



Coletânea da Jurisprudência

ACÓRDÃO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA (Quarta Secção)

26 de novembro de 2015 *

«Reenvio prejudicial — Diretiva 2002/22/CE — Redes e serviços de comunicações eletrónicas — Direitos dos utilizadores — Direito dos assinantes de resolver o contrato, sem qualquer penalização — Alteração das tarifas resultante das cláusulas contratuais — Aumento da tarifa no caso de aumento do preço no consumidor»

No processo C-326/14,

que tem por objeto um pedido de decisão prejudicial apresentado, nos termos do artigo 267.º TFUE, pelo Oberster Gerichtshof (Áustria), por decisão de 28 de abril de 2014, que deu entrada no Tribunal de Justiça em 7 de julho de 2014, no processo

Verein für Konsumenteninformation

contra

A1 Telekom Austria AG,

O TRIBUNAL DE JUSTIÇA (Quarta Secção),

composto por: L. Bay Larsen, presidente da Terceira Secção, exercendo funções de presidente da Quarta Secção, J. Malenovsky, M. Safjan (relator), A. Prechal e K. Jürimäe, juízes,

advogado-geral: P. Cruz Villalón,

secretário: I. Illéssy, administrador,

vistos os autos e após a audiência de 30 de abril de 2015,

vistas as observações apresentadas:

- em representação da Verein für Konsumenteninformation, por S. Langer, Rechtsanwalt,
 - em representação da A1 Telekom Austria AG, por M. Hasberger, Rechtsanwalt,
 - em representação do Governo belga, por J. Van Holm e M. Jacobs, na qualidade de agentes,
 - em representação da Comissão Europeia, por G. Braun e L. Nicolae, na qualidade de agentes,
- ouvidas as conclusões do advogado-geral na audiência de 9 de julho de 2015,

profere o presente

* Língua do processo: alemão.

Acórdão

- 1 O pedido de decisão prejudicial tem por objeto a interpretação do artigo 20.º, n.º 2, da Diretiva 2002/22/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 7 de março de 2002, relativa ao serviço universal e aos direitos dos utilizadores em matéria de redes e serviços de comunicações eletrónicas (diretiva serviço universal) (JO L 108, p. 51), conforme alterada pela Diretiva 2009/136/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2009 (JO L 337, p. 11, a seguir «Diretiva 2002/22»).
- 2 Este pedido foi apresentado no âmbito de um litígio que opõe a Verein für Konsumenteninformation (Associação para a informação dos consumidores, a seguir «Associação») à A1 Telekom Austria AG (a seguir «A1 Telekom Austria») a propósito da utilização, pela segunda, de cláusulas alegadamente ilegais, constantes dos contratos que celebrou com consumidores.

Quadro jurídico

Direito da União

Diretiva 2002/22

- 3 Os considerandos 30 e 49 da Diretiva 2002/22 enunciam:

«(30)

Os contratos são um instrumento importante para garantir aos utilizadores e consumidores um nível mínimo de transparência das informações e de segurança jurídica. [...]. Especificamente, os consumidores devem usufruir de um nível mínimo de segurança jurídica no que diz respeito às relações contratuais com o seu prestador direto de serviços telefónicos, pelo que os termos contratuais, as condições, a qualidade do serviço, as condições de cessação do contrato e do serviço, as medidas de compensação e a resolução de litígios devem estar especificados nos seus contratos. [...] As medidas destinadas a assegurar a transparência dos preços, tarifas, termos e condições aumentam a capacidade dos consumidores para otimizarem as suas escolhas e beneficiarem, assim, plenamente da concorrência.

[...]

(49) A presente diretiva deve prever alguns elementos de proteção dos consumidores, como a clareza dos termos contratuais e dos procedimentos de resolução de litígios, e ainda a transparência das tarifas para os consumidores. [...]»

- 4 Do capítulo I dessa diretiva, sob a epígrafe «Âmbito, objetivos e definições», consta o artigo 1.º da mesma, que dispõe:

«1. No âmbito da Diretiva 2002/21/CE [do Parlamento Europeu e do Conselho, de 7 de março de 2002, relativa a um quadro regulamentar comum para as redes e serviços de comunicações eletrónicas (diretiva-quadro) (JO L 108, p. 33)], a presente diretiva diz respeito à oferta de redes e serviços de comunicações eletrónicas aos utilizadores finais. O objetivo é garantir a disponibilidade em toda a Comunidade de serviços de boa qualidade acessíveis ao público, através de uma concorrência e de uma possibilidade de escolha efetivas, e atender às situações em que as necessidades dos utilizadores finais não sejam convenientemente satisfeitas pelo mercado. A diretiva inclui igualmente disposições relativas a certos aspetos dos equipamentos terminais, incluindo disposições destinadas a facilitar o acesso dos utilizadores com deficiência.

2. A presente diretiva estabelece os direitos dos utilizadores finais e as correspondentes obrigações das empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público. Relativamente à necessidade de assegurar a oferta de um serviço universal num ambiente de mercados abertos e concorrenciais, a diretiva define o conjunto mínimo de serviços de qualidade especificada a que todos os utilizadores finais têm acesso, a um preço acessível à luz das condições específicas nacionais e sem distorção da concorrência. [...]»

- 5 O capítulo IV da referida diretiva, sob a epígrafe «Interesses e direitos dos utilizadores finais», inclui, nomeadamente, o artigo 20.º da mesma, que prevê:

«1. Os Estados-Membros devem garantir que, ao subscreverem serviços que fornecem ligação a uma rede de comunicações pública e/ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, os consumidores, e outros utilizadores finais que o solicitem, tenham direito a um contrato com uma empresa ou empresas fornecedoras de tal ligação e/ou serviços. O contrato especificará, de forma clara, exaustiva e facilmente acessível, no mínimo:

[...]

- d) Elementos sobre os preços e tarifas, os meios de obtenção de informações atualizadas sobre todas as tarifas aplicáveis e os encargos de manutenção, os métodos de pagamento propostos e as eventuais diferenças de custo inerentes ao método de pagamento;

[...]

2. Os Estados-Membros garantem aos assinantes o direito de resolução dos contratos sem qualquer penalidade, sempre que sejam notificados de qualquer alteração das condições contratuais propostas pelas empresas que fornecem redes e/ou serviços de comunicações eletrónicas. Os assinantes devem ser devidamente avisados dessas alterações com, pelo menos, um mês de antecedência, devendo ser simultaneamente informados do seu direito de resolução do contrato, sem qualquer penalização, caso não aceitem as novas condições. Os Estados-Membros asseguram que as autoridades reguladoras nacionais possam especificar o formato destas notificações.»

- 6 Nos termos do artigo 21.º, n.º 1, da mesma diretiva:

«Os Estados-Membros asseguram que as autoridades reguladoras nacionais possam obrigar as empresas que oferecem ligação a redes de comunicações eletrónicas públicas e/ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público a publicar informações transparentes, comparáveis, adequadas e atualizadas sobre os preços e as tarifas aplicáveis, os eventuais encargos decorrentes da cessação de um contrato e sobre os termos e condições normais, no que respeita ao acesso e à utilização dos serviços que prestam aos utilizadores finais e aos consumidores nos termos do anexo II. Essas informações são publicadas de forma clara, exaustiva e facilmente acessível. As autoridades reguladoras nacionais podem especificar requisitos suplementares relativos à forma de publicação dessas informações.»

Direito austríaco

- 7 O § 25 da Lei das telecomunicações de 2003 (Telekommunikationsgesetz 2003, BGBl. I, 70/2003, a seguir «lei das telecomunicações») tem a seguinte redação:

«(1) Os operadores de redes ou serviços de comunicações aprovarão as cláusulas contratuais gerais nas quais também serão descritos os serviços oferecidos, bem como as tarifas aplicáveis aos mesmos. Antes do início da prestação do serviço, a autoridade reguladora será notificada das cláusulas contratuais gerais, que deverão ser publicadas de forma adequada.

(2) Antes da sua entrada em vigor, as alterações às cláusulas contratuais gerais e às regras sobre tarifas devem ser notificadas à entidade reguladora e publicadas de forma adequada. Às alterações que não sejam exclusivamente em benefício do assinante, aplica-se um prazo de dois meses para notificação e publicação. Quanto ao restante, permanecem inalteradas as disposições da Konsumentenschutzgesetz [Lei da proteção dos consumidores] [...] e do Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch [Código Civil].

(3) O conteúdo essencial das alterações que não sejam exclusivamente em benefício do consumidor deve ser comunicado ao assinante, pelo menos um mês antes da alteração por escrito, por exemplo por impressão numa das faturas periodicamente emitidas. Simultaneamente, o assinante deve ser informado da data da entrada em vigor das alterações e de que tem o direito, até essa data, de resolver o contrato sem custos. [...] Alterações às cláusulas contratuais gerais e às regras sobre tarifas, por parte dos operadores de redes ou de serviços de comunicações, que apenas são necessárias em consequência de um regulamento emitido pela autoridade reguladora, e que não beneficiam exclusivamente o utilizador, não concedem ao assinante o direito de resolução do contrato sem custos.

[...]

(5) As regras sobre tarifas devem conter, pelo menos:

[...]

2. Os meios de obtenção de informações atualizadas sobre todas as tarifas aplicáveis e os encargos de manutenção,

[...]»

- 8 A Lei federal sobre estatísticas de 2000 (Bundesstatistikgesetz 2000 (BGBl. I, 163/1999) prevê que o Instituto de Estatística da Áustria (Statistik Österreich) tem, nomeadamente, a função de elaborar o índice de preços no consumidor.

Litígio no processo principal e questão prejudicial

- 9 A Associação está habilitada, por aplicação da legislação austríaca, a propor ações para cessação da aplicação de cláusulas contratuais gerais contrárias a proibições legais ou aos bons costumes.
- 10 A A1 Telekom Austria, prestadora de serviços de telecomunicações na Áustria, aplica cláusulas contratuais gerais nas suas relações com os consumidores.
- 11 Essas cláusulas preveem, nomeadamente, que, «[s]e nas regras sobre as tarifas ou num acordo individual estiver acordada uma indexação», a «A1 [Telekom Austria] tem o direito de aumentar as tarifas em correlação com o aumento do [índice de preços no consumidor] anual para o ano civil seguinte» e, ao mesmo tempo, está «obrigada a refletir as reduções do [índice de preços no consumidor] anual e a diminuir as tarifas de acordo com a redução. A A1 [Telekom Austria] informa o cliente da adaptação, por escrito».
- 12 Sempre de acordo com as referidas cláusulas contratuais gerais, «[s]e os clientes não forem exclusivamente beneficiados pela[s] [...] alterações prevista[s] [...], a A1 [Telekom Austria] — na medida em que esta[s] não se aplique[m] apenas a futuros clientes — deve notificá-las dois meses antes da sua entrada em vigor. O conteúdo essencial da[s] [...] alterações que não beneficia[m] exclusivamente o cliente [...] ser[á] comunicad[o] ao cliente por escrito, por exemplo por impressão

numa fatura, pelo menos um mês antes da sua entrada em vigor. A comunicação sobre o conteúdo essencial da modificação conterá uma informação sobre o direito de resolução sem custos, bem como o prazo de resolução».

- 13 Por outro lado, as mesmas cláusulas contratuais gerais estipulam que «[a]lterações das tarifas com base no índice acordado não dão direito a resolução extraordinária do contrato».
- 14 A Associação propôs no Handelsgericht Wien (Tribunal de Comércio de Viena) uma ação para cessação da utilização, pela A1 Telekom Austria, das cláusulas supramencionadas nas cláusulas contratuais gerais.
- 15 Com efeito, segundo a Associação, o aumento das tarifas pela A1 Telekom Austria só é legal se for então conferido aos consumidores o direito de resolução extraordinária do contrato.
- 16 Uma vez que o Handelsgericht Wien, por sentença de 25 de outubro de 2012, julgou procedente a ação proposta pela Associação, a A1 Telekom Austria recorreu dessa sentença para o Oberlandesgericht Wien (Tribunal de Segunda Instância da região de Viena).
- 17 Por acórdão de 16 de maio de 2013, o Oberlandesgericht Wien reformou parcialmente a referida sentença. A Associação e a A1 Telekom Austria interpuseram no órgão jurisdicional de reenvio, cada uma por seu lado, recurso de «Revision» do acórdão do Oberlandesgericht Wien.
- 18 Por considerar que a decisão do litígio no processo principal depende da interpretação das disposições da Diretiva 2002/22, o Oberster Gerichtshof (Supremo Tribunal de Justiça) decidiu suspender a instância e submeter ao Tribunal de Justiça a seguinte questão prejudicial:

«O direito, previsto no artigo 20.º, n.º 2, da [Diretiva 2002/22], dos assinantes à resolução dos contratos sem qualquer penalidade, sempre que sejam ‘notificados de qualquer alteração das condições contratuais’, deve ser reconhecido também no caso em que uma adaptação das tarifas decorre das condições do contrato, que estabelecem, logo no momento da celebração do mesmo, que, no futuro, será efetuada uma adaptação das tarifas (aumento/redução) com base num índice objetivo de preços no consumidor, que reflete a evolução do valor da moeda?»

Quanto à questão prejudicial

- 19 Com a sua questão, o órgão jurisdicional de reenvio pergunta, em substância, se o artigo 20.º, n.º 2, da Diretiva 2002/22 deve ser interpretado no sentido de que uma alteração das tarifas de uma prestação de serviços relativos às redes ou de serviços de comunicações eletrónicas, que tem lugar em aplicação de uma cláusula de adaptação de tarifas constante das cláusulas contratuais gerais aplicadas por uma empresa que presta esses serviços, cláusula essa que prevê que tal adaptação é feita em função de um índice objetivo dos preços no consumidor elaborado por uma instituição pública, constitui uma «alteração das condições contratuais», na aceção dessa disposição, que confere ao assinante o direito de resolução do contrato, sem qualquer penalização.
- 20 A título liminar, recorde-se que a Diretiva 2002/22 tem por objetivo criar um quadro regulamentar harmonizado que garanta, no setor das comunicações eletrónicas, o fornecimento de um serviço universal, ou seja, de um conjunto mínimo de serviços específicos a todos os utilizadores finais a um preço acessível. Nos termos do seu artigo 1.º, n.º 1, um dos objetivos desse diploma é o de garantir a disponibilidade, em toda a União Europeia, de serviços de boa qualidade acessíveis ao público, através de uma concorrência e de uma possibilidade de escolha efetivas (v., neste sentido, acórdão Base e o., C-389/08, EU:C:2010:584, n.º 32 e jurisprudência aí referida).

- 21 As disposições do capítulo IV da Diretiva 2002/22 destinam-se a proteger os interesses e os direitos dos utilizadores finais.
- 22 O legislador da União esclareceu, no considerando 30 desta diretiva, que os contratos sobre serviços de ligação a uma rede de comunicações pública ou de comunicações eletrónicas acessíveis ao público são um instrumento importante para garantir aos utilizadores e consumidores um nível mínimo de transparência das informações e de segurança jurídica. No seu considerando 49, referiu igualmente a transparência das tarifas para os consumidores. É neste contexto que o artigo 20.º, n.º 1, alínea d), da referida diretiva prevê que esse contrato especificará, de forma clara, exaustiva e facilmente acessível, elementos sobre os preços e tarifas e os meios de obtenção de informações atualizadas sobre todas as tarifas aplicáveis e os encargos de manutenção.
- 23 Além disso, em consonância com o artigo 21.º, n.º 1, da Diretiva 2002/22, os Estados-Membros asseguram que as autoridades reguladoras nacionais possam obrigar as empresas que oferecem ligação a redes de comunicações eletrónicas públicas e/ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público a publicar informações transparentes, comparáveis, adequadas e atualizadas sobre os preços e as tarifas aplicáveis, os eventuais encargos decorrentes da cessação de um contrato e sobre os termos e condições normais, no que respeita ao acesso e à utilização dos serviços que prestam aos utilizadores finais e aos consumidores. Essas informações deverão ser publicadas de forma clara, exaustiva e facilmente acessível.
- 24 O artigo 20.º, n.º 2, dessa diretiva impõe igualmente aos Estados-Membros que garantam aos assinantes o direito de resolução dos contratos sem qualquer penalidade, sempre que sejam notificados de qualquer alteração das condições contratuais propostas pelas empresas que fornecem serviços de comunicações eletrónicas. Os Estados-Membros devem assegurar-se de que os assinantes são devidamente avisados dessas alterações com, pelo menos, um mês de antecedência, devendo ser simultaneamente informados do seu direito de resolução do contrato, sem qualquer penalização, caso não aceitem as novas condições.
- 25 Em face destas disposições, há que observar que o legislador da União reconheceu que as empresas que prestam serviços de comunicações eletrónicas podem ter um interesse legítimo em alterar os preços e as tarifas dos seus serviços (v., por analogia, acórdão RWE Vertrieb, C-92/11, EU:C:2013:180, n.º 46).
- 26 No caso vertente, como resulta da decisão de reenvio e da questão submetida, a cláusula controvertida, constante das cláusulas contratuais gerais da A1 Telekom Austria, prevê uma adaptação das tarifas em função de um índice anual objetivo dos preços no consumidor, elaborado por uma instituição pública, a saber, o Instituto de Estatística da Áustria.
- 27 Daqui decorre que a adaptação das tarifas assim prevista contratualmente, porque assenta num método de indexação claro, preciso e acessível ao público, saído de decisões e de mecanismos pertencentes à esfera pública, não pode colocar os utilizadores finais numa situação contratual diferente da que resulta do contrato, cujo conteúdo é determinado pelas cláusulas contratuais gerais que contêm a cláusula em questão.
- 28 Consequentemente, quando uma alteração das tarifas é efetuada deste modo, a mesma não pode ser qualificada de alteração das condições contratuais, na aceção do artigo 20.º, n.º 2, da Diretiva 2002/22.
- 29 Em face do exposto, há que responder à questão submetida que o artigo 20.º, n.º 2, da Diretiva 2002/22 deve ser interpretado no sentido de que uma alteração das tarifas de uma prestação de serviços relativos às redes ou de serviços de comunicações eletrónicas, que tem lugar em aplicação de uma cláusula de adaptação de tarifas constante das cláusulas contratuais gerais aplicadas por uma empresa que presta esses serviços, cláusula essa que prevê que tal adaptação é feita em função de um índice

objetivo dos preços no consumidor elaborado por uma instituição pública, não constitui uma «alteração das condições contratuais», na aceção dessa disposição, que confere ao assinante o direito de resolução do contrato, sem qualquer penalização.

Quanto às despesas

- ³⁰ 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:

O artigo 20.º, n.º 2, da Diretiva 2002/22/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 7 de março de 2002, relativa ao serviço universal e aos direitos dos utilizadores em matéria de redes e serviços de comunicações eletrónicas (diretiva serviço universal), conforme alterada pela Diretiva 2009/136/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2009, deve ser interpretado no sentido de que uma alteração das tarifas de uma prestação de serviços relativos às redes ou de serviços de comunicações eletrónicas, que tem lugar em aplicação de uma cláusula de adaptação de tarifas constante das cláusulas contratuais gerais aplicadas por uma empresa que presta esses serviços, cláusula essa que prevê que tal adaptação é feita em função de um índice objetivo dos preços no consumidor elaborado por uma instituição pública, não constitui uma «alteração das condições contratuais», na aceção dessa disposição, que confere ao assinante o direito de resolução do contrato, sem qualquer penalização.

Assinaturas