



Coletânea da Jurisprudência

ACÓRDÃO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA (Quarta Secção)

24 de fevereiro de 2022*

«Reenvio prejudicial — Diretiva 2011/83/UE — Contratos celebrados com os consumidores — Conceito de “profissional” — Obrigação de informação relativa aos contratos à distância — Exigência de fornecer a informação exigida numa linguagem clara e compreensível e num suporte duradouro»

No processo C-536/20,

que tem por objeto um pedido de decisão prejudicial apresentado, nos termos do artigo 267.º TFUE, pelo Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (Supremo Tribunal da Lituânia), por Decisão de 21 de outubro de 2020, que deu entrada no Tribunal de Justiça em 22 de outubro de 2020, no processo

«**Tiketa**» UAB

contra

M. Š.,

sendo interveniente:

«**Baltic Music**» VšĮ,

O TRIBUNAL DE JUSTIÇA (Quarta Secção),

composto por: C. Lycourgos, presidente de secção, S. Rodin, J.-C. Bonichot (relator), L. S. Rossi e O. Spineanu-Matei, juízes,

advogado-geral: M. Szpunar,

secretário: A. Calot Escobar,

vistos os autos,

vistas as observações apresentadas:

— em representação da «Tiketa» UAB, por A. Korsakas, advokatas,

— em representação do Governo lituano, por R. Dzikovič e K. Dieninis, na qualidade de agentes,

* Língua do processo: lituano.

- em representação do Governo italiano, por G. Palmieri, na qualidade de agente, assistida por M. F. Severi, avvocato dello Stato,
- em representação da Comissão Europeia, por J. Jokubauskaitė, I. Rubene 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

Acórdão

- 1 O pedido de decisão prejudicial tem por objeto a interpretação do artigo 2.º, ponto 2, do artigo 6.º, n.ºs 1 e 5, e do artigo 8.º, n.ºs 1 e 7, 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 «Tiketa» UAB a M. Š. a respeito do reembolso do montante pago por este último para adquirir um bilhete para um evento cultural que foi posteriormente cancelado e das despesas acessórias efetuadas, a saber, as despesas de viagem e as despesas postais, bem como de uma indemnização pelos danos morais sofridos pelo interessado devido a esse cancelamento.

Quadro jurídico

Direito da União

Diretiva 2011/83

- 3 Os considerandos 14 e 16 da Diretiva 2011/83 enunciam:
 - «(14) A presente diretiva não deverá prejudicar o direito nacional no domínio dos contratos, no que respeita os aspetos do direito dos contratos que não sejam por ela regulados. Por conseguinte, a presente diretiva não deverá obstar a que o direito nacional regule, por exemplo, a celebração ou a validade de um contrato (por exemplo, no caso da falta de consentimento). Do mesmo modo, a presente diretiva não prejudica a legislação nacional relativa às vias de recurso contratuais gerais, as regras em matéria de ordem económica pública, como, por exemplo, as regras em matéria de preços excessivos ou exorbitantes, e as regras em matéria de negócios jurídicos não éticos.

[...]

(16) A presente diretiva não deverá prejudicar o direito nacional em matéria de representação legal, como, por exemplo, as regras respeitantes à pessoa que atua em nome do profissional ou por sua conta (como, por exemplo, um agente ou um depositário). Os Estados-Membros continuam a ter competência neste domínio. A presente diretiva deverá ser aplicável a todos os profissionais, sejam eles públicos ou privados.»

4 Nos termos do artigo 1.º desta diretiva:

«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 2.º da referida diretiva tem a seguinte redação:

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

1) “Consumidor”: qualquer pessoa singular que, nos contratos abrangidos pela presente diretiva, atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional;

2) “Profissional”: qualquer pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que, nos contratos abrangidos pela presente diretiva, atue, incluindo através de outra pessoa que atue em seu nome ou por sua conta, no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional;

[...]

10) “Suporte duradouro”: qualquer instrumento que possibilite ao consumidor ou ao profissional armazenar informações que lhe sejam pessoalmente dirigidas, de uma forma que, no futuro, lhe permita aceder às mesmas durante um período de tempo adaptado aos fins a que as informações se destinam e que possibilite a reprodução inalterada das informações armazenadas;

[...]»

6 O artigo 3.º, n.º 5, da mesma diretiva prevê:

«A presente diretiva não prejudica o direito nacional no domínio dos contratos em geral, nomeadamente as regras relativas à validade, à formação ou aos efeitos dos contratos, na medida em que estes aspetos do direito nacional geral dos contratos não estejam regulados na presente diretiva.»

7 O artigo 6.º da Diretiva 2011/83 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:

[...]

- c) Endereço geográfico no qual o profissional está estabelecido, o seu número de telefone e de fax, bem como o seu endereço de correio eletrónico, se existirem, para permitir ao consumidor contactá-lo rapidamente e comunicar com ele de modo eficaz e, se for o caso, o endereço geográfico e a identidade do profissional por conta de quem atua;
- d) No caso de ser diferente do endereço comunicado nos termos da alínea c), o endereço geográfico do estabelecimento comercial do profissional e, se aplicável, o do profissional por conta de quem atua, onde o consumidor possa apresentar uma reclamação;

[...]

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 expresso das partes contratantes em contrário.

[...]»

8 O artigo 8.º desta diretiva 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.

[...]

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; e
- b) Se aplicável, a confirmação do consentimento prévio e expresso do consumidor e o seu reconhecimento, nos termos do artigo 16.º, alínea m).

[...]»

Diretiva 2005/29/CE

9 Nos termos do artigo 2.º da Diretiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de maio de 2005, relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno e que altera a Diretiva 84/450/CEE do Conselho, as Diretivas 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE e o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 («diretiva relativa às práticas comerciais desleais») (JO 2005, L 149, p. 22):

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

[...]

b) “Profissional”: qualquer pessoa singular ou coletiva que, no que respeita às práticas comerciais abrangidas pela presente diretiva, atue no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional e quem atue em nome ou por conta desse profissional;

[...]»

10 O artigo 7.º, n.º 4, da Diretiva 2005/29 prevê:

«No caso de existir um convite a contratar, são consideradas substanciais, se não se puderem depreender do contexto, as informações seguintes:

[...]

b) O endereço geográfico e a identidade do profissional, tal como a sua designação comercial e, se for caso disso, o endereço geográfico e a identidade do profissional por conta de quem atua;

[...]»

Direito lituano

11 O artigo 2.133 do Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas (Código Civil da República da Lituânia) dispõe:

«1. Uma transação efetuada por uma pessoa (representante) em nome de outra pessoa (representado), [dando assim a conhecer que atua na qualidade de representante] e sem exceder os [poderes] conferidos, determina, altera e anula diretamente os direitos e obrigações civis do representado.

2. Os [poderes] de um representante podem também decorrer das circunstâncias em que este atua (vendedor retalhista, caixa, etc.). Quando o comportamento de uma pessoa dê a terceiros motivos razoáveis para considerar que esta, agindo como representado, nomeou a outra pessoa como seu representante, os contratos celebrados por esta pessoa em nome do representado são vinculativos para este último.

3. Quando [um representante não informe] que atua em nome ou por conta dos interesses do representado, este último adquire apenas os direitos e assume os deveres decorrentes da transação se a outra parte na transação [estivesse] em condições de saber, a partir das circunstâncias da conclusão da transação, que esta foi concluída com um representante, ou se a identidade da pessoa com quem a transação foi concluída [fosse] irrelevante para essa parte.»

12 Nos termos do artigo 6.228¹, n.º 3, deste código:

«Entende-se por [“profissional”] qualquer pessoa singular ou coletiva [ou qualquer outro organismo, ou qualquer subdivisão de uma pessoa coletiva ou de outro organismo,] que pretenda celebrar ou celebra contratos no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional, incluindo pessoas que atuam em nome ou [por sua conta]. Uma pessoa coletiva pode ser considerada um [profissional] independentemente da forma jurídica das partes que a constituem.»

- 13 O artigo 2.º, n.º 24, da Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas (Lei da República da Lituânia relativa à proteção dos direitos dos consumidores), na sua versão aplicável ao litígio no processo principal, prevê:

«Entende-se por [“profissional”] qualquer pessoa singular ou coletiva [ou qualquer outro organismo, ou qualquer subdivisão de uma pessoa coletiva ou de outro organismo,] que pretenda celebrar ou celebra contratos no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional, incluindo pessoas que atuam em nome ou [por sua conta]. Uma pessoa coletiva pode ser considerada um [profissional] independentemente da forma jurídica das partes que a constituem.»

Litígio no processo principal e questões prejudiciais

- 14 A Tiketa exerce, através do seu sítio Internet, uma atividade de distribuição de bilhetes para eventos organizados por terceiros.
- 15 Em 7 de dezembro de 2017, M. Š. adquiriu à Tiketa um bilhete para um evento cultural que devia ter lugar em 20 de janeiro de 2018. Antes da finalização da aquisição desse bilhete, o sítio Internet da Tiketa indicava que esse evento era organizado pela «Baltic Music» VšĮ e remetia para outro sítio Internet e um número de telefone com vista a obter mais informações. Também figurava, em letras vermelhas, a informação de que «[o] organizador do evento assume total responsabilidade pelo evento, pela sua qualidade e conteúdo, bem como por quaisquer informações relacionadas. A Tiketa é o distribuidor dos bilhetes e atua na qualidade de agente comercial». Informações mais precisas sobre o prestador de serviços em causa e o reembolso dos bilhetes constavam das condições gerais da prestação de serviços disponíveis no sítio Internet da Tiketa.
- 16 O bilhete entregue a M. Š. reproduzia apenas uma parte dessas condições gerais. Continha, em especial, a menção de que «[o]s bilhetes não são trocados nem reembolsados. Em caso de cancelamento ou de adiamento do evento, o organizador [deste] responde integralmente pelo reembolso do preço dos bilhetes». Eram também recordados o nome, o endereço e o número de telefone do organizador do evento em causa e era indicado que este último era totalmente responsável «pelo evento, pela sua qualidade e conteúdo, bem como pelas informações relacionadas», na medida em que a Tiketa atuava apenas como distribuidor de bilhetes e «agente comercial».
- 17 Em 20 de janeiro de 2018, M. Š. deslocou-se ao evento em causa e ficou a saber, pela leitura de um aviso apostado na entrada do local onde este devia decorrer, que o mesmo afinal não se realizaria.
- 18 Em 22 de janeiro de 2018, a Baltic Music informou a Tiketa de que o evento em causa tinha sido cancelado e que as pessoas que tinham comprado bilhetes podiam ser reembolsadas. No mesmo dia, a Tiketa informou M. Š. da possibilidade de obter o reembolso do preço dos bilhetes quer nas bilheteiras em que tinham sido adquiridos, quer em linha em relação aos que tinham sido adquiridos por esta via.
- 19 Em 23 de janeiro de 2018, M. Š. pediu à Tiketa o reembolso do seu bilhete, bem como das despesas de viagem, e uma indemnização pelos danos morais sofridos devido ao cancelamento do evento em causa. A Tiketa informou-o de que devia contactar a Baltic Music uma vez que era apenas o distribuidor dos bilhetes e, por conseguinte, não respondia pela qualidade ou pelo cancelamento

desse evento. Manteve esta posição em resposta ao novo pedido que lhe foi dirigido por M. Š. algumas semanas mais tarde. O interessado contactou então a Baltic Music, mas os seus pedidos ficaram sem resposta.

- 20 Em 18 de julho de 2018, M. Š. intentou no Vilniaus miesto apylinkės teismas (Tribunal de Primeira Instância de Vilnius, Lituânia) uma ação pedindo que a Tiketa e a Baltic Music fossem solidariamente condenadas a indemnizá-lo pelos danos materiais, a saber, o preço do bilhete, as despesas de viagem e as despesas postais, e pelos danos morais que alega ter sofrido devido ao cancelamento do evento em causa.
- 21 Por Sentença de 8 de outubro de 2018, o Vilniaus miesto apylinkės teismas (Tribunal de Primeira Instância de Vilnius) julgou o pedido parcialmente procedente, condenando a Tiketa a pagar ao interessado as quantias pedidas a título de reparação dos seus danos materiais e uma parte das pedidas a título de reparação do seu dano moral, acrescendo juros à taxa anual de 5 % a contar da propositura da ação até à execução integral da sua sentença.
- 22 Tendo sido negado provimento ao recurso interposto pela Tiketa contra essa sentença no Vilniaus apygardos teismas (Tribunal Regional de Vilnius, Lituânia), esta última interpôs recurso de cassação para o Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (Supremo Tribunal da Lituânia).
- 23 Foi neste contexto que o Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (Supremo Tribunal da Lituânia) decidiu suspender a instância e submeter ao Tribunal de Justiça as seguintes questões prejudiciais:
 - «1) Deve o conceito de “profissional” definido no artigo 2.º, [ponto] 2, da Diretiva 2011/83 ser interpretado no sentido de que uma pessoa que atua como intermediário quando um consumidor adquire um bilhete [para um espetáculo] pode ser considerada um profissional sujeito às obrigações previstas [nesta diretiva] e, por conseguinte, uma parte no contrato de compra e venda ou de prestação de serviços contra a qual o consumidor pode apresentar uma reclamação ou intentar uma ação?
 - a) Para efeitos da interpretação do conceito de “profissional” definido no artigo 2.º, [ponto] 2, [desta diretiva], é relevante que a pessoa que atua como intermediário quando um consumidor adquire um bilhete tenha, antes de o consumidor ficar vinculado por um contrato à distância, facultado a este consumidor, de forma clara e compreensível, todas as informações sobre o profissional principal, em conformidade com o artigo 6.º, n.º 1, alíneas c) e d), da Diretiva 2011/83?
 - b) Pode considerar-se que se comunicou que se trata de uma intermediação quando, antes de o consumidor ficar vinculado por um contrato à distância, a pessoa envolvida no processo de aquisição de bilhetes faculta o nome e a forma jurídica do profissional principal, bem como informação segundo a qual o profissional principal assume total responsabilidade pelo evento, pela sua qualidade e conteúdo, bem como informações relativas ao mesmo e indica que atua apenas como distribuidor de bilhetes e na qualidade de agente comercial?
 - c) Pode o conceito de “profissional” definido no artigo 2.º, [ponto] 2, da Diretiva 2011/83 ser interpretado no sentido de que, tendo em conta a relação jurídica de prestação de um duplo serviço (distribuição de bilhetes e organização de eventos) entre as partes, tanto o vendedor de bilhetes como o organizador do evento podem ser considerados profissionais, ou seja, partes no contrato celebrado com um consumidor?

- 2) Deve o requisito relativo ao fornecimento de informações e à disponibilização dessas informações ao consumidor em linguagem simples e inteligível, estabelecido no artigo 8.º, n.º 1, da Diretiva 2011/83, ser interpretado e aplicado de forma que se considere que a obrigação de informar o consumidor é devidamente cumprida quando as informações em causa figuram nas regras do intermediário relativas à prestação de serviços disponibilizadas ao consumidor no sítio Internet tiketa.lt antes de o consumidor efetuar o pagamento confirmando que tomou conhecimento das regras do intermediário relativas à prestação de serviços e comprometendo-se a respeitá-las como parte dos termos e condições da transação concluída através de um acordo denominado “click wrap”, ou seja, selecionando ativamente uma casa específica do sistema em linha e clicando numa ligação específica?
- a) Para efeitos da interpretação e da aplicação do referido requisito, é relevante que tais informações não sejam facultadas num suporte duradouro e que não exista uma confirmação posterior do contrato que inclua toda a informação necessária nos termos do artigo 6.º, n.º 1, da Diretiva 2011/83 num suporte duradouro, conforme exigido no artigo 8.º, n.º 7, [desta diretiva]?
- b) Nos termos do artigo 6.º, n.º 5, da Diretiva 2011/83, as informações facultadas nas regras do intermediário relativas à prestação de serviços são parte integrante do contrato à distância independentemente de não serem facultadas num suporte duradouro e/ou não existir confirmação posterior do contrato num suporte duradouro?»

Quanto às questões prejudiciais

Quanto à primeira questão

- 24 Com a sua primeira questão, o órgão jurisdicional de reenvio pergunta, em substância, se o artigo 2.º, ponto 2, da Diretiva 2011/83 deve ser interpretado no sentido de que constitui um «profissional», na aceção desta disposição, não só a pessoa singular ou coletiva que atua com fins que se incluem no âmbito da sua própria atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional no que respeita a contratos abrangidos por esta diretiva, mas também a pessoa singular ou coletiva que atua como intermediário, em nome ou por conta desse profissional, e se esse intermediário e o comerciante principal podem ambos ser qualificados de «profissionais», na aceção da referida disposição, desde que seja comprovada a existência de uma dupla prestação de serviços.
- 25 Há que começar por salientar que as diferentes versões linguísticas do artigo 2.º, ponto 2, da Diretiva 2011/83 apresentam disparidades. Com efeito, como sublinha o órgão jurisdicional de reenvio, segundo a versão em língua lituana desta disposição, qualquer pessoa que atue em nome ou por conta de um profissional, definido como qualquer pessoa singular ou coletiva, pública ou privada que, nos contratos abrangidos por esta diretiva, atue no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional, constitui ela própria um profissional na aceção desta diretiva. Em contrapartida, outras versões linguísticas da mesma disposição, nomeadamente as suas versões em língua inglesa e francesa, dispõem que constitui um profissional qualquer pessoa que corresponda a essa definição, incluindo quando atua por intermédio de um terceiro, em seu nome ou por sua conta, dando assim a entender que o facto de uma pessoa recorrer a um intermediário não lhe retira a sua qualidade de profissional.
- 26 Assim, seja qual for a versão linguística do artigo 2.º, ponto 2, da Diretiva 2011/83, um intermediário como a Tiketa deve ser qualificado de «profissional», na aceção desta disposição, quando atua com fins que se incluem no âmbito da sua própria atividade comercial, industrial,

artesanal ou profissional no que respeita aos contratos abrangidos por esta diretiva. No entanto, há que determinar se esse intermediário não constitui, em todos os casos, um «profissional», na aceção desta disposição, pelo simples facto de atuar em nome ou por conta desse profissional.

- 27 Segundo jurisprudência constante do Tribunal de Justiça, em caso de disparidade entre as diferentes versões linguísticas de um diploma de direito da União, a disposição em causa deve ser interpretada em função da economia geral e da finalidade da regulamentação de que constitui um elemento (v., designadamente, Acórdão de 21 de dezembro de 2021, Trapeza Peiraios, C-243/20, EU:C:2021:1045, n.º 32 e jurisprudência referida).
- 28 Quanto à economia geral da Diretiva 2011/83, há que salientar que, segundo o artigo 6.º, n.º 1, alíneas c) e d), desta diretiva, qualquer profissional é obrigado, antes de o consumidor ficar vinculado por um contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial ou por uma proposta correspondente, a comunicar-lhe, se for caso disso, a identidade e o endereço geográfico do profissional por conta do qual atua, bem como, se existir, o endereço da sua sede comercial. Ao fazê-lo, esta disposição inclui na categoria dos profissionais, na aceção do artigo 2.º, ponto 2, desta diretiva, as pessoas singulares ou coletivas que atuem por conta de outros profissionais.
- 29 Por outro lado, nos n.ºs 28 e 29 do Acórdão de 4 de outubro de 2018, Kamenova (C-105/17, EU:C:2018:808), o Tribunal de Justiça declarou que o conceito de «profissional», conforme definido pelas Diretivas 2011/83 e 2005/29, deve dar lugar a uma interpretação homogénea, uma vez que estas diretivas se baseiam no artigo 114.º TFUE e, a este título, prosseguem os mesmos objetivos, a saber, contribuem para o bom funcionamento do mercado interno e para garantir um elevado nível de defesa dos consumidores no quadro legislativo, regulamentar e administrativo que abrangem. Nos n.ºs 32, 33 e 36 do mesmo acórdão, declarou, em substância, que, por oposição ao conceito de «consumidor», na aceção do artigo 2.º, ponto 1, da Diretiva 2011/83, que designa qualquer pessoa singular que não esteja envolvida em atividades comerciais ou profissionais, o conceito de «profissional» implica que a pessoa singular ou coletiva em causa atue com fins que se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional ou em nome ou por conta de um profissional.
- 30 Por último, o objetivo recordado no número anterior, mencionado no artigo 1.º da Diretiva 2011/83, convida a adotar uma interpretação ampla do âmbito de aplicação desta diretiva e, por conseguinte, do conceito de «profissional», na aceção do seu artigo 2.º, ponto 2.
- 31 Resulta das considerações precedentes que constitui um «profissional», na aceção do artigo 2.º, ponto 2, da Diretiva 2011/83, não apenas a pessoa singular ou coletiva que atua com fins que se incluem no âmbito da sua própria atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional no que respeita aos contratos abrangidos pela presente diretiva, mas também a pessoa singular ou coletiva que atua como intermediário, em nome ou por conta desse profissional.
- 32 Isto independentemente da questão de saber se esse intermediário cumpriu as obrigações que lhe incumbem por força da Diretiva 2011/83.
- 33 A este respeito, embora seja verdade que, no n.º 45 do Acórdão de 9 de novembro de 2016, Wathelet (C-149/15, EU:C:2016:840), o Tribunal de Justiça declarou que se pode considerar que uma pessoa que atua como intermediário de um particular no âmbito da venda de um bem é ela própria o «vendedor», na aceção da Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de maio de 1999, relativa a certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela

relativas (JO 1999, L 171, p. 12), no caso de não ter informado devidamente o adquirente sobre a identidade do proprietário desse bem, a solução acolhida nesse acórdão não é transponível para a interpretação do conceito de «profissional», na aceção da Diretiva 2011/83, que resulta de uma lógica diferente. Com efeito, enquanto a Diretiva 1999/44 institui uma responsabilidade específica do vendedor em caso de venda de um bem não conforme com o contrato de compra e venda, resulta dos considerandos 14 e 16 e do artigo 3.º, n.º 5, da Diretiva 2011/83 que esta última regula os direitos dos consumidores e não os aspetos gerais do direito dos contratos, como as regras aplicáveis em matéria de formação dos contratos ou de representação legal. Em especial, a Diretiva 2011/83 não determina a identidade das partes no contrato celebrado com o consumidor na hipótese de o comerciante principal recorrer a um intermediário, nem regula a repartição das responsabilidades entre estes últimos em caso de incumprimento das obrigações nela previstas.

- 34 Tendo em conta as considerações precedentes, a questão de saber se a pessoa singular ou coletiva que atua como intermediário em nome ou por conta de outro profissional informou o consumidor de que atuava nessa qualidade também não é relevante para a qualificação desse intermediário de «profissional», na aceção do artigo 2.º, ponto 2, da Diretiva 2011/83.
- 35 Por último, resulta dos termos desta disposição, bem como do contexto em que se insere e do objetivo prosseguido pela Diretiva 2011/83, recordados nos n.ºs 28 a 30 do presente acórdão, que o facto de esse intermediário constituir um profissional não obsta a que tal seja igualmente o caso do comerciante principal, em nome ou por conta do qual esse intermediário atua, sem que para isso seja necessário caracterizar a existência de uma dupla prestação de serviços, sendo ambos os profissionais obrigados a assegurar o cumprimento dos requisitos previstos nesta diretiva.
- 36 Atendendo às considerações precedentes, há que responder à primeira questão que o artigo 2.º, ponto 2, da Diretiva 2011/83 deve ser interpretado no sentido de que constitui um «profissional», na aceção desta disposição, não só a pessoa singular ou coletiva que atua com fins que se incluem no âmbito da sua própria atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional no que respeita aos contratos abrangidos por esta diretiva mas também a pessoa singular ou coletiva que atua como intermediário, em nome ou por conta desse profissional, podendo esse intermediário e o comerciante principal ser ambos qualificados de «profissionais», na aceção desta disposição, sem que seja necessário determinar existência de uma dupla prestação de serviços.

Quanto à segunda questão

- 37 Com a sua segunda questão, o órgão jurisdicional de reenvio pergunta, em substância, se o artigo 6.º, n.ºs 1 e 5, e o artigo 8.º, n.ºs 1 e 7, da Diretiva 2011/83 devem ser interpretados no sentido de que se opõem a que, antes da celebração do contrato, as informações referidas neste artigo 6.º, n.º 1, sejam apenas fornecidas ao consumidor nas condições gerais da prestação de serviços no sítio Internet do intermediário, aprovadas de maneira ativa por esse consumidor ao selecionar a casa prevista para esse efeito, e se essas informações transmitidas de acordo com esse procedimento são parte integrante do contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento, incluindo quando não lhe sejam facultadas num suporte duradouro, na aceção do artigo 8.º, n.º 7, desta diretiva, e/ou que o consumidor não recebeu na sequência da confirmação do contrato celebrado nesse suporte.

- 38 A título preliminar, segundo a Tiketa, a segunda questão não tem relação com o objeto do litígio no processo principal pelo facto de o consumidor em causa, no presente processo, ter recebido todas as informações exigidas no suporte duradouro que constitui o bilhete que lhe foi entregue para aceder ao evento em causa. Esta argumentação equivale a contestar a admissibilidade da segunda questão.
- 39 Segundo jurisprudência constante, os pedidos prejudiciais submetidos ao Tribunal de Justiça gozam de uma presunção de pertinência. O Tribunal de Justiça só pode recusar pronunciar-se sobre uma questão prejudicial submetida por um órgão jurisdicional nacional se for manifesto que a interpretação do direito da União solicitada não tem nenhuma relação com a realidade ou com o objeto do litígio no processo principal, quando o Tribunal não dispuser dos elementos de direito e de facto necessários para dar uma resposta útil às questões que lhe são submetidas ou quando o problema for hipotético [Acórdão de 24 de novembro de 2020, *Openbaar Ministerie (Falsificação de documento)*, C-510/19, EU:C:2020:953, n.º 26 e jurisprudência referida].
- 40 Resulta do pedido de decisão prejudicial que o órgão jurisdicional de reenvio se interroga sobre a questão de saber se o fornecimento das informações exigidas pela Diretiva 2011/83 nas condições gerais da prestação de serviços que figuram no sítio Internet do intermediário, aprovadas pelo consumidor ao selecionar a casa prevista para esse efeito, antes do pagamento do bilhete, é suficiente para assegurar o cumprimento da obrigação de informação prevista no artigo 6.º, n.º 1, e no artigo 8.º, n.ºs 1 e 7, desta diretiva. Assim, admitindo que o consumidor tenha recebido todas as informações exigidas no bilhete de acesso ao evento que lhe foi posteriormente entregue, esta circunstância não pode afetar a pertinência da segunda questão. Em todo o caso, o órgão jurisdicional de reenvio, que é o único a poder apreciar os factos do litígio no processo principal, especifica que, no caso em apreço, o consumidor não recebeu a confirmação do contrato celebrado num suporte duradouro, incluindo todas as informações referidas no artigo 6.º, n.º 1, da Diretiva 2011/83, como exige o artigo 8.º, n.º 7, desta diretiva. Por conseguinte, a exceção de inadmissibilidade da segunda questão deve ser julgada improcedente.
- 41 No que respeita à questão de saber se a obrigação de informação do consumidor é cumprida quando as informações exigidas pela Diretiva 2011/83 são levadas ao conhecimento deste nas condições gerais da prestação de serviços do intermediário, aprovadas pelo consumidor ao selecionar a casa prevista para esse efeito, há que salientar que, no que respeita aos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, esta diretiva distingue as obrigações materiais que incumbem ao profissional em termos de informação do consumidor, que são objeto do seu artigo 6.º, das obrigações relativas à forma que essa informação deve revestir, que são objeto do seu artigo 8.º
- 42 Por força do artigo 6.º, n.º 1, da Diretiva 2011/83, o profissional deve facultar ao consumidor, antes da celebração do contrato e de forma clara e compreensível, um certo número de informações, entre as quais a sua identidade e os seus dados de contactos, bem como, se for caso disso, a identidade e os dados do profissional por conta do qual atua, mas também o preço dos bens ou dos serviços em causa e a existência e o procedimento do direito de retratação desse consumidor. Esta disposição visa assegurar a comunicação ao consumidor, antes da celebração de um contrato, tanto das informações relativas às condições contratuais e às consequências da referida celebração, que permitem a esse consumidor decidir se deseja vincular-se contratualmente a um profissional, como das informações necessárias à boa execução desse contrato e, em especial, ao exercício dos seus direitos (Acórdão de 10 de julho de 2019, *Amazon EU*, C-649/17, EU:C:2019:576, n.º 43 e jurisprudência referida).

- 43 O artigo 8.º, n.º 1, da Diretiva 2011/83 recorda a exigência de que as informações referidas no seu artigo 6.º, n.º 1, desta devem ser fornecidas ao consumidor ou colocadas à sua disposição em linguagem simples e inteligível e prevê que, na medida em que estas informações lhe sejam disponibilizadas em suporte duradouro, devem ser legíveis.
- 44 Por sua vez, o artigo 8.º, n.º 7, desta diretiva prevê que o profissional deve fornecer ao consumidor a confirmação do contrato num suporte duradouro, num prazo razoável após a celebração deste último, devendo essa confirmação incluir, nomeadamente, as informações referidas no artigo 6.º, n.º 1, da referida diretiva, salvo se estas já tiverem sido fornecidas ao consumidor em suporte duradouro.
- 45 Resulta da conjugação das disposições mencionadas nos n.ºs 41 a 44 do presente acórdão que, antes da celebração do contrato, incumbe apenas ao profissional fornecer ao consumidor as informações exigidas pelo artigo 6.º, n.º 1, da Diretiva 2011/83 de uma forma clara e compreensível. Só após a celebração desse contrato é que esse profissional está, além disso, obrigado, por força do artigo 8.º, n.º 7, desta diretiva, a fornecer ao consumidor, num prazo razoável, a confirmação do contrato celebrado num suporte duradouro, a menos que as informações previstas no artigo 6.º, n.º 1, da mesma diretiva já lhe tenham sido comunicadas nesse suporte.
- 46 Longe de proibir a utilização de certas técnicas de comunicação, a Diretiva 2011/83 limita-se assim a regulamentar o conteúdo das informações pré-contratuais que devem ser fornecidas ao consumidor (v., por analogia, Acórdão de 23 de janeiro de 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, n.º 43). Daqui resulta que nada obsta a que, antes da celebração do contrato, as informações previstas no artigo 6.º, n.º 1, desta diretiva sejam levadas ao conhecimento do consumidor nas condições gerais da prestação de serviços no sítio Internet do intermediário, aprovadas por esse consumidor ao selecionar a casa prevista para esse efeito.
- 47 Todavia, cabe ao órgão jurisdicional de reenvio apreciar se, no processo principal, todas essas informações foram efetivamente levadas ao conhecimento do consumidor em causa no processo principal, de forma clara e compreensível.
- 48 Tal procedimento de informação não pode, em contrapartida, substituir a confirmação que deve ser fornecida ao consumidor num suporte duradouro após a celebração do contrato, em conformidade com o artigo 8.º, n.º 7, da Diretiva 2011/83.
- 49 Com efeito, nos termos do artigo 2.º, ponto 10, desta diretiva, o conceito de «suporte duradouro» refere-se a «qualquer instrumento que possibilite ao consumidor ou ao profissional armazenar informações que lhe sejam pessoalmente dirigidas, de uma forma que, no futuro, lhe permita aceder às mesmas durante um período de tempo adaptado aos fins a que as informações se destinam e que possibilite a reprodução inalterada das informações armazenadas».
- 50 Como o Tribunal de Justiça já declarou a respeito do conceito de «suporte duradouro», na aceção da 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 a Diretiva 2011/83 revogou e substituiu, esse suporte deve, assim, na prática, desempenhar as mesmas funções que o suporte de papel, para permitir ao consumidor, se for caso disso, invocar os seus direitos (v., neste sentido, Acórdão de 5 de julho de 2012, Content Services, C-49/11, EU:C:2012:419, n.ºs 41 e 42).

- 51 Ora, o simples fornecimento das informações previstas no artigo 6.º, n.º 1, da Diretiva 2011/83 nas condições gerais da prestação de serviços no sítio Internet do intermediário, aprovadas pelo consumidor ao selecionar a casa prevista para esse efeito antes de proceder ao pagamento, não responde a essas exigências, uma vez que não tem por resultado que essas informações sejam pessoalmente dirigidas a esse consumidor, não garante a inexistência de alteração do seu conteúdo e a sua acessibilidade durante um período adequado, e não permite a este último armazenar essas mesmas informações ou reproduzi-las enquanto tais (v., por analogia, Acórdão de 5 de julho de 2012, Content Services, C-49/11, EU:C:2012:419, n.º 43). Nestas condições, tal procedimento de informação não corresponde à definição do conceito de «suporte duradouro», na aceção do artigo 2.º, ponto 10, desta diretiva.
- 52 A não entrega ao consumidor da confirmação do contrato num suporte duradouro não tem, todavia, incidência na aplicação das disposições do artigo 6.º, n.º 5, da Diretiva 2011/83, que preveem que as informações referidas no artigo 6.º, n.º 1, desta diretiva são parte integrante do contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial e não podem ser alteradas, salvo acordo expresso das partes contratantes em contrário. Com efeito, resulta dos próprios termos deste artigo 6.º, n.º 5, que o legislador da União não subordinou a inclusão dessas informações no contrato celebrado com o consumidor ao cumprimento, pelo profissional, da sua obrigação de entregar a esse consumidor a confirmação do contrato num suporte duradouro. A interpretação inversa iria contra o objetivo de proteção do consumidor prosseguido pela Diretiva 2011/83.
- 53 Atendendo às considerações precedentes, há que responder à segunda questão que o artigo 6.º, n.ºs 1 e 5, e o artigo 8.º, n.ºs 1 e 7, da Diretiva 2011/83 devem ser interpretados no sentido de que não se opõem a que, antes da celebração do contrato, as informações referidas neste artigo 6.º, n.º 1, sejam apenas fornecidas ao consumidor nas condições gerais da prestação de serviços no sítio Internet do intermediário, aprovadas de maneira ativa por esse consumidor ao selecionar a casa prevista para esse efeito, desde que essas informações sejam levadas ao conhecimento deste último de forma clara e compreensível. No entanto, esse procedimento de informação não pode substituir a entrega ao consumidor da confirmação do contrato num suporte duradouro, na aceção do artigo 8.º, n.º 7, desta diretiva, uma vez que esta circunstância não obsta a que essas informações sejam parte integrante do contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial.

Quanto às despesas

- 54 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 (Quarta Secção) declara:

- 1) O artigo 2.º, ponto 2, 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 constitui um «profissional», na aceção desta disposição, não só a pessoa singular ou coletiva que atua**

com fins que se incluem no âmbito da sua própria atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional no que respeita aos contratos abrangidos por esta diretiva mas também a pessoa singular ou coletiva que atua como intermediário, em nome ou por conta desse profissional, podendo esse intermediário e o comerciante principal ser ambos qualificados de «profissionais», na aceção desta disposição, sem que seja necessário determinar a existência de uma dupla prestação de serviços.

- 2) O artigo 6.º, n.ºs 1 e 5, e o artigo 8.º, n.ºs 1 e 7, da Diretiva 2011/83 devem ser interpretados no sentido de que não se opõem a que, antes da celebração do contrato, as informações referidas neste artigo 6.º, n.º 1, sejam apenas fornecidas ao consumidor nas condições gerais da prestação de serviços no sítio Internet do intermediário, aprovadas de maneira ativa por esse consumidor ao selecionar a casa prevista para esse efeito, desde que essas informações sejam levadas ao conhecimento deste último de forma clara e compreensível. No entanto, esse procedimento de informação não pode substituir a entrega ao consumidor da confirmação do contrato num suporte duradouro, na aceção do artigo 8.º, n.º 7, desta diretiva, uma vez que esta circunstância não obsta a que essas informações sejam parte integrante do contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial.

Assinaturas