



Coletânea da Jurisprudência

ACÓRDÃO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA (Sétima Secção)

2 de março de 2017^{1*}

«Reenvio prejudicial — Proteção dos consumidores — Diretiva 2011/83/UE — Artigo 21.o — Comunicação por telefone — Exploração de uma linha telefónica por um profissional para permitir que o consumidor o contacte em relação ao contrato celebrado — Proibição de aplicar uma tarifa superior à tarifa de base — Conceito de ‘tarifa de base’»

No processo C-568/15,

que tem por objeto um pedido de decisão prejudicial apresentado, nos termos do artigo 267.º TFUE, pelo Landgericht Stuttgart (Tribunal Regional de Estugarda, Alemanha), por decisão de 15 de outubro de 2015, que deu entrada no Tribunal de Justiça em 5 de novembro de 2015, no processo

Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV

contra

comtech GmbH,

O TRIBUNAL DE JUSTIÇA (Sétima Secção),

composto por: A. Prechal (relatora), presidente de secção, C. Toader e E. Jarašiūnas, juízes,

advogado-geral: M. Szpunar,

secretário: A. Calot Escobar,

vistos os autos,

vistas as observações apresentadas:

- em representação da Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV, por M. Ross e M. Hammer, Rechtsanwälte,
- em representação do Governo estónio, por K. Kraavi-Käerdi, na qualidade de agente,
- em representação do Governo lituano, por D. Kriauciūnas e K. Mickutė, na qualidade de agentes,
- em representação do Governo neerlandês, por J. Langer e M. Bulterman, na qualidade de agentes,
- em representação do Governo finlandês, por S. Hartikainen, na qualidade de agente,
- em representação da Comissão Europeia, por D. Roussanov e S. Grünheid, na qualidade de agentes,

¹ — Língua do processo: alemão.

ouvidas as conclusões do advogado-geral na audiência de 10 de novembro de 2016,
profere o presente

Acórdão

- 1 O pedido de decisão prejudicial tem por objeto a interpretação do artigo 21.º da 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 2011, L 304, p. 64).
- 2 Este pedido foi apresentado no âmbito de um litígio que opõe a Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV, associação de luta contra a concorrência desleal, à comtech GmbH, empresa alemã cuja atividade é a comercialização de artigos eletrónicos e elétricos, a respeito da tarifa das chamadas telefónicas praticada por esta empresa no âmbito do seu serviço pós-venda.

Quadro jurídico

Direito da União

- 3 O artigo 1.º da Diretiva 2011/83 define o seu objeto da seguinte forma:
«A presente diretiva tem por objeto contribuir, graças à consecução de um elevado nível de defesa dos consumidores, para o bom funcionamento do mercado interno através da aproximação de certos aspetos das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros relativas aos contratos celebrados entre consumidores e profissionais.»
- 4 O artigo 6.º desta diretiva, intitulado «Requisitos de informação dos contratos celebrados à distância e dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial», dispõe, no seu n.º 1:
«Antes de o consumidor ficar vinculado por um contrato à distância ou celebrado fora do estabelecimento comercial ou por uma proposta correspondente, o profissional faculta ao consumidor, de forma clara e compreensível, as seguintes informações:
[...]
f) Custo da utilização do meio de comunicação à distância para a celebração do contrato, sempre que esse custo for calculado numa base diferente da tarifa de base;
[...]»
- 5 Nos termos do artigo 13.º, n.º 1, primeiro parágrafo, da referida diretiva:
«O profissional reembolsa todos os pagamentos recebidos do consumidor, incluindo, se aplicável, os custos de entrega, sem demora injustificada e, em qualquer caso, o mais tardar 14 dias a contar da data em que é informado da decisão do consumidor de se retratar do contrato, nos termos do artigo 11.º»

6 O artigo 19.º da Diretiva 2011/83 prevê:

«Os Estados-Membros devem proibir os profissionais de cobrar aos consumidores, em relação à utilização de certos meios de pagamento, taxas que ultrapassem o custo por si suportado para a utilização de tais meios de pagamento.»

7 O artigo 21.º desta diretiva, intitulado «Comunicação por telefone», tem a seguinte redação:

«Os Estados-Membros garantem que, no caso de o profissional utilizar uma linha telefónica para ser contactado em relação ao contrato celebrado, o consumidor, ao contactar o profissional, não fique vinculado a pagar mais do que a tarifa de base.

O primeiro parágrafo aplica-se sem prejuízo do direito [de os] fornecedores de serviços de telecomunicações faturarem essas chamadas.»

Direito alemão

8 O Bürgerliches Gesetzbuch (Código Civil) enuncia no seu § 312a, intitulado «Obrigações e princípios gerais aplicáveis a contratos celebrados pelos consumidores; Limites dos acordos sobre preços»:

«[...]

(5) É nulo o acordo pelo qual o consumidor se obriga a pagar um preço para contactar telefonicamente o profissional para colocar questões ou pedir esclarecimentos relacionados com um contrato celebrado entre ambos através de um número de telefone disponibilizado pelo profissional para esse efeito se a tarifa acordada ultrapassar a tarifa devida pela simples utilização do serviço de telecomunicações. Em caso de nulidade do acordo nos termos do primeiro período, o consumidor não tem de pagar o preço da chamada telefónica ao prestador do serviço de telecomunicações. O prestador do serviço de telecomunicações tem direito a exigir o custo da simples utilização do serviço de telecomunicações ao profissional que celebrou o acordo nulo com o consumidor.

[...]»

Litígio no processo principal e questões prejudiciais

9 A comtech tem afixado, no seu sítio Internet, um número de telefone que permite aceder a um serviço de apoio ao cliente, nomeadamente para os clientes que já celebraram um contrato de compra e venda e que pretendam obter informações ou apresentar uma reclamação. Esse número de telefone começa pelo prefixo 0180, geralmente utilizado na Alemanha para serviços de apoio ao cliente sujeitos a uma tarifa nacional. O custo das chamadas para esse número, dito «não geográfico», é superior ao de uma chamada normal para um número fixo, dito «geográfico», ou para um número móvel. Resulta da decisão de reenvio que o custo das chamadas para o número de telefone da comtech que começa pelo prefixo 0180 é de 0,14 euros por minuto a partir da rede fixa e de 0,42 euros por minuto a partir da rede móvel.

10 Segundo a Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main, a disponibilização de uma linha telefónica de apoio ao cliente a uma tarifa superior à das chamadas normais constitui uma prática comercial desleal que viola o § 312a, n.º 5, do Código Civil. Por essa razão, intimou a comtech a pôr termo à prática contestada e intentou contra ela uma ação no Landgericht Stuttgart (Tribunal Regional de Estugarda, Alemanha).

- 11 A comtech alegou perante esse órgão jurisdicional que o § 312a, n.º 5, do Código Civil, lido à luz do artigo 21.º da Diretiva 2011/83, impõe que o profissional em causa não obtenha ganhos através de uma linha telefónica de apoio ao cliente. Estas disposições não se opõem, assim, a que a tarifa das chamadas para uma linha de apoio ao cliente seja superior à das chamadas ditas «normais», a fim de permitir que o profissional compense os custos com a disponibilização dessa linha, sem contudo daí obter ganhos.
- 12 O órgão jurisdicional de reenvio considera que, para a decisão da causa principal, é necessária uma interpretação do conceito de «custo da simples utilização do serviço de telecomunicações», que figura no § 312a, n.º 5, do Código Civil. Dado que as tarifas das linhas telefónicas de apoio ao cliente, como a que está em causa no processo principal, foram objeto de uma harmonização ao nível europeu, por força do artigo 21.º da Diretiva 2011/83, importa também interpretar este artigo. Ora, segundo esse órgão jurisdicional, este artigo prevê que o consumidor não fica vinculado a pagar mais do que a tarifa de base pelos contactos telefónicos posteriores à celebração do contrato.
- 13 Conforme refere esse órgão jurisdicional, o legislador alemão tinha por objetivo evitar que o profissional obtivesse ganhos com a disponibilização de uma linha de apoio ao cliente não geográfica. Esta interpretação do artigo 21.º da Diretiva 2011/83 e, consequentemente, do § 312a, n.º 5, do Código Civil não exclui que o consumidor pague mais por uma chamada para uma linha não geográfica do que por uma chamada normal, desde que as receitas correspondentes não ultrapassem o custo da disponibilização dessa linha.
- 14 Ora, o órgão jurisdicional de reenvio questiona-se sobre se se impõe uma interpretação mais restritiva do conceito de «tarifa de base» do que o exposto no número precedente, a fim de garantir um nível de proteção mais elevado dos consumidores. Nesse caso, não é suficiente a inexistência de lucro, uma vez que as chamadas para uma linha como a do presente processo podem sempre ser mais caras das que as chamadas normais. A redação do referido artigo 21.º e a sua finalidade vão no sentido dessa interpretação.
- 15 Nestas condições, o Landgericht Stuttgart (Tribunal Regional de Estugarda) decidiu suspender a instância e submeter ao Tribunal de Justiça as seguintes questões prejudiciais:
 - «1) Deve o artigo 21.º, primeiro parágrafo, da Diretiva [2011/83] ser interpretado no sentido de que, no caso de o profissional indicar uma linha telefónica para ser contactado em relação ao contrato celebrado, o consumidor, ao contactar o profissional, não pode suportar custos mais elevados do que aqueles em que incorreria se fizesse uma chamada para um número de linha fixa (geográfica) ou móvel normal?
 - 2) O artigo 21.º, primeiro parágrafo, da Diretiva [2011/83] opõe-se a uma disposição nacional nos termos da qual, nos casos em que o profissional indicar um serviço de apoio ao cliente com um número especial (com o prefixo 0180) para ser contactado em relação ao contrato celebrado, o consumidor deve suportar os custos faturados pelo prestador do serviço de telecomunicações pela utilização do referido serviço de telecomunicações, mesmo que esses custos ultrapassem os custos em que o consumidor incorreria se fizesse uma chamada telefónica para um número de linha fixa (geográfica) ou móvel normal?

O artigo 21.º, primeiro parágrafo, da Diretiva [2011/83] não se opõe a uma disposição nacional deste tipo quando o prestador do serviço de telecomunicações não transfere para o profissional qualquer percentagem do preço cobrado ao consumidor pelo contacto telefónico para o número especial 0180?»

Quanto às questões prejudiciais

- 16 Com as suas questões, que importa analisar em conjunto, o órgão jurisdicional de reenvio pergunta, em substância, se o conceito de «tarifa de base», previsto no artigo 21.º da Diretiva 2011/83, deve ser interpretado no sentido de que o custo de uma chamada relativa a um contrato celebrado e para uma linha telefónica de apoio ao cliente explorada por um profissional não pode exceder o custo de uma chamada normal para uma linha telefónica fixa geográfica ou móvel, e se é pertinente a esse respeito que esse profissional obtenha ou não lucros através dessa linha telefónica de apoio ao cliente.
- 17 Nos termos do artigo 21.º, primeiro parágrafo, da Diretiva 2011/83, os Estados-Membros garantem que, no caso de o profissional utilizar uma linha telefónica para ser contactado em relação ao contrato celebrado, o consumidor, ao contactar o profissional, não fique vinculado a pagar mais do que a tarifa de base pelas chamadas efetuadas para essa linha.
- 18 Ora, o conceito de «tarifa de base», previsto nesse artigo, não é definido pela Diretiva 2011/83.
- 19 Nestas condições, o significado e o alcance desse conceito devem ser estabelecidos de acordo com o seu sentido habitual na linguagem corrente, tendo em conta o contexto em que é utilizado e os objetivos prosseguidos pela regulamentação de que faz parte (v., neste sentido, acórdão de 5 de outubro de 2016, TMD, C-412/15, EU:C:2016:738, n.º 26 e jurisprudência aí referida).
- 20 No que se refere ao seu sentido habitual, o conceito de «tarifa de base» evoca a tarifa prevista para uma chamada normal. Há que verificar se o contexto e a finalidade do artigo 21.º da Diretiva 2011/83 permitem constatar se o conceito é utilizado neste artigo no seu sentido habitual.
- 21 No que se refere ao contexto em que este artigo se insere, importa salientar que o conceito de «tarifa de base» também figura no artigo 6.º, n.º 1, alínea f), da referida diretiva. Esta disposição prevê que o profissional tem a obrigação de informar o consumidor quanto ao custo da utilização do meio de comunicação à distância para a celebração do contrato, sempre que esse custo for calculado numa base diferente da tarifa de base.
- 22 Na inexistência de indicações contrárias, resulta desta disposição que a tarifa de base prevista naquela outra disposição corresponde ao custo normal de uma comunicação habitual com que o consumidor pode contar, não necessitando de que o profissional o informe a respeito desse custo.
- 23 Embora o artigo 6.º da Diretiva 2011/83 se refira à fase pré-contratual, não deixa de ser verdade que essa interpretação do conceito de «tarifa de base» dá indicações para a interpretação do mesmo conceito nos termos em que está previsto no artigo 21.º dessa diretiva, relativo à fase posterior à celebração do contrato. Com efeito, é importante que o consumidor possa utilizar a linha telefónica que lhe é disponibilizada pelo profissional mediante o pagamento do custo normal, *a fortiori* após a celebração do contrato, para que possa exercer os seus direitos.
- 24 Além disso, resulta de vários artigos da Diretiva 2011/83 que, em princípio, não é ao consumidor que cabe suportar outros custos que não os habituais, se exercer os direitos consagrados nesta diretiva, e que os eventuais custos suplementares ficam, por conseguinte, a cargo do profissional.
- 25 Assim, o artigo 19.º desta diretiva dispõe, em relação à utilização de certos meios de pagamento, que «os Estados-Membros devem proibir os profissionais de cobrar aos consumidores taxas que ultrapassem o custo por si suportado para a utilização de tais meios de pagamento».
- 26 O artigo 13.º, n.º 1, da referida diretiva dispõe, por sua vez, que, no caso de o consumidor exercer o seu direito de retratação, todos os pagamentos que tiver efetuado, incluindo os custos de entrega, são reembolsados pelo profissional. O Tribunal de Justiça já decidiu, a respeito do direito de retratação, tal como figurava na Diretiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 1997,

relativa à proteção dos consumidores em matéria de contratos à distância (JO 1997, L 144, p. 19), que precedeu a Diretiva 2011/83, que, em princípio, o vendedor não pode exigir do consumidor uma indemnização compensatória pela utilização de um bem adquirido por contrato à distância, no caso de o consumidor ter exercido o seu direito de rescisão dentro do prazo (v., neste sentido, acórdão de 3 de setembro de 2009, Messner, C-489/07, EU:C:2009:502, n.º 29). Além disso, o profissional não pode imputar as despesas de envio dos bens ao consumidor, no caso de este exercer o seu direito de rescisão (v., neste sentido, acórdão de 15 de abril de 2010, Heinrich Heine, C-511/08, EU:C:2010:189, n.º 59).

- 27 Por conseguinte, resulta do contexto em que se insere o artigo 21.º da Diretiva 2011/83 que o conceito de «tarifa de base» se refere à tarifa habitual da comunicação telefónica, sem despesas suplementares para o consumidor.
- 28 Conforme salientou o advogado-geral no n.º 32 das suas conclusões, esta interpretação também reflete a finalidade, prosseguida pela Diretiva 2011/83, de contribuir para a consecução de um nível elevado de proteção dos consumidores, como previsto nos considerandos 3 a 5 e 7 desta diretiva e no seu artigo 1.º Além disso, a proteção dos consumidores nas políticas da União Europeia está consagrada nos artigos 169.º TFUE e 38.º da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia.
- 29 Com efeito, a interpretação do conceito de «tarifa de base» no sentido de que os profissionais estão autorizados a cobrar tarifas superiores à tarifa normal de uma comunicação para uma linha telefónica fixa geográfica ou móvel poderia dissuadir os consumidores de utilizar a linha telefónica de apoio ao cliente para obter informações relativas ao contrato celebrado ou exercer os seus direitos, nomeadamente, em matéria de garantia ou de retratação.
- 30 O facto de, nos termos do artigo 21.º, segundo parágrafo, da Diretiva 2011/83, os fornecedores dos serviços de telecomunicações terem o direito de faturar aos consumidores as chamadas telefónicas é irrelevante para estas considerações, desde que os montantes faturados não excedam os custos habituais que estes últimos teriam suportado por uma chamada normal.
- 31 Daqui resulta que o profissional só pode imputar ao consumidor as despesas que não excedam o custo normal de uma comunicação telefónica. Assim, desde que esse limite seja respeitado, a circunstância de o profissional obter ou não lucro com a utilização de uma linha de apoio ao cliente não geográfica não é relevante.
- 32 Resulta destas considerações que importa responder às questões submetidas que o conceito de «tarifa de base», previsto no artigo 21.º da Diretiva 2011/83, deve ser interpretado no sentido de que o custo de uma chamada relativa a um contrato celebrado e para uma linha telefónica de apoio ao cliente explorada por um profissional não pode exceder o custo de uma chamada normal para uma linha telefónica fixa geográfica ou móvel. Desde que esse limite seja respeitado, o facto de o profissional em causa obter ou não lucros através dessa linha telefónica de apoio ao cliente não é pertinente.

Quanto às despesas

- 33 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 (Sétima Secção) declara:

O conceito de «tarifa de base», previsto no artigo 21.º da 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, deve ser interpretado no sentido de que o custo de uma chamada relativa a um contrato celebrado e para uma linha telefónica de apoio ao cliente explorada por um profissional não pode exceder o custo de uma chamada normal para uma linha telefónica fixa geográfica ou móvel. Desde que esse limite seja respeitado, o facto de o profissional em causa obter ou não lucros através dessa linha telefónica de apoio ao cliente não é pertinente.

Assinaturas