

Alterações no regime dos serviços financeiros à distância



André Fernandes Bento
RESPONSÁVEL DE ÁREA
SERVIÇOS FINANCEIROS



José Bettencourt
ESTAGIÁRIO

Introdução

Em 28 de novembro de 2023, foi publicada a [Diretiva 2023/2673/UE](#) (a “Diretiva”), sobre contratos de serviços financeiros à distância junto de consumidores, que revogou a anterior [Diretiva 2002/65/CE](#) sobre a mesma matéria, atualmente transposta no [Decreto-Lei 95/2006](#).

A partir de agora e em virtude desta alteração, a contratação de quaisquer serviços à distância passou a estar sujeita a um regime unificado da [Diretiva 2011/83/UE](#), que já existia para os contratos comerciais com consumidores, e agora passa a ser também aplicável aos serviços financeiros, com algumas adaptações.

Os Estados Membros devem implementar a Diretiva até 19 de dezembro de 2025, e o regime de transposição deverá vigorar a partir de 19 de junho de 2026.

Dado que o cumprimento do novo regime exigirá adaptações informáticas nas plataformas de IT, será recomendável que as instituições financeiras (seguradoras, instituições de crédito, prestadoras de serviços de investimento) iniciarem os trabalhos de adaptação com a antecedência adequada.

1. Disponibilização da informação em níveis

As regras relativas à divulgação de informação pré-contratual foram modernizadas. Uma das principais inovações é a permissão e regulação da apresentação da informação pré-contratual em níveis, desde que cliente possa conseguir imprimir toda a informação num único documento.

Também há certos elementos que devem aparecer visíveis no primeiro nível: pelo menos, a identidade e principal atividade da instituição, as principais características do serviço, o preço total a pagar, a eventual existência de outros impostos ou custos, e o direito de tratamento do cliente (se aplicável).

2. Dever de dar explicações adequadas

Passa a prever-se o dever de dar explicações adequadas ao cliente, em especial quando haja recurso a interfaces em linha totalmente automatizadas, como robôs de conversação, aconselhamento automatizado, ferramentas interativas ou meios semelhantes.

Nestas situações, o consumidor deve ter sempre o direito de solicitar intervenção humana, a título gratuito.

Esta exigência aplica-se na fase pré-contratual, mas também, em casos justificados, após a celebração do contrato à distância.

3. Ajustes no direito de retratação

As plataformas devem passar a ter uma função de exercício do direito de retratação facilmente visível na interface do prestador do serviço financeiro.

Mantém-se o prazo geral de 14 dias de calendário para exercício do direito de retratação.

No entanto, caso o consumidor não tenha recebido a informação pré-contratual nem os termos e condições contratuais, o prazo de retratação deverá agora expirar apenas após 12 meses e 14 dias a contar da celebração do contrato.

4. Contratos celebrados por telefone

A Diretiva permite aos Estados Membros preverem que quaisquer contratos celebrados por telefone tenham de ser confirmados através de assinatura ou consentimento escrito pelo consumidor, o qual só fica vinculado a contar da data de assinatura.

Até agora o Decreto-Lei 95/2006 permitia a contratação de serviços financeiros através de telefone, aplicando-se apenas a regra do direito de retratação, pelo que se o governo optar por exercer esta opção, os contratos deixarão de vincular os consumidores através de inércia, passando estes a ter de pró-ativamente enviar o seu consentimento por escrito.

5. Proibição de padrões obscuros

As instituições passam a não poder recorrer a padrões obscuros na conceção e organização das interfaces em que disponibilizam a possibilidade de celebrar contratos sobre esses serviços.

A título de exemplo, uma técnica de utilização de padrões obscuros é a de dar maior destaque a determinadas opções, através de componentes visuais, auditivos ou outros, ao solicitar ao consumidor que tome uma decisão. ^{CS'}