



Coletânea da Jurisprudência

ACÓRDÃO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA (Quinta Secção)

5 de março de 2026*

«Reenvio prejudicial — Proteção dos consumidores — Diretiva 2011/83/UE — Contrato à distância celebrado entre um consumidor e um profissional — Conceito de “consumidor” — Estabelecimento de contacto entre o consumidor e o profissional através de outro profissional mandatado pelo consumidor — Artigo 2.º, ponto 7 — Direito de retratação do consumidor — Artigo 9.º, n.º 1 — Abuso de direito»

No processo C-564/24,

que tem por objeto um pedido de decisão prejudicial apresentado, nos termos do artigo 267.º TFUE, pelo Kammergericht Berlim (Tribunal Regional Superior de Berlim, Alemanha), por Decisão de 9 de abril de 2024, que deu entrada no Tribunal de Justiça em 20 de agosto de 2024, no processo

Eisenberger Gerüstbau GmbH

contra

JK,

O TRIBUNAL DE JUSTIÇA (Quinta Secção),

composto por: M. L. Arastey Sahún (relatora), presidente de secção, J. Passer, E. Regan, D. Gratsias e B. Smulders, juízes,

advogado-geral: A. Biondi,

secretário: A. Calot Escobar,

vistos os autos,

vistas as observações apresentadas:

- em representação do Governo Checo, por M. Smolek, S. Šindelková e J. Vlácil, na qualidade de agentes,
 - em representação da Comissão Europeia, por P. Kienapfel e I. Rubene, na qualidade de agentes,
- ouvidas as conclusões do advogado-geral na audiência de 18 de setembro de 2025,

* Língua do processo: alemão.

profere o presente

Acórdão

- 1 O pedido de decisão prejudicial tem por objeto a interpretação do artigo 2.º, ponto 7, do artigo 9.º, n.º 1, e do artigo 14.º, n.º 4, alínea a), e n.º 5, 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 Eisenberger Gerüstbau GmbH, uma empresa de direito alemão, a JK a respeito do pagamento da retribuição devida pela disponibilização e montagem de andaimes por essa empresa.

Quadro jurídico

Direito da União

- 3 Os considerandos 4, 5, 7, 14, 17, 20 e 57 da Diretiva 2011/83 enunciam:
 - «(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 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, [...] Além disso, os consumidores deverão gozar de um elevado nível comum de defesa em toda a União [Europeia].
- [...]
- (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.

[...]

- (17) A definição de consumidor deverá abranger as pessoas singulares que atuem fora do âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional. No entanto, no caso dos contratos com dupla finalidade, se o contrato for celebrado para fins relacionados em parte com a atividade comercial da pessoa e em parte à margem dessa atividade e se o objetivo da atividade for tão limitado que não seja predominante no contexto global do contrato, essa pessoa deverá ser igualmente considerada consumidor.

[...]

- (20) [...] O conceito de sistema de vendas ou prestação de serviços vocacionado para o comércio à distância deverá incluir os sistemas oferecidos por terceiros que não sejam o profissional, mas que são usados pelo profissional, como uma plataforma em linha. São, contudo, excluídos os casos em que os sítios Internet só disponibilizam informações sobre o profissional, os seus bens e/ou serviços e os seus contactos.

[...]

- (57) É necessário que os Estados-Membros determinem as sanções aplicáveis à violação do disposto na presente diretiva e garantam a sua aplicação. Essas sanções deverão ser eficazes, proporcionadas e dissuasivas.»

- 4 O artigo 1.º desta diretiva tem a seguinte redação:

«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 prevê:

«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;

[...]

- 6) “Contrato de prestação de serviços”: qualquer contrato, com exceção de um contrato de compra e venda, ao abrigo do qual o profissional presta ou se compromete a prestar um serviço, incluindo um serviço digital, ao consumidor;
- 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;
- 8) “Contrato celebrado fora do estabelecimento comercial”, qualquer contrato entre o profissional e o consumidor:
 - a) Celebrado na presença física simultânea do profissional e do consumidor, em local que não seja o estabelecimento comercial do profissional;
 - b) Em que o consumidor fez uma oferta nas mesmas circunstâncias, como referido na alínea a);
 - c) Celebrado no estabelecimento comercial do profissional ou através de quaisquer meios de comunicação à distância imediatamente após o consumidor ter sido pessoal e individualmente contactado num local que não seja o estabelecimento comercial do profissional, na presença física simultânea do profissional e do consumidor; ou
 - d) Celebrado durante uma excursão organizada pelo profissional com o fim ou o efeito de promover ou vender bens ou serviços ao consumidor;

[...]

- 15) “Contrato acessório”: contrato ao abrigo do qual o consumidor adquire bens ou serviços no âmbito de um contrato à distância ou de um contrato celebrado fora do estabelecimento comercial e estes bens ou serviços são fornecidos pelo profissional ou por um terceiro com base em acordo entre esse terceiro e o profissional[.]»

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

«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 Nos termos do artigo 4.º da Diretiva 2011/83:

«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.»

- 8 O artigo 6.º, n.º 1, desta diretiva tem a seguinte redação:

«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 modelo de formulário de retratação apresentado no anexo I, Parte B;

[...]»

9 Nos termos do artigo 9.º da mencionada diretiva:

«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 14 dias a contar do:

a) Dia da celebração do contrato, no caso dos contratos de prestação de serviços;

[...]

3. Os Estados-Membros não devem proibir as partes contratantes de cumprir as respetivas obrigações contratuais durante o prazo de retratação. [...]»

10 O artigo 10.º da mesma diretiva prevê:

«1. Se o profissional não tiver fornecido ao consumidor a informação relativa ao direito de retratação, nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alínea h), o prazo de retratação expira 12 meses após o termo do prazo de retratação inicial, determinado nos termos do artigo 9.º, n.º 2.

2. Se o profissional tiver fornecido ao consumidor a informação prevista no n.º 1 do presente artigo no prazo de 12 meses a contar da data referida no artigo 9.º, n.º 2, o prazo de retratação expira 14 dias após o dia em que o consumidor recebeu a informação.»

11 Nos termos do artigo 11.º, n.º 1, da Diretiva 2011/83:

«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.»

12 O artigo 12.º desta diretiva dispõe:

«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.»

13 O artigo 13.º, n.º 1, primeiro parágrafo, da mencionada diretiva tem a seguinte redação:

«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»

14 Nos termos do artigo 14.º da mesma diretiva:

«[...]

4. O consumidor não suporta quaisquer custos:

- a) Relativos à execução dos serviços ou ao fornecimento de água, gás ou eletricidade, caso não sejam postos à venda em volume ou quantidade limitados, ou de aquecimento urbano, total ou parcialmente durante o prazo de retratação, se:
 - i) o profissional não tiver prestado informações, nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alíneas h) ou j), ou
 - ii) o consumidor não tiver solicitado expressamente o início do serviço durante o prazo de retratação, nos termos do artigo 7.º, n.º 3 e do artigo 8.º, n.º 8;

[...]

5. À exceção do previsto no artigo 13.º, n.º 2, e no presente artigo, o consumidor não incorre em qualquer responsabilidade decorrente do exercício do direito de retratação.»

15 O artigo 15.º da Diretiva 2011/83 dispõe:

«1. Sem prejuízo do artigo 15.º da Diretiva 2008/48/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de abril de 2008, relativa a contratos de crédito aos consumidores [e que revoga a Diretiva 87/102/CEE do Conselho (JO 2008, L 133, p. 66)], se o consumidor exercer o seu direito de retratação no âmbito de um contrato à distância ou de um contrato celebrado fora do estabelecimento comercial, nos termos dos artigos 9.º a 14.º da presente diretiva, os contratos acessórios são automaticamente rescindidos, sem quaisquer custos para o consumidor, excetuando o disposto no artigo 13.º, n.º 2[,] e no artigo 14.º da presente diretiva.

2. Os Estados-Membros determinam as modalidades de rescisão deste tipo de contratos.»

- 16 O artigo 24.º, n.º 1, desta diretiva tem a seguinte redação:

«Os Estados-Membros estabelecem o regime de sanções aplicáveis à violação das disposições nacionais adotadas em execução da presente diretiva e toma[m] todas as medidas necessárias para garantir a sua aplicação. As sanções assim estabelecidas são eficazes, proporcionadas e dissuasivas.»

Direito alemão

- 17 O § 242 do Bürgerliches Gesetzbuch (Código Civil alemão; a seguir «BGB») prevê:

«O devedor, ao fornecer a prestação, deve atuar de boa-fé, tendo em conta os usos aceites na vida comercial.»

- 18 O § 312c do BGB dispõe:

«(1) Entende-se por “contratos à distância” os contratos em que o profissional, ou quem atue em seu nome ou por sua conta, e o consumidor utilizem exclusivamente meios de comunicação à distância para a negociação e celebração do contrato, a menos que o contrato não seja celebrado no âmbito de um sistema de vendas ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância.

(2) Entende-se por meios de comunicação à distância, na aceção da presente lei, todos os meios de comunicação que possam ser utilizados para a preparação ou celebração de um contrato sem a presença física simultânea das partes no contrato, tais como cartas, catálogos, telefonemas, telecópias, mensagens de correio eletrónico (*e-mail*), mensagens enviadas através das comunicações móveis (SMS), bem como meios de radiodifusão e de comunicação social.»

- 19 O § 357 do BGB tem a seguinte redação:

«(1) As prestações recebidas devem ser restituídas no prazo máximo de 14 dias.

[...]

(8) No caso de o consumidor se retratar de um contrato de prestação de serviços [...], deve pagar uma compensação pelo serviço prestado até à retratação, se o consumidor tiver solicitado expressamente ao profissional que inicie a prestação antes do termo do prazo de retratação. O direito resultante do primeiro período só existe se o profissional tiver informado devidamente o consumidor, em conformidade com o § 246a, Secção 1, n.º 2, primeiro período, pontos 1 a 3, da Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch [Lei Introdutória ao Código Civil]. [...] No cálculo da compensação, deve ser utilizado como base o preço total acordado. Se o preço total acordado for excessivamente elevado, a compensação será calculada com base no valor de mercado da prestação fornecida.

[...]»

Litígio no processo principal e questões prejudiciais

- 20 A Eisenberger Gerüstbau dedica-se profissionalmente ao aluguer de andaimes que monta e desmonta por conta dos seus clientes. JK, funcionária pública na Alemanha, é proprietária de um terreno em Berlim no qual foi construído um bloco de apartamentos de vários andares.
- 21 Durante o ano de 2020, JK decidiu elevar o sótão desse imóvel para fins de habitação própria, acrescentando dois novos andares num total de quatro unidades de habitação. Para o efeito, encarregou um arquiteto do planeamento e acompanhamento da construção, o qual devia também elaborar o caderno de encargos para as obras necessárias nesse âmbito, solicitar propostas de empresas especializadas e, por último, prestar assistência na celebração de contratos através da elaboração de minutas de contratos (a seguir «arquiteto»). No âmbito destas funções, este arquiteto enviou, nomeadamente, à Eisenberger Gerüstbau um caderno de encargos em matéria de disponibilização e de montagem de andaimes, convidando-a a apresentar uma proposta nessa matéria. Esta empresa aceitou o caderno de encargos e indicou preços unitários e um preço total estimado de 45 663,18 euros brutos, tendo assinado o referido caderno de encargos em 24 de abril de 2020 e procedido à sua devolução ao mencionado arquiteto.
- 22 O arquiteto selecionou a Eisenberger Gerüstbau como empresa especializada para a realização dos trabalhos de disponibilização e montagem de andaimes. Em consequência, elaborou uma minuta de contrato, baseada na proposta de 24 de abril de 2020, e enviou-a às duas partes, a saber, a Eisenberger Gerüstbau e a JK, em 14 de dezembro de 2020 por mensagem de correio eletrónico. Da referida minuta não constava nenhuma indicação de que JK tinha o direito de se retratar do contrato. A Eisenberger Gerüstbau assinou a minuta do contrato em 14 de dezembro de 2020, sem a alterar, e enviou-a a JK. Esta última também assinou essa minuta, em 15 de dezembro de 2020, e enviou o exemplar assinado pelas duas partes à Eisenberger Gerüstbau pelo correio (a seguir «contrato em causa»).
- 23 No dia 1 de janeiro de 2021, a Eisenberger Gerüstbau enviou uma mensagem de correio eletrónico a JK, na qual lhe apresentou uma proposta de aditamento ao contrato de duas plataformas móveis adicionais, no montante de 7 730,00 euros brutos, para montagem, desmontagem e manutenção desses equipamentos durante quatro semanas incluindo, a partir da quinta semana, uma taxa de aluguer adicional de 517,65 euros brutos por semana. JK assinou, pela sua parte, esta proposta de aditamento e enviou-a, no dia 22 de janeiro de 2021, à Eisenberger Gerüstbau por mensagem de correio eletrónico. A Eisenberger Gerüstbau começou a montar os andaimes durante o mês de janeiro de 2021.
- 24 Em 26 de janeiro de 2021, a Eisenberger Gerüstbau disponibilizou os andaimes a JK para a execução das obras de construção previstas no imóvel em causa. Em final de maio de 2021, JK tinha pago à Eisenberger Gerüstbau, com base nas faturas intercalares por esta emitidas, o montante total de 95 937,84 euros.
- 25 Por carta datada de 7 de dezembro de 2021, JK comunicou à Eisenberger Gerüstbau a retratação das suas declarações de vontade de celebrar o contrato em causa e também o aditamento, que se recusava a efetuar mais pagamentos e exigiu o reembolso dos adiantamentos que pagou até esse montante. Durante o mês de dezembro de 2021, foram concluídas todas as obras de construção previstas por JK e para as quais os andaimes tinham sido indispensáveis. A pedido de JK, os andaimes foram desmontados em 20 de dezembro de 2021.

- 26 A Eisenberger Gerüstbau propôs uma ação contra JK no Landgericht Berlin (Tribunal Regional de Berlim, Alemanha) a fim de obter o pagamento do montante ainda em dívida na data dessa propositura, que se eleva a 101 000,25 euros, ao abrigo do contrato de montagem de andaimes. No âmbito deste processo, JK apresentou um pedido reconvenicional de reembolso dos adiantamentos que pagou, no montante de 95 937,84 euros.
- 27 Por Sentença de 19 de maio de 2023, o Landgericht Berlin (Tribunal Regional de Berlim) julgou improcedente a ação e totalmente procedente o pedido reconvenicional.
- 28 A Eisenberger Gerüstbau interpôs recurso dessa sentença para o Kammergericht Berlin (Tribunal Regional Superior de Berlim, Alemanha), que é o órgão jurisdicional de reenvio.
- 29 Esse órgão jurisdicional considera que o contrato em causa, celebrado por intermédio do arquiteto, o qual atuou como auxiliar da negociação, não se integra no âmbito de aplicação do § 312c, n.º 1, do BGB, que transpõe para o direito alemão o artigo 2.º, ponto 7, da Diretiva 2011/83.
- 30 A este respeito, o referido órgão jurisdicional esclarece que é verdade que, até à celebração deste contrato, a Eisenberger Gerüstbau, por um lado, e JK e o arquiteto, por outro, comunicavam exclusivamente através de meios de comunicação à distância, nomeadamente pelo correio ou por mensagem de correio eletrónico. No entanto, o recurso de JK ao arquiteto, que é um profissional, para a preparação do contrato exclui a aplicação da proteção prevista no § 312c do BGB.
- 31 Em conformidade com os trabalhos preparatórios do § 312c do BGB e com a jurisprudência do Bundesgerichtshof (Supremo Tribunal de Justiça Federal, Alemanha), o objetivo desta disposição, que também se baseia no considerando 37 da Diretiva 2011/83, é proteger o consumidor que não pode examinar o bem ou o serviço em causa antes da celebração do contrato e não pode obter informações adicionais a este respeito.
- 32 Ora, não existe falta de informação do consumidor num caso como o que foi submetido ao órgão jurisdicional de reenvio, em que esse consumidor recorre a um profissional como intermediário da negociação, o qual dispõe de conhecimentos técnicos suficientes no que respeita às prestações objeto do contrato e se mantém à disposição desse consumidor para responder a eventuais questões a este respeito.
- 33 Em todo o caso, o consumidor não tem direito de retratação no âmbito de um contrato quando um profissional que atua como intermediário da negociação define o objeto da prestação e só entra em contacto com o profissional, que é a outra parte no contrato com esse consumidor, para clarificar determinadas condições contratuais.
- 34 Se o consumidor não tem o direito de revogar a sua declaração de vontade de celebração do contrato principal, esse direito também não pode ser reconhecido relativamente aos acordos complementares ou aos aditamentos que se referem a esse contrato.
- 35 No entanto, na hipótese de, no caso em apreço, o direito de JK de retratação do contrato em causa ser reconhecido, o órgão jurisdicional de reenvio considera que a Eisenberger Gerüstbau não tem direito a receber a remuneração devida pelo serviço prestado e, em conformidade com o § 357, n.º 8, do BGB e com o artigo 14.º, n.º 4, alínea a), e n.º 5, da Diretiva 2011/83, também não tem direito a uma indemnização compensatória.

- 36 Esse órgão jurisdicional considera que poderá ser contrário ao princípio da boa-fé o facto de um consumidor que se retratou de um contrato em circunstâncias como as do processo que lhe foi submetido se recusar pagar ao profissional, ao qual estava contratualmente vinculado, uma indemnização compensatória.
- 37 No entanto, o referido órgão jurisdicional questiona a conformidade dessa apreciação com o Acórdão de 17 de maio de 2023, DC (Retratção após a execução do contrato) (C-97/22, EU:C:2023:413), no qual o Tribunal de Justiça declarou que o artigo 14.º, n.º 4, alínea a), e n.º 5, da Diretiva 2011/83, deve ser interpretado no sentido de que isenta um consumidor de qualquer obrigação de pagar as prestações cumpridas em execução de um contrato celebrado fora do estabelecimento comercial, quando o profissional em causa não lhe transmitiu as informações referidas neste artigo 14.º, n.º 4, alínea a), i), e esse consumidor exerceu o seu direito de retratação após a execução desse contrato.
- 38 Nestas circunstâncias, o Kammergericht Berlin (Tribunal Regional Superior de Berlim) suspendeu a instância e submeteu ao Tribunal de Justiça as seguintes questões prejudiciais:
- «1) Considera-se que também existe um contrato à distância [passível de retratação] nos termos do artigo 9.º, n.º 1, da Diretiva [2011/83], na aceção do artigo 2.º, ponto 7, desta diretiva, quando o consumidor, antes ou no momento da celebração do contrato, seja assistido por um profissional por ele mandatado independentemente do prestador de serviços?
- 2) Em caso de resposta afirmativa à primeira questão:
- Considera-se que também existe um contrato à distância [passível de retratação] nos termos do artigo 9.º, n.º 1, da Diretiva [2011/83], na aceção do artigo 2.º, ponto 7, desta diretiva, se estiver preenchida uma das seguintes condições adicionais:
- a) Foi o profissional que prestou assistência ao consumidor que[m] estabeleceu o contacto entre o consumidor e o prestador de serviços;
- b) O profissional que prestou assistência ao consumidor influenciou partes essenciais do conteúdo do contrato antes da sua celebração (por exemplo, elaborou um caderno de encargos ou disponibilizou uma minuta de contrato).
- 3) Se o Tribunal de Justiça considerar que, nos casos das questões previstas nos n.ºs 1 e 2, alíneas a) ou b), não existe um contrato à distância [passível de retratação]:
- No caso de, após a celebração desse contrato e recorrendo de novo exclusivamente a meios de comunicação à distância, as partes celebrarem um novo acordo que tenha por objeto prestações adicionais a cargo do prestador de serviços com importância secundária relativamente ao primeiro contrato:
- É [este aditamento], em si mesmo, um contrato à distância [passível de retratação] nos termos do artigo 9.º, n.º 1, da Diretiva [2011/83], na aceção do artigo 2.º, ponto 7, desta diretiva, ou não é o mesmo, à semelhança do contrato principal que veio complementar, [passível de retratação] enquanto contrato à distância?
- 4) Se o consumidor tiver exercido o seu direito de retratação num contrato à distância [passível de retratação] depois de o seu cocontratante já ter prestado serviços:

Pode o consumidor, não obstante o disposto no artigo 14.º, n.º 4, alínea a), e n.º 5, da Diretiva 2011/83, ser obrigado a reembolsar o profissional do valor da sua prestação de forma adequada, se um resultado diferente for abusivo ou contrário à boa-fé atendendo a todas as circunstâncias do caso concreto?»

Quanto às questões prejudiciais

Quanto à primeira e segunda questões

- 39 Com a sua primeira e segunda questões, que importa examinar em conjunto, o órgão jurisdicional de reenvio pergunta, em substância, se o artigo 2.º, ponto 7, da Diretiva 2011/83 deve ser interpretado no sentido de que o facto de um consumidor ser assistido, antes e no momento da celebração de um contrato entre esse consumidor e um profissional, por outro profissional da sua escolha, o qual está na origem do contacto entre o consumidor e o primeiro profissional e exerceu influência sobre elementos essenciais do conteúdo desse contrato, é relevante para qualificar o referido contrato como «contrato à distância», na aceção desta disposição.
- 40 A título preliminar, importa recordar que, nos termos da referida disposição, para que um contrato possa ser qualificado como contrato à distância, devem estar cumulativamente preenchidos três requisitos. O primeiro é o de que esse contrato deve ser celebrado entre um consumidor e um profissional, na aceção das definições previstas, respetivamente, nos pontos 1 e 2 do artigo 2.º da Diretiva 2011/83. O segundo requisito é o de que o mesmo deve ser celebrado no âmbito de um sistema de vendas ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância. O terceiro é o de que a celebração do referido contrato deve ocorrer sem a presença física simultânea do profissional e do consumidor e a relação contratual entre as partes deve ser estabelecida mediante a utilização exclusiva de um ou mais meios de comunicação à distância até ao momento da celebração do contrato, inclusive.
- 41 É certo que não resulta inequivocamente da decisão de reenvio sobre qual destes requisitos incidem as dúvidas do órgão jurisdicional de reenvio. No entanto, esse órgão jurisdicional referiu com precisão que, até à celebração do contrato, JK e o arquiteto, por um lado, e a Eisenberger Gerüstbau, por outro, comunicaram exclusivamente através de meios de comunicação à distância, a saber, pelo correio ou por mensagem de correio eletrónico, do que resulta que considera preenchido o terceiro dos requisitos referidos. Por conseguinte, há que examinar apenas os dois primeiros requisitos.
- 42 Em primeiro lugar, importa verificar se uma pessoa como JK, que é proprietária de um terreno no qual é construído um bloco de apartamento de vários andares e que recorreu a um profissional, a saber, a Eisenberger Gerüstbau, para construir dois novos andares, num total de quatro unidades de habitação, deve ser qualificada como «consumidor» no que respeita ao contrato em causa.
- 43 A este respeito, importa recordar que, nos termos do artigo 2.º, ponto 1, da Diretiva 2011/83, é considerado «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.
- 44 Conforme jurisprudência constante, a Diretiva 2011/83 visa assegurar um nível elevado de proteção dos consumidores, os quais se encontram numa posição de inferioridade relativamente aos profissionais por deverem ser considerados menos informados, economicamente mais frágeis

e juridicamente menos experientes do que os seus cocontratantes [v., neste sentido, Acórdãos de 27 de março de 2019, *slewo*, C-681/17, EU:C:2019:255, n.º 32, e de 14 de maio de 2020, *NK* (Projeto de uma casa individual), C-208/19, EU:C:2020:382, n.º 39].

- 45 O conceito de «consumidor», na aceção do artigo 2.º, alínea b), da Diretiva 93/13/CEE do Conselho, de 5 de abril de 1993, relativa às cláusulas abusivas nos contratos celebrados com os consumidores (JO 1993, L 95, p. 29), que corresponde ao conceito de «consumidor», na aceção do artigo 2.º, ponto 1, da Diretiva 2011/83, tem carácter objetivo e é independente dos conhecimentos concretos que a pessoa em causa possa ter ou das informações de que realmente dispõe (v., neste sentido, Acórdãos de 3 de setembro de 2015, *Costea*, C-110/14, EU:C:2015:538, n.º 21, e de 8 de maio de 2025, *Pielatak*, C-410/23, EU:C:2025:325, n.º 36).
- 46 Para verificar se a pessoa em causa pode ser qualificada como «consumidor», na aceção desta disposição, o juiz nacional deve ter em conta todas as circunstâncias do caso concreto, e nomeadamente a natureza do bem ou do serviço que é objeto do contrato em causa, suscetíveis de demonstrar para que fim esse bem ou esse serviço são adquiridos [Acórdão de 8 de junho de 2023, *YYY*. (Conceito de consumidor), C-570/21, EU:C:2023:456, n.º 55 e jurisprudência aí referida].
- 47 Resulta das explicações dadas pelo órgão jurisdicional de reenvio que este se interroga sobre a questão de saber se o facto de JK ser assistida por outro profissional da sua escolha, neste caso um arquiteto, que exerceu influência sobre elementos essenciais do conteúdo do contrato em causa, é ou não relevante para qualificar JK como consumidora.
- 48 A este respeito, por um lado, como o advogado-geral salientou, em substância, no n.º 29 das suas conclusões, o facto de, como no processo principal, o consumidor ter sido assistido por um profissional, neste caso um arquiteto, no âmbito das negociações e da celebração de um contrato entre esse consumidor e outro profissional, não é suscetível de pôr em causa a posição de inferioridade, referida no número 44 do presente acórdão, desse consumidor relativamente a este último profissional, ainda que o profissional que assistiu o referido consumidor tenha estado na origem do contacto entre este e o outro profissional e tenha exercido influência no conteúdo desse contrato.
- 49 Por outro lado, como foi recordado no n.º 45 do presente acórdão, importa adotar uma interpretação do conceito de «consumidor», na aceção do artigo 2.º, ponto 1, da Diretiva 2011/83, que tenha carácter objetivo e que seja independente dos conhecimentos concretos que a pessoa em causa possa ter ou das informações de que realmente dispõe. Assim, o facto de essa pessoa ter sido assistida por um profissional não é suscetível de pôr em causa a sua qualidade de consumidor, nem implica, de resto, conferir ao contrato em causa uma finalidade profissional (v., neste sentido, Acórdão de 3 de setembro de 2015, *Costea*, C-110/14, EU:C:2015:538, n.ºs 21 e 25 a 27).
- 50 Na hipótese de o órgão jurisdicional de reenvio considerar que JK deve ser qualificada como consumidora para efeitos do contrato em causa no processo principal, importa, em segundo lugar, examinar se, tendo em conta os elementos factuais expostos por esse órgão jurisdicional na sua decisão de reenvio e que se referem ao modo de celebração desse contrato entre JK e a Eisenberger Gerüstbau e à assistência prestada nesse âmbito pelo arquiteto a que JK recorreu, tal contrato deve ser considerado celebrado no âmbito de um sistema de vendas ou de prestação de serviços organizado para o comércio à distância, na aceção do artigo 2.º, ponto 7, da Diretiva 2011/83.

- 51 A este respeito, o considerando 20 desta diretiva enuncia que o conceito de sistema de vendas ou prestação de serviços vocacionado para o comércio à distância deverá incluir os sistemas oferecidos por terceiros que não sejam o profissional, mas que são usados pelo profissional, como uma plataforma em linha, mas deve, contudo, excluir os casos em que os sítios Internet só disponibilizam informações sobre o profissional, os seus bens e/ou serviços e os seus contactos.
- 52 No caso em apreço, não se pode deixar de observar, como o advogado-geral salientou também no n.º 33 das conclusões, que os autos à disposição do Tribunal de Justiça não contêm nenhum elemento relativo a um sistema de vendas ou de prestação de serviços organizado para o comércio à distância que tenha sido implementado pela Eisenberger Gerüstbau. No entanto, os elementos factuais expostos pelo órgão jurisdicional de reenvio parecem indicar que o contrato em causa não foi celebrado no âmbito desse sistema. Com efeito, resulta destes elementos que esse contrato foi celebrado com base numa minuta de contrato preparada sob a exclusiva responsabilidade de JK e que especifica as prestações precisas que pretendia confiar à Eisenberger Gerüstbau, tendo essa minuta sido enviada, por mensagem de correio eletrónico, a esta empresa para assinatura, à qual esta procedeu sem alterações. Por conseguinte, mesmo admitindo que a referida empresa dispusesse de um sistema de vendas ou de prestação de serviços organizado para o comércio à distância, não se afigura que o contrato em causa no processo principal tenha sido celebrado através desse sistema, o que cabe, no entanto, ao órgão jurisdicional de reenvio verificar.
- 53 Tendo em conta todas as considerações precedentes, deve responder-se à primeira e segunda questões que o artigo 2.º, ponto 7, da Diretiva 2011/83 deve ser interpretado no sentido de que o facto de um consumidor ser assistido, antes e no momento da celebração de um contrato entre esse consumidor e um profissional, por outro profissional da sua escolha, o qual está na origem do contacto entre o consumidor e o primeiro profissional e exerceu influência sobre elementos essenciais do conteúdo desse contrato, não é relevante para qualificar o referido contrato como «contrato à distância», na aceção desta disposição.

Quanto à terceira questão

- 54 Com a sua terceira questão, o órgão jurisdicional de reenvio pergunta, em substância, se o artigo 2.º, ponto 7, da Diretiva 2011/83 deve ser interpretado no sentido de que, quando as partes num contrato que não pode ser qualificado como «contrato à distância», na aceção desta disposição, fazem, recorrendo exclusivamente a meios de comunicação à distância, um aditamento a esse contrato que tem por objeto prestações adicionais com uma importância secundária em relação às prestações previstas no referido contrato, esse aditamento constitui um «contrato à distância», na aceção da referida disposição.
- 55 Para responder a esta questão, importa, a título preliminar, recordar que o artigo 2.º, ponto 15, da Diretiva 2011/83 define o «contrato acessório» como um contrato ao abrigo do qual o consumidor adquire bens ou serviços no âmbito de um contrato à distância ou de um contrato celebrado fora do estabelecimento comercial e estes bens ou serviços são fornecidos pelo profissional ou por um terceiro com base num acordo entre esse terceiro e o profissional.
- 56 A este respeito, o artigo 15.º desta diretiva determina os efeitos do exercício do direito de retratação de um contrato à distância ou de um contrato celebrado fora do estabelecimento comercial em contratos acessórios.

- 57 Não obstante, a referida diretiva não prevê regras específicas para a qualificação jurídica, como contrato à distância, de um acordo de alteração de outro contrato cuja qualificação jurídica como contrato à distância foi excluída.
- 58 Nestas circunstâncias, para verificar se o contrato que altera outro contrato deve ser considerado um «contrato à distância», na aceção do artigo 2.º, ponto 7, da Diretiva 2011/83, o órgão jurisdicional de reenvio deverá analisar se os requisitos referidos no n.º 40 do presente acórdão estão preenchidos relativamente ao contrato que introduz as alterações, no caso em apreço, esse aditamento ao contrato em causa.
- 59 Por conseguinte, importa responder à terceira questão que o artigo 2.º, ponto 7, da Diretiva 2011/83 deve ser interpretado no sentido de que, quando as partes num contrato que não pode ser qualificado como «contrato à distância», na aceção desta disposição, fazem, recorrendo exclusivamente a meios de comunicação à distância, um aditamento a esse contrato que tem por objeto prestações adicionais com uma importância secundária em relação às prestações previstas no referido contrato, esse aditamento constitui um «contrato à distância», na aceção da referida disposição, desde que os requisitos previstos nesta disposição estejam preenchidos.

Quanto à quarta questão

- 60 Com a sua quarta questão, o órgão jurisdicional de reenvio pergunta, em substância, se a Diretiva 2011/83 deve ser interpretada no sentido de que, no caso de um consumidor se ter retratado de um contrato à distância no termo do prazo de retratação, prorrogado em conformidade com o artigo 10.º, n.º 1, da referida diretiva, e num momento em que as prestações objeto desse contrato, de natureza não restituível, já tinham sido realizadas, o profissional pode validamente alegar que esse consumidor exerceu o direito de retratação de forma abusiva.
- 61 A este respeito, o artigo 6.º, n.º 1, alínea h), da Diretiva 2011/83 dispõe que, antes de o consumidor ficar vinculado por um contrato à distância, o profissional faculta-lhe, de forma clara e compreensível, as informações sobre as condições, o prazo e o procedimento de exercício do direito de retratação nos termos do artigo 11.º, n.º 1, desta diretiva, bem como o modelo de formulário de retratação apresentado no anexo I, Parte B, da referida diretiva.
- 62 Por outro lado, em conformidade com o artigo 9.º, n.º 1, da Diretiva 2011/83, ressaltando os casos em que se aplicam as exceções previstas no artigo 16.º desta, 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 nenhum motivo, e sem incorrer em quaisquer custos além dos estabelecidos no artigo 13.º, n.º 2, e no artigo 14.º desta diretiva.
- 63 Além disso, nos termos do artigo 9.º, n.º 2, alínea a), da Diretiva 2011/83, sem prejuízo do disposto no artigo 10.º desta, o prazo de retratação referido no n.º 1 deste artigo 9.º expira 14 dias a contar do dia da celebração do contrato, no caso dos contratos de prestação de serviços.
- 64 No entanto, o não fornecimento das informações previstas no artigo 6.º, n.º 1, alínea h), desta diretiva implica, em conformidade com o artigo 10.º, n.º 1, desta, uma prorrogação por doze meses do prazo de retratação inicial, a contar do termo deste último.
- 65 Acresce ainda que o artigo 14.º, n.º 4, alínea a), i), da referida diretiva prevê que o consumidor não suporta custos relativos à execução dos serviços se o profissional não tiver prestado informações, nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alíneas h) ou j), da mesma diretiva.

- 66 Por outro lado, em conformidade com o artigo 14.º, n.º 5, da Diretiva 2011/83, com exceção do previsto no artigo 13.º, n.º 2, e no artigo 14.º desta diretiva, o consumidor não incorre em qualquer responsabilidade decorrente do exercício do direito de retratação.
- 67 A título preliminar, importa observar que a questão submetida assenta na premissa de que JK preenche os requisitos que regulam o exercício do direito de retratação previsto no artigo 9.º da Diretiva 2011/83, conjugado com o artigo 10.º, n.º 1, desta diretiva.
- 68 Por conseguinte, há que examinar se, no caso de, como fez JK, o consumidor se retratar de um contrato à distância durante o prazo de retratação, prorrogado em conformidade com o artigo 10.º, n.º 1, da Diretiva 2011/83, quando o profissional já tenha realizado prestações de natureza não restituível ao abrigo desse contrato, esse profissional pode invocar o caráter abusivo do exercício do direito de retratação pelo referido consumidor.
- 69 A este respeito, o Tribunal de Justiça declarou que a aplicação da regulamentação da União não pode ser alargada a ponto de abranger as operações realizadas com o objetivo de beneficiar de forma fraudulenta ou abusiva das vantagens previstas pelo direito da União (Acórdão de 21 de dezembro de 2023, T BMW Bank e o., C-38/21, C-47/21 e C-232/21, EU:C:2023:1014, n.º 282).
- 70 A prova de uma prática abusiva requer, por um lado, um conjunto de circunstâncias objetivas das quais resulte que, apesar do preenchimento formal dos requisitos previstos na regulamentação da União, o objetivo prosseguido por essa regulamentação não foi alcançado e, por outro, um elemento subjetivo que consiste na vontade de obter uma vantagem resultante da regulamentação da União, através da criação artificial dos requisitos exigidos para a sua obtenção (Acórdão de 21 de dezembro de 2023, BMW Bank e o., C-38/21, C-47/21 e C-232/21, EU:C:2023:1014, n.º 285).
- 71 A verificação da existência de uma prática abusiva exige que o órgão jurisdicional de reenvio tenha em conta todos os factos e circunstâncias do caso concreto, incluindo os posteriores à operação cujo caráter abusivo é alegado (v. Acórdão de 21 de dezembro de 2023, BMW Bank e o., C-38/21, C-47/21 e C-232/21, EU:C:2023:1014, n.º 286).
- 72 Cabe, portanto, ao órgão jurisdicional de reenvio verificar, de acordo com as regras da prova do direito nacional, desde que não seja posta em causa a eficácia do direito da União, se os elementos constitutivos de uma prática abusiva, recordados no n.º 70 do presente acórdão, estão preenchidos no litígio no processo principal. Todavia, o Tribunal de Justiça, decidindo a título prejudicial, pode, sendo caso disso, fornecer esclarecimentos que permitam guiar esse órgão jurisdicional na sua interpretação (v. Acórdão de 21 de dezembro de 2023, BMW Bank e o., C-38/21, C-47/21 e C-232/21, EU:C:2023:1014, n.º 287).
- 73 No que se refere à existência de um elemento objetivo que revele uma prática abusiva, referido no n.º 70 do presente acórdão, deve salientar-se que, 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. A mesma diretiva visa assim permitir que os consumidores beneficiem de uma proteção alargada, conferindo-lhes determinados direitos, nomeadamente, em matéria de contratos à distância, entre os quais o direito de retratação. 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., neste sentido, Acórdão de 23 de janeiro de 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, n.ºs 34 e 35).

- 74 Em especial, o artigo 9.º da Diretiva 2011/83 visa permitir ao consumidor escolher o contrato que melhor se adapte às suas necessidades e, portanto, renunciar aos efeitos de um contrato que, após a sua celebração, se mostra, no prazo de reflexão previsto para o exercício do direito de retratação, inadequado a essas necessidades. Neste contexto, o objetivo do artigo 10.º, n.º 1, desta diretiva é assegurar que o consumidor receba informações sobre as condições, o prazo e o procedimento de exercício do direito de retratação, bem como o modelo de formulário de retratação, e penalizar o profissional que não lhe transmita essas informações (v., por analogia, Acórdão de 21 de dezembro de 2023, BMW Bank e o., C-38/21, C-47/21 e C-232/21, EU:C:2023:1014, n.º 288).
- 75 Como o advogado-geral salienta, em substância, nos n.ºs 54 a 56 das conclusões, os mesmos objetivos são igualmente prosseguidos pelo artigo 14.º, n.º 4, alínea a), i), da Diretiva 2011/83, conjugado com o seu artigo 14.º, n.º 5, que exclui que o consumidor que não recebeu as informações referidas no artigo 6.º, n.º 1, alínea h), desta diretiva suporte custos por ter exercido o seu direito de retratação.
- 76 A este respeito, é certo que o Tribunal de Justiça declarou, no que se refere ao direito de retratação previsto no artigo 14.º, n.º 1, da Diretiva 2008/48, que, para que o profissional seja dissuadido de violar as obrigações que lhe incumbem por força desta diretiva para com o consumidor, se esse profissional não tiver transmitido as informações referidas no artigo 10.º da referida diretiva e esse consumidor decidir retratar-se do contrato de crédito após o prazo de catorze dias a contar da sua celebração, o referido profissional não pode acusar o referido consumidor de ter exercido abusivamente o seu direito de retratação, ainda que seja considerável o tempo decorrido entre a celebração desse contrato e a retratação pelo consumidor (Acórdãos de 9 de setembro de 2021, Volkswagen Bank e o., C-33/20, C-155/20 e C-187/20, EU:C:2021:736, n.ºs 126 e 127, e de 21 de dezembro de 2023, BMW Bank e o., C-38/21, C-47/21 e C-232/21, EU:C:2023:1014, n.ºs 289 e 290).
- 77 Por razões análogas, não se pode considerar que o simples facto de o consumidor exercer o seu direito de retratação previsto no artigo 9.º, n.º 1, da Diretiva 2011/83, no termo do prazo de retratação prorrogado em aplicação do artigo 10.º, n.º 1, desta diretiva, basta, por si só, para demonstrar esse elemento objetivo.
- 78 No entanto, no caso em apreço, não só o consumidor exerceu o seu direito de retratação perto do termo da prorrogação de doze meses a contar do termo do prazo de retratação inicial, mas também, como foi salientado no n.º 52 do presente acórdão e como o advogado-geral também sublinhou, em substância, no n.º 61 das suas conclusões, o contrato foi celebrado com base numa minuta preparada sob a exclusiva responsabilidade do consumidor por um intermediário da sua escolha, e em conformidade com as indicações formuladas por este último no que respeita às exatas prestações que eram esperadas do profissional, projeto que esse profissional assinou em seguida sem alterações.
- 79 Ora, nessa hipótese, não está excluído que o facto de o consumidor exercer o seu direito de retratação não corresponde aos objetivos referidos no n.º 73 do presente acórdão.

- 80 Estas circunstâncias militam a favor de que se conclua, o que cabe, em última instância, ao órgão jurisdicional de reenvio, no sentido de que existe um elemento objetivo que revela uma prática abusiva por parte do consumidor, neste caso JK, que se retrata do contrato à distância.
- 81 Se assim for, o órgão jurisdicional de reenvio deve verificar a existência, no que se refere ao consumidor, de um elemento subjetivo que, apesar das dúvidas expressas por esse órgão jurisdicional, é condição necessária para caracterizar uma prática abusiva na aceção da jurisprudência recordada no n.ºs 69 e 70 do presente acórdão. A este respeito, podem ser relevantes elementos que indiquem que o momento em que foi exercido esse direito foi expressamente decidido pelo consumidor com o único objetivo de poder retirar benefício integral da prestação total ou quase totalmente executada pelo profissional, evitando simultaneamente ser devedor de qualquer reembolso em contrapartida desta.
- 82 Tendo em conta todas as considerações precedentes, importa responder à quarta questão que a Diretiva 2011/83 deve ser interpretada no sentido de que, no caso de um consumidor se ter retratado de um contrato à distância no termo do prazo de retratação, prorrogado em conformidade com o artigo 10.º, n.º 1, da referida diretiva, e num momento em que as prestações objeto desse contrato, de natureza não restituível, já tinham sido realizadas, o profissional pode validamente alegar que esse consumidor, pelo seu próprio comportamento, exerceu o direito de retratação de forma abusiva, se resultar do conjunto das circunstâncias que, por um lado, o facto de o consumidor exercer o seu direito de retratação não corresponde aos objetivos prosseguidos pela referida diretiva no que respeita à informação do consumidor e à segurança nas transações com o profissional e, por outro, o consumidor visa, através do seu comportamento, obter de forma abusiva uma vantagem em detrimento do profissional.

Quanto às despesas

- 83 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 (Quinta Secção) declara:

- 1) O artigo 2.º, ponto 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,**

deve ser interpretado no sentido de que:

o facto de um consumidor ser assistido, antes e no momento da celebração de um contrato entre esse consumidor e um profissional, por outro profissional da sua escolha, o qual está na origem do contacto entre o consumidor e o primeiro profissional e exerceu influência sobre elementos essenciais do conteúdo desse contrato, não é relevante para qualificar o referido contrato como «contrato à distância», na aceção desta disposição.

2) O artigo 2.º, ponto 7, da Diretiva 2011/83

deve ser interpretado no sentido de que:

quando as partes num contrato que não pode ser qualificado como «contrato à distância», na aceção desta disposição, fazem, recorrendo exclusivamente a meios de comunicação à distância, um aditamento a esse contrato que tem por objeto prestações adicionais com uma importância secundária em relação às prestações previstas no referido contrato, esse aditamento constitui um «contrato à distância», na aceção da referida disposição, desde que os requisitos previstos nesta disposição estejam preenchidos.

3) A Diretiva 2011/83

deve ser interpretada no sentido de que:

no caso de um consumidor se ter retratado de um contrato à distância no termo do prazo de retratação, prorrogado em conformidade com o artigo 10.º, n.º 1, da referida diretiva, e num momento em que as prestações objeto desse contrato, de natureza não restituível, já tinham sido realizadas, o profissional pode validamente alegar que esse consumidor, pelo seu próprio comportamento, exerceu o direito de retratação de forma abusiva, se resultar do conjunto das circunstâncias que, por um lado, o facto de o consumidor exercer o seu direito de retratação não corresponde aos objetivos prosseguidos pela referida diretiva no que respeita à informação do consumidor e à segurança nas transações com o profissional e, por outro, o consumidor visa, através do seu comportamento, obter de forma abusiva uma vantagem em detrimento do profissional.

Assinaturas