



Coletânea da Jurisprudência

ACÓRDÃO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA (Oitava Secção)

13 de setembro de 2018*

«Reenvio prejudicial — Proteção dos consumidores — Diretiva 2011/83/UE — Artigo 21.º — Contratos celebrados com os consumidores — Comunicações telefónicas — Prática de um prestador de serviços de telecomunicações que consiste em disponibilizar aos seus clientes que já celebraram um contrato um número de assistência abreviado sujeito a uma tarifa mais elevada do que a tarifa de base»

No processo C-332/17,

que tem por objeto um pedido de decisão prejudicial apresentado, nos termos do artigo 267.º TFUE, pelo Riigikohus (Supremo Tribunal, Estónia), por decisão de 26 de maio de 2017, que deu entrada no Tribunal de Justiça em 2 de junho de 2017, no processo

Starman AS

contra

Tarbijakaitseamet,

O TRIBUNAL DE JUSTIÇA (Oitava Secção),

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

advogado-geral: M. Wathelet,

secretário: A. Calot Escobar,

vistos os autos,

vistas as observações apresentadas:

- em representação da Starman AS, por A. Jõks, e C. Ginter, vandeadvokaadid,
- em representação do Governo estónio, por N. Grünberg, na qualidade de agente,
- em representação do Governo polaco, por B. Majczyna, na qualidade de agente,
- em representação da Comissão Europeia, por A. Cleenewerck de Crayencour, K. Toomus e N. Ruiz García, na qualidade de agentes,

vista a decisão tomada, ouvido o advogado-geral, de julgar a causa sem apresentação de conclusões,

profere o presente

* Língua do processo: estónio.

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 o Tarbijakaitseamet (Instituto de Defesa do Consumidor, Estónia) à Starman AS, prestador de serviços de telecomunicações e de Internet, a propósito de uma injunção através da qual este Instituto ordenou à referida sociedade que deixasse de disponibilizar aos consumidores com que já celebrou um contrato um número de assistência abreviado sujeito a uma tarifa mais elevada do que a tarifa de base.

Quadro jurídico

Direito da União

- 3 Os considerandos 4, 5 e 7 da Diretiva 2011/83 têm a seguinte redação:

«(4) [...] A harmonização de certos aspetos do direito dos contratos à distância e dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial é necessária para a promoção de um verdadeiro mercado interno dos consumidores, que, além de estabelecer o justo equilíbrio entre um elevado nível de defesa dos consumidores e a competitividade das empresas, assegure, ao mesmo tempo, o respeito pelo princípio da subsidiariedade.

(5) [...] Nesse sentido, a harmonização total da informação aos consumidores e o direito de retratação relativo aos contratos à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial contribuirão para um nível elevado de proteção dos consumidores e para um melhor funcionamento do mercado interno entre empresas e consumidores.

[...]

(7) A harmonização total de alguns aspetos regulamentares fundamentais deverá aumentar consideravelmente a segurança jurídica, tanto para os consumidores como para os profissionais, que deverão passar a poder contar com um quadro regulamentar único, baseado em noções jurídicas claramente definidas destinadas a reger certos aspetos dos contratos celebrados na União entre empresas e consumidores. O efeito dessa harmonização deverá ser a eliminação dos entraves resultantes da fragmentação das normas e a plena concretização do mercado interno nesta área. Esses entraves só podem ser eliminados através do estabelecimento de regras uniformes a nível da União. Além disso, os consumidores deverão gozar de um elevado nível comum de defesa em toda a União.»
- 4 O artigo 1.º da Diretiva 2011/83 define o objeto desta última 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.»

- 5 O artigo 4.º desta diretiva, com a epígrafe «Nível de harmonização», dispõe:
- «Os Estados-Membros não devem manter ou introduzir na sua legislação nacional disposições divergentes das previstas na presente diretiva, nomeadamente disposições mais ou menos estritas, que tenham por objetivo garantir um nível diferente de proteção dos consumidores, salvo disposição em contrário na presente diretiva.»
- 6 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»
- 7 O artigo 19.º da mesma diretiva, com a epígrafe «Taxas pela utilização de meios de pagamento», 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.»
- 8 O artigo 21.º da Diretiva 2011/83, com a epígrafe «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 dos fornecedores de serviços de telecomunicações faturarem essas chamadas.»
- 9 O artigo 25.º da referida diretiva, com a epígrafe «Caráter imperativo da diretiva», prevê:
- «Se a lei aplicável ao contrato for a lei de um Estado-Membro, os consumidores não podem renunciar aos direitos que lhes são conferidos pela transposição da presente diretiva para a legislação nacional.
- As cláusulas contratuais que, direta ou indiretamente, excluam ou limitem os direitos resultantes da presente diretiva não vinculam o consumidor.»

Direito estónio

- 10 O artigo 28¹ da Võlaõigusseadus (Lei relativa ao direito das obrigações), de 26 de setembro de 2001 (RT I 2001, 81,487, a seguir «VÕS»), com a epígrafe «Restrições em matéria de faturação aplicáveis aos contratos celebrados com consumidores», estabelece, nos seus n.ºs 3 e 4:
- «(3) Caso o profissional dê ao consumidor a possibilidade de o contactar através de um número de telefone indicado pelo referido profissional para a obtenção de informações ou de esclarecimentos relativos ao um contrato ou a outras circunstâncias relacionadas com o cumprimento do contrato, o profissional não pode exigir ao consumidor um custo adicional por esse serviço.
- (4) É nulo o acordo que viole o disposto no número anterior em prejuízo do consumidor.»

Litígio no processo principal e questões prejudiciais

- 11 A Starman é um prestador de serviços de telecomunicações e de Internet. Esta sociedade disponibiliza aos consumidores com que já celebrou um contrato, para as questões relacionadas com esse contrato, por um lado, um número de telefone fixo sujeito à tarifa de base e, por outro, um número de telefone abreviado sujeito a uma tarifa mais elevada do que a tarifa de base para chamadas a partir de um telemóvel. É dado conhecimento deste número abreviado a todos os consumidores, designadamente na página inicial do sítio Internet da Starman, nos contratos de base e nas condições gerais relativas a esses contratos.
- 12 O Instituto de Defesa dos Consumidores enviou, em 15 de junho de 2015, uma injunção à Starman, baseada na constatação de que a disponibilização de um número abreviado sujeito a uma tarifa mais elevada do que a tarifa de base, para consumidores que já tenham celebrado um contrato com esta sociedade, é contrária ao artigo 28¹, n.º 3, da VÕS e ao artigo 21.º da Diretiva 2011/83, no qual se baseia essa disposição do direito nacional.
- 13 O referido Instituto ordenou à Starman que deixasse de disponibilizar aos consumidores esse número de telefone abreviado e que disponibilizasse apenas um número de telefone fixo ou móvel sujeito a tarifa de base. Em conformidade com esta injunção, só podia ser utilizado um número de telefone abreviado se os custos adicionais a ele referentes ficassem a cargo do profissional.
- 14 A Starman interpôs um recurso de anulação da referida injunção no Tallinna Halduskohus (Tribunal Administrativo de Talim, Estónia). Esta sociedade defende, pelo contrário, que o artigo 28¹, n.º 3, da VÕS e o artigo 21.º da Diretiva 2011/83 não proíbem que se disponibilize também aos consumidores que celebraram um contrato um número de telefone abreviado sujeito a uma tarifa mais elevada do que a tarifa de base, se o profissional não retirar daí rendimentos e na medida em que seja paralelamente disponibilizado aos consumidores, de maneira compreensível e facilmente acessível, um número de telefone fixo sujeito à tarifa de base. Nestas condições, o referido consumidor pode escolher livremente, entre os dois números disponibilizados, aquele que pretende utilizar. Segundo a Starman, a referida injunção alarga o efeito desta diretiva, dado que proíbe, em substância, a utilização de números de telefone abreviados e vai, assim, além das obrigações impostas pela referida diretiva e do objetivo de proteção dos consumidores que esta prossegue.
- 15 Uma vez que tanto o Tallinna Halduskohus (Tribunal Administrativo de Talim) como o Tallinna Ringkonnakohus (Tribunal de Recurso de Talim) negaram provimento ao recurso da Starman, esta interpôs um recurso de cassação no Riigikohus (Supremo Tribunal, Estónia).
- 16 O órgão jurisdicional de reenvio explica que, para resolver o litígio no processo principal, é necessário interpretar os termos «o consumidor [...] não fique vinculado a pagar», que figuram no artigo 21.º, primeiro parágrafo, da Diretiva 2011/83. Este órgão jurisdicional considera que estes termos podem ser interpretados no sentido de que um consumidor que já celebrou um contrato não deve ter como única opção razoável, para contactar o profissional, a utilização de um número de telefone sujeito a uma tarifa mais elevada do que a tarifa de base. Esta interpretação não exclui a possibilidade de exigir que o referido consumidor suporte encargos adicionais quando, por sua livre vontade, utiliza um número sujeito a uma tarifa mais elevada.
- 17 A este respeito, o órgão jurisdicional de reenvio interroga-se sobre a questão de saber se é possível onerar o consumidor que já celebrou um contrato com encargos adicionais relacionados com a utilização de um número de telefone abreviado sujeito a uma tarifa mais elevada do que a tarifa de base, caso este tenha escolhido esse meio de comunicação, quando, paralelamente, lhe é oferecida a possibilidade de utilizar um número sujeito à tarifa de base. Com efeito, se estes encargos adicionais tiverem que ser imputados ao profissional, segundo o órgão jurisdicional de reenvio, pode daí resultar uma situação em que os profissionais deixem de disponibilizar números de telefone abreviados a todos os consumidores, o que iria além das exigências fixadas no artigo 21.º da Diretiva 2011/83 e do objetivo

por esta prosseguido. Além disso, não está resolvida a questão de saber em que medida o profissional deve informar o consumidor da existência de um número de telefone sujeito à tarifa de base e das diferenças de preço entre as chamadas, quando este utiliza um número abreviado sujeito a uma tarifa mais elevada para questões não relacionadas com o contrato celebrado.

- 18 O órgão jurisdicional de reenvio evoca o Acórdão de 2 de março de 2017, *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main* (C-568/15, EU:C:2017:154), no qual o Tribunal de Justiça se pronunciou sobre o conceito de «tarifa de base», na aceção do artigo 21.º da Diretiva 2011/83. Ora, este órgão jurisdicional considera que, uma vez que os factos em causa no processo principal e os que estiveram na origem desse acórdão são diferentes, este último não responde a todas as suas interrogações. O referido órgão jurisdicional alega designadamente que, neste último processo, os consumidores não tinham tido escolha entre vários números de telefone, ao contrário do que sucede no processo principal.
- 19 Nestas condições, o Riigikohus (Supremo Tribunal) decidiu suspender a instância e submeter ao Tribunal de Justiça as seguintes questões prejudiciais:
- «1) Deve o artigo 21.º da Diretiva [2011/83] ser interpretado no sentido de que um fornecedor pode pôr à disposição um número de telefone cuja tarifa é superior à tarifa normal se, além do número de telefone com uma tarifa mais elevada, o fornecedor também oferecer aos consumidores, de forma clara e facilmente acessível, um número de telefone fixo à tarifa normal para os contactos relacionados com um contrato celebrado?
- 2) Em caso de resposta afirmativa à primeira questão: o artigo 21.º da Diretiva [2011/83] exclui que um consumidor que utiliza de livre vontade um número de telefone com uma tarifa mais elevada para estabelecer um contacto relacionado com um contrato celebrado, apesar de o fornecedor ter disponibilizado de forma clara e facilmente acessível um número de telefone com a tarifa normal, seja obrigado a pagar a tarifa mais elevada pelo contacto com o fornecedor?
- 3) Em caso de resposta afirmativa à primeira questão: a restrição constante do artigo 21.º da Diretiva 2011/83 obriga o fornecedor a também indicar, juntamente com um número abreviado, um número de telefone fixo à tarifa normal e informações sobre as diferenças de preço?»

Quanto às questões prejudiciais

Quanto à primeira e segunda questões

- 20 Com a sua primeira e segunda questões, que há que analisar em conjunto, o órgão jurisdicional de reenvio pergunta, em substância, se o artigo 21.º, primeiro parágrafo, da Diretiva 2011/83 deve ser interpretado no sentido de que se opõe a que, se um profissional tiver disponibilizado a toda a sua clientela um ou mais números de telefone abreviados sujeitos a uma tarifa mais elevada do que a tarifa de base, os consumidores que já celebraram um contrato com esse profissional paguem mais do que a tarifa de base quando contactam o referido profissional, por telefone, a propósito desse contrato.
- 21 Em conformidade com o 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 com o consumidor, este último não fique vinculado a pagar mais do que a tarifa de base pelas chamadas para essa linha.
- 22 Todavia, a redação da referida disposição não permite, por si só, determinar se, quando o profissional utiliza várias linhas telefónicas, entre as quais figuram também linhas acessíveis através de números abreviados, todas essas linhas devem estar sujeitas a uma tarifa que não exceda a tarifa de base.

- 23 Assim, na interpretação do artigo 21.º, primeiro parágrafo, da Diretiva 2011/83, há que ter em conta não só os termos desta disposição, mas também o contexto em que a mesma se insere e os objetivos prosseguidos pela regulamentação da qual faz parte (v., por analogia, Acórdão de 2 de março de 2017, *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main*, C-568/15, EU:C:2017:154, n.º 19 e jurisprudência referida).
- 24 No que diz respeito, em primeiro lugar, ao contexto em que se insere a referida disposição, o Tribunal de Justiça deduziu dos artigos 13.º e 19.º da Diretiva 2011/83 que, em princípio, não é ao consumidor que cabe suportar custos diferentes dos habituais, se exercer os seus direitos consagrados nesta diretiva, e que eventuais custos suplementares ficam, por conseguinte, a cargo do profissional (v., neste sentido, Acórdão de 2 de março de 2017, *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main*, C-568/15, EU:C:2017:154, n.ºs 24 a 26).
- 25 Por conseguinte, resulta do contexto em que se insere o artigo 21.º da Diretiva 2011/83 que o profissional só pode imputar ao consumidor, que exerce através de chamadas telefónicas os direitos que lhe são conferidos por esta diretiva, os encargos que não excedam o custo correspondente à tarifa de base.
- 26 No que se refere, em segundo lugar, ao objetivo prosseguido pela Diretiva 2011/83, resulta do seu artigo 1.º que esta visa atingir um elevado nível de proteção dos consumidores.
- 27 Com vista a atingir esse objetivo, a Diretiva 2011/83 estabelece, como decorre dos seus considerandos 4, 5 e 7, uma harmonização total de certos aspetos essenciais dos contratos celebrados entre consumidores e profissionais. Esta harmonização deve ter por efeito eliminar as barreiras criadas pela fragmentação da regulamentação, permitindo aos consumidores beneficiar de um elevado nível comum de proteção em toda a União.
- 28 Por outro lado, decorre do artigo 4.º da Diretiva 2011/83 que o nível de proteção dos consumidores assegurado pelas disposições nacionais previstas pelos Estados-Membros não pode divergir do fixado por esta diretiva, salvo disposição em contrário da mesma. Ora, é forçoso constatar que o artigo 21.º da Diretiva 2011/83 não constitui uma exceção à obrigação assim imposta aos Estados-Membros de não divergirem do nível de proteção fixado pela mesma diretiva.
- 29 Por conseguinte, o objetivo prosseguido pela Diretiva 2011/83 de um elevado nível comum de proteção dos consumidores em toda a União ficaria comprometido se o consumidor tivesse de pagar mais do que a tarifa de base ao ligar para o número abreviado do profissional com o qual celebrou um contrato, designadamente na situação em que esse consumidor contacta o referido profissional para esclarecer questões relativas à execução desse contrato ou para invocar direitos garantidos.
- 30 Tendo em conta o exposto, há que interpretar o artigo 21.º, primeiro parágrafo, da Diretiva 2011/83 no sentido de que se opõe a que um profissional possa fazer o consumidor com que já celebrou um contrato pagar uma tarifa mais elevada do que a tarifa de base quando este último o contacta por telefone a propósito desse contrato, qualquer que seja o formato dos números de telefone disponibilizados pelo referido profissional.
- 31 Esta interpretação não é de forma alguma posta em causa pela circunstância de o profissional ter informado o consumidor de maneira compreensível e facilmente acessível da existência de um número de telefone sujeito à tarifa de base. Com efeito, essa informação não pode dispensar o profissional da sua obrigação de não fazer o consumidor com que já celebrou um contrato pagar mais do que a tarifa de base quando o contacta por telefone a propósito desse contrato.
- 32 Da mesma forma, a circunstância de, para contactar o profissional, o consumidor ter escolhido por sua livre vontade utilizar o número de telefone abreviado sujeito a uma tarifa mais elevada do que a tarifa de base não é relevante para a referida interpretação. Com efeito, resulta de uma leitura conjugada dos

artigos 21.º e 25.º da Diretiva 2011/83 que o consumidor não pode renunciar voluntariamente aos direitos que lhe são conferidos por esta diretiva e pagar mais do que a tarifa de base quando contacta um profissional por telefone.

- 33 Resulta de todo o exposto que há que responder à primeira e segunda questões que o artigo 21.º, primeiro parágrafo, da Diretiva 2011/83 deve ser interpretado no sentido de que se opõe a que, se um profissional tiver disponibilizado a toda a sua clientela um ou mais números de telefone abreviados sujeitos a uma tarifa mais elevada do que a tarifa de base, os consumidores que já celebraram um contrato com esse profissional paguem mais do que a tarifa de base quando contactam o referido profissional, por telefone, a propósito desse contrato.

Quanto à terceira questão

- 34 Atendendo à resposta dada à primeira e segunda questões, não há que responder à terceira questão.

Quanto às despesas

- 35 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 (Oitava Secção) declara:

O artigo 21.º, primeiro parágrafo, 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 se opõe a que, se um profissional tiver disponibilizado a toda a sua clientela um ou mais números de telefone abreviados sujeitos a uma tarifa mais elevada do que a tarifa de base, os consumidores que já celebraram um contrato com esse profissional paguem mais do que a tarifa de base quando contactam o referido profissional, por telefone, a propósito desse contrato.

Assinaturas