



Coletânea da Jurisprudência

ACÓRDÃO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA (Primeira Secção)

16 de abril de 2015*

«Reenvio prejudicial — Diretiva 2005/29/CE — Práticas comerciais desleais — Informação errada, prestada por uma empresa de telecomunicações a um dos seus assinantes, que o fez incorrer em despesas adicionais — Qualificação de ‘prática comercial enganosa’»

No processo C-388/13,

que tem por objeto um pedido de decisão prejudicial apresentado, nos termos do artigo 267.º TFUE, pela Kúria (Hungria), por decisão de 14 de maio de 2013, que deu entrada no Tribunal de Justiça em 8 de julho de 2013, no processo instaurado por

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság,

estando presente:

UPC Magyarország Kft.,

O TRIBUNAL DE JUSTIÇA (Primeira Secção),

composto por: A. Tizzano, presidente de secção, A. Borg Barthet, E. Levits, M. Berger e F. Biltgen (relator), juízes,

advogado-geral: N. Wahl,

secretário: I. Illéssy, administrador,

vistos os autos e após a audiência de 11 de setembro de 2014,

vistas as observações apresentadas:

- em representação da UPC Magyarország Kft., por A. Simon, ügyvéd,
- em representação do Governo húngaro, por M. Fehér e K. Szíjjártó, na qualidade de agentes,
- em representação da Comissão Europeia, por M. van Beek e A. Tokár, na qualidade de agentes,

ouvidas as conclusões do advogado-geral na audiência de 23 de outubro de 2014,

profere o presente

* Língua do processo: húngaro.

Acórdão

- 1 O pedido de decisão prejudicial tem por objeto a interpretação da 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, p. 22).
- 2 Este pedido foi apresentado no âmbito de um litígio que opõe a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (Autoridade húngara de proteção dos consumidores) à UPC Magyarország Kft. (a seguir «UPC») a propósito de uma informação errada que a UPC forneceu a um dos seus assinantes e que o fez incorrer em despesas adicionais.

Quadro jurídico

Direito da União

- 3 Os considerandos 5 a 9, 11 a 14, 18 e 22 da diretiva relativa às práticas comerciais desleais enunciam o seguinte:
 - «(5) [...] os obstáculos à livre circulação de serviços e de produtos para lá das fronteiras ou à liberdade de estabelecimento [...] devem ser eliminados. Tais obstáculos só podem ser eliminados através da introdução de regras uniformes ao nível comunitário que estabeleçam um nível elevado de proteção dos consumidores e da clarificação de determinados conceitos legais, também ao nível comunitário, na medida em que tal seja necessário para o bom funcionamento do mercado interno e para satisfazer a necessidade de segurança jurídica.
 - (6) Assim, a presente diretiva aproxima as legislações dos Estados-Membros relativas às práticas comerciais desleais, incluindo a publicidade desleal, que prejudicam diretamente os interesses económicos dos consumidores e consequentemente prejudicam indiretamente os interesses económicos de concorrentes legítimos. [...]
 - (7) A presente diretiva refere-se a práticas comerciais relacionadas com o propósito de influenciar diretamente as decisões de transação dos consumidores em relação a produtos. [...]
 - (8) A presente diretiva protege diretamente os interesses económicos dos consumidores das práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores. Consequentemente, protege também indiretamente os interesses legítimos das empresas face aos concorrentes que não respeitam as regras da presente diretiva e garante assim a concorrência leal no domínio por ela coordenado. [...]
 - (9) A presente diretiva não prejudica as ações individuais intentadas por quem tenha sofrido um prejuízo provocado por uma prática comercial desleal [...]. Também não prejudica as disposições comunitárias e nacionais relativas ao direito dos contratos [...].
- [...]
- (11) O elevado nível de convergência atingido pela aproximação das disposições nacionais através da presente diretiva cria um elevado nível comum de defesa dos consumidores. A presente diretiva estabelece uma proibição geral única das práticas comerciais desleais que distorcem o comportamento económico dos consumidores. [...]

- (12) A harmonização aumentará de forma considerável a segurança jurídica tanto para os consumidores como para os [profissionais]. Tanto os consumidores como [os profissionais] passarão a poder contar com um quadro jurídico único baseado em conceitos legais claramente definidos regulando todos os aspetos das práticas comerciais desleais na União Europeia. [...]
- (13) [...] [A] proibição geral comum e única estabelecida na presente diretiva [...] deverá aplicar-se da mesma forma a práticas comerciais desleais que ocorram [...] na sequência da celebração de um contrato e durante a sua execução. A proibição geral é concretizada por disposições sobre os dois tipos de práticas comerciais que são de longe as mais comuns, ou seja, as práticas comerciais enganosas e as práticas comerciais agressivas.
- (14) Seria desejável que as práticas comerciais enganosas abrangessem aquelas práticas, incluindo a publicidade enganosa, que, induzindo em erro o consumidor, o impedem de efetuar uma escolha esclarecida e, deste modo, eficiente. [...]

[...]

- (18) [...] De acordo com o princípio da proporcionalidade, e a fim de possibilitar a aplicação efetiva das proteções previstas na mesma, a presente diretiva utiliza como marco de referência o critério do consumidor médio, normalmente informado e razoavelmente atento e advertido, tendo em conta fatores de ordem social, cultural e linguística, tal como interpretado pelo Tribunal de Justiça [...]

[...]

- (22) É preciso que os Estados-Membros determinem as sanções aplicáveis à violação das disposições da presente diretiva e tomem todas as medidas necessárias para garantir a sua aplicação. As sanções assim estabelecidas são eficazes, proporcionadas e dissuasivas.»

4 Nos termos do artigo 1.º da diretiva relativa às práticas comerciais desleais:

«A presente diretiva tem por objetivo contribuir para o funcionamento correto do mercado interno e alcançar um elevado nível de defesa dos consumidores através da aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros relativas às práticas comerciais desleais que lesam os interesses económicos dos consumidores.»

5 O artigo 2.º desta diretiva prevê:

«Para efeitos do disposto na presente diretiva, entende-se por:

- a) ‘Consumidor’: qualquer pessoa singular que, nas práticas comerciais abrangidas pela presente diretiva, atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional;
- b) ‘Profissional’: qualquer pessoa singular ou coletiva que, no que respeita às práticas comerciais abrangidas pela presente diretiva, atue no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional e quem atue em nome ou por conta desse profissional;
- c) ‘Produto’: qualquer bem ou serviço [...]
- d) ‘Práticas comerciais das empresas face aos consumidores’ (a seguir designadas também por ‘práticas comerciais’): qualquer ação, omissão, conduta ou afirmação e as comunicações comerciais, incluindo a publicidade e o *marketing*, por parte de um profissional, em relação direta com a promoção, a venda ou o fornecimento de um produto aos consumidores;

[...]

- h) ‘Diligência profissional’: o padrão de competência especializada e de cuidado que se pode razoavelmente esperar de um profissional em relação aos consumidores, avaliado de acordo com a prática de mercado honesta e/ou o princípio geral da boa-fé no âmbito da atividade do profissional;

[...]»

- 6 O artigo 3.º da referida diretiva dispõe:

«1. A presente diretiva é aplicável às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores, tal como estabelecidas no artigo 5.º, antes, durante e após uma transação comercial relacionada com um produto.

2. A presente diretiva não prejudica o direito contratual e, em particular, as normas relativas [...] aos efeitos de um contrato.

[...]»

- 7 O artigo 5.º da diretiva relativa às práticas comerciais desleais, sob a epígrafe «Proibição de práticas comerciais desleais», tem a seguinte redação:

«1. São proibidas as práticas comerciais desleais.

2 Uma prática comercial é desleal se:

- a) For contrária às exigências relativas à diligência profissional;
- e
- b) Distorcer ou for suscetível de distorcer de maneira substancial o comportamento económico, em relação a um produto, do consumidor médio a que se destina ou que afeta, ou do membro médio de um grupo quando a prática comercial for destinada a um determinado grupo de consumidores.

[...]

4. Em especial, são desleais as práticas comerciais:

- a) Enganosas, tal como definido nos artigos 6.º e 7.º;

[...]

5. O anexo I inclui a lista das práticas comerciais que são consideradas desleais em quaisquer circunstâncias. A lista é aplicável em todos os Estados-Membros e só pode ser alterada mediante revisão da presente diretiva.»

- 8 Como resulta da sua epígrafe, os artigos 6.º e 7.º desta diretiva definem, respetivamente, as «ações enganosas» e as «omissões enganosas».

9 O artigo 6.º, n.º 1, da referida diretiva prevê:

«É considerada enganosa uma prática comercial se contiver informações falsas, sendo inverídicas ou que por qualquer forma, incluindo a sua apresentação geral, induza ou seja suscetível de induzir em erro o consumidor médio, mesmo que a informação seja factualmente correta, em relação a um ou mais dos elementos a seguir enumerados e que, em ambos os casos, conduza ou seja suscetível de conduzir o consumidor médio a tomar uma decisão de transação que este não teria tomado de outro modo:

- a) A existência ou natureza do produto;
- b) As características principais do produto, tais como a sua disponibilidade, as suas vantagens, os riscos que apresenta, a sua execução, a sua composição, os seus acessórios, a prestação de assistência pós-venda e o tratamento das reclamações, o modo e a data de fabrico ou de fornecimento, a entrega, a adequação ao fim a que se destina, as utilizações, a quantidade, as especificações, a origem geográfica ou comercial ou os resultados que podem ser esperados da sua utilização, ou os resultados e as características substanciais dos testes ou controlos efetuados sobre o produto;
- c) O alcance dos compromissos assumidos pelo profissional [...]
- d) O preço ou a forma de cálculo do preço, ou a existência de uma vantagem específica relativamente ao preço;

[...]

- g) Os direitos do consumidor [...]

10 Nos termos do artigo 11.º da diretiva relativa às práticas comerciais desleais:

«1. Os Estados-Membros devem assegurar a existência de meios adequados e eficazes para lutar contra as práticas comerciais desleais, a fim de garantir o cumprimento das disposições da presente diretiva no interesse dos consumidores.

Estes meios devem incluir disposições legais nos termos das quais as pessoas ou organizações que, de acordo com a legislação nacional, tenham um interesse legítimo em combater as práticas comerciais desleais, incluindo os concorrentes, possam:

- a) Intentar uma ação judicial contra tais práticas comerciais desleais;
e/ou
- b) Submetê-las a uma autoridade administrativa competente para decidir as queixas ou para mover os procedimentos legais adequados.

[...]

2. No âmbito das disposições legais referidas no n.º 1, os Estados-Membros devem conferir aos tribunais ou às autoridades administrativas as competências que os habilitem, no caso em que estes considerem que estas medidas são necessárias, tendo em conta todos os interesses em jogo e, em especial, o interesse geral:

- a) A ordenar a cessação de uma prática comercial desleal ou a mover os procedimentos legais adequados para que seja ordenada a cessação dessa prática comercial desleal;

- b) A proibir uma prática comercial desleal ou a mover os procedimentos legais adequados para que seja ordenada a sua proibição nos casos em que esta prática não tenha ainda sido aplicada, mas essa aplicação esteja iminente;

mesmo na ausência de prova de ter havido uma perda ou prejuízo real, ou de uma intenção ou negligência da parte do profissional.

[...]».

- 11 O artigo 13.º desta diretiva dispõe:

«Os Estados-Membros devem determinar as sanções aplicáveis às violações das disposições nacionais aprovadas em aplicação da presente diretiva e tomar todas as medidas necessárias para assegurar a aplicação das referidas disposições. Essas sanções devem ser efetivas, proporcionadas e dissuasivas.»

Direito húngaro

- 12 A diretiva relativa às práticas comerciais desleais foi transposta para o direito húngaro pela Lei n.º XLVII de 2008, sobre a proibição de práticas comerciais desleais relativamente aos consumidores.

Litígio no processo principal e questões prejudiciais

- 13 Resulta da decisão de reenvio que, durante o mês de abril de 2010, um particular, L. Szabó, que era assinante de longa data da UPC, uma empresa prestadora de serviços de televisão por cabo, e que pretendia resolver o contrato que o vinculava à referida sociedade, pediu a esta última que lhe indicasse o período exato a que dizia respeito a fatura anual emitida em 2010, uma vez que essa fatura não continha nenhuma referência a esse período.
- 14 A UPC respondeu ao interessado que a última fatura anual se referia ao «período compreendido entre 11 de janeiro de 2010 e 10 de fevereiro de 2011 inclusive».
- 15 L. Szabó, que queria fazer coincidir a rescisão do contrato que havia celebrado com a UPC com o último dia da prestação de serviços já paga, pediu a resolução do contrato com efeitos a partir de 10 de fevereiro de 2011.
- 16 A prestação de serviços só terminou em 14 de fevereiro de 2011 e, em 12 de março de 2011, o interessado recebeu um documento da UPC exigindo-lhe o pagamento do montante de 5 243 forints húngaros (HUF) a título de juros de mora vencidos até 14 de fevereiro de 2011.
- 17 L. Szabó apresentou uma reclamação no Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Felügyelőségénél (Inspeção da defesa do consumidor, que faz parte dos serviços governamentais desconcentrados de Budapeste), alegando que tinha recebido uma informação errada, em consequência da qual devia pagar um montante de 5 243 HUF, uma vez que era devedor de custos de assinatura junto de duas operadoras diferentes para o mesmo período, quando a própria prestação de serviços em causa era de natureza tal que não podia ser obtida junto de dois prestadores em simultâneo.
- 18 Por decisão de 11 de julho de 2011, esse órgão jurisdicional condenou a UPC no pagamento de uma coima de 25 000 HUF por prática comercial desleal, nos termos da Lei n.º XLVII de 2008, sobre a proibição de práticas comerciais desleais relativamente aos consumidores. Essa decisão foi confirmada, em 10 de outubro de 2011, pela Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, na sua qualidade de autoridade de

segundo grau, que considerou que a comunicação de uma informação errada consubstancia uma violação das exigências relativas à diligência profissional, não sendo necessário, no caso em apreço, um exame autónomo da questão da violação dessas exigências.

- 19 Chamado a pronunciar-se pela UPC, o Fővárosi Törvényszék (Tribunal de Budapeste) alterou a decisão da referida autoridade nacional de 10 de outubro de 2011 e anulou a coima aplicada a essa sociedade. Esse órgão jurisdicional considerou que a questão da violação das exigências relativas à diligência profissional devia ser objeto de um exame igualmente em caso de comunicação de uma informação errada e que tal violação não podia ser dada como provada, uma vez que esse exame revelava que o profissional em causa não tinha a intenção de induzir o consumidor em erro.
- 20 Ora, no caso em apreço, a conduta ilícita imputada à UPC não assumia carácter continuado e um erro administrativo isolado, relativo a um único cliente, não pode ser qualificado de «prática». No caso em apreço, estaria em causa um simples erro redacional ocorrido no momento da redução a escrito de um número («2» para designar o mês de fevereiro em vez de «1» para designar o de janeiro) e, além disso, o consumidor em causa podia procurar a informação exata junto de várias outras fontes.
- 21 Esse órgão jurisdicional acrescentou que o litígio que lhe foi submetido não tinha ligação ao preço, nem ao modo de cálculo do preço, nem à existência de uma vantagem específica quanto ao preço, na aceção do artigo 6.º, n.º 1, alínea d), da diretiva relativa às práticas comerciais desleais, de modo que a informação prestada pela UPC não era enganosa, mas apenas errada. Essa apreciação seria confirmada pela circunstância de que a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (Autoridade nacional dos média e das telecomunicações) teria indeferido a queixa que lhe tinha sido submetida no mesmo caso.
- 22 Em apoio do recurso que a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság interpôs para a Kúria (Tribunal Supremo), a referida autoridade nacional salienta, em primeiro lugar, que a UPC não contesta ter comunicado uma informação errada, com base na qual o consumidor determinou a data em que rescindiu o seu contrato.
- 23 Alega, em seguida, que, em caso de comunicação de tal informação, não é necessário examinar autonomamente a questão da violação das exigências relativas à diligência profissional.
- 24 Além disso, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság contesta a conceção segundo a qual não há que admitir a existência de uma «prática comercial» se a conduta criticada só diz respeito a um único consumidor. Com efeito, os artigos 6.º a 9.º da diretiva relativa às práticas comerciais desleais utilizam o termo «consumidor» sempre no singular e essa diretiva devia ser interpretada em conformidade com o objetivo que prossegue.
- 25 Por último, a informação errada que está em causa prende-se com o modo de cálculo do preço, na aceção do artigo 6.º, n.º 1, alínea d), da referida diretiva, ou, pelo menos, com a determinação do período abrangido pela prestação e está abrangida pelo artigo 6.º, n.º 1, alínea b), da mesma diretiva, enquanto característica principal do serviço prestado.
- 26 Nestas circunstâncias, a Kúria decidiu suspender a instância e submeter ao Tribunal de Justiça as seguintes questões prejudiciais:
 - «1) Deve o artigo 5.º da [diretiva relativa às práticas comerciais desleais] ser interpretado no sentido de que, no caso das práticas comerciais enganosas previstas no artigo 5.º, n.º 4, desta diretiva, não se pode efetuar um exame distinto dos critérios estabelecidos no artigo 5.º, n.º 2, alínea a), da [mesma diretiva]?
 - 2) Pode considerar-se que uma comunicação de informação enganosa a um único consumidor constitui uma prática comercial na aceção da referida [d]iretiva?»

Quanto às questões prejudiciais

- 27 A título liminar, importa constatar que a primeira questão submetida pressupõe que uma situação como a que está em causa no processo principal está abrangida pelo âmbito de aplicação da diretiva relativa às práticas comerciais desleais.
- 28 Ora, por um lado, apenas se uma comunicação de informação, como a que está em causa no processo principal, puder ser qualificada de «prática comercial», na aceção do artigo 2.º, alínea d), dessa diretiva, é que há que averiguar que requisitos deve essa prática preencher para ser considerada «enganosa», na aceção dos artigos 6.º e 7.º da referida diretiva.
- 29 Por outro lado, é no quadro do exame da segunda questão que incumbirá ao Tribunal de Justiça pronunciar-se quanto à determinação do sentido e do alcance do conceito de «prática comercial» para os efeitos da aplicação da mesma diretiva.
- 30 Nestas circunstâncias, há que responder em primeiro lugar à segunda questão.

Quanto à segunda questão

- 31 A segunda questão visa, em substância, determinar se a diretiva relativa às práticas comerciais desleais deve ser interpretada no sentido de que a comunicação, por um profissional a um consumidor, de uma informação errada, como a que está em causa no processo principal, é suscetível de ser qualificada de «prática comercial enganosa», na aceção da referida diretiva, ainda que essa comunicação só diga respeito a um único consumidor.
- 32 A este respeito, há que recordar que, por um lado, a diretiva relativa às práticas comerciais desleais visa garantir um elevado nível de proteção dos consumidores, procedendo a uma harmonização completa das regras relativas às práticas comerciais desleais (v., designadamente, acórdãos Mediaprint Zeitungs- und Zeitschriftenverlag, C-540/08, EU:C:2010:660, n.º 27; Citroën Belux, C-265/12, EU:C:2013:498, n.º 20; CHS Tour Services, C-435/11, EU:C:2013:574, n.º 47; e Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs, C-59/12, EU:C:2013:634, n.º 34).
- 33 Por outro lado, decorre das exigências tanto da aplicação uniforme do direito da União como do princípio da igualdade que os termos de uma disposição do direito da União, que não contenha nenhuma remissão expressa para o direito dos Estados-Membros para determinar o seu sentido e o seu alcance, devem normalmente ser interpretados em toda a União de modo autónomo e uniforme (v., designadamente, acórdão Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs, C-59/12, EU:C:2013:634, n.º 25 e jurisprudência referida).
- 34 Em primeiro lugar, o Tribunal de Justiça já declarou que a diretiva relativa às práticas comerciais desleais se distingue por um âmbito de aplicação material particularmente amplo (acórdãos Mediaprint Zeitungs- und Zeitschriftenverlag, C-540/08, EU:C:2010:660, n.º 21, e Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs, C-59/12, EU:C:2013:634, n.º 40), uma vez que o legislador da União adotou uma conceção muito lata do conceito de «prática comercial», na aceção da mesma diretiva, já que o artigo 2.º, alínea d), dessa diretiva a define como «qualquer ação, omissão, conduta ou afirmação e as comunicações comerciais, incluindo a publicidade e o *marketing*, por parte de um profissional».
- 35 Assim, o único critério previsto na referida disposição é que a prática do profissional deve encontrar-se em relação direta com a promoção, a venda ou o fornecimento de um bem ou de um serviço ao consumidor (v., designadamente, acórdãos Plus Warenhandels-gesellschaft, C-304/08, EU:C:2010:12, n.º 39, e CHS Tour Services, C-435/11, EU:C:2013:574, n.º 27).

- 36 Em segundo lugar, atendendo ao artigo 3.º, n.º 1, da diretiva relativa às práticas comerciais desleais, lido em conjugação com o artigo 2.º, alínea c), da mesma, o conceito de «prática comercial» referido nesta diretiva abrange as atividades do profissional subsequentes a uma transação comercial relativa a um bem ou um serviço. De igual modo, decorre do considerando 13 da referida diretiva que a mesma se aplica às práticas comerciais nas relações entre um profissional e um consumidor e subsequentes à celebração de um contrato ou durante a execução do mesmo.
- 37 Em face do exposto, a comunicação de uma informação feita, como no processo principal, por uma empresa no quadro do serviço pós-venda de um contrato relativo a um serviço de difusão televisiva por cabo celebrado por um particular deve ser considerada abrangida pelo conceito de «prática comercial», na aceção da diretiva relativa às práticas comerciais desleais.
- 38 Além disso, em conformidade com o artigo 5.º, n.ºs 1 e 4, dessa diretiva, são desleais e proibidas, em especial, as práticas comerciais enganosas.
- 39 Como resulta da própria redação do artigo 6.º, n.º 1, da referida diretiva, uma prática comercial é considerada enganosa se contiver informações falsas, sendo inverídicas ou que por qualquer forma induza ou seja suscetível de induzir em erro o consumidor médio, designadamente, no que diz respeito às características principais do bem ou do serviço, à assistência pós-venda, ao preço ou modo de cálculo do preço, bem como aos direitos do consumidor, e conduza ou seja suscetível de conduzir o consumidor a tomar uma decisão comercial que este não teria tomado de outro modo.
- 40 Ora, importa considerar que, como resulta da decisão de reenvio, numa situação como a que está em causa no processo principal, estão reunidos todos os elementos enunciados nessa disposição. Com efeito, esta situação caracteriza-se pela circunstância de um consumidor ter recebido, por parte de um profissional e na sequência do seu pedido para efeitos de fazer uso do seu direito de rescisão de um contrato de serviços celebrado com este, uma informação errada relativa à duração da relação que vincula ambas as partes e pelo facto de o erro cometido pela empresa ter impedido o particular de fazer uma escolha com conhecimento de causa e de, além disso, o ter feito incorrer em despesas adicionais.
- 41 A este respeito, importa precisar que a circunstância de a ação do profissional em causa só ter sido praticada uma vez e só ter afetado um consumidor é completamente irrelevante neste contexto.
- 42 Com efeito, nem as definições enunciadas nos artigos 2.º, alíneas c) e d), 3.º, n.º 1, e 6.º, n.º 1, da diretiva relativa às práticas comerciais desleais nem esta última, globalmente considerada, inclui qualquer indício de que a ação ou omissão que emana do profissional deveria apresentar um caráter reiterado ou dizer respeito a mais de um consumidor.
- 43 Ora, tendo em conta a preocupação de proteção do consumidor que está na base da referida diretiva, essas disposições não podem ser interpretadas no sentido de que impõem condições desse tipo, ainda que não o enunciem de forma expressa (v., neste sentido, acórdão CHS Tour Services, C-435/11, EU:C:2013:574, n.º 41).
- 44 Por outro lado, a tese sustentada pela UPC, segundo a qual um comportamento isolado por parte de um profissional, que só afetou um consumidor, não pode ser considerado constitutivo de uma «prática», na aceção da diretiva relativa às práticas comerciais desleais, é suscetível de gerar graves inconvenientes.
- 45 Em primeiro lugar, essa diretiva não determina nenhum patamar, quer em termos de frequência quer de número de consumidores visados, além do qual um ato ou uma omissão entra no âmbito de aplicação da mesma, de modo que a tese sustentada pela UPC não é compatível com o princípio da segurança jurídica.

- 46 Em segundo lugar, essa tese implica que incumbe ao consumidor demonstrar que outros particulares foram lesados pelo mesmo operador, quando, na prática, essa prova é extremamente difícil de ser feita.
- 47 É igualmente irrelevante o caráter alegadamente não intencional de uma conduta ilícita como a que está em causa no processo principal.
- 48 Com efeito, o artigo 11.º da diretiva relativa às práticas comerciais desleais prevê expressamente que a aplicação das medidas tomadas pelos Estados-Membros para lutar contra tais práticas é independente da prova de uma intenção, ou de uma negligência por parte do profissional, como da de um dano real sofrido pelo consumidor.
- 49 Em todo o caso, como resulta da utilização do termo «suscetível», o artigo 6.º da diretiva relativa às práticas comerciais desleais apresenta uma natureza essencialmente preventiva, pelo que, para efeitos da aplicação desse artigo, basta que o profissional tenha comunicado uma informação objetivamente errada, que possa exercer uma influência desfavorável sobre a decisão comercial do consumidor.
- 50 Ora, no caso em apreço, parece claro que, se a UPC não tivesse cometido o erro sobre a data, o cocontratante desta última não teria procedido à resolução do seu contrato com efeitos a partir de 10 de fevereiro de 2011, quando a data pertinente era 10 de janeiro de 2011, tendo-lhe sido imposta uma despesa adicional pelo lapso de tempo que se desenrolou entre ambas as datas. Por outro lado, como já se referiu no n.º 48 do presente acórdão e por analogia com o que o Tribunal de Justiça declarou no acórdão *Purely Creative e o.* (C-428/11, EU:C:2012:651, n.º 57), é irrelevante a este respeito o facto de a despesa adicional imposta ao consumidor ser insignificante.
- 51 A interpretação precedente é corroborada pelo facto de que permite assegurar o pleno efeito da diretiva relativa às práticas comerciais desleais, garantindo que, em conformidade com a exigência de assegurar um nível elevado de proteção dos consumidores, enunciada designadamente no artigo 1.º da referida diretiva, as práticas comerciais desleais sejam, nos termos do artigo 11.º, n.º 1, primeiro parágrafo, desta última, combatidas de forma eficaz «no interesse dos consumidores». Como decorre designadamente dos seus considerandos 7, 8, 11, 13 e 14, a mesma diretiva estabelece, para esse efeito, uma proibição geral das práticas comerciais desleais que distorcem o comportamento económico dos consumidores (v. acórdão *Trento Sviluppo e Centrale Adriatica*, C-281/12, EU:C:2013:859, n.º 32).
- 52 Igualmente, o Tribunal de Justiça já declarou que as disposições da diretiva relativa às práticas comerciais desleais são concebidas essencialmente na ótica do consumidor, enquanto destinatário e vítima de práticas comerciais desleais (v. acórdão *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs*, C-59/12, EU:C:2013:634, n.º 36 e jurisprudência referida).
- 53 O objetivo prosseguido pela diretiva relativa às práticas comerciais desleais, que consiste em proteger plenamente os consumidores contra as práticas desta natureza, assenta na circunstância de, em face de um profissional, o consumidor se encontrar numa posição de inferioridade, designadamente no que respeita ao nível de informação, na medida em que deve ser reputado economicamente mais fraco e juridicamente menos experiente que o seu cocontratante (v. acórdão *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs*, C-59/12, EU:C:2013:634, n.º 35).
- 54 À luz das considerações precedentes, a alegação da UPC, segundo a qual o consumidor podia, no presente caso, ter ele próprio pesquisado a informação correta, deve ser considerada desprovida de pertinência.
- 55 Nestas condições, há que concluir que uma conduta como a que é, no processo principal, criticada à UPC integra o âmbito de aplicação da diretiva relativa às práticas comerciais desleais e, por conseguinte, está sujeita às regras estabelecidas por esta última.

- 56 Precizado este ponto, há ainda que salientar que essa diretiva se limita a prever, no seu artigo 5.º, n.º 1, que as práticas comerciais desleais «são proibidas».
- 57 Como o Tribunal de Justiça já declarou, a referida diretiva deixa, pois, aos Estados-Membros uma margem de apreciação relativamente à escolha das medidas nacionais destinadas a lutar, em conformidade com os artigos 11.º e 13.º da mesma diretiva, contra as práticas comerciais desleais, na condição de essas medidas serem adequadas e eficazes e de as sanções assim previstas serem eficazes, proporcionadas e dissuasivas (acórdão Köck, C-206/11, EU:C:2013:14, n.º 44).
- 58 Daqui decorre que incumbe aos Estados-Membros prever um regime adequado de sanções relativamente aos profissionais que recorrem a práticas comerciais desleais, velando por que essas sanções sejam conformes, designadamente, ao princípio da proporcionalidade. É nesse contexto que poderão ser devidamente tidos em conta fatores como a frequência da prática censurada, o seu caráter intencional ou não e a importância do dano que causou ao consumidor.
- 59 No caso em apreço, cabe ao órgão jurisdicional de reenvio apreciar, tomando em consideração as circunstâncias que caracterizam o processo que lhe foi submetido, se as consequências que decorrem, em aplicação do direito nacional que transpõe a diretiva relativa às práticas comerciais desleais, da proibição da prática comercial enganosa utilizada no caso em apreço pelo profissional estão em conformidade com as exigências dessa diretiva e, mais especialmente, com o princípio da proporcionalidade.
- 60 Em face das considerações precedentes, importa responder à segunda questão que a diretiva relativa às práticas comerciais desleais deve ser interpretada no sentido de que a comunicação, por um profissional a um consumidor, de uma informação errada, como a que está em causa no processo principal, deve ser qualificada de «prática comercial enganosa», na aceção desta diretiva, ainda que essa comunicação só diga respeito a um único consumidor.

Quanto à primeira questão

- 61 Com a sua primeira questão, o órgão jurisdicional de reenvio pergunta, em substância, se a diretiva relativa às práticas comerciais desleais deve ser interpretada no sentido de que, no caso de uma prática comercial cumprir todos os critérios enunciados no artigo 6.º, n.º 1, desta diretiva para ser qualificada de prática enganosa relativamente ao consumidor, há ainda que verificar se tal prática é igualmente contrária às exigências relativas à diligência profissional, na aceção do artigo 5.º, n.º 2, alínea a), da referida diretiva, para que possa ser validamente considerada desleal e, como tal, proibida nos termos do artigo 5.º, n.º 1, da mesma diretiva.
- 62 Ora, o Tribunal de Justiça já se pronunciou sobre essa questão no acórdão CHS Tour Services (C-435/11, EU:C:2013:574) e a resposta que aí deu é perfeitamente transponível para o presente processo.
- 63 Nestas condições, por motivos idênticos aos enunciados nos n.ºs 31 a 47 do acórdão CHS Tour Services (C-435/11, EU:C:2013:574), há que responder à primeira questão que a diretiva relativa às práticas comerciais desleais deve ser interpretada no sentido de que, no caso de uma prática comercial cumprir todos os critérios enunciados no artigo 6.º, n.º 1, desta diretiva para ser qualificada de prática enganosa relativamente ao consumidor, não é necessário verificar se tal prática é igualmente contrária às exigências relativas à diligência profissional na aceção do artigo 5.º, n.º 2, alínea a), da referida diretiva, para que possa ser validamente considerada desleal e, como tal, proibida nos termos do artigo 5.º, n.º 1, da mesma diretiva.

Quanto às despesas

- 64 Revestindo o processo, quanto às partes na causa principal, a natureza de incidente suscitado perante o órgão jurisdicional de reenvio, compete a este decidir quanto às despesas. As despesas efetuadas pelas outras partes para a apresentação de observações ao Tribunal de Justiça não são reembolsáveis.

Pelos fundamentos expostos, o Tribunal de Justiça (Primeira Secção) declara:

- 1) A 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»), deve ser interpretada no sentido de que a comunicação, por um profissional a um consumidor, de uma informação errada, como a que está em causa no processo principal, deve ser qualificada de «prática comercial enganosa», na aceção desta diretiva, ainda que essa comunicação só diga respeito a um único consumidor.
- 2) A Diretiva 2005/29 deve ser interpretada no sentido de que, no caso de uma prática comercial cumprir todos os critérios enunciados no artigo 6.º, n.º 1, desta diretiva para ser qualificada de prática enganosa relativamente ao consumidor, não é necessário verificar se tal prática é igualmente contrária às exigências relativas à diligência profissional, na aceção do artigo 5.º, n.º 2, alínea a), da referida diretiva, para que possa ser validamente considerada desleal e, como tal, proibida nos termos do artigo 5.º, n.º 1, da mesma diretiva.

Assinaturas