



Coletânea da Jurisprudência

ACÓRDÃO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA (Terceira Secção)

23 de janeiro de 2019*

«Reenvio prejudicial — Defesa dos consumidores — Diretiva 2011/83/UE — Contratos celebrados à distância — Artigo 6.º, n.º 1, alínea h) — Dever de informação sobre o direito de retratação — Artigo 8.º, n.º 4 — Contrato celebrado através de um meio de comunicação à distância em que o espaço ou o período para divulgar a informação são limitados — Conceito de “espaço ou [...] período [limitados] para divulgar a informação” — Folheto incluído numa publicação periódica — Postal de encomenda com uma interligação que remete para as informações sobre o direito de retratação»

No processo C-430/17,

que tem por objeto um pedido de decisão prejudicial apresentado, nos termos do artigo 267.º TFUE, pelo Bundesgerichtshof (Supremo Tribunal Federal, Alemanha), por Decisão de 14 de junho de 2017, que deu entrada no Tribunal de Justiça em 17 de julho de 2017, no processo

Walbusch Walter Busch GmbH & Co. KG

contra

Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV,

O TRIBUNAL DE JUSTIÇA (Terceira Secção),

composto por: M. Vilaras, presidente da Quarta Secção, exercendo funções de presidente da Terceira Secção, J. Malenovský, L. Bay Larsen, M. Safjan (relator), e D. Šváby, juízes,

advogado-geral: E. Tanchev,

secretário: R. Șereș, administradora,

vistas as observações apresentadas:

- em representação da Walbusch Walter Busch GmbH & Co. KG, por R. Becker, Rechtsanwalt,
- em representação da Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV, por C. Rohnke, Rechtsanwalt,
- em representação do Governo alemão, por T. Henze, M. Hellmann, E. Lankenau e J. Techert, na qualidade de agentes,
- em representação do Governo polaco, por B. Majczyna, na qualidade de agente,
- em representação do Governo finlandês, por H. Leppo, na qualidade de agente,

* Língua do processo: alemão.

– em representação da Comissão Europeia, por M. Kellerbauer e N. Ruiz García, na qualidade de agentes,

ouvidas as conclusões do advogado-geral na audiência de 20 de setembro de 2018,

profere o presente

Acórdão

- 1 O pedido de decisão prejudicial tem por objeto a interpretação do artigo 6.º, n.º 1, alínea h), e do artigo 8.º, n.º 4, 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 Walbusch Walter Busch GmbH & Co. KG, sociedade de direito alemão, à Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV, associação de luta contra a concorrência desleal (a seguir «Zentrale»), a respeito da informação relativa ao direito de retratação do consumidor constante da publicidade feita por esta sociedade sob a forma de um folheto publicitário junto a vários jornais e revistas.

Quadro jurídico

Direito da União

Carta

- 3 O artigo 11.º da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia (a seguir «Carta»), sob a epígrafe «Liberdade de expressão e de informação», dispõe, no seu n.º 1:

«Qualquer pessoa tem direito à liberdade de expressão. Este direito compreende a liberdade de opinião e a liberdade de receber e de transmitir informações ou ideias, sem que possa haver ingerência de quaisquer poderes públicos e sem consideração de fronteiras.»

- 4 Nos termos do artigo 16.º da Carta, sob a epígrafe «Liberdade de empresa»:

«É reconhecida a liberdade de empresa, de acordo com o direito da União e as legislações e práticas nacionais.»

- 5 O artigo 38.º da Carta, sob a epígrafe «Defesa dos consumidores», estabelece:

«As políticas da União devem assegurar um elevado nível de defesa dos consumidores.»

Diretiva 2011/83

- 6 Os considerandos 3 a 5, 7, 34, 36 e 44 da Diretiva 2011/83 enunciam:

«(3) O artigo 169.º, n.º 1 e o artigo 169.º, n.º 2, alínea a), [TFUE] preveem que a União deve contribuir para assegurar um elevado nível de defesa dos consumidores, através das medidas adotadas em aplicação do artigo 114.º [TFUE].

- (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) [...] [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 [...].

[...]

- (7) A harmonização total de alguns aspetos regulamentares fundamentais deverá aumentar consideravelmente a segurança jurídica, tanto para os consumidores como para os profissionais, [...] Além disso, os consumidores deverão gozar de um elevado nível comum de defesa em toda a União.

[...]

- (34) O profissional deverá prestar ao consumidor informações claras e completas antes de o consumidor ficar vinculado por um contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial, por um contrato diferente de um contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial, ou por uma oferta contratual correspondente. [...]

[...]

- (36) No caso dos contratos à distância, os requisitos de informação deverão ser adaptados de forma a ter em conta os condicionalismos técnicos de certos meios, como as restrições do número de caracteres em alguns ecrãs de telefones móveis ou as limitações de tempo em anúncios de vendas televisivos. Nesses casos, o profissional deverá respeitar um conjunto mínimo de requisitos de informação e remeter o consumidor para outra fonte de informação, por exemplo, fornecendo um número de telefone gratuito ou uma interligação a uma página Internet do profissional onde a informação pertinente esteja diretamente disponível e facilmente acessível. [...]

[...]

- (44) As divergências relativas ao direito de retratação nos Estados-Membros implicam custos para os profissionais que realizam vendas transfronteiriças. A introdução de um modelo de formulário de retratação harmonizado que o consumidor possa utilizar deverá simplificar o processo de retratação e proporcionar segurança jurídica. Por estas razões, os Estados-Membros deverão abster-se de acrescentar quaisquer requisitos relativos à apresentação do modelo de formulário da União, nomeadamente no que respeita ao tamanho dos caracteres. Todavia, o consumidor deverá permanecer livre de se retratar do contrato utilizando as suas próprias palavras, desde que a declaração que apresentar ao profissional, contendo a decisão de se retratar do contrato, seja inequívoca. Este requisito pode ser satisfeito através de uma carta, de uma chamada telefónica ou da devolução dos bens com uma declaração inequívoca, mas deverá incumbir ao consumidor o ónus da prova de se ter retratado no prazo fixado na diretiva. [...]»

7 O artigo 1.º desta diretiva, sob a epígrafe «Objeto», enuncia:

«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.»

8 O artigo 2.º da referida diretiva, sob a epígrafe «Definições», dispõe:

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

[...]

7) “Contrato à distância”: qualquer contrato celebrado entre o profissional e o consumidor no âmbito de um sistema de vendas ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância, sem a presença física simultânea do profissional e do consumidor, mediante a utilização exclusiva de um ou mais meios de comunicação à distância até ao momento da celebração do contrato, inclusive;

[...]»

9 O artigo 6.º da mesma diretiva, sob a epígrafe «Requisitos de informação dos contratos celebrados à distância e dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial», dispõe:

«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:

[...]

h) Sempre que exista um direito de retratação, as condições, o prazo e o procedimento de exercício desse direito nos termos do artigo 11.º, n.º 1, bem como [o] modelo de formulário de retratação apresentado no anexo I, parte B;

[...]

4. As informações a que se refere o [n.º 1, alínea h)], podem ser prestadas mediante o modelo de instruções de retratação apresentado no anexo I, parte A. Considera-se que o profissional cumpriu os requisitos de informação estabelecidos no [n.º 1, alínea h], se tiver entregue essas instruções ao consumidor corretamente preenchidas.

5. As informações referidas no n.º 1 são parte integrante do contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial e não podem ser alteradas, salvo acordo expreso das partes contratantes em contrário.

[...]»

10 O artigo 8.º da Diretiva 2011/83, sob a epígrafe «Requisitos formais aplicáveis aos contratos à distância», tem a seguinte redação:

«1. Nos contratos celebrados à distância, o profissional fornece as informações previstas no artigo 6.º, n.º 1, ou disponibiliza essas informações ao consumidor de uma forma adequada aos meios de comunicação à distância utilizados, em linguagem simples e inteligível. Na medida em que essas informações sejam fornecidas em suporte duradouro, elas devem ser legíveis.

[...]

4. Se o contrato for celebrado através de um meio de comunicação à distância em que o espaço ou o período para divulgar a informação são limitados, o profissional faculta, nesse meio específico antes da celebração do referido contrato, pelo menos, as informações pré-contratuais relativas às características principais dos bens ou serviços, à identidade do profissional, ao preço total, ao direito de retratação, ao período de vigência do contrato e, se este for de duração indeterminada, às condições para a sua rescisão, referidas no artigo 6.º, n.º 1, alíneas a), b), e), h) e o). As restantes informações previstas no artigo 6.º, n.º 1, são fornecidas pelo profissional ao consumidor de forma adequada nos termos do n.º 1 do presente artigo.

[...]

7. O profissional fornece ao consumidor a confirmação do contrato celebrado, num suporte duradouro, num prazo razoável após a celebração do contrato à distância, e o mais tardar aquando da entrega dos bens ou antes do início da execução do serviço. Essa confirmação inclui:

a) Toda a informação a que se refere o artigo 6.º, n.º 1, salvo se o profissional já tiver prestado essa informação ao consumidor em suporte duradouro antes da celebração do contrato à distância; [...]

[...]»

11 O artigo 9.º desta diretiva, sob a epígrafe «Direito de retratação», estabelece, nos seus n.ºs 1 e 2:

«1. Ressalvando os casos em que se aplicam as exceções previstas no artigo 16.º, o consumidor dispõe de um prazo de 14 dias para exercer o direito de retratação do contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial, sem necessidade de indicar qualquer motivo, e sem incorrer em quaisquer custos para além dos estabelecidos no artigo 13.º, n.º 2, e no artigo 14.º

2. Sem prejuízo do disposto no artigo 10.º, o prazo de retratação referido no n.º 1 do presente artigo expira [após um período de] 14 dias [...]

[...]»

12 Nos termos do artigo 11.º da referida diretiva, sob a epígrafe «Exercício do direito de retratação»:

«1. O consumidor comunica ao profissional a sua decisão de retratação do contrato antes do termo do prazo de retratação. Para o efeito, o consumidor pode:

a) Utilizar o modelo de retratação previsto no anexo I, parte B; ou

b) Efetuar qualquer outra declaração inequívoca em que comunique a sua decisão de retratação do contrato.

Os Estados-Membros não devem impor quaisquer requisitos formais aplicáveis ao modelo de formulário de retratação para além dos indicados no anexo I, parte B.

[...]

3. O profissional pode, para além das possibilidades referidas no n.º 1, dar ao consumidor a possibilidade de preencher e apresentar por via eletrónica o modelo de formulário de retratação previsto no anexo I, parte B, ou qualquer outra declaração inequívoca através do sítio Internet do profissional. Nesses casos, o profissional envia sem demora ao consumidor, num suporte duradouro, um aviso de receção do pedido de retratação.

[...]»

- 13 O artigo 12.º da mesma diretiva, sob a epígrafe «Efeitos da retratação», prevê:

«O exercício do direito de retratação determina a extinção das obrigações das partes de:

- a) Executar o contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial; ou
- b) Celebrar o contrato à distância ou fora do estabelecimento comercial, nos casos em que tenha sido apresentada uma oferta pelo consumidor.»

- 14 O anexo I da Diretiva 2011/83, que versa sobre as «Informações referentes ao exercício do direito de retratação», inclui uma parte A, sob a epígrafe «Modelo de instruções de retratação», e uma parte B, «Modelo de formulário de retratação».

Direito alemão

- 15 O § 355 do Bürgerliches Gesetzbuch (Código Civil, a seguir «BGB»), sob a epígrafe «Direito de retratação nos contratos celebrados com consumidores», dispõe, no seu n.º 1:

«No caso de um consumidor derivar da lei um direito de retratação nos termos da presente disposição, o consumidor e o comerciante deixam de estar vinculados pelas suas declarações de vontade de celebrar o contrato se o consumidor retratar a sua declaração nesse sentido no prazo concedido. A retratação deve ser efetuada por declaração ao comerciante. Esta declaração deve refletir inequivocamente a decisão do consumidor de revogar o contrato. A retratação não necessita de indicar nenhum motivo. O envio atempado da retratação é suficiente para cumprir o prazo fixado.»

- 16 O § 312g do BGB, sob a epígrafe «Direito de retratação», prevê no seu n.º 1:

«No caso de contratos celebrados fora do estabelecimento comercial e de contratos à distância, o consumidor tem um direito de retratação, de acordo com o § 355 [do BGB].»

- 17 O artigo 246a da Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch (Lei introdutória do Código Civil), sob a epígrafe «Requisitos de informação para contratos celebrados fora do estabelecimento comercial e contratos à distância que não sejam contratos de serviços financeiros», enuncia, no seu § 1:

«[...]»

2) Se o consumidor beneficiar de um direito de retratação nos termos do § 312 g, n.º 1, do BGB, o profissional está obrigado a informar o consumidor

- 1. sobre as condições, os prazos e o procedimento de exercício do direito de retratação nos termos do § 355, n.º 1 do BGB, bem como sobre o modelo de formulário de retratação constante do anexo 2,

[...]»

Litígio no processo principal e questões prejudiciais

- 18 Durante o ano de 2014, a Walbusch Walter Busch difundiu um folheto publicitário de seis páginas, formato 19 × 23,7 cm, inserido em diversos jornais e revistas. Este folheto continha uma nota de encomenda, sob a forma de um postal destacável. O direito de retratação está assinalado tanto no rosto como no verso do referido postal, que mencionava igualmente o número de telefone, o número

de *fax*, o endereço Internet e o endereço postal da Walbusch Walter Busch. No sítio Internet indicado, a saber, www.klepper.net, na secção «AGB» (*Allgemeine Geschäftsbedingungen*, Condições gerais de venda), figuravam as instruções relativas à retratação e o modelo de formulário de retratação.

- 19 A Zentrale considerou que o folheto em causa era desleal com o fundamento de que não continha informações adequadas quanto ao direito de retratação do consumidor, dado que não incluía o modelo de formulário de retratação.
- 20 Por conseguinte, a Zentrale intentou no Landgericht Wuppertal (Tribunal Regional de Wuppertal, Alemanha) uma ação inibitória da publicação do referido folheto e um pedido de reembolso das despesas pré-contenciosas efetuadas.
- 21 Este pedido foi julgado procedente pelo Landgericht Wuppertal (Tribunal Regional de Wuppertal), mas a decisão proferida por este órgão jurisdicional foi parcialmente reformada pelo Oberlandesgericht Düsseldorf (Tribunal Regional Superior de Düsseldorf, Alemanha).
- 22 A Walbusch Walter Busch interpôs recurso de «Revision» do acórdão do Oberlandesgericht Düsseldorf (Tribunal Regional Superior de Düsseldorf) para o Bundesgerichtshof (Supremo Tribunal Federal, Alemanha).
- 23 O órgão jurisdicional de reenvio explica que, embora o postal que faz parte do folheto em questão se refira, no rosto e no verso, à existência de um direito legal de retratação, o referido folheto carece de indicações quanto aos requisitos, ao prazo e ao procedimento de exercício desse direito e não contém o modelo de formulário de retratação.
- 24 A este respeito, segundo o órgão jurisdicional de reenvio, podem ser acolhidas duas abordagens diferentes quanto à interpretação do artigo 8.º, n.º 4, da Diretiva 2011/83 no que diz respeito à latitude do dever de informação do consumidor em caso de recurso a uma técnica de comunicação à distância que impõe condicionalismos de espaço ou de tempo para a apresentação das informações.
- 25 De acordo com uma primeira abordagem, esta disposição é aplicável quando, de forma abstrata, a técnica de comunicação à distância exige, pela sua própria natureza, limitações de espaço ou de tempo. Neste sentido, os catálogos e as brochuras deveriam sempre fornecer todas as informações sobre o direito de retratação, enquanto num anúncio de jornal ou num panfleto com um formato de postal, que permitem fazer uma encomenda, seria suficiente a mera referência à existência de um direito de retratação.
- 26 De acordo com uma segunda abordagem, é decisiva a configuração concreta da técnica de comunicação à distância pelo profissional, em particular a sua decisão quanto à conceção gráfica, formatação, impressão e/ou a dimensão do suporte publicitário. A exceção prevista no artigo 8.º, n.º 4, da Diretiva 2011/83 poderia ser aplicável quando a apresentação de informações exaustivas sobre o direito e o procedimento de retratação pudesse ocupar uma parte importante do suporte publicitário, por exemplo, mais de 10 % da sua superfície.
- 27 Por outro lado, o órgão jurisdicional de reenvio observa que a interpretação desta disposição da Diretiva 2011/83 deverá ter em conta a liberdade de empresa reconhecida no artigo 16.º da Carta. Em particular, tal como resulta do Acórdão do Tribunal de Justiça de 17 de dezembro de 2015, Neptune Distribution (C-157/14, EU:C:2015:823, n.º 67), esta liberdade compreende a liberdade de fazer publicidade, não devendo a escolha do profissional quanto aos meios utilizados para este efeito ser restringida de forma desproporcionada, nos termos do artigo 52.º, n.º 1, da Carta.

- 28 Por um lado, a obrigação de incluir numa publicidade todas as informações exigidas sobre o direito de retratação poderia afetar de forma negativa a utilidade para o profissional, de certas formas de publicidade, dado que tais informações poderiam dominar as referidas mensagens. Por outro lado, numa tal situação, o consumidor é exposto a um grande número de informações de que não pode tomar o devido conhecimento.
- 29 Nestas condições, o Bundesgerichtshof (Supremo Tribunal Federal) decidiu suspender a instância e submeter ao Tribunal de Justiça as seguintes questões prejudiciais:
- «1) Ao aplicar o artigo 8.º, n.º 4, da Diretiva [2011/83], para responder à questão de saber se um meio de comunicação à distância (neste caso, um folheto publicitário com um postal de encomenda) apenas disponibiliza um espaço ou um período limitados para divulgar a informação, é relevante saber se:
- a) o meio de comunicação à distância (em abstrato), por natureza, apenas disponibiliza um espaço ou um período limitados,
- ou
- b) o referido meio (em concreto) apenas disponibiliza um espaço ou um período limitados na configuração escolhida pelo profissional?
- 2) Se as possibilidades de divulgação forem limitadas na aceção do artigo 8.º, n.º 4, da Diretiva [2011/83], é compatível com o artigo 8.º, n.º 4, e o artigo 6.º, n.º 1, alínea h), da referida diretiva restringir a informação sobre o direito de retratação à informação de que esse direito existe?
- 3) É indispensável, nos termos do artigo 8.º, n.º 4, e do artigo 6.º, n.º 1, alínea h), da Diretiva [2011/83] que, antes da celebração de um contrato à distância, mesmo que as possibilidades de divulgação sejam limitadas, se anexe sempre ao meio de comunicação à distância o modelo de formulário de retratação previsto no anexo I, parte B, da Diretiva 2011/83/UE?»

Quanto às questões prejudiciais

- 30 Com as suas questões, que importa examinar em conjunto, o órgão jurisdicional de reenvio pretende, em substância, saber segundo que critérios se deve apreciar se um contrato pode ser considerado celebrado de acordo com uma técnica de comunicação à distância em que o espaço ou o período para divulgar informação são limitados, na aceção do artigo 8.º, n.º 4, da Diretiva 2011/83, e, se for caso disso, qual o âmbito da obrigação de informação quanto ao direito de retratação, prevista no artigo 6.º, n.º 1, alínea h), desta diretiva.
- 31 A título preliminar, importa recordar que, nos termos do artigo 6.º, n.º 1, da Diretiva 2011/83, 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, certas informações relativas a esse contrato ou a essa proposta. Em especial, sempre que exista um direito de retratação, o artigo 6.º, n.º 1, alínea h), desta diretiva impõe ao profissional que sejam levadas ao conhecimento do consumidor as condições, o prazo e o procedimento de exercício desse direito nos termos do artigo 11.º, n.º 1, da referida diretiva, e de lhe facultar o modelo de formulário de retratação apresentado no anexo I, parte B, da mesma diretiva.
- 32 O artigo 11.º, n.º 1, da Diretiva 2011/83 prevê que o consumidor que pretender exercer o seu direito de retratação deve comunicar ao profissional, utilizando o modelo de formulário de retratação previsto no anexo I, parte B, ou efetuando qualquer outra declaração inequívoca em que comunique a sua decisão de retratação do contrato. Além disso, o artigo 11.º, n.º 3, da referida diretiva dispõe que o profissional pode, além das possibilidades previstas no referido artigo 11.º, n.º 1, dar ao consumidor a opção de

preencher e apresentar por via eletrónica o modelo de formulário de retratação previsto no anexo I, parte B, da mesma diretiva, ou qualquer outra declaração inequívoca através do sítio Internet do profissional.

- 33 Se o contrato for celebrado através de uma técnica de comunicação à distância que impõe condicionalismos de espaço ou de tempo para a apresentação das informações, o artigo 8.º, n.º 4, da Diretiva 2011/83 apenas obriga o profissional a facultar ao consumidor, na tecnologia em questão e antes da celebração do contrato, algumas das informações pré-contratuais previstas no artigo 6.º, n.º 1, da diretiva, entre as quais figura a informação sobre o direito de retratação, conforme enunciado no artigo 6.º, n.º 1, alínea h), da referida diretiva. Nesse caso, as outras informações pré-contratuais devem ser disponibilizadas ao consumidor de uma forma adequada aos meios de comunicação à distância utilizados, em linguagem simples e inteligível.
- 34 A este respeito, como decorre do artigo 1.º da Diretiva 2011/83, lido à luz dos seus considerandos 4, 5 e 7, a referida diretiva visa contribuir para a consecução de um nível elevado de proteção dos consumidores, assegurando a sua informação e a sua segurança nas transações com os profissionais. Além disso, a proteção dos consumidores nas políticas da União está consagrada nos artigos 169.º TFUE e 38.º da Carta (v., nesse sentido, Acórdão de 2 de março de 2017, *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main*, C-568/15, EU:C:2017:154, n.º 28).
- 35 A Diretiva 2011/83 visa permitir que os consumidores beneficiem de uma proteção alargada, conferindo-lhes determinados direitos em matéria de contratos à distância. O objetivo do legislador da União é evitar que a utilização de técnicas de comunicação à distância conduza a uma diminuição da informação prestada ao consumidor (v., por analogia, Acórdão de 5 de julho de 2012, *Content Services*, C-49/11, EU:C:2012:419, n.º 36).
- 36 Ora, as informações prestadas antes da celebração de um contrato sobre as condições contratuais e as consequências da referida celebração são de importância fundamental para o consumidor (Acórdão de 13 de setembro de 2018, *Wind Tree e Vodafone Italia*, C-54/17 e C-55/17, EU:C:2018:710, n.º 46). Com efeito, é com base nesta informação que este decide se deseja vincular-se contratualmente a um profissional.
- 37 No entanto, tal com enuncia o considerando 36 da Diretiva 2011/83, no caso dos contratos à distância, os requisitos de informação deverão ser adaptados de forma a ter em conta os condicionalismos técnicos de certos meios, como as restrições do número de caracteres em alguns ecrãs de telefones móveis ou as limitações de tempo em anúncios de vendas televisivos. Nesses casos, o profissional deverá respeitar um conjunto mínimo de requisitos de informação e remeter o consumidor para outra fonte de informação, por exemplo, fornecendo um número de telefone gratuito ou uma interligação a uma página Internet do profissional onde a informação pertinente esteja diretamente disponível e facilmente acessível.
- 38 Assim, quando, para concluir um contrato com o consumidor, o profissional utiliza uma determinada técnica de comunicação à distância, pode encontrar-se na impossibilidade de prestar ao consumidor, no âmbito dessa comunicação, todas as informações previstas no artigo 6.º, n.º 1, da Diretiva 2011/83. Tal situação pode ocorrer no caso em que a técnica escolhida pelo profissional impõe limitações de espaço ou de tempo para a prestação das informações, as quais resultam de características inerentes à técnica em causa ou das limitações decorrentes da escolha económica do profissional relativa, designadamente, à duração e ao espaço da comunicação comercial.
- 39 A apreciação da questão de saber se, num caso concreto, a técnica de comunicação impõe limitações de espaço ou de tempo para divulgar a informação, na aceção do artigo 8.º, n.º 4, da Diretiva 2011/83, deve ser efetuada tendo em conta o conjunto das características técnicas da comunicação comercial do profissional. A este respeito, importa verificar se, tendo em conta o espaço e o tempo necessários para a comunicação e o tamanho mínimo do carácter tipográfico adequado para um consumidor médio

destinatário dessa comunicação, todas as informações a que se refere o artigo 6.º, n.º 1, desta diretiva podem objetivamente ser apresentados no âmbito da referida comunicação. Em contrapartida, as escolhas efetuadas pelo profissional em causa, quanto à organização e à utilização do espaço e do tempo de que dispõe por força da técnica de comunicação que decidiu utilizar, não são relevantes para esta apreciação.

- 40 No caso de se observar que a técnica de comunicação à distância em que o espaço ou o tempo para divulgar informações são limitados, há então que verificar se o profissional, em conformidade com o artigo 8.º, n.ºs 1 e 4, da Diretiva 2011/83, forneceu ao consumidor as outras informações referidas no artigo 6.º, n.º 1, desta diretiva, por meio de outra fonte, em linguagem clara e compreensível.
- 41 A este respeito, há que observar que a solução adotada no artigo 8.º, n.ºs 1 e 4, da Diretiva 2011/83, conforme descrita nos n.ºs 37 a 40 do presente acórdão, visa assegurar um justo equilíbrio entre um elevado nível de defesa do consumidor e a competitividade das empresas, como enuncia o considerando 4 da mesma diretiva.
- 42 Com efeito, a obrigação de informação prevista no artigo 8.º, n.ºs 1 e 4, da Diretiva 2011/83 permite ao consumidor receber de uma forma adequada, antes da celebração do contrato à distância, as informações necessárias que lhe permitam decidir celebrar ou não o contrato, cumprindo assim o objetivo legítimo de interesse geral da defesa dos consumidores, nos termos do artigo 169.º TFUE, recordado no considerando 3 desta diretiva, sem, no entanto, afetar o conteúdo essencial da liberdade de expressão e de informação, bem como a liberdade de empresa do empreendedor, tais como consagrados nos artigos 11.º e 16.º da Carta.
- 43 A este respeito, por um lado, longe de proibir o recurso a certas técnicas de comunicação, o artigo 8.º, n.ºs 1 e 4, da Diretiva 2011/83 limita-se, num domínio bem definido, a enquadrar o conteúdo da comunicação comercial destinada à celebração de um contrato à distância com o consumidor. Por outro, a obrigação de prestar, em quaisquer circunstâncias, as informações a que se refere o artigo 8.º, n.º 4, primeira frase, desta diretiva abrange apenas algumas das informações cuja comunicação ao consumidor antes da celebração do contrato à distância é obrigatória, em conformidade com o artigo 6.º, n.º 1, da referida diretiva. Com efeito, como foi recordado no n.º 40 do presente acórdão, na hipótese referida no artigo 8.º, n.º 4, da mesma diretiva, as outras informações devem ser fornecidas por outra fonte, em linguagem clara e compreensível.
- 44 Entre as informações que devem ser facultadas ao consumidor em qualquer circunstância figura a relativa ao direito de retratação, conforme enunciado no artigo 6.º, n.º 1, alínea h), da Diretiva 2011/83.
- 45 Com efeito, o direito de retratação destina-se a proteger o consumidor na situação particular de uma venda à distância, na qual não tem, em concreto, possibilidade de ver o produto ou de tomar conhecimento das características do serviço antes da celebração do contrato. Assim, o direito de retratação é suposto compensar a desvantagem resultante para o consumidor num contrato à distância, concedendo-lhe um prazo adequado em que ele tenha a possibilidade de analisar e experimentar o bem adquirido (v., por analogia, Acórdão de 3 de setembro de 2009, Messner, C-489/07, EU:C:2009:502, n.º 20).
- 46 Tendo em conta a importância do direito de retratação para a defesa do consumidor, a informação pré-contratual relativa a esse direito é, para o consumidor, de uma importância fundamental e permite-lhe tomar, de forma esclarecida, a decisão de celebrar ou não o contrato com o profissional. A fim de poder tirar pleno partido desta informação, o consumidor deve conhecer antecipadamente as condições, o prazo e o procedimento de exercício do direito de retratação. Se o contrato for celebrado através de uma técnica de comunicação à distância em que o espaço ou o tempo para divulgar a informação são limitados, o profissional não está obrigado a fornecer ao consumidor, ao mesmo tempo que utiliza esta técnica, o modelo de formulário de retratação previsto no anexo I, parte B, da

referida diretiva. Com efeito, por um lado, o facto de dispor, através desta técnica, antes da celebração do contrato, do referido modelo não é uma circunstância suscetível de influenciar a decisão do consumidor de celebrar ou não um contrato à distância e, por outro lado, a obrigação de fornecer, em todas as circunstâncias, este modelo ao consumidor poderia fazer recair sobre o profissional um encargo desproporcionado, ou mesmo, em certos casos, como, designadamente, nos contratos celebrados por telefone, um ónus demasiado pesado. A este respeito, a comunicação do referido modelo por outra fonte, em linguagem clara e compreensível, é suficiente.

47 Tendo em conta todas as considerações precedentes, há que responder às questões submetidas que:

- a apreciação da questão de saber se, num caso concreto, a técnica de comunicação impõe limitações de espaço ou de tempo para divulgar a informação, em conformidade com o artigo 8.º, n.º 4, da Diretiva 2011/83, deve ser efetuada tendo em conta o conjunto das características técnicas da comunicação comercial do profissional. A este respeito, compete ao órgão jurisdicional nacional verificar se, tendo em conta o espaço e o tempo necessários para a comunicação e o tamanho mínimo do carácter tipográfico adequado para um consumidor médio destinatário dessa comunicação, todas as informações a que se refere o artigo 6.º, n.º 1, desta diretiva podem objetivamente ser apresentadas no âmbito da referida comunicação;
- o artigo 6.º, n.º 1, alínea h), e o artigo 8.º, n.º 4, da Diretiva 2011/83 devem ser interpretados no sentido de que, se o contrato for celebrado através de uma técnica de comunicação à distância que impõe limitações de espaço ou de tempo para divulgar a informação e sempre que exista o direito de retratação, o profissional tem o dever de fornecer ao consumidor, na tecnologia em questão e antes da celebração do contrato, a informação sobre as condições, o prazo e o procedimento de exercício desse direito. Em tal caso, este profissional deve fornecer ao consumidor o modelo de formulário de retratação previsto no anexo I, parte B, da referida diretiva, por outra fonte, em linguagem clara e compreensível.

Quanto às despesas

48 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 (Terceira Secção) declara que:

A apreciação da questão de saber se, num caso concreto, a técnica de comunicação impõe limitações de espaço ou de tempo para divulgar a informação, em conformidade com o artigo 8.º, n.º 4, da Diretiva 2011/83, deve ser efetuada tendo em conta o conjunto das características técnicas da comunicação comercial do profissional. A este respeito, compete ao órgão jurisdicional nacional verificar se, tendo em conta o espaço e o tempo necessários para a comunicação e o tamanho mínimo do carácter tipográfico adequado para um consumidor médio destinatário dessa comunicação, todas as informações a que se refere o artigo 6.º, n.º 1, desta diretiva podem objetivamente ser apresentadas no âmbito da referida comunicação;

O artigo 6.º, n.º 1, alínea h), e o artigo 8.º, n.º 4, da Diretiva 2011/83 devem ser interpretados no sentido de que, se o contrato for celebrado através de uma técnica de comunicação à distância que impõe limitações de espaço ou de tempo para divulgar a informação e sempre que exista o direito de retratação, o profissional tem o dever de fornecer ao consumidor, na tecnologia em questão e antes da celebração do contrato, a informação sobre as condições, o prazo e o procedimento de exercício desse direito. Em tal caso, este profissional deve fornecer ao consumidor o modelo de formulário de retratação previsto no anexo I, parte B, da referida diretiva, por outra fonte, em linguagem clara e compreensível.

Assinaturas