



Coletânea da Jurisprudência

Processo C-568/15

**Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV
contra
comtech GmbH**

(pedido de decisão prejudicial apresentado pelo Landgericht Stuttgart)

«Reenvio prejudicial — Proteção dos consumidores — Diretiva 2011/83/UE — Artigo 21.o — Comunicação por telefone — Exploração de uma linha telefónica por um profissional para permitir que o consumidor o contacte em relação ao contrato celebrado — Proibição de aplicar uma tarifa superior à tarifa de base — Conceito de “tarifa de base”»

Sumário — Acórdão do Tribunal de Justiça (Sétima Secção) de 2 de março de 2017

Proteção dos consumidores — Contratos celebrados com os consumidores — Diretiva 2011/83 — Comunicação por telefone — Exploração de uma linha telefónica por um profissional para permitir que o consumidor o contacte em relação ao contrato celebrado — Custo de uma chamada para essa linha telefónica — Conceito de tarifa de base — Custo superior ao custo de uma chamada normal para uma linha telefónica fixa ou móvel — Exclusão — Obtenção ou não de lucros pelo profissional através dessa linha telefónica — Irrelevância

(Diretiva 2011/83 do Parlamento Europeu e do Conselho, artigo 21.º)

O conceito de «tarifa de base», previsto no artigo 21.º da Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores, que altera a Diretiva 93/13/CEE do Conselho e a Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e que revoga a Diretiva 85/577/CEE do Conselho e a Diretiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, deve ser interpretado no sentido de que o custo de uma chamada relativa a um contrato celebrado e para uma linha telefónica de apoio ao cliente explorada por um profissional não pode exceder o custo de uma chamada normal para uma linha telefónica fixa geográfica ou móvel. Desde que esse limite seja respeitado, o facto de o profissional em causa obter ou não lucros através dessa linha telefónica de apoio ao cliente não é pertinente.

Com efeito, a interpretação do conceito de «tarifa de base» no sentido de que os profissionais estão autorizados a cobrar tarifas superiores à tarifa normal de uma comunicação para uma linha telefónica fixa geográfica ou móvel poderia dissuadir os consumidores de utilizar a linha telefónica de apoio ao cliente para obter informações relativas ao contrato celebrado ou exercer os seus direitos, nomeadamente, em matéria de garantia ou de retratação.

(cf. n.ºs 29, 32 e disp.)