



Coletânea da Jurisprudência

ACÓRDÃO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA (Terceira Secção)

25 de janeiro de 2017*

«Reenvio prejudicial — Diretiva 2007/64/CE — Serviços de pagamento no mercado interno — Contratos-quadro — Informação geral prévia — Dever de fornecer essa informação em papel ou noutro suporte duradouro — Informações transmitidas através de uma caixa de correio eletrónico integrada num sítio Internet de banca em linha»

No processo C-375/15,

que tem por objeto um pedido de decisão prejudicial apresentado, nos termos do artigo 267.º TFUE, pelo Oberster Gerichtshof (Supremo Tribunal, Áustria), por decisão de 27 de maio de 2015, que deu entrada no Tribunal de Justiça em 15 de julho de 2015, no processo

BAWAG PSK Bank für Arbeit und Wirtschaft und Österreichische Postsparkasse AG

contra

Verein für Konsumenteninformation,

O TRIBUNAL DE JUSTIÇA (Terceira Secção),

composto por: L. Bay Larsen, presidente de secção, M. Vilaras, J. Malenovský, M. Safjan (relator) e D. Šváby, juízes,

advogado-geral: M. Bobek,

secretário: K. Malacek, administrador,

vistos os autos e após a audiência de 30 de junho de 2016,

vistas as observações apresentadas:

- em representação do BAWAG PSK Bank für Arbeit und Wirtschaft und Österreichische Postsparkasse AG, por G. Schett, Rechtsanwalt,
- em representação da Verein für Konsumenteninformation, por S. Langer, Rechtsanwalt,
- em representação do Governo italiano, por G. Palmieri, na qualidade de agente, assistida por L. D'Ascia, avvocato dello Stato,
- em representação do Governo polaco, por B. Majczyna, na qualidade de agente,

* Língua do processo: alemão.

— em representação da Comissão Europeia, por W. Mölls e H. Tserepa-Lacombe, na qualidade de agentes,

ouvidas as conclusões do advogado-geral na audiência de 15 de setembro de 2016,

profere o presente

Acórdão

- 1 O pedido de decisão prejudicial tem por objeto a interpretação do artigo 36.º, n.º 1, e do artigo 41.º, n.º 1, da Diretiva 2007/64/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de novembro de 2007, relativa aos serviços de pagamento no mercado interno, que altera as Diretivas 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE e 2006/48/CE e revoga a Diretiva 97/5/CE (JO 2007, L 319, p. 1), conforme alterada pela Diretiva 2009/111/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de setembro de 2009 (JO 2009, L 302, p. 97) (a seguir «Diretiva 2007/64»).
- 2 Este pedido foi apresentado no âmbito de um litígio que opõe o BAWAG PSK Bank für Arbeit und Wirtschaft und Österreichische Postsparkasse AG (a seguir «BAWAG») à Verein für Konsumenteninformation (Associação para a informação dos consumidores, a seguir «Associação»), a propósito de uma cláusula constante dos contratos que o BAWAG celebra com os consumidores.

Quadro jurídico

Direito da União

- 3 Os considerandos 18, 21 a 24, 27 e 46 da Diretiva 2007/64 enunciam:

«(18) Haverá que estabelecer um conjunto de regras para garantir a transparência das condições e dos requisitos de informação que regem os serviços de pagamento.

[...]

(21) A presente diretiva deverá especificar as obrigações dos prestadores de serviços de pagamento relativas à prestação de informações aos utilizadores desses serviços, que deverão receber informações claras e de nível elevado e uniforme sobre tais serviços, a fim de lhes permitir a tomada das suas opções com conhecimento de causa e de poderem comparar as condições vigentes em toda a União Europeia. Numa preocupação de transparência, a presente diretiva deverá estabelecer os requisitos harmonizados necessários para assegurar que seja prestada aos utilizadores de serviços de pagamento a informação necessária e suficiente no que diz respeito ao contrato do serviço de pagamento e à própria operação de pagamento. Para promover o bom funcionamento do mercado único dos serviços de pagamento, os Estados-Membros não deverão poder aprovar disposições em matéria de informações para além das previstas na presente diretiva.

(22) Há que proteger os consumidores de práticas desleais e enganosas, em consonância com 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 e 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 sobre práticas comerciais desleais') (JO 2005, L 149, p. 22)], com a Diretiva 2000/31/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 8 de junho de 2000, relativa a certos aspetos legais dos serviços da sociedade da informação, em especial do comércio

eletrónico, no mercado interno ([d]iretiva sobre o comércio eletrónico) [(JO 2000, L 178, p. 1)], e com a 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 2002, L 271, p. 16), conforme alterada pela Diretiva 2005/29]. As disposições suplementares destas diretivas continuam a ser aplicáveis. Todavia, deverá clarificar-se a relação entre a presente diretiva e a [referida Diretiva 2002/65] no que diz respeito aos requisitos de informação pré-contratual.

- (23) As informações requeridas deverão ser proporcionais às necessidades dos utilizadores e comunicadas sob um formato uniforme. Contudo, os requisitos de informação aplicáveis a uma única operação de pagamento deverão ser diferentes dos aplicáveis a um contrato-quadro que prevê uma série de operações de pagamento.
- (24) Na prática, os contratos-quadro e as operações de pagamento por estes abrangidas são de longe mais comuns e importantes de um ponto de vista económico do que as operações de pagamento de carácter isolado. Se existir uma conta de pagamento ou um instrumento de pagamento específico, é necessário um contrato-quadro. Por conseguinte, os requisitos de informação prévia sobre contratos-quadro deverão ser bastante exaustivos, devendo as informações ser sempre prestadas em papel ou noutro suporte duradouro, tais como extratos de conta impressos em terminais automáticos, disquetes, CD-ROM, DVD e discos rígidos de computadores pessoais onde possa ser armazenado correio eletrónico, bem como sítios [I]nternet, na medida em que tais sítios possam ser consultados posteriormente durante um período de tempo adequado aos fins a que as informações se destinam e permitam a reprodução exata das informações armazenadas. Todavia, deverá ser possível o prestador de serviços de pagamento e o utilizador dos serviços acordarem no contrato-quadro o modo de prestar informações subsequentes sobre as operações de pagamento executadas. Por exemplo, pode ser acordada a disponibilização em linha de todas as informações sobre a conta de pagamento na banca via [I]nternet.

[...]

- (27) [...] a presente diretiva deverá distinguir dois modos de fornecimento de informações por parte do prestador de serviços de pagamento. No primeiro caso, a informação deverá ser prestada, isto é, ativamente comunicada pelo prestador de serviços de pagamento no momento oportuno exigido pela presente diretiva, sem que tenha de ser posteriormente solicitada pelo utilizador dos serviços de pagamento. No segundo caso, a informação deverá ser disponibilizada ao utilizador dos serviços de pagamento, tendo em conta qualquer pedido de informações suplementares que este possa vir a solicitar. Neste caso, o utilizador dos serviços de pagamento tem de tomar a iniciativa de obter as informações solicitando-as expressamente ao prestador dos serviços de pagamento, conectando-se ao correio eletrónico da conta bancária ou inserindo o cartão bancário no terminal automático de impressão de extratos de conta. [...]

[...]

- (46) Para assegurar o funcionamento harmonioso e eficiente do sistema de pagamentos, o utilizador precisa de ter confiança quanto ao facto de que o prestador de serviços de pagamento irá executar a operação de pagamento de forma correta e no prazo acordado. Habitualmente, o prestador está em condições de apreciar os riscos inerentes a uma operação de pagamento. É o prestador que assegura o sistema de pagamentos, que providencia a recuperação de fundos extraviados ou erroneamente atribuídos e que decide, na maioria dos casos, quais os intermediários que participam na execução de uma operação de pagamento. [...]»

4 Nos termos do artigo 4.º da Diretiva 2007/64, com a epígrafe «Definições»:

«Para efeitos da presente diretiva, entende-se por:

[...]

12) ‘Contrato-quadro’, um contrato de prestação de serviços de pagamento que rege a execução futura de operações de pagamento individuais e sucessivas e que pode enunciar as obrigações e condições para a abertura de uma conta de pagamento;

[...]

25) ‘Suporte duradouro’, qualquer instrumento que permita ao utilizador de serviços de pagamento armazenar informações que lhe sejam pessoalmente dirigidas, por forma a que estas informações possam ser consultadas posteriormente durante um período de tempo adequado para os fins das referidas informações e que permita a reprodução exata das informações armazenadas;

[...]»

5 O título III desta diretiva, com a epígrafe «Transparência das condições e dos requisitos de informação aplicáveis aos serviços de pagamento», inclui um capítulo 1 com a epígrafe «Regras Gerais». Entre as disposições deste capítulo figuram nomeadamente os artigos 30.º e 31.º desta.

6 O artigo 30.º da referida diretiva, com a epígrafe «Âmbito de aplicação», dispõe:

«1. O presente título aplica-se às operações de pagamento de carácter isolado, aos contratos-quadro e às operações de pagamento por estes abrangidas. As partes podem acordar em que o disposto no presente título não se aplica no todo ou em parte caso o utilizador do serviço de pagamento não seja um consumidor.

2. Os Estados-Membros podem estabelecer que as disposições do presente título sejam aplicadas às microempresas do mesmo modo que aos consumidores.

[...]»

7 O artigo 31.º da mesma diretiva, com a epígrafe «Outras disposições da legislação comunitária», prevê:

«O disposto no presente título não prejudica quaisquer outras disposições legais comunitárias que contenham regras suplementares em matéria de informação prévia.

No entanto, nos casos em que a Diretiva [2002/65, conforme alterada pela Diretiva 2005/29,] também é aplicável, os requisitos de informação constantes do n.º 1 do artigo 3.º daquela diretiva, com exceção das alíneas c) a g) do ponto 2, das alíneas a), d) e e) do ponto 3 e da alínea b) do ponto 4 daquele número, são substituídas pelos artigos 36.º, 37.º, 41.º e 42.º da presente diretiva.»

8 O capítulo 2 do título III da Diretiva 2007/64 tem como epígrafe «Operações de pagamento de carácter isolado». Entre as disposições deste capítulo figuram nomeadamente os artigos 35.º a 37.º

9 O artigo 35.º desta diretiva, com a epígrafe «Âmbito de aplicação», dispõe:

«1. O presente capítulo aplica-se às operações de pagamento de carácter isolado não abrangidas por um contrato-quadro.

2. Caso uma ordem de pagamento para uma operação de pagamento de carácter isolado seja transmitida através de um instrumento de pagamento abrangido por um contrato-quadro, o prestador do serviço de pagamento não é obrigado a fornecer ou a disponibilizar informação que já tenha sido ou deva vir a ser comunicada ao utilizador do serviço de pagamento nos termos de um contrato-quadro com outro prestador de serviços de pagamento.»

10 O artigo 36.º da referida diretiva, com a epígrafe «Informações gerais prévias», prevê:

«1. Os Estados-Membros devem exigir que, antes de o utilizador do serviço de pagamento ficar vinculado por um contrato ou proposta de serviço de pagamento de carácter isolado, o prestador do serviço de pagamento ponha à disposição do utilizador, de uma forma facilmente acessível, as informações e condições especificadas no artigo 37.º A pedido do utilizador do serviço de pagamento, o prestador do serviço de pagamento deve disponibilizar as referidas informações e condições em suporte de papel ou em qualquer outro suporte duradouro. Estas informações e condições devem ser enunciadas em termos facilmente compreensíveis e de forma clara e inteligível, numa língua oficial do Estado-Membro em que o serviço de pagamento é oferecido ou em qualquer outra língua acordada entre as partes.

[...]

3. As obrigações estabelecidas no n.º 1 podem também ser cumpridas mediante a entrega de uma cópia do projeto de contrato de serviço de pagamento de carácter isolado ou do projeto de ordem de pagamento que inclua as informações e condições especificadas no artigo 37.º»

11 O artigo 37.º da mesma diretiva, com a epígrafe «Informações e condições», enumera no seu n.º 1 as informações e condições que devem ser fornecidas ou postas à disposição do utilizador do serviço de pagamento.

12 No título III da Diretiva 2007/64, o capítulo 3, com a epígrafe «Contratos-quadro», inclui, designadamente, os artigos 40.º a 43.º

13 Nos termos do artigo 40.º desta diretiva, com a epígrafe «Âmbito de aplicação»:

«O presente capítulo é aplicável às operações de pagamento abrangidas por um contrato-quadro.»

14 O artigo 41.º da referida diretiva, com a epígrafe «Informações gerais prévias», tem a seguinte redação:

«1. Os Estados-Membros devem exigir que, de forma atempada e antes de o utilizador de serviços de pagamento ficar vinculado por um contrato-quadro ou por uma proposta de contrato-quadro, o prestador de serviços de pagamento lhe comunique, em suporte de papel ou em qualquer outro suporte duradouro, as informações e condições especificadas no artigo 42.º Essas informações e condições devem ser enunciadas em termos facilmente compreensíveis e de forma clara e inteligível, numa língua oficial do Estado-Membro em que o serviço de pagamento é oferecido ou em qualquer outra língua acordada entre as partes.

2. Se o contrato-quadro de pagamento tiver sido celebrado, a pedido do utilizador do serviço de pagamento, através de um meio de comunicação à distância que não permita ao prestador do serviço de pagamento respeitar o disposto no n.º 1, este último deve cumprir as obrigações estabelecidas no n.º 1 imediatamente após a celebração do contrato-quadro.

3. As obrigações estabelecidas no n.º 1 podem também ser cumpridas mediante a entrega de uma cópia do projeto de contrato-quadro que inclua as informações e condições especificadas no artigo 42.º»

15 O artigo 42.º da mesma diretiva, com a epígrafe «Informações e condições», enumera as informações e as condições que devem ser fornecidas ao utilizador do serviço de pagamento.

16 O artigo 43.º da Diretiva 2007/64, com a epígrafe «Facilidade de acesso à informação e às condições do contrato-quadro», prevê:

«Em qualquer momento durante a relação contratual, o utilizador do serviço de pagamento tem o direito de receber, a seu pedido, os termos do contrato-quadro, bem como as informações e condições especificadas no artigo 42.º, em suporte de papel ou em qualquer outro suporte duradouro.»

17 O artigo 44.º desta diretiva, com a epígrafe «Alteração das condições do contrato-quadro», dispõe:

«1. Qualquer alteração do contrato-quadro ou das informações e condições especificadas no artigo 42.º deve ser proposta pelo prestador do serviço de pagamento nos termos previstos no n.º 1 do artigo 41.º o mais tardar dois meses antes da data proposta para a sua aplicação.

Se tal for aplicável nos termos da alínea a) do ponto 6 do artigo 42.º, o prestador do serviço de pagamento deve informar o utilizador do serviço de pagamento de que considera que este último aceitou essas alterações se não tiver notificado o prestador do serviço de pagamento de que não as aceita antes da data proposta para a entrada em vigor das mesmas. Nesse caso, o prestador do serviço de pagamento deve também especificar que o utilizador do serviço de pagamento tem o direito de resolver o contrato-quadro imediatamente e sem encargos antes da data proposta para a aplicação das alterações.

2. As alterações das taxas de juro ou de câmbio podem ser aplicadas imediatamente e sem pré-aviso, desde que esse direito tenha sido acordado no contrato-quadro e as alterações se baseiem nas taxas de juro ou de câmbio de referência acordadas nos termos [...] do artigo 42.º O utilizador dos serviços de pagamento deve ser informado o mais rapidamente possível de qualquer alteração da taxa de juro nos termos previstos no n.º 1 do artigo 41.º, salvo se as partes tiverem acordado numa periodicidade ou em formas específicas para a prestação ou disponibilização da informação. No entanto, as alterações das taxas de juro ou de câmbio que sejam mais favoráveis aos utilizadores do serviço de pagamento podem ser aplicadas sem pré-aviso.

[...]»

Direito austríaco

18 A Bundesgesetz über die Erbringung von Zahlungsdiensten (Zahlungsdienstegesetz — ZaDiG) (Lei relativa aos serviços de pagamento), de 2009 (BGBl. I, 66/2009, a seguir «lei relativa aos serviços de pagamento») transpõe a Diretiva 2007/64 para o direito austríaco.

19 O § 26 da lei relativa aos serviços de pagamento tem a seguinte redação:

«1. O prestador de serviços de pagamento deve, de forma atempada e antes de o utilizador do serviço de pagamento ficar vinculado por um contrato-quadro ou por uma proposta de contrato-quadro,

1) No caso de um contrato-quadro nos termos do § 28, comunicar as informações e as condições do contrato ao utilizador do serviço de pagamento, em papel ou, se o utilizador do serviço de pagamento para tanto der o seu consentimento, noutro suporte duradouro [...]

[...]

2. As informações e cláusulas contratuais devem ser redigidas de forma clara e compreensível [...]»

20 Nos termos do § 29, n.º 1, desta lei:

«O prestador de serviços de pagamento deve

- 1) Propor as alterações ao contrato-quadro ao utilizador do serviço de pagamento o mais tardar dois meses antes da data prevista para a sua aplicação, do modo previsto no § 26, n.º 1, ponto 1, e no § 26, n.º 2 [...]

[...]»

21 A Bundesgesetz, mit dem bestimmte rechtliche Aspekte des elektronischen Geschäfts- und Rechtsverkehrs geregelt werden (E-Commerce-Gesetz — ECG) (Lei relativa ao comércio eletrónico), de 2001 (BGBl. I, 152/2001, a seguir «lei relativa ao comércio eletrónico») transpõe a Diretiva 2000/31 para o direito austríaco.

22 O § 11 da lei relativa o comércio eletrónico dispõe:

«Um prestador de serviços deve colocar as cláusulas contratuais e as condições gerais à disposição do utilizador de modo a que este último possa guardá-las ou reproduzi-las. Esta obrigação não pode ser alterada em detrimento do utilizador.»

23 O §12 da lei relativa o comércio eletrónico prevê:

«Considera-se que as mensagens eletrónicas relativas ao contrato, outras mensagens juridicamente importantes e os avisos de receção eletrónicos foram objeto de comunicação se o destinatário os puder consultar em circunstâncias normais. A presente disposição não pode ser alterada em detrimento dos utilizadores.»

Litígio no processo principal e questões prejudiciais

24 Em conformidade com a legislação austríaca, a Associação tem legitimidade para agir quando esteja em causa a proteção dos interesses dos consumidores.

25 O BAWAG é um banco que exerce a sua atividade em território austríaco. Nas suas relações com os consumidores, este banco aplica condições gerais que regulam a utilização do sítio Internet de banca em linha *e-banking*.

26 As condições gerais relativas ao sítio Internet de banca em linha *e-banking* contêm uma cláusula nos termos da qual «[o]s avisos e informações (designadamente informação relativa à conta, extratos de conta e de cartões de crédito, comunicações de alterações, etc.) que o Banco deva transmitir ou disponibilizar ao cliente subscritor do serviço de banca eletrónica serão por este recebidos por via postal ou eletrónica, mediante disponibilização ou transmissão por via eletrónica através do sistema *e-banking* do [BAWAG]».

27 O acesso ao referido sítio Internet é facultado em conformidade com um contrato acessório ao contrato relativo à abertura e ao funcionamento de uma conta bancária e, portanto, faz parte de um contrato-quadro.

28 Decorre da decisão de reenvio que as mensagens enviadas para as caixas de correio eletrónico dedicadas aos consumidores que se encontram no sítio Internet de banca em linha *e-banking* permanecem inalteradas e não são suprimidas durante um período adequado para efeitos de

informação dos consumidores, podendo ser consultadas e integralmente reproduzidas por via eletrónica ou impressas. Estas mensagens podem ser geridas pelos consumidores e eventualmente apagadas por estes.

- 29 A Associação intentou uma ação no Handelsgericht Wien (Tribunal de Comércio de Viena, Áustria) pedindo que o BAWAG deixasse de poder utilizar a referida cláusula ou qualquer outra cláusula equivalente nas suas condições gerais.
- 30 Com efeito, segundo a Associação, estas cláusulas são contrárias às disposições da lei relativa aos serviços de pagamento.
- 31 O Handelsgericht Wien (Tribunal de Comércio de Viena), por decisão de 31 de outubro de 2013, julgou procedente o pedido da Associação, tendo o BAWAG recorrido desta decisão para o Oberlandesgericht Wien (Tribunal Regional Superior de Viena, Áustria).
- 32 Por decisão de 11 de abril de 2014, o Oberlandesgericht Wien (Tribunal Regional Superior de Viena) reformou parcialmente a decisão do Handelsgericht Wien (Tribunal de Comércio de Viena). O BAWAG interpôs recurso de *Revision* da decisão do Oberlandesgericht Wien (Tribunal Regional Superior de Viena) para o órgão jurisdicional de reenvio.
- 33 Considerando que a solução do litígio no processo principal depende da interpretação da Diretiva 2007/64, o Oberster Gerichtshof (Supremo Tribunal, Áustria) decidiu suspender a instância e submeter ao Tribunal de Justiça as seguintes questões prejudiciais:

«1) Deve o artigo 41.º, n.º 1, em conjugação com o artigo 36.º, n.º 1, da Diretiva 2007/64 [...] ser interpretado no sentido de que uma informação (sob a forma eletrónica) enviada pelo banco para a caixa de correio eletrónico do cliente no [sítio Internet de banca em linha *e-banking*], de maneira que o cliente pode aceder a essa informação clicando no sítio [I]nternet de banca eletrónica [*e-banking*] após conexão, é comunicada ao cliente num suporte duradouro?

2) Em caso de resposta negativa à primeira questão:

Deve o artigo 41.º, n.º 1, em conjugação com o artigo 36.º, n.º 1, da Diretiva [2007/64], ser interpretado no sentido de que nesse caso

- a) o banco disponibiliza a informação num suporte duradouro, mas não a comunica ao cliente, [colocando-a apenas à disposição deste último], ou
- b) [apenas está em causa a colocação à disposição da informação], sem se utilizar um suporte duradouro?»

Quanto às questões prejudiciais

- 34 Com as suas questões, que há que analisar em conjunto, o órgão jurisdicional de reenvio pergunta, em substância, se o artigo 41.º, n.º 1, e o artigo 44.º, n.º 1, da Diretiva 2007/64, lidos em conjugação com o artigo 4.º, ponto 25, desta diretiva, devem ser interpretados no sentido de que as alterações das informações e das condições, previstas no artigo 42.º da referida diretiva, e as alterações do contrato-quadro, transmitidas pelo prestador de serviços de pagamento ao utilizador desses serviços através de uma caixa de correio eletrónico integrada num sítio Internet de banca em linha, devem ser consideradas como tendo sido fornecidas num suporte duradouro, na aceção destas disposições, ou apenas como tendo sido colocadas à disposição deste utilizador, como prevê o artigo 36.º, n.º 1, primeiro período, da mesma diretiva no que diz respeito às informações e às condições referidas no seu artigo 37.º

- 35 A título preliminar, importa recordar que o artigo 36.º, n.º 1, da Diretiva 2007/64 prevê um dever de informação geral prévia do utilizador de serviços de pagamento no que respeita a um contrato ou a uma proposta de serviço de pagamento de carácter isolado, não abrangidos por um contrato-quadro na aceção do artigo 4.º, ponto 12, desta diretiva, ao passo que, no que respeita às operações de pagamento abrangidas por este contrato-quadro, esse dever está previsto no artigo 41.º, n.º 1, da referida diretiva.
- 36 Para efeitos da Diretiva 2007/64, o «contrato-quadro» é definido no artigo 4.º, ponto 12 desta diretiva como um contrato de prestação de serviços de pagamento que rege a execução futura de operações de pagamento individuais e sucessivas e que pode enunciar as obrigações e condições para a abertura de uma conta de pagamento.
- 37 Nos termos do artigo 41.º, n.º 1, da referida diretiva, os Estados-Membros devem exigir que, de forma atempada e antes de o utilizador de serviços de pagamento ficar vinculado por um contrato-quadro ou por uma proposta de contrato-quadro, o prestador de serviços de pagamento lhe comunique, em suporte de papel ou em qualquer outro suporte duradouro, as informações e condições especificadas no artigo 42.º da mesma diretiva.
- 38 Além disso, decorre do artigo 44.º, n.º 1, primeiro parágrafo, da Diretiva 2007/64 que qualquer alteração do contrato-quadro ou das informações e condições especificadas no artigo 42.º desta diretiva deve ser proposta pelo prestador do serviço de pagamento nos termos previstos no n.º 1 do artigo 41.º o mais tardar dois meses antes da data proposta para a sua aplicação.
- 39 Para dar uma resposta útil às questões submetidas, importa analisar os dois requisitos previstos no artigo 41.º, n.º 1, da mesma diretiva, concretamente, a exigência de recurso a um suporte duradouro no qual devem figurar as informações em causa e a de que essas informações devem ser fornecidas ao utilizador de serviços de pagamento.
- 40 Em primeiro lugar, o conceito de «suporte duradouro», que figura no artigo 41.º, n.º 1, da Diretiva 2007/64, é definido no artigo 4.º, ponto 25, desta diretiva como qualquer instrumento que permita ao utilizador de serviços de pagamento armazenar informações que lhe sejam pessoalmente dirigidas, por forma a que estas informações possam ser consultadas posteriormente durante um período de tempo adequado para os fins das referidas informações e que permita a reprodução exata das informações armazenadas.
- 41 O considerando 24 da referida diretiva precisa que os requisitos de informação prévia sobre contratos-quadro deverão ser bastante exaustivos, devendo as informações ser sempre prestadas em papel ou noutro suporte duradouro, tais como extratos de conta impressos em terminais automáticos, disquetes, CD-ROM, DVD e discos rígidos de computadores pessoais onde possa ser armazenado correio eletrónico, bem como sítios Internet, desde que tais sítios possam ser consultados posteriormente durante um período de tempo adequado aos fins a que as informações se destinam e permitam a reprodução exata das informações armazenadas.
- 42 Referindo-se nomeadamente à definição de «suporte duradouro» constante do artigo 3.º, alínea m), da Diretiva 2008/48/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de abril de 2008, relativa a contratos de crédito aos consumidores e que revoga a Diretiva 87/102/CEE do Conselho (JO 2008, L 133, p. 66; retificações no JO 2009, L 207, p. 14; no JO 2010, L 199, p. 40; no JO 2011, L 234, p. 46; e no JO 2015, L 36, p. 15), o Tribunal de Justiça declarou que este suporte deve garantir ao consumidor, de modo análogo a um suporte papel, a posse das informações exigidas que lhe permita eventualmente invocar os seus direitos. A este respeito, é pertinente a possibilidade de o consumidor armazenar as informações em causa que lhe foram pessoalmente dirigidas, a garantia da inexistência de alteração do seu conteúdo e a sua acessibilidade durante um período adequado, e a possibilidade de proceder à sua reprodução exata (v., neste sentido, acórdãos de 5 de julho de 2012, Content Services, C-49/11, EU:C:2012:419, n.ºs 42 a 44, e de 9 de novembro de 2016, Home Credit Slovakia, C-42/15, EU:C:2016:842, n.º 35).

- 43 Ora, importa considerar, como observou o advogado-geral nos n.ºs 51 a 63 das suas conclusões e como declarou, em substância, o Tribunal da Associação Europeia de Livre Comércio no seu acórdão de 27 de janeiro de 2010, *Inconsult Anstalt c. Finanzmarktaufsicht* (E-04/09, EFTA Court Report 2009-2010, p. 86, n.ºs 63 a 66), que certos sítios Internet devem ser qualificados de «suporte duradouro», na aceção do artigo 4.º, n.º 25, da Diretiva 2007/64.
- 44 Atendendo, nomeadamente, aos n.ºs 40 a 42 do presente acórdão, é esse o caso de um sítio Internet que permite que um utilizador de serviços de pagamento armazene as informações que lhe são pessoalmente dirigidas, de forma a que as mesmas possam ser posteriormente consultadas durante um período de tempo adequado aos fins a que se destinam e que permita a sua reprodução exata. Além disso, para que um sítio Internet possa ser considerado um «suporte duradouro» na aceção desta disposição, não pode haver possibilidade de alteração unilateral do seu conteúdo por parte do prestador de serviços de pagamento ou por outro profissional ao qual a gestão deste sítio tenha sido confiada.
- 45 Esta interpretação corresponde aos objetivos enunciados nos considerandos 21 e 22 da Diretiva 2007/64, concretamente, a proteção dos utilizadores de serviços de pagamento e, em particular, dos consumidores.
- 46 Incumbe ao órgão jurisdicional de reenvio verificar se, no processo principal, as condições especificadas no n.º 44 do presente acórdão estão preenchidas.
- 47 Em segundo lugar, no que diz respeito à questão de saber em que situação se pode considerar que as alterações das informações e das condições definidas no artigo 42.º da Diretiva 2007/64 e as alterações do contrato-quadro foram «fornecidas» num suporte duradouro, em conformidade com o artigo 41.º, n.º 1, desta diretiva, importa recordar que, como enuncia o considerando 27 da referida diretiva, esta deverá distinguir dois modos de transmissão das informações pelo prestador de serviços de pagamento: ou o prestador de serviços de pagamento deve fornecer, ou seja, comunicar ativamente, as informações em causa, sem que o utilizador de serviços de pagamento o solicite, ou as informações devem ser disponibilizadas ao utilizador de serviços de pagamento, tendo em conta qualquer pedido de informações suplementares que este possa vir a solicitar. Neste último caso, o utilizador de serviços de pagamento deve tomar ativamente a iniciativa de obter as informações, por exemplo solicitando-as expressamente ao prestador dos serviços de pagamento, conectando-se ao correio eletrónico da conta bancária ou inserindo o seu cartão bancário no terminal automático de impressão de extratos de conta.
- 48 Daqui decorre que, quando a Diretiva 2007/64 prevê que as informações em causa são fornecidas pelo prestador de serviços de pagamento ao utilizador desses serviços, é a esse prestador que incumbe ativamente comunicar essas informações.
- 49 Ao mesmo tempo, sendo a proteção dos utilizadores de serviços de pagamento e, em particular, dos consumidores, como recordado no n.º 45 do presente acórdão, um dos objetivos da referida diretiva, não se pode razoavelmente exigir, como observou o advogado-geral nos n.ºs 75 a 77 das suas conclusões, que os utilizadores de serviços de pagamento consultem regularmente todos os serviços de comunicação eletrónica que subscreveram, tanto mais que, segundo o artigo 44.º, n.º 1, segundo parágrafo, da Diretiva 2007/64, nas circunstâncias previstas nesta disposição, se presume que os utilizadores aceitaram as alterações das condições do contrato-quadro propostas pelos prestadores.
- 50 Dito isto, pode considerar-se que as informações transmitidas pelo prestador de serviços de pagamento ao utilizador desses serviços através de um sítio Internet de banca em linha foram fornecidas, na aceção do artigo 41.º, n.º 1, da Diretiva 2007/64, se essa transmissão for acompanhada de um comportamento ativo do referido prestador no sentido de dar a conhecer ao utilizador a existência e a disponibilidade dessas informações no referido sítio.

- 51 Como salientou, em substância, o advogado-geral no n.º 79 das suas conclusões, pode designadamente constituir tal comportamento o envio de uma carta ou de um correio eletrónico para o endereço habitualmente usado pelo utilizador desses serviços para comunicar com outras pessoas e cuja utilização pelas partes foi convencionada num contrato-quadro celebrado entre o prestador de serviços de pagamento e este utilizador. Contudo, o endereço escolhido não pode ser o mesmo que o dedicado ao referido utilizador no sítio Internet de banca em linha gerido pelo prestador de serviços de pagamento ou por outro profissional a quem tenha sido confiada a gestão deste sítio, na medida em que, mesmo que contenha uma caixa de correio eletrónico, o referido sítio não seja usado por esse utilizador para a sua comunicação habitual com pessoas diferentes do prestador.
- 52 Incumbe ao órgão jurisdicional de reenvio verificar se, atendendo a todas as circunstâncias do processo principal, se pode considerar que as alterações das informações e das condições definidas no artigo 42.º da Diretiva 2007/64, e as alterações do contrato-quadro em causa foram ativamente comunicadas pelo prestador de serviços de pagamento ao utilizador desses serviços.
- 53 Atendendo às considerações precedentes, há que responder às questões submetidas do seguinte modo:
- O artigo 41.º, n.º 1, e o artigo 44.º, n.º 1, da Diretiva 2007/64, lidos em conjugação com o artigo 4.º, ponto 25, desta diretiva, devem ser interpretados no sentido de que as alterações das informações e das condições, previstas no artigo 42.º da referida diretiva, e as alterações do contrato-quadro, transmitidas pelo prestador de serviços de pagamento ao utilizador desses serviços através de uma caixa de correio eletrónico integrada num sítio Internet de banca em linha, só podem ser consideradas como tendo sido fornecidas em suporte duradouro, na aceção destas disposições, se os dois seguintes requisitos estiverem preenchidos:
 - o sítio Internet deve permitir ao utilizador armazenar as informações que lhe foram pessoalmente dirigidas de modo a que lhes possa aceder e proceder à sua reprodução exata, durante um período adequado, sem que o prestador de serviços de pagamento ou outro profissional possam alterar unilateralmente o seu conteúdo, e
 - se o utilizador de serviços de pagamento for obrigado a consultar o referido sítio Internet para tomar conhecimento dessas informações, a transmissão das mesmas deve ser acompanhada de um comportamento ativo do prestador de serviços de pagamento destinado a dar conhecimento ao utilizador da existência e da disponibilidade das referidas informações no sítio Internet em causa.
 - Caso o utilizador de serviços de pagamento seja obrigado a consultar esse sítio Internet para tomar conhecimento das informações em causa, considera-se que as mesmas foram simplesmente colocadas à disposição deste utilizador, na aceção do artigo 36.º, n.º 1, primeiro período, da Diretiva 2007/64, se a transmissão dessas informações não for acompanhada do referido comportamento ativo do prestador de serviços de pagamento.

Quanto às despesas

- 54 Revestindo o processo, quanto às partes nas causas principais, 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 (Terceira Secção) declara:

O artigo 41.º, n.º 1, e o artigo 44.º, n.º 1, da Diretiva 2007/64/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de novembro de 2007, relativa aos serviços de pagamento no mercado interno, que altera as Diretivas 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE e 2006/48/CE e revoga a Diretiva 97/5/CE, conforme alterada pela Diretiva 2009/111/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de setembro de 2009, lidos em conjugação com o artigo 4.º, ponto 25, desta diretiva, devem ser interpretados no sentido de que as alterações das informações e das condições previstas no artigo 42.º da referida diretiva, e as alterações do contrato-quadro, transmitidas pelo prestador de serviços de pagamento ao utilizador desses serviços através de uma caixa de correio eletrónico integrada num sítio Internet de banca em linha, só podem ser consideradas como tendo sido fornecidas em suporte duradouro, na aceção destas disposições, se os dois seguintes requisitos estiverem preenchidos:

- **o sítio Internet deve permitir ao utilizador armazenar as informações que lhe foram pessoalmente dirigidas de modo a que lhes possa aceder e proceder à sua reprodução exata durante um período adequado, sem que o prestador de serviços de pagamento ou outro profissional possam alterar unilateralmente o seu conteúdo, e**
- **se o utilizador de serviços de pagamento for obrigado a consultar o referido sítio Internet para tomar conhecimento dessas informações, a transmissão das mesmas deve ser acompanhada de um comportamento ativo do prestador de serviços de pagamento destinado a dar conhecimento ao utilizador da existência e da disponibilidade das referidas informações no sítio Internet em causa.**

Caso o utilizador de serviços de pagamento seja obrigado a consultar esse sítio Internet para tomar conhecimento das informações em causa, considera-se que as mesmas foram simplesmente colocadas à disposição deste utilizador, na aceção do artigo 36.º, n.º 1, primeiro período, da Diretiva 2007/64, conforme alterada pela Diretiva 2009/111,

se a transmissão dessas informações não for acompanhada do referido comportamento ativo do prestador de serviços de pagamento.

Assinaturas