir que o consumidor exerça o seu direito de forma simples e tecnicamente correta. Trata-se de um formulário sujeito à harmonização total, que, por isso, não permite aos Estados-membros a exigência de quaisquer requisitos formais adicionais para garantir a sua validade. Não se trata, porém, de um meio obrigatório, ficando o consumidor livre para exercer o direito de retratação lançando mão de outros meios que considere mais pertinentes, desde que neles manifeste a sua vontade de forma clara e inequívoca. O exercício do direito de retratação pode realizar-se por via eletrónica sempre que o profissional assim o entenda devendo, nestas situações, enviar prontamente

ao consumidor o aviso de recebimento do pedido de retratação. Neste ponto, deve o consumidor ter especiais cautelas já que é sobre si que recai o ónus da prova do exercício deste direito.

Uma vez exercido o direito de retratação, extinguem-se as obrigações das partes relativas à execução do contrato. Todavia, nascem, nesse momento, para as partes outras obrigações, diferentes das anteriores, naturalmente, que visam repor as partes perto da situação em que estariam se o contrato não tivesse sido celebrado. Assim, para o profissional nasce, desde logo, a obrigação de reembolsar, sem demora justificada e, em qualquer caso, no prazo máximo de 14 dias a contar da data da recepção do pedido de retratação, todos os pagamentos recebidos por conta do contrato. Para o efeito, o profissional deve utilizar, para o estorno, o mesmo meio que foi utilizado pelo consumidor para efetuar o pagamento, salvo acordo expresso em contrário.

Por sua vez, cabe ao consumidor, em caso de retratação, a obrigação de devolver os bens ou de os entregar ao profissional, sem demora justificada e dentro dos 14 dias seguintes ao do exercício do direito de retratação. Os custos referentes à devolução dos bens recaem sobre o consumidor, salvo nas situações em que este se compromete a arcar com tais despesas. Compete ainda ao profissional recolher ou mandar recolher, a expensas suas, os bens que foram entregues ao domicílio, na sequência da celebração de um contrato fora de estabelecimento comercial, e que, pela sua natureza, não podem ser devolvidos por correio.

O consumidor pagará, igualmente, ao profissional o montante proporcional correspondente ao serviço fornecido até ao momento em que exerceu o direito de retratação quando, nos termos do número 3 do artigo 7º ou do número 8 do artigo 8º, solicitou expressamente ao profissional que a prestação de serviços ou o fornecimento de gás, água ou eletricidade, tivesse início durante o prazo de retratação. Se, pelo contrário, não apresentou este pedido (o do início do serviço durante o período de retratação) de forma expressa, nada pagará ao profissional, tal como sucederá nas situações em que o profissional não fornece ao consumidor as informações referentes ao exercício do direito de retratação, mencionadas nas alíneas h) e j) do artigo 6º.

Estando em causa contratos que importem o fornecimento de conteúdos digitais não fornecidos em suporte material, o consumidor nada pagará ao

Para o exercício do direito de retratação, prevê o legislador comunitário que o consumidor faça uso do modelo de retratação que inclui, em anexo, na diretiva

profissional quando não tiver prestado, de forma expressa, o seu consentimento para o início da execução do contrato em momento anterior ao do decurso dos 14 dias e, nestas situações, ter referido expressamente que tem conhecimento que o seu consentimento implica a perda do direito de retratação. Recorde-se que estes contratos, quando celebrado fora de estabelecimento comercial, obrigam o profissional a fornecer ao consumidor uma cópia do contrato assinado ou a confirmação do contrato em papel ou noutro suporte duradouro (artigo 7º, n. 2) e, quando celebrados à distância, o mesmo sucede estando apenas referida a necessidade de o profissional fornecer esta confirmação num suporte duradouro (artigo 8º, n. 7). Não sendo, em qualquer um dos casos, cumpridos os deveres impostos quanto à confirmação do contrato realizado, o consumidor fica livre de quaisquer encargos pela execução do contrato.

O direito de retratação apresenta as exceções previstas no artigo 16º, não podendo, por isso, ser exercido em todos os contratos celebrados à distância ou fora do estabelecimento comercial. O elenco de situações patenteadas nas treze alíneas comportadas pelo artigo 16º abarca aquelas situações em que o exercício do direito de retratação consubstancia, ou poderia consubstanciar, um manifesto abuso de direito, um enriquecimento sem causa ou até, em determinadas situações, a violação de deveres inerentes à proteção da saúde ou de higiene¹².

II. O Decreto-Lei 24/2014, de 14 de fevereiro

Expostos que estão os conteúdos da Diretiva 2011/83/UE, de 25 de outubro de 2011, que, a nosso ver, maior relevância apresentam, chega a vez de tecermos algumas considerações sobre a respectiva transposição para o ordenamento jurídico português que, nos termos do artigo 28º, deveria ocorrer até 31 de dezembro de 2013 para posterior entrada em vigor a partir de 13 de junho de 2014.

Sob a égide do Decreto-Lei 24/2014, de 14 de fevereiro, foi parcialmente transposta a Diretiva 2011/83/UE¹³. Resulta do histórico supramencionado que o Decreto-Lei ora em análise vem reformular as normas aplicáveis (em vigor até 13 de junho de 2014) aos contratos à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial. Desta forma, este Decreto-Lei vem revogar o decreto-lei 143/2001, de 26 de abril, alterado pelo Decreto-Lei 57/2008, de 26 de março, pelo Decreto-Lei 82/2008, de 20 de maio, e pelo Decreto-Lei 317/2009, de 30 de outubro.

Tal como esclarece o preâmbulo do diploma, são aqui mantidas, ainda que ajustadas à terminologia definida pela diretiva, algumas definições e modalidades de venda consagradas nos diplomas que ora se revogam. Ainda assim, é notório o aumento do número de definições agora presente na lei. De fato, no diploma que ora se vê revogado, o elenco de definições, sob o artigo epigrafado “definições” satisfazia-se em quatro alíneas (a que poderemos acrescentar outras, dispersas pelo diploma, como as duas localizadas nas alíneas a) e b) do n. 3 do artigo 1º, que definem, respectivamente, “consumidor e “fornecedor”) em contraposição às atuais treze. O Decreto-Lei 24/2014 opta por não substituir a expressão “fornecedor de bens” pela expressão “profissional”, consagrada na diretiva; no entanto, ajusta o conceito de “fornecedor” às exigências comunitárias passando, agora, a expressar que “fornecedor de bens ou prestador de serviços” abarca “a pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que, num contrato com um consumidor, atue no âmbito da sua atividade profissional, ou através de outro profissional, que atue em seu nome ou por sua conta”. Adita a definição de “estabelecimento comercial” que, nos precisos termos da diretiva, qualifica, para efeitos de aplicação do diploma, como consubstanciando quaisquer instalações, móveis ou imóveis, de venda a retalho onde a atividade profissional do fornecedor de bens ou do prestador de serviços seja exercida de forma permanente (nas instalações imóveis) ou habitual (nas instalações móveis).

A definição de “suporte duradouro” apresenta, outrossim, alterações face à redação anterior não tanto quanto à essência do conceito, mas porque agora apresenta exemplos do que se entende por “suporte duradouro” na tentativa de, assim, dissipar as dúvidas que a este respeito se vinham amontoando. Diz-se agora que “suporte duradouro” consiste em “qualquer instrumento, designadamente o papel, a chave Universal Serial Bus (USB), o Compact Disc Read-Only Memory (CD-ROM), o Digital Versatile Disc (DVD), os cartões de memória ou o disco rígido do computador, que permita ao consumidor ou ao fornecedor de bens ou prestador do serviço armazenar informações que lhe sejam pessoalmente dirigidas, e, mais tarde, aceder-lhes pelo tempo adequado à finalidade das informações, e que possibilite a respectiva reprodução inalterada”.

De entre as demais, optámos ainda por fazer referência expressa à definição, agora devidamente ordenada no diploma, de “contrato celebrado fora do estabelecimento comercial”. O legislador nacional, no rumo do legislador comunitário, estabelece que serão qualificados por contratos celebrados fora do estabelecimento comercial todos aqueles que forem celebrados “na

presença física simultânea do fornecedor de bens ou do prestador de serviços e do consumidor em local que não seja o estabelecimento comercial daquele, incluindo os casos em que é o consumidor a fazer uma proposta contratual, incluindo os contratos: i) Celebrados no estabelecimento comercial do profissional ou através de quaisquer meios de comunicação à distância imediatamente após o consumidor ter sido, pessoal e individualmente, contactado num local que não seja o estabelecimento comercial do fornecedor de bens ou prestador de serviços; ii) Celebrados no domicílio do consumidor; iii) Celebrados no local de trabalho do consumidor; iv) Celebrados em reuniões em que a oferta de bens ou de serviços seja promovida por demonstração perante um grupo de pessoas reunidas no domicílio de uma delas, a pedido do fornecedor ou do seu representante ou mandatário; v) Celebrados durante uma deslocação organizada pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços ou por seu representante ou mandatário, fora do respectivo estabelecimento comercial; vi) Celebrados no local indicado pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços, a que o consumidor se desloque, por sua conta e risco, na sequência de uma comunicação comercial feita pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços ou pelo seu representante ou mandatário”.

Em termos gerais e da leitura do antedito preâmbulo, o novo diploma, face ao normativo que tomba a 12 de junho de 2014 com a entrada em vigor no dia seguinte das novas regras, amplia o conjunto de informações a disponibilizar ao consumidor em sede pré-contratual e reforça os requisitos formais da entrega de tais informações¹⁴. Reforçam-se, por exemplo, as exigências de informação quanto à identidade do profissional que agora, para além, de exigir o nome ou firma exige igualmente o endereço físico onde se encontra estabelecido e a identificação de eventuais meios de comunicação, de que o profissional disponha, que permitam o estabelecimento de contato de forma célere, como sejam, o telefone, a telecópia e o endereço eletrónico.

Esmiúçam-se, entre outras, as regras da informação relativa à determinação do preço total do bem ou serviços (incluindo taxas e outras despesas) e, bem assim, às modalidades de pagamento, às de entrega (ou de execução do serviço) e ao “sistema de tratamento de reclamações dos consumidores pelo fornecedor ou prestador de serviços”. Ainda no plano da informação pré-contratual, não poderá o profissional olvidar-se de informar devidamente o consumidor sobre, nos casos aplicáveis, a inexistência de direito de retratação, ou de livre resolução; sobre, quando aplicável, a existência de depósitos ou outras garantias financeiras e respectivas condições a pagar ou a prestar

pelo consumidor; sobre, sempre que seja esse o caso, a funcionalidade dos conteúdos digitais, incluindo as medidas inerentes à proteção técnica; o alerta para o consumidor que solicita expressamente o início da prestação de serviços durante o período de livre resolução de que, na eventualidade de pretender exercer o direito de livre resolução (que se mantém), ficará onerado com o pagamento proporcional do serviço prestado. Além de muitas outras informações, são estas aquelas que assumem, em nosso entendimento, maior relevância.

Importa, no entanto, referir que, o legislador comunitário foi, de fato, bastante cuidadoso com as informações a prestar ao consumidor aquando da realização destes contratos. Estas informações são, verdadeiramente, essências, quer porque permitem formar a vontade do consumidor de forma consciente e esclarecida, como já tivemos oportunidade de mencionar, quer porque lhes subjaz o intuito de evitar *ex ante* a proliferação de conflitos *a posteriori* que se traduzirá em inúmeras vantagens financeiras e temporais. O cumprimento destas exigências é a raiz da árvore da confiança nestes contratos.

Quanto aos requisitos formais nos contratos celebrados à distância merece especial destaque o referido no n. 4 do artigo 5º do novo diploma, que desperta para a necessidade de se identificar, de forma facilmente legível, apenas com a expressão, “encomenda com obrigação de pagar”, ou com outra expressão equivalente e igualmente inequívoca que alerte o consumidor da necessidade de pagar a encomenda, sempre que a respectiva conclusão dependa da ativação de um botão ou de uma função semelhante, sob pena de o consumidor não ficar vinculado a este contrato. Alerta-se igualmente para os dizeres dos números 6 e 7 do mesmo artigo 5º, que dispõem respectivamente que, “em caso de comunicação por via telefónica, a identidade do fornecedor do bem ou prestador de serviços ou do profissional que atue em seu nome ou por sua conta e o objetivo comercial da chamada devem ser explicitamente comunicados no início de qualquer contacto com o consumidor” e que “quando o contrato for celebrado por telefone, o consumidor só fica vinculado depois de assinar a oferta ou enviar o seu consentimento escrito ao fornecedor de bens ou prestador de serviços”.

Saliente-se que, de acordo com o artigo 7º, os sítios da internet dedicados ao comércio eletrónico têm obrigatoriamente, sob pena inclusivamente de constituição de contraordenação prevista e punida nos termos do artigo 30º, de indicar, de forma clara e legível, e mais “tardar no início do processo de encomenda, da eventual existência de restrições geográficas ou outras à entrega e aos meios de pagamento aceites”.

Para finalizar esta breve incursão pelo novo diploma, resta-nos tecer algumas considerações sobre o direito de retratação, denominado de direito de livre resolução, na esteira da definição anteriormente utilizada. A este propósito, como ficou já previamente assinalado, o prazo para o exercício deste direito estabilizou-se, ao nível da UE, nos 14 dias, o que não acarreta, para o nosso ordenamento jurídico, qualquer aumento dos direitos dos consumidores, pois, era justamente este o prazo, mínimo, previsto no artigo 6º do Decreto-Lei 143/2001, de 26 de abril. A inovação que se verificou, neste espaço, foi a referente à criação de um formulário destinado precisamente a facilitar o exercício deste direito de retratação ou de livre resolução, nas palavras do legislador nacional. Especifica-se, a propósito da prestação de serviços, que o início da prestação dentro do período de retratação carece de um pedido expresso nesse sentido, por parte do consumidor, efetuado em suporte duradouro, nos termos do artigo 15º do novo diploma. Nestas situações, é ainda admissível o exercício do direito de retratação que implicará, no entanto, o pagamento, ao prestador do serviço, “de um montante proporcional ao que foi efetivamente prestado até ao momento da comunicação da resolução, em relação ao conjunto das prestações previstas no contrato” (artigo 15º, n. 2, do Decreto-Lei 24/2014).

Carreando para este ponto o já referido a propósito da diretiva, diga-se, em suma, que o direito de livre resolução¹⁵, como o legislador nacional o apelida, pode ser exercido no prazo de 14 dias a contar da data em que o consumidor, ou um terceiro a seu mando, adquire a posse física do bem, ou da celebração do contrato de prestação de serviços, sendo o caso. Sempre que o profissional não informe o consumidor da existência do direito de retratação verifica-se a metamorfose do prazo de 14 dias num outro de 12 meses. Tal como já salientámos, a forma de exercício deste direito foi sobejamente simplificada à custa da existência de um formulário próprio para o efeito que deverá ser entregue ao consumidor na fase pré-contratual. Admite-se ainda que a resolução do contrato, ou melhor, a retratação ou arrependimento do consumidor, produza efeitos se chegar à esfera jurídica do profissional por outra via, como seja, a via da carta, registada ou não, a via telefónica ou qualquer outra que se traduza num meio suscetível de prova. Atente-se que é precisamente, a nosso ver, a prova que consubstancia o busílis desta questão. De fato, o ónus da prova recai sobre o consumidor e, por isso, a via mais fácil nem sempre será a mais segura. Aqui, estamos em crer, valerá a pena ao consumidor revestir-se de cautelas adicionais para que consiga provar efetivamente que exerceu o direito em causa e que o fez dentro

do prazo estipulado. Apenas desta forma o consumidor poderá demandar do profissional os efeitos decorrentes do exercício deste direito.

Entre os efeitos sobreditos consta, naturalmente, o da devolução do preço pago, que deverá ocorrer no prazo de 14 dias a contar da data em que o profissional é informado da decisão do consumidor de não continuar o contrato. Por sua vez, caberá ao consumidor devolver o bem, tendo, para tanto, 14 dias a contar da data em que comunicou a sua decisão ao profissional. Sobre a devolução e sobre as despesas a custear chamamos à colação o que, a este propósito, dissemos constar da diretiva, visto que é precisamente esse o regime adotado.

Recorde-se ainda que a prestação de serviços durante o período de retratação, ou de livre resolução, obedece ao regime especificamente descrito no artigo 15º, que poderá, verificadas as condições, implicar, para o consumidor, o pagamento de um montante proporcional ao que foi efetivamente prestado até à data da comunicação da decisão do consumidor.

Também como já tivemos oportunidade de mencionar aquando da análise do regime decorrente da diretiva, o direito de retratação não está disponível ao consumidor em todos os tipos de contratos. Na verdade, o legislador entendeu, bem, que determinados contratos não poderiam ser retratados, atendendo às características próprias que revestem, sob pena de se perverter a razão de ser deste direito. Com efeito, o direito de retratação visa apenas proteger o consumidor de decisões imponderadas, face às circunstâncias em que são tomadas; não visa, porém, atribuir ao consumidor um expediente para deliberadamente prejudicar o profissional ou enriquecer à sua custa. É por isto que não choca que o direito de retratação não esteja previsto para os contratos descritos no artigo 17º do novo diploma, que segue, aliás, a linha do diploma anterior, ainda que, agora, de forma mais extensa.

Termine-se referindo que a fiscalização pelo bom cumprimento do disposto no Decreto-Lei 24/2014 compete à ASAE, nos termos do artigo 30º, e que constituem contraordenações as infrações descritas no artigo 31º¹⁶.

Feitas as contas, o novo diploma transpõe devidamente para o direito nacional os comandos na União Europeia. Não representa, esta transposição, ganhos substanciais relativamente ao regime que estava instituindo atendendo

Uma vez exercido o direito de retratação, extinguem-se as obrigações das partes relativas à execução do contrato

ao fato de ele ser altamente protetor do consumidor. Porém, sempre se dirá, em abono da diretiva, que o novo regime acarreta um aperfeiçoamento conceptual, uma melhoria nas informações a prestar ao consumidor, em quantidade e em qualidade, e, bem assim, no exercício do direito de retratação. Não podemos, no entanto, entender que a nova diretiva veio provocar, nos ordenamentos jurídicos nacionais e na política transnacional, a revolução anunciada no direito do consumo. Ficou-se, na verdade, um pouco aquém das expectativas que se geraram a este propósito. Ainda assim, como se mencionou, as questões de maior melindre receberam mais atenção, maior regulação e, sobretudo, maior uniformização. Dito isto, o saldo é, ainda que frugalmente, positivo.

Notas

¹ Vejam-se, a este propósito, os dizeres do artigo 129^a-A, do Tratado de Maastricht, posteriormente reproduzidos no artigo 153^o, do Tratado de Amesterdão, “1. A fim de promover os interesses dos consumidores e assegurar um elevado nível de defesa destes, a Comunidade contribuirá para a protecção da saúde, da segurança e dos interesses económicos dos consumidores, bem como para a promoção do seu direito à informação, à educação e à organização parta a defesa dos seus interesses. 2. As exigências em matéria de defesa dos consumidores serão tomadas em conta na definição e execução das demais políticas e acções da comunidade.”

² Sobre a Diretiva 2011/83/EU veja-se o interessante escrito de Jorge Pegado Liz, membro do Comité Económico e Social Europeu, que aqui seguimos de perto: “A nova Diretiva sobre Direitos dos Consumidores”, *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*, vol. II, n. 2, junho 2012, 185-226.

³ Cfr. LIZ, Jorge Pegado, “A nova Diretiva sobre Direitos dos Consumidores”, *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*, vol. II, n. 2, junho 2012, páginas 185-226, aqui páginas 196 e 197.

⁴ JÉRÔME HUET refere-se a esta proposta de harmonização total como “o escândalo da harmonização total”. Cfr. HUET, Jérôme, “Le scandale de l’harmonisation totale”, *Revue des contrats*, 2011/2013, n. 3, julho 2013, disponível: http://ec.europa.eu/justice/news/consulting_public/0052/contributions/189_fr.pdf (última consulta a 25 de março de 2014). De fato, a possibilidade de harmonização total, desde cedo, despertou dúvidas. Veja-se a crítica apresentada por Jan Smits a propósito da proposta da Diretiva de impor a harmonização máxima, em SMITS, Jan, “Full harmonisation of Consumer Law? A critique of the draft directive on Consumer rights”, *European Review of Private Law*, volume 18, Issue, Walter de Gruyter, 2010, páginas 5 a 15. Vejam-se, igualmente, as posições de MARTA CARBALLO FIDALGO, ALESSANDRO PALMIERI e de GILLES PAISANT em, respetivamente, CARBALLO FIDALGO, Marta, “Las clausulas contractuales no negociadas ante la Propuesta de Directiva sobre derechos de los consumidores”, *InDret – Revista para el análisis del derecho*, n.º 1, Barcelona, janeiro 2010, páginas 1-28 (Disponível: http://www.indret.com/pdf/698_es.pdf); Palmieri, Alessandro, “Trasposizione della direttiva sulle clausole abusive e “statutory format”: una strada obbligata per la tutela del consumatore europeo?”, *Il Foro Italiano*, n.º 5-2002, Parte IV, páginas 233 a 241; PAISANT, Gilles, “Proposition de directive relative

aux droits des consommateurs. Avantage pour les consommateurs ou faveur pour les professionnels?”, *La Semaine Juridique*, Édition Générale, n. 9, 25 de fevereiro de 2009, I 118, páginas 11 a 16.

⁵ Às alterações à proposta inicial também se fizeram sentir críticas. Veja-se, neste sentido a crítica avançada por CHRISTIAN TWIGG-FLESNER, para quem pouco restou da ambição inicial de revolucionar o direito do consumo na União Europeia. Cfr. TWIGG-FLESNER, Christian, “La directiva sobre derechos de los consumidores en el contexto del derecho de consumo de la Unión Europea”, *La revisión de las normas europeas y nacionales de protección de los consumidores: más allá de la Directiva sobre derechos de los consumidores y del Instrumento Opcional sobre un derecho europeo de la compraventa de octubre de 2011*, sob direção de Sergio Cámara Lapuente e coordenação de Esther Arroyo Amayuelas, Navarra, Cizur Menor: Civitas/Thomson Reuters, 2012, páginas 81 a 106.

⁶ A Diretiva 2011/83/UE não revoga, pois, como inicialmente se teria pensado, nem a Diretiva 1993/13/CEE do Conselho de 5 de abril de 1993, relativa às cláusulas abusivas nos contratos celebrados com os consumidores, nem pela Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de maio de 1999, relativa a certos aspectos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas. Todavia, a Diretiva 2011/83/UE altera as sobreditas diretivas inserindo, inclusivamente, em cada uma, o artigo 8.º A, nos termos dos artigos 32º e 33º.

⁷ De salientar aqui, em pleno acordo com Maria Raquel Guimarães, que a Comissão Europeia faz uma leitura dos dados dos Eurobarómetros (em particular dos 320 e 321) pouco consensual: “com base nestes dados, as instituições europeias – tal como i inquirido em que se baseiam – concluem não que a dificuldade em conhecer o direito dos contratos estrangeiro não tem qualquer impacto ou tem um impacto mínimo para 71% dos empresários, como igualmente acontece com a necessidade de se adaptar e cumprir com diferentes regras de protecção dos consumidores (para 72% dos inquiridos) e de obter apoio jurídico relativo ao direito estrangeiro (para 74% dos empresários), mas antes que as dificuldades relacionadas com a diversidade de regimes jurídicos no domínio dos contratos é uma das principais barreiras ao comércio intracomunitário. Não obstante, 66% dos empresários portugueses considera o direito dos contratos uma barreira pequena ou sem importância nas compras e vendas para os outros países da UE, tal como o consideram 60% dos empresários alemães, 66% do Reino Unido e 78% dos espanhóis”, GUIMARÃES, Maria Raquel, “A compra e venda ‘transnacional’ de bens de consumo. Algumas reflexões sobre as iminentes novidades legislativas”, *RED – Revista Electrónica de Direito*, junho 2013, n. 1, páginas 1 a 19, disponível:

⁸ Também assume, naturalmente, esta importância a noção de “contrato à distância”. Porém, aqui a diretiva não inovou mantendo a noção, para este contrato, de “qualquer contrato celebrado entre o profissional e o consumidor no âmbito de um sistema de vendas ou prestação de serviços organizados para o comércio à distância, sem a presença física simultânea do profissional e do consumidor, mediante a utilização exclusiva de um ou mais meios de comunicação à distância até ao momento da celebração do contrato, inclusive”.

⁹ Iuliana Raluca Stroie crítica ainda este artigo porquanto o mesmo não menciona “el deber del comerciante de informar sobre ‘la existencia, cuando proceda, de un derecho de desistimiento’ y quizás lo más importante, eliminando la obligación de información a los intermediários, que incluía la Propuesta de 2008”. Cfr. RALUCA STROIE, Iuliana, «La Directiva 2011/83/UE, sobre los derechos de los consumidores, desde sus orígenes hasta la publicación en el diario oficial de la unión europea», *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, n.º 1/2012, disponível in <http://www.revista.uclm.es/> (última consulta a 26 de março de 2014).

¹⁰ As informações supramencionadas são igualmente aplicáveis aos contratos de fornecimento de água, gás ou electricidade, “caso não sejam postos à venda em volume ou quantidade limitados, e ao aquecimento urbano ou aos conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material” (n. 2 do artigo 6º). Atente-se no n. 4 do artigo 6º que esclarece que as “informações a que se refere o n. 1, alíneas h), i) e j), podem ser prestadas mediante o modelo de instruções de retractação apresentado no anexo I, Parte A. Considera-se que o profissional cumpriu os requisitos de informação estabelecidos no n. 1, alíneas h), i) e j), se tiver entregue essas instruções ao consumidor correctamente preenchidas”.

¹¹ O artigo 9º refere que “1. Os Estados-Membros assegurarão que os seus sistemas legais permitam a celebração de contratos por meios electrónicos. Os Estados-Membros assegurarão, nomeadamente, que o regime jurídico aplicável ao processo contratual não crie obstáculos à utilização de contratos celebrados por meios electrónicos, nem tenha por resultado a privação de efeitos legais ou de validade desses contratos, pelo fato de serem celebrados por meios electrónicos. 2. Os Estados-Membros podem determinar que o n. 1 não se aplica a todos ou a alguns contratos que se inserem numa das categorias seguintes: a) Contratos que criem ou transfiram direitos sobre bens imóveis, com excepção de direitos de arrendamento; b) Contratos que exijam por lei a intervenção de tribunais, entidades públicas ou profissões que exercem poderes públicos; c) Contratos de caução e garantias prestadas por pessoas agindo para fins exteriores à sua actividade comercial, empresarial ou profissional; d) Contratos regidos pelo direito de família ou pelo direito sucessório. 3. Os Estados-Membros indicarão à Comissão as categorias a que se refere o n. 2 às quais não aplicam o disposto no n. 1. De cinco em cinco anos, os Estados-Membros apresentarão à Comissão um relatório sobre a aplicação do n. 2, em que exporão as razões pelas quais consideram necessário manter à categoria contemplada na alínea b) do n. 2 a que não aplicam o disposto no n. 1”. Por sua vez, o artigo 11º, dirigido à ordem de encomenda, menciona que “1. Os Estados-Membros assegurarão, salvo acordo em contrário das partes que não sejam consumidores, que, nos casos em que o destinatário de um serviço efectue a sua encomenda exclusivamente por meios electrónicos, se apliquem os seguintes princípios: – o prestador de serviços tem de acusar a recepção da encomenda do destinatário do serviço, sem atraso injustificado e por meios electrónicos; – considera-se que a encomenda e o aviso de recepção são recebidos quando as partes a que são endereçados têm possibilidade de aceder a estes. 2. Os Estados-Membros assegurarão, salvo acordo em contrário das partes que não sejam consumidores, que o prestador de serviços ponha à disposição do destinatário do serviço os meios técnicos adequados, eficazes e acessíveis, que lhe permitam identificar e corrigir erros de introdução antes de formular a ordem de encomenda. 3. O n. 1, primeiro travessão, e o n. 2 não são aplicáveis aos contratos celebrados exclusivamente por correio electrónico ou outro meio de comunicação individual equivalente”.

¹² Vejam-se, exaustivamente e nos termos literais, as situações que não admitem o exercício do direito de retratação: “Os Estados-membros não conferem o direito de retractação previsto nos artigos 9º a 15º relativamente aos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial no tocante: a) Aos contratos de prestação de serviços, depois de os serviços terem sido integralmente prestados caso a execução já tenha sido iniciada com o prévio consentimento expresso dos consumidores, e com o reconhecimento de que os consumidores perdem o direito de retractação quando o contrato tiver sido plenamente executado pelo profissional; b) Ao fornecimento de bens ou à prestação de serviços cujo preço dependa de flutuações do mercado financeiro que o profissional não possa controlar e que possam ocorrer durante o prazo de retractação; c) Ao fornecimento de bens realizados segundo as especificações do consumidor ou claramente

personalizados; d) Ao fornecimento de bens susceptíveis de se deteriorarem ou de ficarem rapidamente fora de prazo; e) Ao fornecimento de bens selados não susceptíveis de devolução por motivos de protecção da saúde ou de higiene quando abertos após a entrega; f) Ao fornecimento de bens que, após a entrega e pela sua natureza, fiquem inseparavelmente misturados com outros artigos; g) Ao fornecimento de bebidas alcoólicas cujo preço tenha sido acordado aquando da celebração do contrato de compra e venda, cuja entrega apenas possa ser feita após um período de 30 dias, e cujo valor real dependa de flutuações do mercado que não podem ser controladas pelo profissional; h) Aos contratos para os quais o consumidor tenha solicitado especificamente ao profissional que se desloque ao seu domicílio para efectuar reparações ou operações de manutenção. Se, por ocasião dessa deslocação, o profissional fornecer serviços para além dos especificamente solicitados pelo consumidor ou bens diferentes das peças de substituição imprescindíveis para efectuar a manutenção ou reparação, o direito de retractação deve aplicar-se a esses serviços ou bens adicionais; i) Ao fornecimento de gravações áudio ou vídeo seladas ou de programas informáticos selados a que tenha sido retirado o selo após a entrega; j) Ao fornecimento de um jornal, periódico ou revista, com excepção dos contratos de assinatura para o envio dessas publicações; k) Aos contratos celebrados em hasta pública; l) Ao fornecimento de alojamento, para fins não residenciais, transporte de bens, serviços de aluguer de automóveis, restauração ou serviços relacionados com actividades de lazer se o contrato prever uma data ou período de execução específicos; m) Ao fornecimento de conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material, se a execução tiver início com o consentimento prévio e expresso do consumidor e o seu reconhecimento de que deste modo perde o direito de retractação”.

¹³ Sobre a transposição das restantes normas vejam-se os trabalhos preparatórios e a proposta de Lei 201/XII que procede à quarta alteração à Lei n.º 24/96, de 31 de julho, que estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores, transpondo parcialmente a Diretiva 2011/83/UE do parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores. Disponível em <http://www.parlamento.pt/ActividadeParlamentar/Paginas/DetalleIniciativa.aspx?BID=38181>. Desta proposta de Lei, de forma muito sumária, destaca-se que a entrega do bem ou a execução do serviço a prestar deve ocorrer com a maior brevidade possível sem demora justificada e, em todo o caso, no prazo máximo de 30 dias a contar da data da celebração do contrato, salvo quando se convencionou expressamente data para a entrega do bem. Destaca-se, ainda, em sede de custos que, verificando-se a existência de pagamentos adicionais estes devem ser expressamente consentidos pelo consumidor em momento anterior ao da vinculação ao contrato. Outra medida a destacar relaciona-se com a possibilidade de o profissional disponibilizar uma linha telefónica para ser contactado relativamente ao contrato em causa, situação em que o consumidor que desta linha faça uso não poderá ser sujeito a um pagamento superior ao da tarifa base.

¹⁴ A este propósito mandava, sobretudo, o artigo 4º, do Decreto-Lei 143/2001, ao referir que “1 – O consumidor deve dispor, em tempo útil e previamente à celebração de qualquer contrato celebrado a distância, das seguintes informações: a) Identidade do fornecedor e, no caso de contratos que exijam pagamento adiantado, o respectivo endereço; b) Características essenciais do bem ou do serviço; c) Preço do bem ou do serviço, incluindo taxas e impostos; d) Despesas de entrega, caso existam; e) Modalidades de pagamento, entrega ou execução; f) Existência do direito de resolução do contrato, excepto nos casos referidos no artigo 7º; g) Custo de utilização da técnica de comunicação a distância, quando calculado com base numa tarifa que não seja a de base; h) Prazo de validade da oferta ou proposta contratual; i) Duração mínima do contrato, sempre que necessário, em caso de contratos de fornecimento de bens

ou prestação de serviços de execução continuada ou periódica. 2 – As informações referidas no n. 1, cujo objectivo comercial tem sempre de ser inequivocamente explicitado, devem ser fornecidas de forma clara e compreensível por qualquer meio adaptado à técnica de comunicação a distância utilizada, com respeito pelos princípios da boa fé, da lealdade nas transacções comerciais e da protecção das pessoas com incapacidade de exercício dos seus direitos, especialmente os menores. 3 – Caso a comunicação seja operada por via telefónica, a identidade do fornecedor e o objectivo comercial da chamada devem ser explicitamente definidos no início de qualquer contacto com o consumidor”. O novo diploma vem referir, no artigo 4º, sob a epígrafe informação pré-contratual nos contratos celebrados à distância ou fora do estabelecimento comercial, que: “Antes de o consumidor se vincular a um contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial, ou por uma proposta correspondente, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve facultar-lhe, em tempo útil e de forma clara e compreensível, as seguintes informações:

a) Identidade do fornecedor de bens ou do prestador de serviços, incluindo o nome, a firma ou denominação social, o endereço físico onde se encontra estabelecido, o número de telefone e de telecópia e o endereço electrónico, caso existam, de modo a permitir ao consumidor contactá-lo e comunicar com aquele de forma rápida e eficaz; b) Quando aplicável, o endereço físico e identidade do profissional que atue por conta ou em nome do fornecedor de bens ou prestador de serviços; c) Características essenciais do bem ou serviço, na medida adequada ao suporte utilizado e ao bem ou serviço objeto do contrato; d) Preço total do bem ou serviço, incluindo taxas e impostos, encargos suplementares de transporte, despesas postais ou de entrega ou quaisquer outros encargos que no caso caibam; e) O modo de cálculo do preço, incluindo tudo o que se refira a quaisquer encargos suplementares de transporte, de entrega e postais, e quaisquer outros custos, quando a natureza do bem ou serviço não permita o cálculo em momento anterior à celebração do contrato; f) A indicação de que podem ser devidos encargos suplementares de transporte, de entrega e postais, e quaisquer outros custos, quando tais encargos não possam ser razoavelmente calculados antes da celebração do contrato; g) O preço total, que deve incluir os custos totais, por período de faturação, no caso de um contrato de duração indeterminada ou que inclua uma assinatura de periodicidade; h) O preço total equivalente à totalidade dos encargos mensais ou de outra periodicidade, no caso de um contrato com uma tarifa fixa, devendo ser comunicado o modo de cálculo do preço quando for impossível o seu cálculo em momento anterior à celebração do contrato; i) Modalidades de pagamento, de entrega, de execução, a data-limite em que o profissional se compromete a entregar o bem ou a prestar o serviço, e, se for o caso, o sistema de tratamento de reclamações dos consumidores pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços; j) Quando seja o caso, a existência do direito de livre resolução do contrato, o respetivo prazo e o procedimento para o exercício do direito, nos termos dos artigos 10º e 11º com entrega do formulário de livre resolução constante da parte B do anexo ao presente decreto-lei, do qual faz parte integrante; l) Quando seja o caso, a indicação de que o consumidor suporta os custos da devolução dos bens em caso de exercício do direito de livre resolução e o montante desses custos, se os bens, pela sua natureza, não puderem ser devolvidos normalmente pelo correio normal; m) A obrigação de o consumidor pagar ao prestador de serviços um determinado montante, proporcional ao serviço já prestado, sempre que o consumidor exerça o direito de livre resolução depois de ter apresentado o pedido a que se refere o artigo 15º; n) Quando não haja direito de livre resolução, nos termos do artigo 17º, a indicação de que o consumidor não beneficia desse direito ou, se for caso disso, as circunstâncias em que o consumidor perde o seu direito de livre resolução; o) Custo de utilização da técnica de comunicação à distância, quando calculado em referência a uma tarifa que não seja a tarifa base; p) A duração

do contrato, quando não seja indefinida ou instantânea, ou, em caso de contrato de fornecimento de bens ou prestação de serviços de execução continuada ou periódica ou de renovação automática, os requisitos da denúncia, incluindo, quando for o caso, o regime de contrapartidas estabelecidas para a cessação antecipada dos contratos sujeitos a períodos contratuais mínimos; q) A existência e o prazo da garantia de conformidade dos bens, quando seja aplicável o regime jurídico da venda de bens de consumo constante do Decreto-Lei 67/2003, de 8 de abril, alterado pelo Decreto-Lei 84/2008, de 21 de maio; r) A existência e condições de assistência pós-venda, de serviços pós-venda e de garantias comerciais quando for o caso; s) A existência de códigos de conduta relevantes, quando os haja, e o modo de obter as respetivas cópias; t) A duração mínima das obrigações dos consumidores decorrentes do contrato, quando for o caso; u) A existência de depósitos ou outras garantias financeiras e respetivas condições, a pagar ou prestar pelo consumidor a pedido do profissional, quando as houver; v) Sendo o caso, a funcionalidade dos conteúdos digitais, incluindo as medidas de proteção técnica; x) Qualquer interoperabilidade relevante dos conteúdos digitais com equipamentos e programas informáticos de que o profissional tenha ou possa razoavelmente ter conhecimento, quando for o caso; z) A possibilidade de acesso a um mecanismo extrajudicial de reclamação e recurso a que o profissional esteja vinculado e o modo de acesso a esse mesmo mecanismo, quando for o caso. 2 – As informações determinadas nas alíneas j), l) e m) do número anterior podem ser prestadas mediante o modelo de informação sobre o direito de livre resolução constante da parte A do anexo ao presente decreto-lei, do qual faz parte integrante, considerando-se que o fornecedor de bens ou prestador de serviços cumpriu o dever de informação quanto a esses elementos, se tiver entregue essas instruções ao consumidor corretamente preenchidas. 3 – As informações a que se refere o n. 1 integram o contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial, não podendo o respetivo conteúdo ser alterado, salvo acordo expresso das partes em contrário anterior à celebração do contrato. 4 – Em caso de incumprimento do dever de informação quanto aos encargos suplementares ou outros custos referidos nas alíneas d), e), f), g) e h) ou quanto aos custos de devolução dos bens referidos na alínea l), ambas do n. 1, o consumidor fica desobrigado desses custos ou encargos. 5 – As informações a que se refere o n. 1 são, no caso dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, fornecidas em papel ou, se o consumidor concordar, noutra suporte duradouro. 6 – No caso de leilões, as informações previstas nas alíneas a) e b) do n. 1 podem ser substituídas pelos elementos equivalentes relativos ao leiloeiro. 7 – Incumbe ao fornecedor de bens ou prestador de serviços a prova do cumprimento dos deveres de informação estabelecidos no presente artigo”.

¹⁵ Sobre a melhor terminologia a utilizar nesta sede, veja-se, FROTA, Mário, «Do regime jurídico do crédito ao consumidor na união europeia e seus reflexos em Portugal: a inversão do paradigma», *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*, Volume I, n. 1, março de 2011, página 63.

¹⁶ Nos termos do artigo 30º “1 – Constituem contraordenações, quando cometidas por pessoa singular: a) As infrações ao disposto no artigo 7º, no artigo 8º, no n. 2 do artigo 12º, no n. 1 do artigo 19º, no artigo 20º, e no artigo 23º, sendo puníveis com coima entre 250,00 EUR e 1 000,00 EUR; b) As infrações ao disposto no artigo 4º, nos n.os 1 a 6 do artigo 5º, no artigo 6º, no artigo 9º, no artigo 10º, no n. 4 do artigo 11º, nos n.ºs 1, 4, 5 e 6 do artigo 12º, o artigo 21º, no artigo 26º, sendo puníveis com coima entre 400,00 EUR e 2 000,00 EUR; c) As infrações ao disposto nos n.ºs 2 e 3 do artigo 19º, no n. 1 do artigo 27º, e no n. 1 do artigo 28º, sendo puníveis com coima entre 500,00 EUR e 3 700,00 EUR. 2 – Constituem contraordenações, quando cometidas por pessoa coletiva: a) As infrações ao disposto no artigo 7º, no artigo 8º, no n. 2 do artigo 12º, no n. 1 do artigo 19º, no artigo 20º, e no artigo 23º, sendo puníveis com coima entre 1 500,00 EUR e 8 000,00 EUR; b) As infrações ao disposto no artigo 4º, nos n.ºs 1 a 6 do artigo 5º, no artigo 6º, no artigo 9º, no

artigo 10º, no n. 4 do artigo 11º, nos nºs 1, 4, 5 e 6 do artigo 12º, no artigo 21º, no artigo 26º, sendo puníveis com coima entre 2 500,00 EUR e 25 000,00 EUR; c) As infrações ao disposto nos nºs 2 e 3 do artigo 19º, no n. 1 do artigo 27º, e no n. 1 do artigo 28º, sendo puníveis com coima entre 3 500,00 EUR e 35 000,00 EUR. 3 – A tentativa e a negligência são puníveis, sendo os limites mínimos e máximos da coima aplicável reduzidos a metade”.

Referências

CARBALLO FIDALGO, Marta, “Las clausulas contractuales no negociadas ante la Propuesta de Directiva sobre derechos de los consumidores”, *InDret – Revista para el análisis del derecho*, n. 1, Barcelona, janeiro 2010, páginas 1 a 28. Disponível: http://www.indret.com/pdf/698_es.pdf.

FROTA, Mário, «Do regime jurídico do crédito ao consumidor na união europeia e seus reflexos em Portugal: a inversão do paradigma», *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*, Volume I, n. 1, março de 2011.

GUIMARÃES, Maria Raquel, “A compra e venda ‘transnacional’ de bens de consumo. Algumas reflexões sobre as iminentes novidades legislativas”, *RED – Revista Electrónica de Direito*, junho 2013, n. 1, páginas 1 a 19, disponível: <http://www.cije.up.pt/revistared>.

HUET, Jérôme, “Le scandale de l’harmonisation totale”, *Revedes contrats*, 2011/2013, n. 3, julho 2013, disponível: http://ec.europa.eu/justice/news/consulting_public/0052/contributions/189_fr.pdf.

LIZ, Jorge Pegado, “A nova Diretiva sobre Direitos dos Consumidores”, *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*, vol. II, n. 2, junho 2012, páginas 185 a 226.

PAISANT, Gilles, “Proposition de directive relative aux droits des consommateurs. Avantage pour les consommateurs ou faveur pour les professionnels?”, *La Semaine Juridique*, Édition Générale, n. 9, 25 de fevereiro de 2009, I 118, páginas 11 a 16.

PALMIERI, Alessandro, “Trasposizione della direttiva sulle clausole abusive e “statutory format”: una strada obbligata per la tutela del consumatore europeo?”, *Il Foro Italiano*, n. 5-2002, Parte IV, páginas 233 a 241.

RALUCA STROIE, Iuliana, «La Directiva 2011/83/UE, sobre los derechos de los consumidores, desde sus orígenes hasta la publicación en el diario oficial de la unión europea», *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, n. 1/2012, disponível in <http://www.revista.uclm.es/>

SMITS, Jan, “Full harmonisation of Consumer Law? A critique of the draft directive on Consumer rights”, *European Review of Private Law*, volume 18, Issue, Walter de Gruyter, 2010, páginas 5 a 15.

TWIGG-FLESNER, Christian, “La directiva sobre derechos de los consumidores en el contexto del derecho de consumo de la Unión Europea”, *La revisión de las normas europeas y nacionales de protección de los consumidores: más allá de la Directiva sobre derechos delos consumidores y del Instrumento Opcional sobre un derecho europeo de la compraventa de octubre de 2011*, sob direção de Sergio Cámara Lapuente e coordenação de Esther Arroyo Amayuelas, Navarra, Cizur Menor: Civitas/Thomson Reuters, 2012, páginas 81 a 106.