

## I

(Atos legislativos)

## DIRETIVAS

### DIRETIVA (UE) 2019/770 DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO

de 20 de maio de 2019

sobre certos aspetos relativos aos contratos de fornecimento de conteúdos e serviços digitais

(Texto relevante para efeitos do EEE)

O PARLAMENTO EUROPEU E O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

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

Tendo em conta a proposta da Comissão Europeia,

Após transmissão do projeto de ato legislativo aos parlamentos nacionais,

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social Europeu <sup>(1)</sup>,

Deliberando de acordo com o processo legislativo ordinário <sup>(2)</sup>,

Considerando o seguinte:

- (1) O potencial de crescimento do comércio eletrónico na União não foi ainda plenamente explorado. A fim de concretizar esse potencial, a Estratégia do Mercado Único Digital para a Europa aborda de forma holística os principais obstáculos ao desenvolvimento do comércio eletrónico transfronteiriço na União. Garantindo um melhor acesso dos consumidores aos conteúdos e serviços digitais e facilitando o fornecimento de conteúdos e serviços digitais pelas empresas é possível contribuir para impulsionar a economia digital da União e estimular o crescimento global.
- (2) Nos termos do artigo 26.º, n.ºs 1 e 2, do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE), a União adota as medidas destinadas a estabelecer ou a assegurar o funcionamento do mercado interno, que compreende um espaço sem fronteiras internas no qual é assegurada a livre circulação das mercadorias, das pessoas, dos serviços e dos capitais. O artigo 169.º, n.ºs 1 e 2, alínea a), do TFUE estabelece que a União contribui para assegurar um elevado nível de defesa dos consumidores através de medidas adotadas nos termos do artigo 114.º do TFUE no âmbito da realização do mercado interno. A presente diretiva tem por objetivo estabelecer o justo equilíbrio entre a consecução de um elevado nível de defesa do consumidor e a promoção da competitividade das empresas, assegurando ao mesmo tempo o respeito do princípio da subsidiariedade.
- (3) Convirá harmonizar certos aspetos relativos aos contratos de fornecimento de conteúdos ou serviços digitais, tendo como base um nível elevado de proteção do consumidor, a fim de alcançar um verdadeiro mercado único digital, reforçar a segurança jurídica e reduzir os custos de transação, designadamente para as pequenas e médias empresas (PME).
- (4) Amiúde as empresas, em especial as PME, ao oferecerem conteúdos e serviços digitais transfronteiriços, enfrentam custos adicionais, resultantes de diferentes normas imperativas nacionais do direito aplicável aos contratos celebrados com consumidores, situações de incerteza jurídica. As empresas deparam-se também com custos na adaptação dos seus contratos às normas imperativas específicas aplicáveis ao fornecimento de conteúdos ou serviços digitais que já são aplicáveis em vários Estados-Membros, criando diferenças em termos de âmbito de aplicação e conteúdo entre as normas nacionais específicas que regem estes contratos.

<sup>(1)</sup> JO C 264 de 20.7.2016, p. 57.

<sup>(2)</sup> Posição do Parlamento Europeu de 26 de março de 2019 (ainda não publicada no Jornal Oficial) e decisão do Conselho de 15 de abril de 2019.

- (5) Os consumidores nem sempre se sentem seguros no que se refere a compras transfronteiriças, especialmente quando realizadas em linha. Um dos principais fatores que contribui para a falta de confiança dos consumidores traduz-se na incerteza relativamente aos seus direitos contratuais principais e a ausência de um regime contratual claro para os conteúdos ou serviços digitais. Vários consumidores tiveram problemas relacionados com a qualidade ou o acesso aos conteúdos ou serviços digitais. Por exemplo, recebem conteúdos ou serviços digitais errados ou defeituosos, ou não conseguem aceder ao conteúdo ou serviço digital em questão. Consequentemente, os consumidores são prejudicados a nível financeiro e não financeiro.
- (6) Por forma a resolver tais problemas, tanto as empresas como os consumidores deverão poder confiar na existência de direitos contratuais plenamente harmonizados em determinadas áreas fundamentais no que diz respeito ao fornecimento de conteúdos ou serviços digitais em toda a União. A completa harmonização de alguns aspetos regulamentares essenciais deverá aumentar consideravelmente a segurança jurídica para consumidores e empresas.
- (7) A harmonização de normas do direito aplicável aos contratos celebrados com consumidores em todos os Estados-Membros facilitará a disponibilização pelas empresas, em especial as PME, de conteúdos ou serviços digitais à escala da União. A harmonização dessas normas proporcionará às empresas um ambiente estável quanto ao regime aplicável aos contratos no fornecimento de conteúdos ou serviços digitais noutros Estados-Membros. Irão ainda prevenir a fragmentação jurídica que, de outra forma, adviria do facto de novas legislações nacionais regularem especificamente os conteúdos e serviços digitais.
- (8) Os consumidores deverão beneficiar de direitos harmonizados relativamente ao fornecimento de conteúdos digitais e serviços digitais com um nível elevado de proteção. Os consumidores deverão gozar de direitos vinculativos claros quando receberem ou acederem a conteúdos ou serviços digitais a partir de qualquer lugar na União. A titularidade de tais direitos deverá aumentar a sua confiança na aquisição de conteúdos ou serviços digitais. Tais direitos deverão contribuir igualmente para a redução dos inconvenientes com que os consumidores atualmente se deparam, uma vez que haverá um conjunto claro de direitos que lhes permitirá lidar com os problemas relacionados com os conteúdos ou serviços digitais.
- (9) A presente diretiva deverá harmonizar plenamente determinadas regras essenciais que ainda não estão regulamentadas a nível da União ou a nível nacional.
- (10) A presente diretiva deverá definir de forma clara e inequívoca o seu âmbito de aplicação e estabelecer regras materiais claras para os conteúdos e serviços digitais abrangidos pelo seu âmbito de aplicação. Tanto o âmbito de aplicação da presente diretiva como as regras materiais nela estabelecidas deverão ser neutras do ponto de vista tecnológico e viáveis a longo prazo.
- (11) A presente diretiva deverá estabelecer regras comuns sobre certos requisitos aplicáveis aos contratos celebrados entre profissionais e consumidores em matéria de oferta de conteúdos ou serviços digitais. Para o efeito, convirá harmonizar plenamente as regras relativas à conformidade de um conteúdo ou serviço digital com o contrato, os meios de ressarcimento em caso de falta de conformidade ou de não fornecimento, as modalidades de exercício desses meios de ressarcimento, bem como as regras aplicáveis à alteração dos conteúdos ou serviços digitais. A harmonização plena de regras relativas a alguns dos elementos essenciais do direito aplicável aos contratos celebrados com consumidores tornará mais fácil para as empresas, em particular as PME, oferecer os seus produtos noutros Estados-Membros. Os consumidores beneficiarão de um nível elevado de proteção do consumidor e de ganhos de bem-estar com a harmonização plena das principais regras. No âmbito de aplicação da presente diretiva, os Estados-Membros estão impedidos de prever quaisquer requisitos formais ou materiais adicionais. Assim, os Estados-Membros não poderão estabelecer normas de inversão do ónus da prova que divirjam das normas estabelecidas nessa matéria pela presente diretiva, nem a obrigação por parte do consumidor de notificar o profissional de uma falta de conformidade dentro de um período específico.
- (12) A presente diretiva não deverá afetar o direito nacional na medida em que as questões em causa não sejam por ela reguladas, tais como as regras nacionais pelas quais se regem a formação, a validade, a nulidade e os efeitos dos contratos ou a legalidade do conteúdo ou serviço digital. A presente diretiva também não deverá determinar a natureza jurídica dos contratos para o fornecimento de conteúdos ou serviços digitais, cabendo ao direito nacional determinar a natureza de um contrato, ou seja, se se trata, por exemplo, de um contrato de venda, de um contrato de serviços, de um contrato de aluguer ou de um contrato sui generis. A presente diretiva também não deverá afetar as regras nacionais que não são específicas dos contratos de consumo e que preveem meios de ressarcimento específicos para certos tipos de defeitos que não eram evidentes no momento da celebração do contrato, a saber, as disposições nacionais que podem estabelecer regras específicas em matéria de responsabilidade do profissional por vícios ocultos. A presente diretiva também não deverá afetar as disposições

legislativas nacionais que estabeleçam vias de ressarcimento não contratuais para o consumidor, em caso de falta de conformidade do conteúdo ou serviço digital, por responsabilidade de pessoas em estádios anteriores da cadeia contratual ou de outras pessoas que cumpram as obrigações das primeiras.

- (13) Os Estados-Membros também continuam a ser livres de, por exemplo, regular as ações de responsabilidade instauradas por um consumidor contra um terceiro diferente de um profissional que fornece ou se compromete a fornecer o conteúdo ou serviço digital, como um criador que não seja simultaneamente o profissional, tal como definido pela presente diretiva.
- (14) Os Estados-Membros deverão igualmente continuar a ser livres de, por exemplo, regular as consequências do não fornecimento ou da falta de conformidade dos conteúdos ou serviços digitais, caso o não fornecimento ou a falta de conformidade se deva a um impedimento alheio à vontade do profissional, não se podendo esperar que o profissional pudesse ter evitado ou superado o impedimento ou as suas consequências, como por exemplo, em caso de força maior.
- (15) Os Estados-Membros deverão igualmente continuar a ser livres de, por exemplo, regular os direitos que assistem às partes de suspender o cumprimento das suas obrigações, ou de parte delas, até que a outra parte cumpra as suas obrigações. Por exemplo, os Estados-Membros deverão ser livres de estabelecer regras para determinar se, em caso de falta de conformidade, o consumidor deve ter o direito de reter o pagamento do preço, ou parte dele, até à reposição, pelo profissional, da conformidade dos conteúdos ou serviços digitais, ou se o profissional deve ter o direito de reter qualquer reembolso devido ao consumidor aquando da rescisão do contrato até ao cumprimento, pelo consumidor, da obrigação prevista na presente diretiva de devolver ao profissional o suporte material.
- (16) Os Estados-Membros deverão igualmente continuar a ser livres de alargar a aplicação das regras da presente diretiva aos contratos excluídos do âmbito de aplicação da mesma ou de regular de outro modo tais contratos. Por exemplo, os Estados-Membros deverão continuar a ser livres de alargar a proteção concedida aos consumidores ao abrigo da presente diretiva por forma a abranger pessoas singulares ou coletivas que não sejam consumidores na aceção da presente diretiva, como, por exemplo, as organizações não-governamentais, as empresas em fase de arranque (start-ups) ou PME.
- (17) A definição de consumidor deverá abranger as pessoas singulares que atuem fora do âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional. No entanto, no caso de contratos com dupla finalidade, em que o contrato é celebrado para fins tanto parcialmente abrangidos pela atividade comercial da pessoa como parcialmente exteriores a esse âmbito e em que a finalidade comercial é de tal modo limitada que não é predominante no contexto global do contrato, os Estados-Membros deverão igualmente continuar a ser livres de determinar se, e em que condições, essa pessoa deverá ser igualmente considerada um consumidor.
- (18) A presente diretiva deverá ser aplicável a qualquer contrato em que o profissional fornece ao consumidor conteúdos ou serviços digitais ou se compromete a fazê-lo. Os operadores de plataformas podem ser considerados profissionais nos termos da presente diretiva se atuarem para fins relacionados com a sua própria empresa e agirem como parceiro contratual direto do consumidor para o fornecimento de conteúdos ou serviços digitais. Os Estados-Membros deverão continuar a ser livres de alargar a aplicação da presente diretiva a operadores de plataformas que não cumprem os requisitos para serem considerados profissionais nos termos da presente diretiva.
- (19) A presente diretiva deverá abordar os problemas que ocorrem nas diferentes categorias de conteúdos ou serviços digitais e no fornecimento dos mesmos. Para responder à rápida evolução tecnológica e garantir a perenidade do conceito de conteúdos ou serviços digitais, a presente diretiva deverá abranger, designadamente, programas informáticos, aplicações, ficheiros de vídeo, de áudio e de música, jogos digitais, livros eletrónicos e outras publicações eletrónicas, bem como serviços digitais que permitem a criação, o tratamento ou o armazenamento de dados em formato digital ou o acesso aos mesmos, nomeadamente o *software* enquanto serviço, de que são exemplo a partilha de ficheiros de vídeo e áudio e outro tipo de alojamento de ficheiros, o processamento de texto ou jogos disponibilizados no ambiente de computação em nuvem, bem como as redes sociais. Uma vez que há várias maneiras de fornecer um conteúdo ou serviço digital, como por exemplo através de um suporte material, de descarregamentos feitos pelos consumidores para os seus dispositivos, de difusões em linha, de concessão de acesso a unidades de armazenamento de conteúdos digitais ou de acesso ao uso de redes sociais, a presente diretiva deverá aplicar-se independentemente do meio utilizado para a sua transmissão ou para permitir o acesso aos conteúdos ou serviços digitais. Contudo, a presente diretiva não deverá ser aplicada a serviços de acesso à Internet.

- (20) A presente diretiva e a Diretiva (UE) 2019/771 do Parlamento Europeu e do Conselho <sup>(3)</sup> são complementares. Enquanto a presente diretiva estabelece regras aplicáveis a certos requisitos relativos aos contratos de fornecimento de conteúdos digitais ou à prestação de serviços digitais, a Diretiva (UE) 2019/771 estabelece regras aplicáveis a certos requisitos relativos aos contratos de compra e venda de bens. Por conseguinte, a fim de corresponder às expectativas dos consumidores e de proporcionar aos profissionais de conteúdos digitais um regime jurídico simples e bem definido, a presente diretiva deverá ser igualmente aplicada aos conteúdos digitais fornecidos num suporte material, tais como os DVD, os CD, as chaves USB e os cartões de memória, bem como ao próprio suporte material, desde que tal suporte material funcione exclusivamente como meio de disponibilização de conteúdos digitais. No entanto, em lugar da aplicação das disposições da presente diretiva relativas à obrigação de fornecimento do profissional e aos meios de ressarcimento ao consumidor em caso de não fornecimento, deverá aplicar-se o disposto na Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho <sup>(4)</sup> sobre as obrigações relacionadas com a entrega de bens e os meios de ressarcimento em caso de incumprimento da entrega. Além disso, as disposições da Diretiva 2011/83/UE sobre, nomeadamente, o direito de retratação e a natureza do contrato ao abrigo do qual são fornecidos os bens, deverão igualmente continuar a aplicar-se a tais suportes materiais e aos conteúdos digitais neles fornecidos. A presente diretiva também não prejudica o direito de distribuição aplicável a tais bens nos termos da legislação em matéria de direitos de autor.
- (21) A Diretiva (UE) 2019/771 deverá ser aplicável aos contratos relativos à venda de bens, incluindo os bens com elementos digitais. O conceito de "bens com elementos digitais" deverá aplicar-se a bens que incorporem ou estejam de tal modo interligados com conteúdos ou serviços digitais que a falta desses conteúdos ou serviços digitais impediria que os bens desempenhassem as suas funções. O conteúdo ou serviço digital que é incorporado ou interligado desta forma num bem deverá ser abrangido pelo âmbito de aplicação da Diretiva (UE) 2019/771, caso seja fornecido com o bem ao abrigo de um contrato de compra e venda relativo a esse mesmo bem. A inclusão do fornecimento do conteúdo ou serviço digital incorporado ou interligado no contrato de compra e venda celebrado com o vendedor deverá depender do conteúdo desse contrato. A presente diretiva deverá incluir os conteúdos ou serviços digitais incorporados ou interligados cujo fornecimento seja explicitamente exigido pelo contrato. Deverá também incluir os contratos de compra e venda que podem ser entendidos como abrangendo o fornecimento de conteúdos digitais específicos ou a prestação de um serviço digital específico, atendendo a que esses conteúdos e serviços são habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar a sua presença, dada a natureza dos bens e tendo em conta qualquer declaração pública feita pelo vendedor ou em nome deste ou por outras pessoas em estádios anteriores da cadeia contratual, nomeadamente pelo produtor. Se, por exemplo, uma televisão inteligente tiver sido anunciada como incluindo uma determinada aplicação de vídeo, considerar-se-á que tal aplicação faz parte do contrato de compra e venda. Esta solução deverá aplicar-se independentemente de os conteúdos ou serviços digitais estarem pré-instalados nos próprios bens ou de terem de ser descarregados posteriormente noutros dispositivos e estarem apenas interligados aos bens.

A título de exemplo, um telemóvel inteligente pode vir com uma aplicação normalizada pré-instalada fornecida nos termos do contrato de compra e venda, como por exemplo uma aplicação de alarme ou uma aplicação de câmara. Outro exemplo possível é o de um relógio inteligente. Nesse caso, o próprio relógio seria o bem que integra elementos digitais, que só podem desempenhar as suas funções com uma aplicação fornecida nos termos do contrato de compra e venda, mas que deverá ser descarregada pelo consumidor num telemóvel inteligente; a aplicação será assim o elemento digital interligado. Tal deverá também aplicar-se se os conteúdos ou serviços digitais incorporados ou interligados não forem fornecidos pelo próprio vendedor, mas sim, nos termos do contrato de compra e venda, por terceiros. A fim de evitar incertezas para os profissionais e para os consumidores relativamente à questão de saber se o fornecimento dos conteúdos digitais ou serviços digitais faz parte do contrato de compra e venda, deverá aplicar-se a Diretiva (UE) 2019/771. Além disso, a determinação de uma relação contratual, entre o vendedor e o consumidor, da qual faz parte o fornecimento dos conteúdos ou serviços digitais incorporados ou interligados, não deverá ser afetada pelo simples facto de o consumidor ter de dar o seu consentimento a um acordo de licenciamento com um terceiro a fim de beneficiar dos conteúdos ou serviços digitais.

- (22) Em contrapartida, se a falta de conteúdos ou serviços digitais incorporados ou interligados não impedir os bens de desempenharem as suas funções ou se o consumidor celebrar um contrato de fornecimento de conteúdos ou serviços digitais que não faça parte de um contrato de compra e venda relativo a bens com elementos digitais, esse contrato deverá considerar-se distinto de um contrato de compra e venda dos bens, mesmo que o vendedor atue como intermediário nesse segundo contrato com o profissional terceiro, e poderá estar abrangido pelo âmbito de aplicação da presente diretiva. Por exemplo, se o consumidor descarregar uma aplicação de jogo de uma loja de aplicações para um telemóvel inteligente, o contrato de fornecimento da aplicação de jogo

<sup>(3)</sup> Diretiva (UE) 2019/771 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019 (ver página 28 do presente Jornal Oficial).

<sup>(4)</sup> Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores, que altera a Diretiva 93/13/CEE do Conselho e a Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e que revoga a Diretiva 85/577/CEE do Conselho e a Diretiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho (JO L 304 de 22.11.2011, p. 64).

é distinto do contrato de compra e venda do próprio telemóvel inteligente. Por conseguinte, a Diretiva (UE) 2019/771 deverá apenas aplicar-se ao contrato de compra e venda do telemóvel inteligente, enquanto o fornecimento da aplicação de jogo poderá estar abrangido pela presente diretiva. Outro exemplo é o caso em que é expressamente acordado que o consumidor compra um telemóvel inteligente sem um sistema operativo específico e posteriormente celebra com um terceiro um contrato para o fornecimento de um sistema operativo. Nesse caso, o fornecimento do sistema operativo comprado em separado não faz parte do contrato de compra e venda e, por conseguinte, não é abrangido pelo âmbito de aplicação da Diretiva (UE) 2019/771, mas poderá estar abrangido pelo âmbito de aplicação da presente diretiva, caso se encontrem preenchidas as condições nela previstas.

- (23) As representações digitais de valor, tais como os vales ou cupões eletrónicos, são utilizados pelos consumidores para pagar diferentes bens ou serviços no mercado único digital. Tais representações digitais de valor estão a ganhar importância no que se refere ao fornecimento de conteúdos ou serviços digitais, pelo que deverão ser consideradas um meio de pagamento na aceção da presente diretiva. Deverá entender-se que as representações digitais de valor também incluem moedas virtuais na medida em que sejam reconhecidas pelo direito nacional. Uma diferenciação em função do meio de pagamento poderá ser motivo de discriminação e proporcionar às empresas um incentivo indevido para o fornecimento de conteúdos ou serviços digitais em detrimento das representações digitais de valor. Todavia, uma vez que não têm outra finalidade senão a de servir de meio de pagamento, as próprias representações digitais de valor não deverão ser consideradas conteúdos ou serviços digitais na aceção da presente diretiva.
- (24) Os conteúdos ou serviços digitais são, além disso, frequentemente fornecidos em situações em que o consumidor não paga um preço, mas faculta dados ao operador. Esses modelos de negócios específicos aplicam-se já de diferentes formas numa parte considerável do mercado. Embora reconhecendo plenamente que a proteção dos dados pessoais é um direito fundamental e que, por conseguinte, os dados pessoais não podem ser considerados um produto de base, a presente diretiva deverá assegurar que os consumidores gozem, no contexto desses modelos de negócio, do direito a meios de ressarcimento ao abrigo do contrato. Por conseguinte, a presente diretiva deverá ser aplicável aos contratos em que o profissional fornece ou se compromete a fornecer conteúdos digitais ou a prestar serviços digitais ao consumidor e este fornece ou compromete-se a facultar dados pessoais. Os dados pessoais podem ser facultados ao profissional no momento em que o contrato é celebrado ou posteriormente, como nos casos em que o consumidor dá o seu consentimento para que o profissional utilize os dados pessoais eventualmente carregados ou criados pelo consumidor no âmbito da utilização dos conteúdos ou serviços digitais. O direito da União em matéria de proteção de dados pessoais prevê uma lista exaustiva dos fundamentos jurídicos para o tratamento lícito de dados pessoais. A presente diretiva deverá aplicar-se a todo e qualquer contrato em que o consumidor faculta ou se compromete a facultar dados pessoais ao operador. Por exemplo, a presente diretiva deverá aplicar-se aos casos em que o consumidor abre uma conta nas redes sociais e indica um nome e um endereço de correio eletrónico que são utilizados para outros fins que não apenas o fornecimento de conteúdos ou serviços digitais ou o cumprimento dos requisitos legais. Deverá igualmente aplicar-se sempre que o consumidor dê o seu consentimento relativamente a todo o tipo de material que constitua dados pessoais, como fotografias ou mensagens que irá carregar, posteriormente processado pelo profissional para fins de comercialização. No entanto, os Estados-Membros deverão continuar a ser livres de determinar se estão preenchidos os requisitos previstos pelo direito nacional para a formação, existência e validade de um contrato.
- (25) Se os conteúdos ou serviços digitais não forem fornecidos ou prestados em contrapartida de um preço, a presente diretiva não é aplicável às situações em que o profissional recolhe dados pessoais exclusivamente para fornecer conteúdos ou serviços digitais, ou unicamente para efeitos de cumprimento dos requisitos legais. Tais situações podem incluir, por exemplo, os casos em que o registo do consumidor for exigido pela legislação aplicável para fins de segurança e de identificação. A presente diretiva também não deverá ser aplicada em situações em que o profissional recolhe metadados, tais como informações relativas ao dispositivo do consumidor ou ao seu histórico de navegação, exceto se esta situação for considerada um contrato ao abrigo do direito nacional. Também não se deverá aplicar a situações em que o consumidor, sem ter celebrado qualquer contrato com o profissional, esteja exposto a anúncios com o intuito exclusivo de aceder a conteúdos ou serviços digitais. Todavia, os Estados-Membros deverão continuar a ser livres de alargar a aplicação da presente diretiva a tais situações ou de regular de outro modo essas situações, que estão excluídas do âmbito de aplicação da presente diretiva.
- (26) A presente diretiva deverá aplicar-se a contratos relativos ao desenvolvimento de conteúdos digitais feitos à medida dos requisitos específicos do consumidor, incluindo programas informáticos personalizados. A presente diretiva deverá também aplicar-se ao fornecimento de ficheiros eletrónicos necessários no contexto de impressões, em 3D, de bens, na medida em que estes ficheiros sejam abrangidos pela definição de conteúdos ou serviços digitais na aceção da presente diretiva. Porém, a presente diretiva não deverá regular quaisquer direitos ou obrigações relacionados com os bens produzidos através da utilização de tecnologia de impressão em 3D.

- (27) Uma vez que a presente diretiva deverá ser aplicável aos contratos que têm por objeto o fornecimento de um conteúdo ou serviço digital ao consumidor, não deverá ser aplicável aos contratos cujo principal objeto consista na prestação de serviços profissionais, como os serviços de tradução ou de arquitetura, os serviços jurídicos ou outro tipo de serviços de aconselhamento profissional que são frequentemente prestados pessoalmente pelo profissional, independentemente de este último utilizar meios digitais para produzir o resultado do serviço ou para o fornecer ou transmitir ao consumidor. Do mesmo modo, a presente diretiva não deverá ser aplicável a serviços públicos, como os serviços de segurança social ou os registos públicos, em que os meios digitais são utilizados apenas para transmitir ou comunicar o serviço ao consumidor. A presente diretiva também não deverá ser aplicável a atos autênticos e outros atos notariais, sejam estes ou não exarados, registados, reproduzidos ou transmitidos através de meios digitais.
- (28) Tem vindo a verificar-se uma rápida evolução do mercado dos serviços de comunicações interpessoais independentes do número que não estão ligados a recursos de numeração atribuídos publicamente. Nos últimos anos, a emergência de novos serviços digitais que permitem a comunicação interpessoal através da Internet, como o correio eletrónico através da Internet e os serviços de mensagens em linha, levou mais consumidores a utilizarem esses serviços. Por estas razões, é necessário dispor uma proteção do consumidor eficaz no que diz respeito a estes serviços. A presente diretiva deverá, por conseguinte, ser igualmente aplicada aos serviços de comunicações interpessoais independentes do número.
- (29) A presente diretiva não deverá ser aplicável aos cuidados de saúde, tal como definidos na Diretiva 2011/24/UE do Parlamento Europeu e do Conselho<sup>(5)</sup>. A exclusão dos «cuidados de saúde» do âmbito de aplicação da presente diretiva deverá, por conseguinte, aplicar-se também a quaisquer conteúdos ou serviços digitais que constituam um dispositivo médico, na aceção da Diretiva 93/42/CEE<sup>(6)</sup> ou da Diretiva 90/385/CEE<sup>(7)</sup> do Conselho ou da Diretiva 98/79/CE do Parlamento Europeu e do Conselho<sup>(8)</sup>, sempre que esse dispositivo médico seja prescrito ou fornecido por um profissional de saúde, tal como definido na Diretiva 2011/24/UE. No entanto, a presente diretiva deverá aplicar-se a todo e qualquer conteúdo ou serviço digital que constitua um dispositivo médico, como, por exemplo, aplicações de saúde, que possa ser obtido pelo consumidor sem prescrição ou fornecimento por um profissional de saúde.
- (30) O direito da União relativo aos serviços financeiros inclui inúmeras regras de defesa do consumidor. Os serviços financeiros, tal como definidos no direito aplicável a esse setor, nomeadamente na Diretiva 2002/65/CE do Parlamento Europeu e do Conselho<sup>(9)</sup>, incluem também os conteúdos ou serviços digitais relacionados com os serviços financeiros ou que a estes dão acesso, pelo que estão cobertos pela proteção conferida pelo direito da União em matéria de serviços financeiros. Os contratos relacionados com conteúdos ou serviços digitais que constituem um serviço financeiro deverão, por conseguinte, ficar excluídos do âmbito de aplicação da presente diretiva.
- (31) A presente diretiva não deverá ser aplicável aos conteúdos ou serviços digitais fornecidos a uma audiência pública enquanto parte de uma instalação artística ou outro evento, tal como uma projeção cinematográfica digital ou uma encenação teatral audiovisual. No entanto, a presente diretiva deverá aplicar-se caso os conteúdos ou serviços digitais sejam fornecidos a uma audiência pública através de uma transmissão de sinais como serviços de televisão digital.
- (32) O *software* livre e de fonte aberta, em que o código-fonte é partilhado abertamente e em que o *software*, ou uma versão alterada do mesmo, pode ser livremente acedido, utilizado, alterado e redistribuído, é suscetível de contribuir para a investigação e inovação no mercado dos conteúdos digitais e serviços digitais. A fim de evitar a imposição de obstáculos à evolução do mercado, a presente diretiva não deverá, além disso, ser aplicável ao *software* livre e de fonte aberta, desde que o seu fornecimento ocorra sem contrapartida de um preço e que os dados pessoais do consumidor sejam exclusivamente utilizados para melhorar a segurança, a compatibilidade ou a interoperabilidade do *software*.

<sup>(5)</sup> Diretiva 2011/24/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 9 de março de 2011, relativa ao exercício dos direitos dos doentes em matéria de cuidados de saúde transfronteiriços (JO L 88 de 4.4.2011, p. 45).

<sup>(6)</sup> Diretiva 93/42/CEE do Conselho, de 14 de junho de 1993, relativa aos dispositivos médicos (JO L 169 de 12.7.1993, p. 1).

<sup>(7)</sup> Diretiva 90/385/CEE do Conselho, de 20 de junho de 1990, relativa à aproximação das legislações dos Estados-Membros respeitantes aos dispositivos medicinais implantáveis ativos (JO L 189 de 20.7.1990, p. 17).

<sup>(8)</sup> Diretiva 98/79/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de outubro de 1998, relativa aos dispositivos médicos de diagnóstico *in vitro* (JO L 331 de 7.12.1998, p. 1).

<sup>(9)</sup> Diretiva 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 Diretivas 90/619/CEE do Conselho, 97/7/CE e 98/27/CE (JO L 271 de 9.10.2002, p. 16).

- (33) Os conteúdos ou serviços digitais são frequentemente combinados com o fornecimento de bens ou outros serviços e oferecidos ao consumidor no mesmo contrato, que inclui um pacote de diferentes elementos, como o fornecimento de televisão digital e a aquisição de equipamento eletrónico. Nesses casos, o contrato entre o consumidor e o profissional inclui elementos de um contrato para o fornecimento de conteúdos ou serviços digitais e elementos de outros tipos de contrato, como os contratos de compra e venda de bens ou de serviços. A presente diretiva só deverá ser aplicável aos elementos do contrato geral que consistem no fornecimento de conteúdos ou serviços digitais. Os demais elementos do contrato deverão ser regidos pelas normas aplicáveis a esse tipo de contratos ao abrigo do direito nacional ou, se for o caso, por outro direito da União que regule um setor ou uma matéria específicos. Do mesmo modo, deverão ser regidos pelo direito nacional quaisquer efeitos que a rescisão de um elemento do contrato relativo ao pacote possa ter sobre os outros elementos desse contrato relativo ao pacote. No entanto, a fim de assegurar a coerência com as disposições setoriais da Diretiva (UE) 2018/1972 do Parlamento Europeu e do Conselho <sup>(10)</sup> pelas quais se regem os contratos relativos ao pacote em que um profissional oferece conteúdos ou serviços digitais em combinação com um serviço de comunicações interpessoais com base em números ou um serviço de acesso à Internet, na aceção dessa diretiva, as disposições da presente diretiva relativas à alteração dos conteúdos digitais não deverão ser aplicáveis aos conteúdos digitais nem ao elemento relativo aos serviços digitais do pacote. As disposições pertinentes da Diretiva (UE) 2018/1972 deverão ser aplicáveis a todos os elementos do pacote, incluindo os conteúdos digitais ou os serviços digitais.
- (34) As disposições da presente diretiva relativas aos contratos relativos ao pacote deverão aplicar-se apenas aos casos em que os diferentes elementos do pacote são oferecidos pelo mesmo profissional ao mesmo consumidor ao abrigo de um contrato único. A presente diretiva não deverá afetar as disposições legislativas nacionais que regem as condições nos termos das quais se pode considerar que um contrato de fornecimento de conteúdos ou serviços digitais é complementar ou acessório relativamente a outro contrato que o consumidor celebrou com o mesmo ou com outro profissional, aos meios de ressarcimento a serem exercidos ao abrigo de cada um desses contratos ou ao efeito que a resolução de um contrato teria sobre o outro contrato.
- (35) A prática comercial de oferecer conteúdos ou serviços digitais em combinação com o fornecimento de bens ou serviços é abrangida pela Diretiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho <sup>(11)</sup>, relativa às práticas comerciais desleais das empresas relativamente aos consumidores no mercado interno. A Diretiva 2005/29/CE não proíbe, em si, este tipo de oferta em pacote. No entanto, esta prática é proibida sempre que, na sequência de uma avaliação caso a caso e em conformidade com os critérios estabelecidos na referida diretiva, seja considerada desleal. O direito da concorrência da União permite igualmente abordar as práticas de subordinação e de agregação sempre que estas afetem o processo concorrencial e lesem os consumidores.
- (36) A presente diretiva não deverá prejudicar outros atos normativos da União que rejam um determinado setor ou uma matéria específica, como as telecomunicações, o comércio eletrónico e a proteção dos consumidores. Também não deverá prejudicar o direito da União e o direito nacional em matéria de direitos de autor e direitos conexos, incluindo a portabilidade dos serviços de conteúdos em linha.
- (37) O exercício das atividades abrangidas pelo âmbito de aplicação da presente diretiva pode implicar o tratamento de dados pessoais. O direito da União proporciona um quadro abrangente de proteção dos dados pessoais. Em especial, a presente diretiva não prejudica o Regulamento (UE) 2016/679 <sup>(12)</sup> e a Diretiva 2002/58/CE <sup>(13)</sup> do Parlamento Europeu e do Conselho. O referido regime jurídico é aplicável a quaisquer dados pessoais tratados no âmbito dos contratos abrangidos pela presente diretiva. Por conseguinte, os dados pessoais só deverão ser recolhidos ou sujeitos a qualquer outro tipo de tratamento nos termos do Regulamento (UE) 2016/679 e da Diretiva 2002/58/CE. Em caso de conflito entre a presente diretiva e o direito da União em matéria de proteção de dados pessoais, deverá prevalecer este último.

<sup>(10)</sup> Diretiva (UE) 2018/1972 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de dezembro de 2018, que estabelece o Código Europeu das Comunicações Eletrónicas (JO L 321 de 17.12.2018, p. 36).

<sup>(11)</sup> Diretiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de maio de 2005, relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno e que altera a Diretiva 84/450/CEE do Conselho, as Diretivas 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho («Diretiva relativa às práticas comerciais desleais») (JO L 149 de 11.6.2005, p. 22).

<sup>(12)</sup> Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) (JO L 119 de 4.5.2016, p. 1).

<sup>(13)</sup> Diretiva 2002/58/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de julho de 2002, relativa ao tratamento de dados pessoais e à proteção da privacidade no setor das comunicações eletrónicas (Diretiva relativa à privacidade e às comunicações eletrónicas) (JO L 201 de 31.7.2002, p. 37).

- (38) A presente diretiva não deverá regular as condições para o tratamento lícito dos dados pessoais, dado que esta questão é regulada, em particular, pelo Regulamento (UE) 2016/679. Consequentemente, o tratamento de dados pessoais no contexto de um contrato abrangido pelo âmbito de aplicação da presente diretiva só é lícito se estiver conforme com o disposto no Regulamento (UE) 2016/679 relativamente aos fundamentos jurídicos para o tratamento de dados pessoais. Caso o tratamento de dados pessoais seja consentido, designadamente nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alínea a), do Regulamento (UE) 2016/679, são aplicáveis as disposições específicas desse regulamento, incluindo as relativas às condições para avaliar se o consentimento é dado livremente. A presente diretiva não deverá regular a validade do consentimento dado. O Regulamento (UE) 2016/679 consagra igualmente direitos abrangentes em matéria de apagamento de dados e de portabilidade de dados. A presente diretiva não deverá prejudicar tais direitos, que são aplicáveis a todos os dados pessoais fornecidos pelo consumidor ao profissional ou recolhidos pelo profissional no contexto de um contrato abrangido pelo âmbito de aplicação da presente diretiva, e quando o consumidor rescinde o contrato nos termos da presente diretiva.
- (39) O direito ao apagamento dos dados e o direito do consumidor de retirar o consentimento dado para o tratamento de dados pessoais deverão igualmente aplicar-se na íntegra no contexto dos contratos abrangidos pela presente diretiva. O direito de rescisão do contrato pelo consumidor nos termos da presente diretiva não deverá prejudicar o seu direito de, nos termos do Regulamento (UE) 2016/679, retirar qualquer consentimento dado para o tratamento dos seus dados pessoais.
- (40) A presente diretiva não deverá regular as consequências para os contratos por ela abrangidos nos casos em que o consumidor retire o seu consentimento para o tratamento dos seus dados pessoais. Estas consequências continuam a ser matéria do direito nacional.
- (41) Os profissionais podem disponibilizar conteúdos ou serviços digitais aos consumidores de diversas maneiras. É oportuno estabelecer regras simples e claras relativamente às modalidades e prazos de cumprimento desta obrigação do profissional, a qual consubstancia o seu principal dever contratual, disponibilizando os conteúdos digitais ou um serviço digital ou tornando-os acessíveis ao consumidor. Deverá considerar-se que os conteúdos ou serviços digitais foram disponibilizados ou tornados acessíveis ao consumidor quando os conteúdos ou serviços digitais, ou quaisquer meios adequados para aceder ou descarregar os mesmos, tiverem atingido a esfera do consumidor e o profissional não exija qualquer outra ação por parte do consumidor para a utilização dos conteúdos ou serviços digitais em conformidade com o contrato. Considerando que o profissional não é, em princípio, responsável pelos atos ou omissões de uma entidade terceira que opera uma instalação física ou virtual, como uma plataforma eletrónica ou uma instalação de armazenamento na nuvem que o consumidor tenha escolhido para receber ou armazenar os conteúdos ou serviços digitais, deverá ser suficiente o fornecimento, pelo profissional, dos conteúdos digitais a esta terceira parte. No entanto, não poderá considerar-se que o consumidor escolheu a instalação física ou virtual, caso a instalação em causa seja controlada pelo profissional ou esteja, ao abrigo de um contrato, ligada ao profissional, nem nos casos em que o consumidor tiver escolhido essa instalação física ou virtual para receber os conteúdos ou serviços digitais, mas tal escolha tiver sido a única proposta apresentada pelo profissional para receber os conteúdos ou serviços digitais ou para lhes aceder.

Caso a instalação física ou virtual não possa ser considerada como tendo sido escolhida pelo consumidor, a obrigação que recai sobre o profissional de fornecer os conteúdos ou serviços digitais não deverá ser considerada cumprida se, embora os conteúdos ou serviços digitais tenham sido fornecidos à instalação física ou virtual, o consumidor não tiver a possibilidade de receber ou aceder aos mesmos em conformidade com a presente diretiva. Em casos desta natureza, deverão ser concedidos ao consumidor meios de ressarcimento idênticos aos previstos para os casos em que o profissional não tenha fornecido os conteúdos ou serviços digitais. Relativamente ao momento do fornecimento, de acordo com as práticas do mercado e as possibilidades técnicas, e de modo a oferecer um determinado grau de flexibilidade, os conteúdos ou serviços digitais deverão ser fornecidos sem demora indevida, salvo acordo em contrário das partes para ter em conta outros modelos de fornecimento.

- (42) Os conteúdos ou serviços digitais deverão cumprir os requisitos que foram acordados no contrato entre o profissional e o consumidor. Em especial, deverão respeitar a descrição, a quantidade, por exemplo o número de ficheiros de música acessíveis, a qualidade, por exemplo a resolução de imagens, a língua e a versão acordadas no contrato. Deverão igualmente apresentar a segurança, funcionalidade, compatibilidade, interoperabilidade e demais características, tal como estipulado pelo contrato. Os requisitos estabelecidos no contrato deverão incluir os que resultem da informação pré-contratual que, nos termos da Diretiva 2011/83/UE, é parte integrante do contrato. Estes requisitos podem também ser estabelecidos num acordo a nível de serviço, sempre que, nos termos do direito nacional aplicável, tal tipo de acordo faça parte da relação contratual entre o consumidor e o operador.



- (43) O conceito de funcionalidade deverá entender-se por referência ao modo como os conteúdos ou serviços digitais podem ser usados. Por exemplo, a ausência ou presença de restrições técnicas, como a proteção através da gestão dos direitos digitais ou de codificação regional podem ter um impacto sobre a capacidade dos conteúdos ou serviços digitais para desempenhar a totalidade das suas funções, tendo em conta a respetiva finalidade. O conceito de interoperabilidade respeita a si, e em que medida, os conteúdos ou serviços digitais são capazes de funcionar com hardware ou *software* diferente dos que normalmente são usados com conteúdos ou serviços digitais do mesmo tipo. O bom funcionamento incluirá, por exemplo, a capacidade dos conteúdos ou serviços digitais para trocarem informações com outro *software* ou hardware e para utilizarem as informações trocadas.
- (44) Uma vez que os conteúdos digitais e serviços digitais estão em constante evolução, os profissionais podem acordar com os consumidores o fornecimento de atualizações e características à medida que estas ficarem disponíveis. Por conseguinte, a conformidade dos conteúdos ou serviços digitais deverá também ser avaliada em relação à atualização dos mesmos de acordo com o estipulado no contrato. A não disponibilização de atualizações que tenham sido acordadas no contrato deverá ser considerada uma falta de conformidade dos conteúdos ou serviços digitais. Além disso, as atualizações defeituosas ou incompletas deverão também ser consideradas uma falta de conformidade dos conteúdos ou serviços digitais, visto que tal significaria que essas atualizações não são executadas de acordo com o estipulado no contrato.
- (45) Para que estejam em conformidade e garantir que os consumidores não são privados dos seus direitos, por exemplo nos casos em que o contrato estabelece normas pouco exigentes, os conteúdos ou serviços digitais deverão não só preencher os requisitos subjetivos de conformidade, mas também os requisitos objetivos de conformidade estabelecidos pela presente diretiva. A conformidade deverá ser avaliada, considerando, nomeadamente, a finalidade para a qual os conteúdos ou serviços digitais do mesmo tipo seriam normalmente utilizados. Deverão também possuir as qualidades e características de desempenho habituais nos conteúdos ou serviços digitais do mesmo tipo e que os consumidores podem razoavelmente esperar, dada a natureza do conteúdo ou serviço digital, e tendo em conta qualquer declaração pública sobre as características específicas do mesmo feita pelo profissional ou em nome deste ou por outras pessoas em estádios anteriores da cadeia contratual.
- (46) O padrão de razoabilidade em relação a quaisquer referências na presente diretiva quanto ao que uma pessoa pode razoavelmente esperar deverá ser determinado de forma objetiva, tendo em conta a natureza e a finalidade dos conteúdos ou serviços digitais, as circunstâncias do caso e os usos e práticas das partes envolvidas. Em especial, o que deve entender-se por prazo razoável para repor os conteúdos ou serviços digitais em conformidade deverá ser determinado de forma objetiva, tendo em conta a natureza da falta de conformidade.
- (47) Durante o período em que o consumidor pode razoavelmente esperá-lo, o profissional deverá fornecer ao consumidor atualizações, incluindo atualizações de segurança, a fim de manter os conteúdos ou serviços digitais em conformidade com o contrato. Por exemplo, no que respeita aos conteúdos ou serviços digitais com uma finalidade limitada no tempo, a obrigação de fornecer atualizações deverá ser limitada a esse período, ao passo que, quando estão em causa outros tipos de conteúdos ou serviços digitais, o período durante o qual as atualizações deverão ser fornecidas ao consumidor poderá corresponder ao período de responsabilidade contratual por falta de conformidade, ou poderá prolongar-se para além desse período, o que sucede, nomeadamente, no caso das atualizações de segurança. O consumidor deverá continuar a ser livre de instalar ou não as atualizações fornecidas. No entanto, caso decida não instalar as atualizações, o consumidor não deverá esperar que os conteúdos ou serviços digitais continuem a estar em conformidade. O profissional deverá informar o consumidor de que a sua decisão de renunciar à instalação de atualizações necessárias para manter a conformidade dos conteúdos ou serviços digitais, incluindo atualizações de segurança, afetará a responsabilidade do profissional no que diz respeito às características dos conteúdos ou serviços digitais cujas atualizações em causa são necessárias para manter em conformidade. A presente diretiva não deverá afetar as obrigações de fornecimento de atualizações de segurança previstas no direito nacional ou da União.
- (48) O Regulamento (UE) 2016/679 ou quaisquer outras disposições do direito da União em matéria de proteção de dados deverão ser plenamente aplicáveis ao tratamento de dados pessoais ligado aos contratos abrangidos pelo âmbito de aplicação da presente diretiva. Além disso, a presente diretiva não deverá prejudicar os direitos, obrigações e meios de ressarcimento não contratuais previstos no Regulamento (UE) 2016/679. Os factos que estão na origem da falta de conformidade com os requisitos previstos no Regulamento (UE) 2016/679, incluindo os princípios fundamentais, tais como os requisitos aplicáveis à minimização de dados, à proteção de dados desde a conceção e à proteção de dados por defeito, podem, em função das circunstâncias específicas do caso, ser também considerados como uma falta de conformidade dos conteúdos ou serviços digitais com os requisitos

subjetivos ou objetivos de conformidade estabelecidos pela presente diretiva. Um exemplo disso poderá ser o caso de um profissional que assuma expressamente uma obrigação contratual, ou a mesma resulta da interpretação do contrato neste sentido, que esteja também ligada às obrigações do profissional previstas no Regulamento (UE) 2016/679. Neste caso, um tal compromisso contratual pode passar a fazer parte dos requisitos subjetivos de conformidade. Uma segunda categoria poderá incluir os casos em que um incumprimento das obrigações decorrentes do Regulamento (UE) 2016/679 poderá, ao mesmo tempo, acarretar a inaptidão dos conteúdos ou serviços digitais para o fim a que se destinam e, por conseguinte, constituir uma falta de conformidade com o requisito objetivo de conformidade, o qual exige a adequação dos conteúdos ou serviços digitais à finalidade para a qual os conteúdos ou serviços digitais com a mesma descrição seriam, normalmente, utilizados.

Tal ocorre, nomeadamente, se o profissional de *software* de cifragem de dados não proceder, tal como exigido pelo Regulamento (UE) 2016/679, à aplicação das medidas necessárias para garantir a não divulgação a destinatários não autorizados dos dados pessoais desde a conceção, tornando assim o *software* de encriptação impróprio para o fim a que se destina, que consiste na transferência segura dos dados por parte do consumidor para o destinatário previsto. Por último, casos há em que um incumprimento, por parte do profissional, das obrigações que lhe incumbem por força do Regulamento (UE) 2016/679 poderá também constituir uma falta de conformidade dos conteúdos ou serviços digitais com o requisito objetivo de conformidade, que exige que aqueles possuam as características normais dos conteúdos ou serviços digitais do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar. Por exemplo, se o profissional de um pedido de compras em linha não tomar as medidas previstas no Regulamento (UE) 2016/679 para a segurança do tratamento dos dados pessoais do consumidor e, em consequência, as informações relativas ao cartão de crédito do consumidor estiverem à mercê de *software* mal-intencionado ou de *software* espião, essa falha pode também constituir uma falta de conformidade dos conteúdos ou serviços digitais na aceção da presente diretiva, uma vez que o consumidor pode razoavelmente esperar que, normalmente, uma aplicação deste tipo apresente características que impedem a divulgação dos dados de pagamento. Sempre que os factos que levam à não-conformidade com os requisitos estabelecidos no Regulamento (UE) 2016/679 também constituam uma falta de conformidade dos conteúdos ou serviços digitais com os requisitos subjetivos ou objetivos de conformidade previstos na presente diretiva, o consumidor deverá ter direito às vias de recurso aplicáveis em caso de falta de conformidade previstas na presente diretiva, a menos que se trate de um contrato já nulo ou anulável ao abrigo do direito nacional.

- (49) A fim de assegurar suficiente flexibilidade, as partes deverão poder desviar-se dos requisitos objetivos de conformidade. Esse desvio só deverá ser possível se o consumidor tiver sido especificamente informado do mesmo e se o tiver aceitado separadamente de outras declarações ou acordos e mediante uma conduta ativa e inequívoca. Ambas as condições poderão ser preenchidas, por exemplo, através de uma caixa para assinalar com uma cruz, um botão para premir ou uma função semelhante que deva ser ativada.
- (50) Ao aplicar as regras da presente diretiva, os profissionais deverão utilizar as normas, especificações técnicas abertas, boas práticas e códigos de conduta, incluindo em relação ao formato de dados de uso corrente e de leitura automática para recuperar conteúdos, que não dados pessoais, que tenham sido fornecidos ou criados pelo consumidor na utilização dos conteúdos ou serviços digitais, inclusive, sobre a segurança dos sistemas de informação e os ambientes digitais, quer estejam estabelecidos a nível internacional ou da União ou a nível de qualquer setor específico da indústria. Neste contexto, a Comissão pode solicitar às associações de profissionais e outras organizações representativas a promoção do desenvolvimento de normas internacionais e da União suscetíveis de contribuir para a aplicação uniforme da presente diretiva.
- (51) Muitos tipos de conteúdos ou serviços digitais são fornecidos de forma contínua durante um determinado período, como o acesso a serviços em nuvem. Assim, é necessário assegurar que os conteúdos ou serviços digitais estão em conformidade durante o período de vigência do contrato. As interrupções de curta duração do fornecimento de conteúdos ou serviços digitais deverão ser tratadas como casos de falta de conformidade, sempre que essas interrupções sejam mais do que negligenciáveis ou sejam recorrentes. Além do mais, dada a frequente melhoria dos conteúdos e serviços digitais, nomeadamente através de atualizações, as versões dos conteúdos ou serviços digitais fornecidos ao consumidor deverão ser as mais recentes disponíveis no momento da celebração do contrato, salvo acordo em contrário das partes.
- (52) Para funcionarem devidamente, os conteúdos ou serviços digitais têm de ser integrados corretamente no ambiente de equipamento e programas informáticos do consumidor. Uma falta de conformidade dos conteúdos ou serviços digitais resultante de uma integração incorreta, deverá ser considerada como uma falta de conformidade dos próprios conteúdos ou serviços digitais, caso tenham sido integrados pelo profissional ou sob o seu controlo, ou pelo consumidor seguindo as instruções do profissional para a integração e a incorreta integração se deva a deficiências nas respetivas instruções de integração necessárias, nomeadamente instruções de integração incompletas ou pouco claras que o consumidor médio tenha dificuldade em utilizar.

- (53) As restrições aplicáveis à utilização dos conteúdos ou serviços digitais pelo consumidor nos termos da presente diretiva podem resultar de limitações impostas pelo titular dos direitos de propriedade intelectual, em conformidade com o direito da propriedade intelectual. Tais restrições podem resultar do acordo de licença de utilizador final ao abrigo do qual os conteúdos ou serviços digitais são fornecidos ao consumidor. Tal pode ser o caso quando, por exemplo, o acordo de licença de utilizador final proíbe o consumidor de utilizar certas características relacionadas com a funcionalidade dos conteúdos ou serviços digitais. Uma restrição desta natureza é suscetível de fazer com que os conteúdos ou serviços digitais infrinjam os requisitos objetivos de conformidade estabelecidos na presente diretiva, se a restrição em causa disser respeito a características geralmente presentes nos conteúdos ou serviços digitais do mesmo tipo que o consumidor pode razoavelmente esperar. Nesses casos, o consumidor deverá poder reclamar junto do profissional que forneceu os conteúdos ou serviços digitais o ressarcimento previsto na presente diretiva pela falta de conformidade. O profissional só pode eximir-se dessa responsabilidade se preencher as condições de derrogação dos requisitos objetivos de conformidade estabelecidos na presente diretiva, a saber, apenas se o consumidor tiver sido especificamente informado pelo profissional, antes da celebração do contrato, de que uma característica particular dos conteúdos ou serviços digitais se desvia dos requisitos objetivos de conformidade e o consumidor tiver expressamente e em separado aceite esse desvio.
- (54) Os vícios jurídicos constituem uma preocupação importante relativamente aos conteúdos ou serviços digitais que, pela sua natureza, estão sujeitos a direitos de propriedade intelectual. As restrições à utilização dos conteúdos ou serviços digitais por um consumidor em conformidade com a presente diretiva podem ter origem numa violação dos direitos de terceiros. Tal violação dos direitos de terceiros pode efetivamente impedir o consumidor de usufruir dos conteúdos ou serviços digitais ou de algumas das respetivas funcionalidades. Pode ser esse o caso quando, o consumidor não pode, de todo, aceder aos conteúdos ou serviços digitais ou quando não pode aceder legalmente aos conteúdos ou serviços digitais. Tal pode resultar do facto de o terceiro obrigar legitimamente o profissional a cessar a violação desses direitos e a suspender a oferta dos conteúdos ou serviços digitais em questão ou de o consumidor não poder utilizar os conteúdos ou serviços digitais sem infringir a lei. Em caso de violação dos direitos de terceiros resultante numa restrição que impede ou limita a utilização dos conteúdos ou serviços digitais em conformidade com os requisitos subjetivos e objetivos de conformidade, o consumidor deverá ter direito às vias de recurso aplicáveis em caso de falta de conformidade, a menos que o direito nacional determine a nulidade do contrato ou a sua rescisão, por exemplo, por quebra da garantia legal contra o esbulho.
- (55) O profissional deverá ser responsável perante o consumidor em caso de falta de conformidade dos conteúdos ou serviços digitais, e de não fornecimento dos conteúdos ou serviços digitais. Uma vez que os conteúdos ou serviços digitais podem ser fornecidos aos consumidores através de uma ou mais operações individuais de fornecimento ou de forma contínua durante um determinado período, afigura-se adequado que o prazo relevante para determinar a conformidade dos conteúdos ou serviços digitais seja fixado à luz dos referidos diferentes tipos de fornecimento.
- (56) Os conteúdos ou serviços digitais podem ser fornecidos aos consumidores através de um único ato de fornecimento, como no caso em que os consumidores descarregam um livro eletrónico e o armazenam no seu dispositivo pessoal. De igual modo, o fornecimento pode consistir numa série de atos individuais, como no caso em que os consumidores recebem uma hiperligação para descarregar um novo livro eletrónico todas as semanas. O elemento distintivo desta categoria de conteúdos ou serviços digitais consiste no facto de os consumidores terem, em seguida, a possibilidade de aceder e utilizar os conteúdos ou serviços digitais por tempo indeterminado. Nesses casos, a conformidade dos conteúdos ou serviços digitais deverá ser avaliada no momento do fornecimento, e, consequentemente, o profissional apenas deverá ser responsável por qualquer falta de conformidade que ocorra no momento do único ato de fornecimento ou de cada ato individual de fornecimento. A fim de garantir a segurança jurídica, os profissionais e os consumidores deverão poder contar com um período mínimo harmonizado durante o qual o profissional deverá ser considerado responsável por uma falta de conformidade. No que diz respeito aos contratos que preveem um único ato de fornecimento ou uma série de atos individuais de fornecimento de conteúdos ou serviços digitais, os Estados-Membros deverão assegurar que o profissional é responsável por um mínimo de dois anos a contar da data do fornecimento caso o respetivo direito nacional estabeleça que o profissional é apenas responsável por faltas de conformidade que se manifestem num determinado período após o fornecimento.
- (57) Os conteúdos ou serviços digitais podem também ser fornecidos aos consumidores de forma contínua durante um determinado período. O fornecimento contínuo pode incluir casos em que o profissional disponibiliza um serviço digital aos consumidores por um período fixo ou indeterminado, como no caso de um contrato de armazenagem em nuvem de dois anos, ou a adesão por tempo indeterminado a uma plataforma nas redes sociais. O elemento distintivo desta categoria consiste no facto de os conteúdos ou serviços digitais só estarem disponíveis ou acessíveis aos consumidores durante o período fixo do contrato ou enquanto o contrato por tempo indeterminado estiver em vigor. Por conseguinte, justifica-se que, em tais casos, o profissional só deverá ser responsável por uma falta de conformidade que se manifeste durante esse período. O elemento de fornecimento

contínuo não deverá necessariamente implicar um fornecimento a longo prazo. Casos como a transmissão via Internet de um videoclipe deverão ser considerados como um fornecimento contínuo durante um determinado período, independentemente da duração efetiva do ficheiro audiovisual. Os casos em que determinados elementos específicos dos conteúdos ou serviços digitais são disponibilizados periodicamente ou em várias ocasiões durante o período fixo do contrato ou enquanto o contrato por tempo indeterminado estiver em vigor também deverão ser considerados um fornecimento contínuo durante um determinado período, como nos casos em que o contrato estipule que uma cópia de *software* antivírus pode ser utilizada durante um ano e que será automaticamente atualizado no primeiro dia de cada mês do período em questão, ou que o profissional procederá a atualizações sempre que se tornem disponíveis novas funcionalidades de um jogo digital, e que os conteúdos ou serviços digitais estejam disponíveis ou sejam acessíveis aos consumidores apenas durante o período fixo do contrato ou enquanto o contrato por tempo indeterminado estiver em vigor.

- (58) Os Estados-Membros deverão continuar a ser livres de regular os prazos de prescrição nacionais. No entanto, esses prazos de prescrição não deverão impedir os consumidores de exercer os seus direitos durante o período em que o profissional é responsável por uma falta de conformidade. Embora a presente diretiva não deva, por isso, harmonizar o início da contagem dos prazos de prescrição nacionais, deverá em todo o caso assegurar que esses prazos permitem aos consumidores recorrer aos seus meios de ressarcimento por qualquer falta de conformidade que se torne evidente pelo menos durante o período em que o profissional seja responsável por uma falta de conformidade.
- (59) Em razão da natureza específica e do elevado nível de complexidade dos conteúdos e dos serviços digitais, bem como do facto de o profissional ter um conhecimento mais profundo e acesso ao saber-fazer, às informações técnicas e à assistência em alta tecnologia, o profissional é suscetível de se encontrar numa melhor posição do que o consumidor para identificar as razões pelas quais os conteúdos ou serviços digitais não foram fornecidos ou não estão em conformidade. O profissional é também suscetível de se encontrar numa melhor posição para identificar se a falta de fornecimento ou de conformidade se deve à incompatibilidade do ambiente digital do consumidor com os requisitos técnicos dos conteúdos ou serviços digitais. Por conseguinte, embora, em caso de litígio, caiba ao consumidor demonstrar que os conteúdos ou serviços digitais não estão em conformidade, o mesmo não deverá ter de demonstrar que a falta de conformidade ocorria no momento do fornecimento dos conteúdos ou serviços digitais ou, no caso de fornecimento contínuo, durante o período de vigência do contrato.

Em vez disso, deverá caber ao profissional demonstrar que os conteúdos ou serviços digitais estavam em conformidade no momento em questão ou durante o período em causa. Tal ónus da prova deverá recair sobre o profissional sempre que se trate de uma falta de conformidade manifestada no prazo de um ano a contar do fornecimento, caso o contrato estipule um único ato de fornecimento ou uma série de atos individuais de fornecimento, ou durante a vigência do contrato, caso o contrato estipule um fornecimento contínuo durante um determinado período. No entanto, se o profissional demonstrar que o ambiente digital do consumidor não é compatível com os requisitos técnicos, facto de que, de forma clara e compreensível, informou o consumidor antes da celebração do contrato, caberá ao consumidor demonstrar que a falta de conformidade dos conteúdos ou serviços digitais existia no momento do seu fornecimento sempre que o contrato estipular um único ato de fornecimento ou uma série de atos individuais de fornecimento ou, sempre que o contrato estipular um fornecimento contínuo durante um determinado período, durante o período de vigência do contrato.

- (60) Sem prejuízo do direito fundamental à proteção da vida privada, incluindo a confidencialidade das comunicações, e à proteção dos dados pessoais do consumidor, deverá o mesmo cooperar com o profissional de forma a permitir que este determine se a causa da falta de conformidade reside no ambiente digital do consumidor, através do recurso aos meios técnicos disponíveis que forem menos intrusivos para o consumidor. Tal pode muitas vezes ser feito, designadamente pela transmissão ao profissional dos relatórios gerados automaticamente relativos a incidentes ou dos dados relativos à ligação à Internet do consumidor. Apenas em circunstâncias excecionais e devidamente justificadas, quando não exista outra forma possível mesmo com o melhor uso de todos os outros meios, poderá também ser necessário que os consumidores facultem o acesso virtual ao seu ambiente digital. No entanto, caso o consumidor não coopere com o profissional e tenha sido informado das consequências de uma tal falta de cooperação, deverá ser o consumidor a demonstrar não só que os conteúdos ou serviços digitais não estão em conformidade com o contrato, como também que os conteúdos ou serviços digitais não estavam em conformidade no momento do seu fornecimento sempre que o contrato estipular um único ato de fornecimento ou uma série de atos individuais de fornecimento ou, sempre que o contrato estipular um fornecimento contínuo durante um determinado período, durante o período de vigência do contrato.
- (61) Sempre que o profissional não fornecer os conteúdos ou serviços digitais, o consumidor deverá solicitar ao profissional o seu fornecimento. Nesses casos, o profissional deverá agir sem demora indevida, ou num um prazo adicional consoante expressamente convencionado entre as partes. Tendo em conta que os conteúdos ou serviços digitais são fornecidos em formato digital, na maioria dos casos o fornecimento não deverá criar a necessidade

de fixar um prazo adicional para a sua disponibilização ao consumidor. Por conseguinte, em tais casos, a obrigação que recai sobre o profissional de fornecer os conteúdos ou serviços digitais sem demora indevida deverá determinar o fornecimento imediato. Caso o profissional não forneça os conteúdos ou serviços digitais, o consumidor deverá ter direito à rescisão imediata do contrato. Em circunstâncias específicas, como nos casos em que é claro que o profissional não irá fornecer os conteúdos ou serviços digitais ou em que é essencial para o consumidor que o fornecimento ocorra dentro de um prazo específico, o consumidor deverá ter o direito de rescindir o contrato sem que primeiro tenha de solicitar ao profissional que forneça os conteúdos ou serviços digitais.

- (62) Em caso de falta de conformidade, o consumidor deverá ter direito a que os conteúdos e serviços digitais sejam repostos em conformidade, a obter uma redução proporcionada do preço ou a rescindir o contrato.
- (63) Dependendo das características técnicas dos conteúdos ou serviços digitais, o profissional deverá poder escolher um modo específico de colocá-los em conformidade, designadamente fazendo atualizações ou pedindo ao consumidor para fazer a uma nova cópia dos conteúdos ou serviços digitais que estejam à disposição do consumidor.
- (64) Dada a diversidade dos conteúdos ou serviços digitais, não é adequado definir prazos fixos para o exercício dos direitos ou para o cumprimento das obrigações relacionadas com esses conteúdos ou serviços digitais. Tais prazos não teriam em conta esta diversidade e poderiam ser demasiado curtos ou excessivamente longos. Por esse motivo, é mais adequado exigir que os conteúdos ou serviços digitais sejam repostos em conformidade num prazo razoável. Tal não deverá impedir que as partes cheguem a acordo quanto a um prazo específico para repor em conformidade os conteúdos ou serviços digitais. Os conteúdos ou serviços digitais deverão ser repostos em conformidade sem quaisquer encargos. Em especial, o consumidor não deverá incorrer em custos associados ao desenvolvimento de uma atualização dos conteúdos ou serviços digitais.
- (65) Sempre que a reposição da conformidade dos conteúdos ou serviços digitais seja jurídica ou factualmente impossível ou se o profissional se recusar a repor os conteúdos ou serviços digitais em conformidade, na medida em que tal implicaria para ele custos desproporcionados, ou caso o profissional não tenha logrado repor os conteúdos ou serviços digitais em conformidade num prazo razoável, a título gratuito e sem inconvenientes importantes para o consumidor, este deverá ter direito a uma redução do preço ou à rescisão do contrato. Em determinadas situações, justifica-se que o consumidor tenha imediatamente direito à redução do preço ou à rescisão do contrato, designadamente caso o profissional não consiga repor os conteúdos ou serviços digitais em conformidade ou caso não se possa esperar que o consumidor mantenha a confiança na capacidade do profissional para repor a conformidade dos conteúdos ou serviços digitais em virtude da natureza grave da falta de conformidade. Por exemplo, o consumidor deverá ter direito a solicitar de imediato a redução do preço ou a rescisão do contrato se o *software* antivírus fornecido ao consumidor estiver ele próprio infetado com vírus, o que constituiria uma situação de falta de conformidade de natureza grave. O mesmo deverá aplicar-se caso se torne evidente que o profissional não irá repor os conteúdos ou serviços digitais em conformidade num prazo razoável ou sem inconvenientes importantes para o consumidor.
- (66) Nos casos em que o consumidor tenha direito a uma redução do preço pago pelos conteúdos ou serviços digitais fornecidos durante um determinado período, o cálculo da redução do preço deverá ter em conta a diminuição do valor dos conteúdos ou serviços digitais tanto devido à falta de conformidade como ao período durante o qual o consumidor não pôde usufruir dos conteúdos ou serviços digitais em conformidade.
- (67) Se os conteúdos ou serviços digitais forem fornecidos em contrapartida de um preço, o consumidor deverá poder rescindir o contrato apenas se a falta de conformidade não for menor. Todavia, caso os conteúdos ou serviços digitais não tenham sido fornecidos em contrapartida de um preço e, em vez disso, o consumidor tenha fornecido dados pessoais, deverá este ter também direito a rescindir o contrato nos casos em que a falta de conformidade seja menor, uma vez que o consumidor não pode ser compensado através de uma redução do preço. Nos casos em que paga um preço e fornece dados pessoais, o consumidor deverá ter direito a todas as vias de recurso disponíveis em caso de falta de conformidade. Em especial, desde que todas as outras condições estejam preenchidas, o consumidor deverá ter direito a que os conteúdos ou serviços digitais sejam repostos em conformidade, a que o preço seja reduzido em função do montante pecuniário pago pelos conteúdos ou serviços digitais ou à rescisão do contrato.

- (68) Caso o consumidor rescinda o contrato, o profissional deverá reembolsar o preço pago pelo consumidor. No entanto, afigura-se necessário equilibrar os interesses legítimos dos consumidores e dos profissionais nos casos em que os conteúdos ou serviços digitais sejam fornecidos durante um determinado período e em que os conteúdos ou serviços digitais estavam em conformidade apenas durante parte desse período. Por conseguinte, após a rescisão, o consumidor só deverá ter direito à parte proporcional do preço pago correspondente durante o qual os conteúdos ou serviços digitais não estiveram em conformidade. O consumidor deverá também ter direito a qualquer parte do preço pago antecipadamente relativa ao período remanescente após a rescisão do contrato.
- (69) Nos casos em que os dados pessoais são facultados pelo consumidor ao profissional, o profissional deverá cumprir as obrigações nos termos do Regulamento (UE) 2016/679. Essas obrigações deverão também ser respeitadas nos casos em que o consumidor paga o preço e faculta dados pessoais. Após a rescisão do contrato, o profissional deverá também abster-se de utilizar quaisquer conteúdos para além dos dados pessoais, facultados ou criados pelo consumidor ao aceder a conteúdos ou serviços digitais fornecidos pelo operador. Estes conteúdos podem incluir imagens digitais, ficheiros de vídeo e áudio e conteúdos criados em dispositivos móveis. Porém, o profissional deverá ter o direito de continuar a utilizar os conteúdos facultados ou criados pelo consumidor nos casos em que esses conteúdos não tenham utilidade fora do contexto dos conteúdos ou serviços digitais fornecidos pelo profissional, encontrando-se relacionados apenas com a atividade do consumidor, tendo sido agregados a outros dados pelo profissional e não possam ser desagregados, ou apenas com esforços desproporcionados, ou tendo sido gerados conjuntamente pelo consumidor e por terceiros, e outros consumidores possam continuar a fazer uso deles.
- (70) O consumidor poderá ser desincentivado a intentar ações por falta de conformidade dos conteúdos ou serviços digitais se se vir privado do acesso a conteúdos que, não sendo dados pessoais, tenha facultado ou criado ao usar conteúdos ou serviços digitais. Por forma a assegurar que o consumidor beneficia de uma proteção eficaz em relação ao direito de rescindir o contrato, o profissional, na sequência de um pedido apresentado pelo consumidor, deverá disponibilizar-lhe todos os conteúdos em questão após a rescisão do contrato.
- (71) O consumidor deverá ter direito a recuperar o conteúdo num prazo razoável, sem entraves por parte do profissional, num formato legível corrente e sem custos, com exceção dos custos gerados pelo próprio ambiente digital do consumidor, como custos de uma ligação à rede, uma vez que tais custos não estão especificamente associados à recuperação do conteúdo. No entanto, a obrigação do profissional de disponibilizar esse conteúdo não deverá aplicar-se quando o mesmo só tenha utilidade no contexto da utilização do conteúdo ou serviço digital, ou esteja apenas relacionado com a atividade do consumidor quando utiliza o conteúdo ou serviço digital, ou tenha sido agregado com outros dados pelo profissional e não possa ser desagregado, ou apenas o possa ser com esforços desproporcionados. Em tais casos, o conteúdo não tem uma utilização prática ou interesse significativos para o consumidor, e tem simultaneamente em conta também os interesses do profissional. Além disso, a obrigação do profissional de colocar à disposição do consumidor, após a rescisão, os conteúdos que não sejam dados pessoais e tenham sido fornecidos ou criados pelo consumidor não deverá prejudicar o direito do profissional de não divulgar determinados conteúdos em conformidade com o direito aplicável.
- (72) Em caso de rescisão do contrato, o consumidor não é obrigado a pagar pela utilização dos conteúdos ou serviços digitais durante qualquer período em que os conteúdos ou serviços digitais não estejam em conformidade com o contrato, uma vez que tal privaria o consumidor de uma proteção efetiva. Porém, o consumidor deverá também abster-se de utilizar os conteúdos ou serviços digitais, ou colocá-los à disposição de terceiros, nomeadamente através da eliminação dos conteúdos digitais ou de qualquer cópia utilizável, ou tornando esse conteúdo ou serviço inacessível para outros fins.
- (73) O princípio da responsabilidade do profissional por danos é um elemento fundamental dos contratos relativos ao fornecimento de conteúdos ou serviços digitais. Por conseguinte, o consumidor deverá ter direito a exigir o ressarcimento dos prejuízos causados por uma falta de conformidade ou pelo não fornecimento dos conteúdos ou serviços digitais. O ressarcimento deverá repor o consumidor, tanto quanto possível, na posição em que estaria caso os conteúdos ou serviços digitais tivessem sido devidamente fornecidos e estivessem em conformidade com o contrato. Uma vez que a existência do direito a indemnização está já assegurada em todos os Estados-Membros, a presente diretiva não deverá prejudicar as regras nacionais em matéria de ressarcimento dos consumidores por danos resultantes da violação dessas regras.
- (74) A presente diretiva deverá igualmente contemplar as alterações, como sejam atualizações e melhorias, realizadas pelos profissionais aos conteúdos ou serviços digitais já fornecidos ao consumidor, ou cujo acesso lhe foi disponibilizado durante um determinado período. Atendendo à rápida evolução dos conteúdos e serviços digitais, tais

atualizações, melhorias ou alterações análogas podem ser necessárias e são muitas vezes vantajosas para o consumidor. Algumas alterações, designadamente as definidas como atualizações do contrato, podem fazer parte do compromisso contratual. Outras alterações podem ser necessárias para cumprir os requisitos objetivos de conformidade dos conteúdos ou serviços digitais estabelecidos na presente diretiva. No entanto, outras alterações que se desviem dos requisitos objetivos de conformidade e que sejam previsíveis no momento da celebração do contrato terão de receber a concordância expressa do consumidor na celebração do contrato.

- (75) Para além das alterações destinadas a preservar a conformidade, o profissional deverá poder, sob determinadas condições, alterar algumas características dos conteúdos ou serviços digitais desde que o contrato apresente um motivo válido para tais alterações. O motivo válido poderá abranger os casos em que as alterações são necessárias para adaptar os conteúdos ou serviços digitais a um novo ambiente técnico ou a um aumento do número de utilizadores, ou por outros motivos operacionais importantes. Tais alterações são, muitas vezes, vantajosas para o consumidor pois aperfeiçoam os conteúdos ou serviços digitais. Consequentemente, as partes podem incluir cláusulas contratuais que autorizem o profissional a realizar essas alterações. A fim de equilibrar os interesses dos consumidores e das empresas, tal possibilidade para o profissional deverá estar associada ao direito de rescisão do contrato pelo consumidor caso estas alterações tenham um impacto negativo na utilização ou no acesso aos conteúdos ou serviços digitais que não seja de ordem menor. A medida em que as alterações têm um impacto negativo no acesso ou na utilização dos conteúdos ou serviços digitais pelo consumidor deverá ser determinada de forma objetiva, tendo em conta a natureza e a finalidade dos conteúdos ou serviços digitais e a qualidade, funcionalidade, compatibilidade e demais características principais habituais nos conteúdos ou serviços digitais do mesmo tipo. As regras estabelecidas na presente diretiva relativas a tais atualizações, melhorias ou alterações análogas não deverão, no entanto, abranger as situações em que as partes celebrem um novo contrato de fornecimento de conteúdos ou serviços digitais em razão, designadamente, da distribuição de uma nova versão dos conteúdos ou serviços digitais.
- (76) Os consumidores deverão ser informados das alterações de uma forma clara e compreensível. Sempre que uma alteração tiver um impacto negativo, que não seja de ordem menor, no acesso ou na utilização dos conteúdos ou serviços digitais pelo consumidor, deverá este ser informado por forma a permitir a armazenagem das informações num suporte duradouro. Os suportes duradouros deverão permitir ao consumidor conservar as informações durante o tempo necessário para proteger os interesses do consumidor decorrentes da sua relação com o profissional. Entre estes suportes incluem-se, em especial, o papel, os DVD, os CD, as pens USB, os cartões de memória ou os discos rígidos, assim como mensagens de correio eletrónico.
- (77) Sempre que uma alteração tiver um impacto negativo, que não seja de ordem menor, no acesso ou na utilização dos conteúdos ou serviços digitais pelo consumidor, deverá este ter direito, em consequência de tal alteração, a rescindir o contrato sem quaisquer custos. Em alternativa, o profissional pode decidir permitir que o consumidor mantenha o acesso aos conteúdos ou serviços digitais sem a alteração, sem custos adicionais e em, caso em que o consumidor não deverá ter direito a rescindir o contrato. No entanto, se os conteúdos ou serviços digitais que o profissional lhe permitiu manter já não estiverem em conformidade com os requisitos subjetivos e objetivos de conformidade, o consumidor deverá poder contar com as vias de recurso em caso de falta de conformidade, tal como previsto na presente diretiva. Caso os requisitos para essa alteração, conforme previstos na presente diretiva, não sejam cumpridos e a alteração resulte numa falta de conformidade, o direito do consumidor de ver reposta a conformidade dos conteúdos ou serviços digitais, de reduzido o preço ou de rescindir o contrato, conforme previsto na presente diretiva, não pode ser afetado. Do mesmo modo, se, na sequência de uma alteração, ocorrer uma falta de conformidade dos conteúdos ou serviços digitais que não tenha sido provocada pela alteração, o consumidor deverá continuar a ter direito às vias de recurso previstas na presente diretiva pela falta de conformidade em relação a estes conteúdos ou serviços digitais.
- (78) A falta de conformidade dos conteúdos ou serviços digitais fornecidos ao consumidor deve-se, com frequência, a uma das transações na cadeia, desde o criador original até ao profissional final. Embora o profissional final seja responsável perante o consumidor em caso de falta de conformidade, é importante garantir que o profissional dispõe de direitos adequados relativamente aos diferentes membros da cadeia contratual, a fim de poder assumir a responsabilidade perante o consumidor. Tais direitos deverão ser limitados às transações comerciais. Por conseguinte, não deverão abranger situações em que o profissional é responsável perante o consumidor pela falta de conformidade dos conteúdos ou serviços digitais compostos ou desenvolvidos em *software* que tenha sido fornecido sem o pagamento de uma quantia, ao abrigo de uma licença de acesso livre e gratuito, por uma pessoa em estádios anteriores da cadeia contratual. Não obstante, caberá aos Estados-Membros, nos termos do direito nacional aplicável, identificar os sujeitos da cadeia contratual contra quem o profissional final poderá atuar e as modalidades e condições de tal atuação.

- (79) As pessoas ou organizações que, nos termos do direito nacional, possuam um interesse legítimo em matéria de defesa dos direitos contratuais e de proteção de dados do consumidor deverão dispor do direito de iniciar procedimentos com vista a garantir a aplicação das disposições nacionais de transposição da presente diretiva, em tribunal ou junto de uma entidade administrativa que seja competente para decidir de queixas, ou de intentar as ações judiciais adequadas.
- (80) Nada na presente diretiva deverá prejudicar a aplicação das regras de direito internacional privado, em especial os Regulamentos (CE) n.º 593/2008 <sup>(14)</sup> e (UE) n.º 1215/2012 <sup>(15)</sup> do Parlamento Europeu e do Conselho.
- (81) O anexo do Regulamento (UE) 2017/2394 do Parlamento Europeu e do Conselho <sup>(16)</sup> deverá ser alterado no sentido de incluir uma referência à presente diretiva, de modo a facilitar a cooperação transfronteiriça na sua aplicação.
- (82) O anexo I do Diretiva 2009/22/CE do Parlamento Europeu e do Conselho <sup>(17)</sup> deverá ser alterado no sentido de incluir uma referência à presente diretiva, a fim de assegurar que os interesses coletivos dos consumidores previstos na presente diretiva são protegidos.
- (83) Os consumidores deverão poder beneficiar dos direitos que lhes são conferidos pela presente diretiva assim que as correspondentes disposições nacionais de transposição comecem a ser aplicáveis. Por conseguinte, as disposições nacionais de transposição também deverão ser aplicáveis a contratos por tempo indeterminado ou a termo certo celebrados antes da data de aplicação, e que disponham o fornecimento de conteúdos ou serviços digitais durante um determinado período, quer continuamente, quer através de uma série de atos individuais de fornecimento, mas apenas no que diz respeito aos conteúdos ou serviços digitais que sejam fornecidos a partir da data de aplicação das disposições nacionais de transposição. No entanto, e a fim de assegurar um equilíbrio entre os interesses legítimos dos consumidores e dos profissionais, as disposições nacionais de transposição da presente diretiva relativas à alteração dos conteúdos ou serviços digitais e o direito de regresso apenas deverão ser aplicáveis aos contratos celebrados após a data de aplicação nos termos da presente diretiva.
- (84) Em conformidade com a declaração política conjunta dos Estados-Membros e da Comissão, de 28 de setembro de 2011, sobre os documentos explicativos <sup>(18)</sup>, os Estados-Membros assumiram o compromisso de fazer acompanhar a notificação das suas medidas de transposição, nos casos em que tal se justifique, de um ou mais documentos que expliquem a relação entre os componentes de uma diretiva e as partes correspondentes dos instrumentos nacionais de transposição. Em relação à presente diretiva, o legislador considera que a transmissão desses documentos se justifica.
- (85) A Autoridade Europeia para a Proteção de Dados foi consultada nos termos do Regulamento (CE) n.º 45/2001 do Parlamento Europeu e do Conselho <sup>(19)</sup> e emitiu parecer em 14 de março de 2017 <sup>(20)</sup>.
- (86) Atendendo a que o objetivo da presente diretiva, a saber, contribuir para o funcionamento do mercado interno mediante o combate, de forma consistente, aos obstáculos relacionados com o direito dos contratos em matéria de fornecimento de conteúdos ou serviços digitais, prevenindo, simultaneamente, a fragmentação jurídica, não pode ser suficientemente alcançado pelos Estados-Membros, mas pode, devido à garantia da coerência global das disposições nacionais, através da harmonização das normas jurídicas aplicáveis aos contratos que facilitarão também ações de aplicação coordenada, ser mais bem alcançado ao nível da União, a União pode tomar medidas, em conformidade com o princípio da subsidiariedade consagrado no artigo 5.º do Tratado da União Europeia. Em conformidade com o princípio da proporcionalidade, consagrado no mesmo artigo, a presente diretiva não excede o necessário para alcançar esse objetivo.
- (87) A presente diretiva respeita os direitos e liberdades fundamentais e observa os princípios reconhecidos, em especial, na Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia, nomeadamente os consagrados nos artigos 16.º, 38.º e 47.º.

<sup>(14)</sup> Regulamento (CE) n.º 593/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de junho de 2008, sobre a lei aplicável às obrigações contratuais (Roma I) (JO L 177 de 4.7.2008, p. 6).

<sup>(15)</sup> Regulamento (UE) n.º 1215/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2012, relativo à competência judiciária, ao reconhecimento e à execução de decisões em matéria civil e comercial (JO L 351 de 20.12.2012, p. 1).

<sup>(16)</sup> Regulamento (UE) 2017/2394 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2017, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor, e que revoga o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 (JO L 345 de 27.12.2017, p. 1).

<sup>(17)</sup> Diretiva 2009/22/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de abril de 2009, relativa às ações inibitórias em matéria de proteção dos interesses dos consumidores (JO L 110 de 1.5.2009, p. 30).

<sup>(18)</sup> JO C 369 de 17.12.2011, p. 14.

<sup>(19)</sup> Regulamento (CE) n.º 45/2001 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de dezembro de 2000, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais pelas instituições e pelos órgãos comunitários e à livre circulação desses dados (JO L 8 de 12.1.2001, p. 1).

<sup>(20)</sup> JO C 200 de 23.6.2017, p. 10.



ADOTARAM A PRESENTE DIRETIVA:

*Artigo 1.º*

**Objeto e objetivo**

A presente diretiva tem por objetivo contribuir para o bom funcionamento do mercado interno, garantindo simultaneamente um elevado nível de proteção dos consumidores, estabelecendo regras comuns quanto a certos requisitos relativos aos contratos entre profissionais e consumidores para o fornecimento de conteúdos ou serviços digitais, em especial regras quanto:

- à conformidade dos conteúdos ou serviços digitais com o contrato,
- aos meios de ressarcimento em caso dessa falta de conformidade ou de não fornecimento e as modalidades de exercício dos mencionados meios de ressarcimento, e
- ao fornecimento de conteúdos ou serviços digitais.

*Artigo 2.º*

**Definições**

Para efeitos da presente diretiva, entende-se por:

- 1) "Conteúdo digital": dados produzidos e fornecidos em formato digital;
- 2) "Serviço digital":
  - a) um serviço que permite ao consumidor criar, tratar, armazenar ou aceder a dados em formato digital, ou
  - b) um serviço que permite a partilha ou qualquer outra interação com os dados em formato digital carregados ou criados pelo consumidor ou por outros utilizadores desse serviço;
- 3) "Bens com elementos digitais": qualquer bem móvel tangível que incorpore um conteúdo ou serviço digital, ou que com este esteja interligado, de tal modo que a falta desse conteúdo ou serviço digital impeça os bens de desempenharem as suas funções;
- 4) "Integração": a interligação e incorporação de conteúdos ou serviços digitais com os diferentes componentes do ambiente digital do consumidor, por forma a que os conteúdos ou serviços digitais sejam utilizados de acordo com os requisitos de conformidade previstos na presente diretiva;
- 5) "Profissional": uma pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que atue, inclusivamente através de qualquer outra pessoa em seu nome ou por sua conta, para fins relacionados com a sua atividade comercial, empresarial, artesanal ou profissional, no que respeita aos contratos abrangidos pela presente diretiva;
- 6) "Consumidor": uma pessoa singular que, no que respeita aos contratos abrangidos pela presente diretiva, atue com fins que não se incluam no âmbito da atividade comercial, empresarial, artesanal ou profissional;
- 7) "Preço": o dinheiro ou uma representação digital do valor que é devido pelos conteúdos ou serviços digitais fornecidos;
- 8) "Dados pessoais", os dados pessoais na aceção do artigo 4.º, ponto 1, do Regulamento (UE) 2016/679;
- 9) "Ambiente digital": o equipamento informático, o *software* e qualquer ligação à rede utilizada pelo consumidor para aceder a conteúdos ou serviços digitais ou para os utilizar;
- 10) "Compatibilidade": a capacidade de os conteúdos ou serviços digitais funcionarem com *hardware* ou *software* com que os conteúdos ou serviços digitais do mesmo tipo são normalmente usados, sem necessidade de converter os conteúdos digitais ou os serviços digitais;

- 11) "Funcionalidade": a capacidade de os conteúdos ou serviços digitais desempenharem as suas funções tendo em conta a sua finalidade;
- 12) "Interoperabilidade": a capacidade de os conteúdos ou serviços digitais funcionarem com hardware ou *software* diferente do que os conteúdos ou serviços digitais do mesmo tipo normalmente utilizam;
- 13) "Suporte duradouro": qualquer instrumento que possibilite ao consumidor ou ao profissional armazenar informações que lhes sejam pessoalmente dirigidas, de uma forma que, no futuro, lhes permita aceder às mesmas, durante um período adaptado aos fins a que as informações se destinam e que possibilite a reprodução inalterada das informações armazenadas.

### Artigo 3.º

#### Âmbito de aplicação

1. A presente diretiva é aplicável a qualquer contrato em que o profissional forneça ou se comprometa a fornecer conteúdos ou serviços digitais ao consumidor e o consumidor pague ou se comprometa a pagar o respetivo preço.

A presente diretiva é igualmente aplicável sempre que o profissional forneça ou se comprometa a fornecer conteúdos ou serviços digitais ao consumidor e o consumidor faculte ou se comprometa a facultar dados pessoais ao profissional, exceto se os dados pessoais facultados pelo consumidor forem exclusivamente tratados pelo profissional para fornecer os conteúdos ou serviços digitais em conformidade com a presente diretiva, ou para o profissional cumprir os requisitos legais a que está sujeito, não procedendo ao tratamento desses dados para quaisquer outros fins.

2. A presente diretiva é igualmente aplicável aos conteúdos ou serviços digitais desenvolvidos de acordo com as especificações do consumidor.

3. Com exceção dos artigos 5.º e 13.º, a presente diretiva é igualmente aplicável a qualquer suporte material utilizado exclusivamente como meio de disponibilização dos conteúdos digitais.

4. A presente diretiva não é aplicável aos conteúdos ou serviços digitais que estejam incorporados em bens ou com eles estejam interligados, na aceção do artigo 2.º, ponto 3, e sejam fornecidos com os bens nos termos de um contrato de compra e venda desses bens, independentemente de os conteúdos ou serviços digitais serem fornecidos pelo profissional ou por um terceiro. Em caso de dúvida sobre se o fornecimento de conteúdos ou serviços digitais incorporados ou interligados fazem parte do contrato de compra e venda, presume-se que os conteúdos ou os serviços digitais estão abrangidos pelo contrato de compra e venda.

5. A presente diretiva não é aplicável aos contratos relativos a:

- a) Uma prestação de serviços que não sejam serviços digitais, independentemente de os formatos ou meios digitais serem utilizados pelo profissional para oferecer, fornecer ou transmitir o serviço ao consumidor;
- b) Serviços de comunicações eletrónicas, tal como definidos no artigo 2.º, ponto 4, da Diretiva (UE) 2018/1972, com exceção dos serviços de comunicações interpessoais independentes do número, tal como definidos no artigo 2.º, ponto 7, dessa diretiva;
- c) Serviços de saúde, tal como definidos no artigo 3.º, alínea a), da Diretiva 2011/24/UE;
- d) Serviços de jogo a dinheiro, ou seja, serviços em que são feitas apostas com valor pecuniário em jogos de fortuna ou azar, incluindo os que envolvam alguma competência, como lotarias, jogos de casino, jogos de póquer e apostas, através de meios eletrónicos ou de qualquer outra tecnologia para facilitar a comunicação e a pedido individual do destinatário desses serviços;
- e) Serviços financeiros, tal como definidos no artigo 2.º, alínea b), da Diretiva 2002/65/CE;
- f) *Software* oferecido pelo profissional no âmbito de uma licença de acesso livre e gratuito, em que o consumidor não paga um preço e os dados pessoais fornecidos pelo consumidor são exclusivamente tratados pelo profissional para melhorar a segurança, a compatibilidade ou a interoperabilidade do *software* específico;
- g) Fornecimento de conteúdos digitais nos casos em que os conteúdos digitais sejam disponibilizados ao público por outro meio que não a transmissão de sinal, no contexto de uma representação ou de um evento, como as projeções cinematográficas digitais;

h) Conteúdos digitais fornecidos em conformidade com a Diretiva 2003/98/CE do Parlamento Europeu e do Conselho <sup>(21)</sup> pelos organismos do setor público dos Estados-Membros.

6. Sem prejuízo do n.º 4 do presente artigo, se um único contrato entre o mesmo profissional e o mesmo consumidor incluir num pacote elementos do fornecimento de conteúdos ou serviços digitais e elementos do fornecimento de outros serviços ou bens, a presente diretiva apenas é aplicável aos elementos do contrato que dizem respeito aos conteúdos ou serviços digitais.

O artigo 19.º da presente diretiva não se aplica nos casos em que um pacote, na aceção da Diretiva (UE) 2018/1972, inclua elementos de um serviço de acesso à Internet, tal como definido no artigo 2.º, ponto 2, do Regulamento (UE) 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho <sup>(22)</sup>, ou de um serviço de comunicações interpessoais com base em números, tal como definido no artigo 2.º, ponto 6, da Diretiva (UE) 2018/1972.

Sem prejuízo do artigo 107.º, n.º 2, da Diretiva (UE) 2018/1972, os efeitos que a rescisão de um elemento do contrato relativo ao pacote podem ter sobre os restantes elementos do contrato relativo ao pacote regem-se pelo direito nacional.

7. Sempre que as disposições da presente diretiva forem incompatíveis com as de outro ato da União que regule um setor ou matéria específicos, as disposições desse outro ato da União têm precedência sobre a presente diretiva.

8. O direito da União em matéria de proteção de dados pessoais é aplicável a todos os dados pessoais tratados no âmbito dos contratos mencionados no n.º 1.

Em particular, a presente diretiva não prejudica o Regulamento (UE) 2016/679 e a Diretiva 2002/58/CE. Em caso de conflito entre as disposições da presente diretiva e o direito da União em matéria de proteção de dados pessoais, prevalece este último.

9. A presente diretiva não prejudica o direito da União e o direito nacional em matéria de direitos de autor e direitos conexos, incluindo a Diretiva 2001/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho <sup>(23)</sup>.

10. A presente diretiva não afeta a faculdade de os Estados-Membros regularem questões do direito nacional geral dos contratos, tais como regras relativas à formação, à validade, à nulidade ou aos efeitos dos contratos, incluindo as consequências da rescisão de um contrato na medida em que estas não sejam reguladas pela presente diretiva, ou o direito a indemnização.

#### Artigo 4.º

#### Nível de harmonização

Os Estados-Membros não podem manter ou introduzir no seu direito 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.

#### Artigo 5.º

#### Fornecimento de conteúdos ou serviços digitais

1. O profissional deve fornecer os conteúdos ou serviços digitais ao consumidor. Salvo acordo em contrário das partes, após a celebração do contrato o profissional fornece os conteúdos ou serviços digitais sem demora indevida.

<sup>(21)</sup> Diretiva 2003/98/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de novembro de 2003, relativa à reutilização de informações do setor público (JO L 345 de 31.12.2003, p. 90).

<sup>(22)</sup> Regulamento (UE) 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, que estabelece medidas respeitantes ao acesso à Internet aberta e às tarifas retalhistas aplicadas às comunicações intra-UE reguladas e que altera a Diretiva 2002/22/CE e o Regulamento (UE) n.º 531/2012 (JO L 310 de 26.11.2015, p. 1).

<sup>(23)</sup> Diretiva 2001/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 22 de maio de 2001, relativa à harmonização de certos aspetos do direito de autor e dos direitos conexos na sociedade da informação (JO L 167 de 22.6.2001, p. 10).

2. O profissional cumpre a sua obrigação de fornecimento quando:
  - a) Os conteúdos digitais ou quaisquer meios adequados para aceder aos conteúdos digitais ou para os descarregar são disponibilizados ou o acesso aos mesmos é facultado ao consumidor ou a uma instalação física ou virtual escolhida pelo consumidor para o efeito;
  - b) O acesso ao serviço digital é facultado ao consumidor ou a uma instalação física ou virtual escolhida pelo consumidor para o efeito.

*Artigo 6.º*

**Conformidade dos conteúdos ou serviços digitais**

O profissional deve fornecer ao consumidor conteúdos ou serviços digitais que cumpram, consoante o caso, os requisitos dos artigos 7.º, 8.º e 9.º, sem prejuízo do artigo 10.º.

*Artigo 7.º*

**Requisitos subjetivos de conformidade**

A fim de se encontrarem em conformidade com o contrato, os conteúdos ou serviços digitais devem, em especial e sendo caso disso:

- a) Corresponder à descrição, à quantidade e à qualidade e ter a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características, tal como exigidas pelo contrato;
- b) Ser adequados a qualquer finalidade específica para a qual o consumidor os destine e que tenha sido comunicada ao profissional, o mais tardar no momento da celebração do contrato, e relativamente à qual o profissional tenha manifestado concordância;
- c) Ser fornecidos juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, e apoio ao cliente, tal como exigidos pelo contrato; e
- d) Ser atualizados, tal como estipulado no contrato.

*Artigo 8.º*

**Requisitos objetivos de conformidade**

1. Além de cumprirem os requisitos subjetivos de conformidade, os conteúdos ou serviços digitais devem:
  - a) Ser adequados às utilizações a que os conteúdos ou serviços digitais do mesmo tipo normalmente se destinam, tendo em conta, sendo caso disso, o direito da União e o direito nacional em vigor, as normas técnicas ou, na falta de tais normas técnicas, os códigos de conduta específicos do setor que forem aplicáveis;
  - b) Corresponder à quantidade e possuir as qualidades e as características de desempenho, inclusive no que respeita à funcionalidade, compatibilidade, acessibilidade, continuidade e segurança, que são habituais em conteúdos ou serviços digitais do mesmo tipo e que o consumidor possa razoavelmente esperar, dada a natureza do conteúdo ou serviço digital e tendo em conta qualquer declaração pública feita pelo profissional ou em nome deste, ou por outras pessoas em estádios anteriores da cadeia contratual, particularmente através de publicidade ou rotulagem, exceto se o profissional puder demonstrar que:
    - i) não tinha, nem podia razoavelmente ter, conhecimento da declaração pública em causa,
    - ii) no momento da celebração do contrato, a declaração pública em causa tinha sido corrigida de forma igual ou comparável à forma por que tinha sido feita, ou
    - iii) a decisão de adquirir os conteúdos ou serviços digitais não poderia ter sido influenciada pela declaração pública;
  - c) Sendo caso disso, ser fornecidos juntamente com os acessórios e as instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber; e
  - d) Estar em conformidade com quaisquer versões de teste ou pré-visualizações dos conteúdos ou serviços digitais disponibilizadas pelo profissional antes da celebração do contrato.

2. O profissional assegura que o consumidor seja informado sobre as atualizações e que estas lhe sejam fornecidas, incluindo atualizações de segurança, que sejam necessárias para manter os conteúdos ou serviços digitais em conformidade, durante o período em que:

- a) Os conteúdos digitais ou os serviços digitais devem ser fornecidos nos termos do contrato, caso este estipule o fornecimento contínuo durante um determinado período; ou
- b) O consumidor o pode razoavelmente esperar, dado o tipo e finalidade dos conteúdos ou serviços digitais e tendo em consideração as circunstâncias e natureza do contrato, caso o contrato estipule um único ato de fornecimento ou uma série de atos individuais de fornecimento.

3. Se o consumidor não proceder à instalação, num prazo razoável, das atualizações fornecidas pelo profissional nos termos do n.º 2, o profissional não é responsável por qualquer falta de conformidade resultante unicamente da falta de atualização em causa, desde que:

- a) O profissional tenha informado o consumidor sobre a disponibilidade da atualização e as consequências da sua não instalação; e
- b) A não instalação ou a instalação incorreta da atualização pelo consumidor não se tenha ficado a dever a deficiências nas instruções de instalação fornecidas pelo profissional.

4. Sempre que o contrato estipule um fornecimento contínuo de conteúdos ou serviços digitais durante um determinado período, os conteúdos ou serviços digitais devem estar em conformidade durante toda a duração desse período.

5. Não se verifica falta de conformidade na aceção do n.º 1 ou do n.º 2 se, no momento da celebração do contrato, o consumidor tiver sido especificamente informado de que uma característica particular dos conteúdos ou serviços digitais se desviava dos requisitos objetivos de conformidade estabelecidos no n.º 1 ou no n.º 2 e o consumidor tiver expressa e separadamente aceitado esse desvio aquando da celebração do contrato.

6. Salvo acordo em contrário das partes, os conteúdos ou serviços digitais devem ser fornecidos em conformidade com a versão mais recente dos conteúdos ou serviços digitais disponíveis no momento da celebração do contrato.

#### *Artigo 9.º*

### **Integração incorreta dos conteúdos ou serviços digitais**

Qualquer falta de conformidade resultante da integração incorreta dos conteúdos ou serviços digitais no ambiente digital do consumidor é considerada uma falta de conformidade dos conteúdos ou serviços digitais se:

- a) Os conteúdos ou serviços digitais tiverem sido integrados pelo profissional ou sob a sua responsabilidade; ou
- b) Os conteúdos ou serviços digitais se destinarem a serem integrados pelo consumidor e a integração incorreta se ficar a dever a deficiências nas instruções de integração fornecidas pelo profissional.

#### *Artigo 10.º*

### **Direitos de terceiros**

Se uma restrição resultante de uma violação de quaisquer direitos de terceiros, em especial direitos de propriedade intelectual, impedir ou limitar a utilização dos conteúdos ou serviços digitais nos termos dos artigos 7.º e 8.º, os Estados-Membros asseguram que o consumidor tem direito aos meios de ressarcimento por falta de conformidade previstos no artigo 14.º, a menos que o direito nacional determine a nulidade ou a rescisão do contrato de fornecimento de conteúdos ou serviços digitais nesses casos.

#### *Artigo 11.º*

### **Responsabilidade do profissional**

1. O profissional é responsável por qualquer não fornecimento dos conteúdos ou serviços digitais nos termos do artigo 5.º.

2. Caso um contrato estipule um único ato de fornecimento ou uma série de atos individuais de fornecimento, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade nos termos dos artigos 7.º, 8.º e 9.º que exista no momento do fornecimento, sem prejuízo do artigo 8.º, n.º 2, alínea b).

Se, ao abrigo do direito nacional, o profissional for apenas responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste dentro de um prazo após o fornecimento, esse prazo não pode ser inferior a dois anos a contar da data do fornecimento, sem prejuízo do artigo 8.º, n.º 2, alínea b).

Se, ao abrigo do direito nacional, os direitos previstos no artigo 14.º estiverem igualmente ou apenas sujeitos a um prazo de prescrição, os Estados-Membros asseguram que esse prazo de prescrição permite ao consumidor exercer os meios de ressarcimento previstos no artigo 14.º por qualquer falta de conformidade que exista no momento indicado no primeiro parágrafo e se manifeste no prazo indicado no segundo parágrafo.

3. Caso o contrato estipule o fornecimento contínuo durante um determinado período, o profissional é responsável pelas faltas de conformidade, nos termos dos artigos 7.º, 8.º e 9.º, que ocorram ou se manifestem no período durante o qual os conteúdos ou serviços digitais devam ser fornecidos nos termos do contrato.

Se, ao abrigo do direito nacional, os direitos previstos no artigo 14.º estiverem igualmente ou apenas sujeitos a um prazo de prescrição, os Estados-Membros asseguram que esse prazo de prescrição permita ao consumidor exercer os meios de ressarcimento previstos no artigo 14.º por qualquer falta de conformidade que ocorra ou se manifeste durante o prazo referido no primeiro parágrafo.

#### *Artigo 12.º*

#### **Ónus da prova**

1. O ónus da prova relativo à determinação do fornecimento dos conteúdos ou serviços digitais nos termos do artigo 5.º recai sobre o profissional.

2. Nos casos a que se refere o artigo 11.º, n.º 2, o ónus da prova relativo à determinação da conformidade dos conteúdos ou serviços digitais no momento do fornecimento recai sobre o profissional relativamente às faltas de conformidade que se manifestem no prazo de um ano a contar do momento em que os conteúdos ou serviços digitais foram fornecidos.

3. Nos casos a que se refere o artigo 11.º, n.º 3, o ónus da prova relativo à determinação da conformidade dos conteúdos ou serviços digitais durante o período em que, nos termos do contrato, os conteúdos ou serviços digitais devam ser fornecidos recai sobre o profissional relativamente às faltas de conformidade que se manifestem nesse período.

4. Os n.ºs 2 e 3 não se aplicam se o profissional demonstrar que o ambiente digital do consumidor não é compatível com os requisitos técnicos dos conteúdos ou serviços digitais e se o profissional tiver informado o consumidor desses requisitos de forma clara e compreensível antes da celebração do contrato.

5. O consumidor deve cooperar com o profissional, na medida do que for razoavelmente possível e necessário, com vista a determinar se a causa da falta de conformidade dos conteúdos ou serviços digitais no momento especificado no artigo 11.º, n.º 2 ou n.º 3, consoante aplicável, é imputável ao ambiente digital do consumidor. A obrigação de cooperação deve ser limitada aos meios tecnicamente disponíveis que forem menos intrusivos para o consumidor. Se este não cooperar e o profissional tiver informado o consumidor desses requisitos de forma clara e compreensível antes da celebração do contrato, o ónus da prova relativo à determinação da falta de conformidade no momento especificado no artigo 11.º, n.º 2 ou n.º 3, recai sobre o consumidor.

#### *Artigo 13.º*

#### **Meios de ressarcimento em caso de não fornecimento**

1. Sempre que o profissional não fornecer os conteúdos ou serviços digitais nos termos do artigo 5.º, o consumidor deve solicitar ao profissional o fornecimento dos conteúdos ou serviços digitais. Se o profissional não fornecer então os conteúdos ou serviços digitais sem demora indevida, ou num prazo adicional, expressamente convencionado entre as partes, o consumidor tem direito a rescindir o contrato.

2. O n.º 1 não se aplica, tendo o consumidor direito à rescisão imediata do contrato, se:
  - a) O profissional tiver declarado, ou resultar claramente das circunstâncias, que não irá fornecer os conteúdos ou serviços digitais;
  - b) O consumidor e o profissional tiverem acordado, ou resultar claramente das circunstâncias que rodearam a celebração do contrato, que um momento específico de fornecimento é essencial para o consumidor, e o profissional não fornecer os conteúdos ou serviços digitais até esse momento ou nesse momento.
3. Nos casos em que o consumidor rescinda o contrato nos termos do n.º 1 ou do n.º 2 do presente artigo, aplicam-se os artigos 15.º a 18.º em conformidade.

#### Artigo 14.º

##### **Meios de ressarcimento em caso de falta de conformidade**

1. Em caso de falta de conformidade, o consumidor tem direito a que os conteúdos ou serviços digitais sejam repostos em conformidade, a beneficiar de uma redução proporcional do preço ou a rescindir o contrato, nas condições estabelecidas no presente artigo.
2. O consumidor tem direito a que os conteúdos ou serviços digitais sejam repostos em conformidade, salvo se tal for impossível ou impuser ao profissional custos que sejam desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias do caso, incluindo:
  - a) O valor que os conteúdos ou serviços digitais teriam se não se verificasse a falta de conformidade; e
  - b) A importância da falta de conformidade.
3. O profissional deve repor os conteúdos ou serviços digitais em conformidade nos termos do n.º 2, num prazo razoável desde o momento em que o profissional tenha sido informado pelo consumidor da falta de conformidade, a título gratuito e sem inconvenientes importantes para este último, tendo em conta a natureza dos conteúdos ou serviços digitais e a finalidade a que o consumidor os destinava.
3. O consumidor tem direito a uma redução proporcional do preço nos termos do n.º 5 sempre que os conteúdos ou serviços digitais forem fornecidos em troca do pagamento de um preço, ou à rescisão do contrato nos termos do n.º 6, em qualquer dos seguintes casos:
  - a) A solução de repor os conteúdos ou serviços digitais em conformidade é impossível ou desproporcionada, nos termos do n.º 2;
  - b) O profissional não repôs os conteúdos ou serviços digitais em conformidade, nos termos do n.º 3;
  - c) Verifica-se uma falta de conformidade apesar da tentativa do profissional de repor os conteúdos ou serviços digitais em conformidade;
  - d) A falta de conformidade é de natureza tão grave que justifica a imediata redução do preço ou rescisão do contrato; ou
  - e) O profissional declarou, ou resulta claramente das circunstâncias, que não irá repor os conteúdos ou serviços digitais em conformidade num prazo razoável ou sem inconvenientes importantes para o consumidor.
5. A redução do preço deve ser proporcional à diminuição do valor dos conteúdos ou serviços digitais fornecidos ao consumidor em relação ao valor que os mesmos teriam se estivessem em conformidade.

Se o contrato estipular que os conteúdos ou serviços digitais são fornecidos durante um determinado período em troca do pagamento de um preço, a redução no preço deve aplicar-se ao período durante o qual os conteúdos ou serviços digitais não estiveram em conformidade.

6. Se os conteúdos ou serviços digitais forem fornecidos em troca do pagamento de um preço, o consumidor tem direito a rescindir o contrato apenas se a falta de conformidade não for menor. O ónus da prova de que a falta de conformidade é menor recai sobre o profissional.

#### Artigo 15.º

##### Exercício do direito de rescisão

O consumidor exerce o direito de rescindir o contrato mediante declaração ao profissional em que comunique a decisão de pôr termo ao contrato.

#### Artigo 16.º

##### Obrigações do profissional em caso de rescisão

1. Em caso de rescisão do contrato, o profissional deve reembolsar o consumidor de todos os montantes pagos no âmbito do contrato.

No entanto, nos casos em que o contrato estipular o fornecimento de conteúdos ou serviços digitais em troca do pagamento de um preço e durante um determinado período, e os conteúdos ou serviços digitais tiverem estado em conformidade durante um período anterior à rescisão do contrato, o profissional deve reembolsar o consumidor apenas da parte proporcional do preço pago correspondente ao período durante o qual os conteúdos ou serviços digitais não estiveram em conformidade, bem como a eventual parte do preço pago antecipadamente pelo consumidor relativa ao período remanescente do contrato caso este não tivesse cessado.

2. No que se refere aos dados pessoais do consumidor, o profissional deve cumprir as obrigações decorrentes do Regulamento (UE) 2016/679.

3. O profissional deve abster-se de utilizar quaisquer conteúdos, que não sejam dados pessoais, que tenham sido facultados ou criados pelo consumidor aquando da utilização dos conteúdos ou serviços digitais fornecidos pelo profissional, exceto se esses conteúdos:

- a) Não tiverem qualquer utilidade fora do contexto dos conteúdos ou serviços digitais fornecidos pelo profissional;
- b) Disserem apenas respeito à atividade do consumidor aquando da utilização dos conteúdos ou serviços digitais fornecidos pelo profissional;
- c) Tiverem sido agregados a outros dados pelo profissional e não puderem ser desagregados, ou apenas o puderem ser com esforços desproporcionados; ou
- d) Tiverem sido produzidos em conjunto pelo consumidor e por terceiros, e outros consumidores puderem continuar a usar esses conteúdos.

4. Salvo nas situações referidas no n.º 3, alínea a), alínea b) ou alínea c), o profissional deve, a pedido do consumidor, disponibilizar-lhe quaisquer conteúdos, que não sejam dados pessoais, facultados ou criados pelo consumidor aquando da utilização dos conteúdos ou serviços digitais fornecidos pelo profissional.

O consumidor tem o direito de recuperar esses conteúdos digitais, a título gratuito e sem entraves por parte do profissional, num prazo razoável e num formato de dados de uso corrente e de leitura automática.

5. O profissional pode impedir qualquer utilização posterior dos conteúdos ou serviços digitais pelo consumidor, em especial tornando-os inacessíveis ao consumidor ou desativando a sua conta de utilizador, sem prejuízo do n.º 4.

#### Artigo 17.º

##### Obrigações do consumidor em caso de rescisão

1. Após a rescisão do contrato, o consumidor deve abster-se de utilizar os conteúdos ou serviços digitais e de colocá-los à disposição de terceiros.



2. Sempre que os conteúdos digitais tiverem sido fornecidos num suporte material, o consumidor deve, a pedido e a expensas do profissional, devolver sem demora indevida o suporte material ao profissional. Se o profissional decidir pedir a devolução do suporte material, esse pedido é efetuado no prazo de 14 dias a contar da data em que foi informado da decisão do consumidor de rescindir o contrato.
3. O consumidor não é obrigado a pagar por qualquer utilização dos conteúdos ou serviços digitais no período anterior à rescisão do contrato durante o qual os conteúdos ou serviços digitais não estiveram em conformidade.

#### Artigo 18.º

##### **Prazos e modalidades de reembolso pelo profissional**

1. Qualquer reembolso a efetuar pelo profissional ao consumidor nos termos do artigo 14.º, n.ºs 4 e 5, ou do artigo 16.º, n.º 1, em razão de uma redução do preço ou da rescisão do contrato, deve ser efetuado sem demora indevida e, em qualquer caso, no prazo de 14 dias a contar da data em que o profissional for informado da decisão do consumidor de invocar o seu direito a uma redução do preço ou a pôr termo ao contrato.
2. O profissional efetua o reembolso utilizando o mesmo meio de pagamento utilizado pelo consumidor para o pagamento dos conteúdos ou serviços digitais, salvo acordo expresso em contrário do consumidor e na condição de este não incorrer em quaisquer encargos em consequência desse reembolso.
3. O profissional não pode impor ao consumidor qualquer encargo referente ao reembolso.

#### Artigo 19.º

##### **Alterações aos conteúdos ou serviços digitais**

1. Sempre que o contrato estipular que os conteúdos ou serviços digitais devem ser fornecidos ou disponibilizados ao consumidor durante um determinado período, o profissional pode alterar os conteúdos ou serviços digitais para além do necessário para manter os conteúdos ou serviços digitais em conformidade com os artigos 7.º e 8.º, se estiverem reunidas as seguintes condições:
  - a) O contrato permitir e estipular uma razão válida para tal alteração;
  - b) Tal alteração for feita sem custos adicionais para o consumidor;
  - c) O consumidor for notificado de forma clara e compreensível da alteração; e
  - d) Nos casos referidos no n.º 2, o consumidor for informado com antecedência razoável, num suporte duradouro, das características e do momento das alterações, e do seu direito de rescisão do contrato nos termos do n.º 2, ou da possibilidade de manter os conteúdos ou serviços digitais inalterados nos termos do n.º 4.
2. O consumidor tem direito a rescindir o contrato caso a alteração tenha um impacto negativo no acesso ou na utilização dos conteúdos ou serviços digitais pelo consumidor, a menos que tal impacto seja apenas menor. Neste caso, o consumidor tem direito a rescindir o contrato, a título gratuito, no prazo de 30 dias a contar da data de receção da notificação ou do momento em que os conteúdos ou serviços digitais foram alterados pelo profissional, consoante a data que for posterior.
3. Se o consumidor rescindir o contrato nos termos do n.º 2 do presente artigo, os artigos 15.º a 18.º aplicam-se em conformidade.
4. Os n.ºs 2 e 3 do presente artigo não se aplicam se o profissional tiver permitido ao consumidor manter inalterados sem custos adicionais os conteúdos ou serviços digitais, e os mesmos permanecerem em conformidade.

*Artigo 20.º***Direito de regresso**

Caso o profissional seja responsável perante o consumidor pelo não fornecimento dos conteúdos ou serviços digitais ou por uma falta de conformidade resultante de um ato ou omissão de uma pessoa em estádios anteriores da cadeia contratual, o profissional deve beneficiar do direito a agir contra a pessoa ou pessoas responsáveis na cadeia de transações comerciais. A pessoa contra a qual o profissional pode exercer o direito de regresso, bem como as ações pertinentes e condições de exercício, são determinadas pelo direito nacional.

*Artigo 21.º***Aplicação**

1. Os Estados-Membros asseguram a existência de meios adequados e eficazes para garantir o cumprimento do disposto na presente diretiva.
2. Os meios referidos no n.º 1 incluem disposições que, nos termos do direito nacional, permitem a um ou mais dos organismos a seguir indicados, tal como determinado por esse direito, solicitar que os tribunais ou as entidades administrativas competentes se pronunciem para garantir a aplicação das disposições nacionais de transposição da presente diretiva:
  - a) Entidades públicas ou seus representantes;
  - b) Organizações de consumidores com um interesse legítimo na defesa dos consumidores;
  - c) Organizações profissionais com um interesse legítimo em agir;
  - d) Organismos, organizações ou associações sem fins lucrativos, que operem no domínio da proteção dos direitos e liberdades dos titulares de dados, tal como definido no artigo 80.º do Regulamento (UE) 2016/679.

*Artigo 22.º***Caráter imperativo**

1. Salvo disposição em contrário na presente diretiva, qualquer cláusula contratual que, em detrimento do consumidor, exclua a aplicação das disposições nacionais que transpõem a presente diretiva, constitua uma derrogação dessas disposições ou altere os efeitos destas antes de o profissional ser alertado pelo consumidor para o não fornecimento ou a falta de conformidade, ou antes de o consumidor ser alertado pelo profissional para a alteração dos conteúdos ou serviços digitais nos termos do artigo 19.º, não é vinculativa para o consumidor.
2. A presente diretiva não impede o profissional de propor ao consumidor disposições contratuais que vão além da proteção nela prevista.

*Artigo 23.º***Alteração do Regulamento (UE) 2017/2394 e da Diretiva 2009/22/CE**

1. Ao anexo do Regulamento (UE) 2017/2394, é aditado o seguinte ponto:
  - «28. Diretiva (UE) 2019/770 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019, sobre certos aspetos relativos aos contratos de fornecimento de conteúdos ou serviços digitais (JO L 136 de 22.5.2019, p. 1).».
2. Ao anexo I da Diretiva 2009/22/CE, é aditado o seguinte ponto:
  - «17. Diretiva (UE) 2019/770 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019, sobre certos aspetos relativos aos contratos de fornecimento de conteúdos ou serviços digitais (JO L 136 de 22.5.2019, p. 1).».

*Artigo 24.º***Transposição**

1. Até 1 de julho de 2021, os Estados-Membros adotam e publicam as disposições necessárias para dar cumprimento à presente diretiva. Do facto informam imediatamente a Comissão.

Os Estados-Membros aplicam essas disposições a partir de 1 de janeiro de 2022.

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

Os Estados-Membros comunicam à Comissão o texto das disposições de direito interno que adotarem no domínio regulado pela presente diretiva.

2. As disposições da presente diretiva são aplicáveis ao fornecimento de conteúdos ou serviços digitais que ocorra a partir de 1 de janeiro de 2022, com exceção dos artigos 19.º e 20.º da presente diretiva, que se aplicam apenas aos contratos celebrados a partir dessa data.

#### *Artigo 25.º*

##### **Reexame**

Até 12 de junho de 2024, a Comissão procede ao reexame da aplicação da presente diretiva e apresenta um relatório ao Parlamento Europeu, ao Conselho e ao Comité Económico e Social Europeu. O relatório deve examinar, nomeadamente, a harmonização das regras aplicáveis aos contratos de fornecimento de conteúdos ou serviços digitais não abrangidos pela presente diretiva, incluindo os conteúdos ou serviços digitais fornecidos a troco de publicidade.

#### *Artigo 26.º*

##### **Entrada em vigor**

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

#### *Artigo 27.º*

##### **Destinatários**

Os destinatários da presente diretiva são os Estados-Membros.

Feito em Bruxelas, em 20 de maio de 2019.

*Pelo Parlamento Europeu*

*O Presidente*

A. TAJANI

*Pelo Conselho*

*O Presidente*

G. CIAMBA

---