



Coletânea da Jurisprudência

ACÓRDÃO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA (Primeira Secção)

10 de julho de 2019*

«Reenvio prejudicial — Defesa dos consumidores — Diretiva 2011/83/EU — Artigo 6.º, n.º 1, alínea c) — Obrigações de informação relativas aos contratos à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial — Obrigação de o profissional indicar o seu número de telefone e de *fax*, “se existirem” — Alcance»

No processo C-649/17,

que tem por objeto um pedido de decisão prejudicial apresentado, nos termos do artigo 267.º TFUE, pelo Bundesgerichtshof (Supremo Tribunal Federal, Alemanha), por Decisão de 5 de outubro de 2017, que deu entrada no Tribunal de Justiça em 21 de novembro de 2017, no processo

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV

contra

Amazon EU Sàrl,

O TRIBUNAL DE JUSTIÇA (Primeira Secção),

composto por: J.-C. Bonichot, presidente de secção, K. Lenaerts, presidente do Tribunal de Justiça, exercendo funções de juiz da Primeira Secção, C. Toader, L. Bay Larsen e M. Safjan (relator), juízes,

advogado-geral: G. Pitruzzella,

secretário: R. Şereş, administradora,

vistos os autos e após a audiência de 22 de novembro de 2018,

vistas as observações apresentadas:

- em representação da Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV, por J. Kummer e P. Wassermann, Rechtsanwälte,
- em representação da Amazon EU Sàrl, por C. Rohnke, Rechtsanwalt,
- em representação do Governo alemão, inicialmente por T. Henze e M. Hellmann e, em seguida, por M. Hellmann e U. Bartl, na qualidade de agentes,
- em representação do Governo francês, por J. Traband e A.-L. Desjonquères, na qualidade de agentes,

* Língua do processo: alemão.

– em representação da Comissão Europeia, por C. Hödlmayr, N. Ruiz García e C. Valero, na qualidade de agentes,

ouvidas as conclusões do advogado-geral apresentadas na audiência de 28 de fevereiro de 2019,

profere o presente

Acórdão

- 1 O pedido de decisão prejudicial tem por objeto a interpretação do artigo 6.º, n.º 1, alínea c), 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 Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV (Federação das Associações dos Consumidores, Alemanha) (a seguir «Federação») à Amazon EU Sàrl a propósito de uma ação inibitória intentada pela Federação contra as práticas da Amazon EU em matéria de fornecimento de informações que permitem ao consumidor contactar esta sociedade.

Quadro jurídico

Direito da União

- 3 Os considerandos 4, 5, 7, 12, 21 e 34 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, que deverão passar a poder contar com um quadro regulamentar único, baseado em noções jurídicas claramente definidas destinadas a reger certos aspetos dos contratos celebrados na União entre empresas e consumidores. O efeito dessa harmonização deverá ser a eliminação dos entraves resultantes da fragmentação das normas e a plena concretização do mercado interno nesta área. Esses entraves só podem ser eliminados através do estabelecimento de regras uniformes a nível da União. Além disso, os consumidores deverão gozar de um elevado nível comum de defesa em toda a União.

[...]

(12) Os requisitos em matéria de informação previstos na presente diretiva completam os requisitos de informação da Diretiva 2006/123/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2006, relativa aos serviços no mercado interno [(JO 2006, L 376 p. 36),] e a Diretiva 2000/31/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 8 de junho de 2000, relativa a certos aspetos legais dos serviços da sociedade de informação, em especial do comércio eletrónico, no mercado interno (“Diretiva sobre comércio eletrónico”) [(JO 2000, L 178, p. 1)]. Deverá ser mantida a possibilidade de os Estados-Membros imporem requisitos de informação suplementares aos prestadores de serviços estabelecidos no seu território.

[...]

(21) [...] Fora do estabelecimento comercial, os consumidores poderão estar sujeitos a uma eventual pressão psicológica ou ser confrontados com um elemento de surpresa, independentemente de os consumidores terem ou não solicitado a visita do profissional. [...]

[...]

(34) O profissional deverá prestar ao consumidor informações claras e completas antes de o consumidor ficar vinculado por um contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial, por um contrato diferente de um contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial, ou por uma oferta contratual correspondente. Ao fornecer essa informação, o profissional deverá ter em conta as necessidades específicas dos consumidores que sejam particularmente vulneráveis, devido a uma enfermidade mental, física ou psicológica, idade ou credulidade, de uma forma que se poderá razoavelmente esperar que seja prevista pelo profissional. No entanto, o facto de se ter em conta essas necessidades específicas não deverá dar origem a níveis diferentes de proteção do consumidor.

[...]»

4 Nos termos do artigo 1.º da Diretiva 2011/83, com a epígrafe «Objeto»:

«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 desta diretiva, com a epígrafe «Definições», dispõe:

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

[...]

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

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;

[...]»

- 6 O artigo 4.º da referida diretiva, com a epígrafe «Nível de harmonização», prevê:

«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.»

- 7 O capítulo II da Diretiva 2011/83, com a epígrafe «Informação ao consumidor sobre contratos diferentes dos contratos à distância ou dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial», inclui o artigo 5.º

- 8 Nos termos deste artigo 5.º, com a epígrafe «Requisitos de informação aplicáveis a contratos diferentes dos contratos à distância ou dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial»:

«1. Antes de o consumidor ficar vinculado por um contrato que não seja um contrato à distância nem um contrato celebrado fora do estabelecimento comercial, ou por uma proposta correspondente, o profissional fornece ao consumidor, de forma clara e compreensível, a seguinte informação, se esta informação não decorrer do contexto:

[...]

- b) Identidade do profissional, nomeadamente o seu nome, firma ou denominação social, endereço geográfico no qual está estabelecido e número de telefone;

[...]

4. Os Estados-Membros podem aprovar ou manter requisitos adicionais em matéria de informação pré-contratual para contratos a que se aplique o presente artigo.»

- 9 O capítulo III da Diretiva 2011/83, com a epígrafe «Informação ao consumidor e direito de retratação para contratos à distância e para contratos celebrados fora do estabelecimento comercial», inclui os artigos 6.º a 16.º

- 10 O artigo 6.º desta diretiva, com a epígrafe «Requisitos de informação dos contratos celebrados à distância e dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial», dispõe:

«1. Antes de o consumidor ficar vinculado por um contrato à distância ou celebrado fora do estabelecimento comercial ou por uma proposta correspondente, o profissional faculta ao consumidor, de forma clara e compreensível, as seguintes informações:

[...]

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;

[...]

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

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

[...]

8. Os requisitos de informação estabelecidos na presente diretiva completam os requisitos de informação contidos nas Diretivas [2006/123] e [2000/31] e não impedem os Estados-Membros de estabelecer requisitos de informação suplementares nos termos das referidas diretivas.

Sem prejuízo do primeiro parágrafo, sempre que alguma disposição da Diretiva [2006/123] ou da Diretiva [2000/31] relativa ao conteúdo das informações e à forma como devem ser fornecidas for incompatível com uma disposição da presente diretiva, prevalece a disposição da presente diretiva.

[...]»

11 O artigo 21.º da Diretiva 2011/83, com a epígrafe «Comunicação por telefone», prevê, no seu n.º 1:

«Os Estados-Membros garantem que, no caso de o profissional utilizar uma linha telefónica para ser contactado em relação ao contrato celebrado, o consumidor, ao contactar o profissional, não fique vinculado a pagar mais do que a tarifa de base.»

12 O anexo I desta diretiva, com o título «Informações referentes ao exercício do direito de retratação», inclui um ponto A, com a epígrafe «Modelo de instruções de retratação», e um ponto B, com a epígrafe «Modelo de formulário de retratação».

13 O ponto A deste anexo providencia, nomeadamente, as instruções que devem ser seguidas pelo profissional para comunicar ao consumidor as informações normalizadas relativas ao seu direito de retratação e, mais especificamente, a seguinte instrução:

«Inserir aqui o seu nome, endereço geográfico e, eventualmente, número de telefone, número de *fax* e endereço de correio eletrónico.»

14 A parte B do referido anexo inclui uma rubrica com a seguinte redação:

«Para [inserir aqui o nome, o endereço geográfico e, eventualmente, o número de *fax* e o endereço de correio eletrónico do profissional]:»

Direito alemão

15 O § 312d, n.º 1, do Bürgerliches Gesetzbuch (Código Civil), com a epígrafe «Obrigações de informação», prevê:

«No caso de contratos celebrados fora do estabelecimento comercial ou de contratos à distância, o profissional tem a obrigação de informar o consumidor em conformidade com o disposto no artigo 246a da Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch [(Lei de introdução ao Código Civil, a seguir “EGBGB”)]. As informações fornecidas pelo profissional em cumprimento desta obrigação são parte integrante do contrato, exceto se as partes tiverem acordado diversamente.»

16 O artigo 246a do EGBGB, com a epígrafe «Obrigações de informação relativas a contratos celebrados fora do estabelecimento comercial ou a contratos à distância, com exceção dos contratos relativos a serviços financeiros», dispõe, no seu § 1, n.º 1, ponto 2:

«O profissional é obrigado, por força do § 312d, n.º 1 do [Código Civil], a facultar ao consumidor as seguintes informações:

[...]

2. a sua identidade, por exemplo, a sua denominação social, bem como o endereço do local onde está estabelecido, o seu número de telefone e, eventualmente, o seu *fax* e o seu endereço de correio eletrónico, e ainda, eventualmente, o endereço e a identidade do profissional por conta de quem atua.»

Litígio no processo principal e questões prejudiciais

17 A Amazon EU explora, nomeadamente, o sítio Internet www.amazon.de, que propõe a venda em linha de vários produtos.

18 Em agosto de 2014, quando fazia uma encomenda nesse sítio Internet e antes de finalizar o seu pedido, o consumidor podia clicar numa hiperligação eletrónica com a referência «Contacte-nos». O consumidor chegava assim a uma página Internet na qual, com o título «Contacte-nos», constava uma referência «De que modo pretende contactar-nos?», sendo que tinha três opções, a saber: enviar uma mensagem de correio eletrónico, fazer uma chamada telefónica ou iniciar uma conversa em linha através de um serviço de mensagens instantâneas («*chat*»). Em contrapartida, esta página não indicava nenhum número de *fax*. Se o consumidor escolhesse a opção de chamada telefónica, abria-se outra página Internet, na qual havia a possibilidade de indicar o seu número de telefone para receber, em seguida, uma chamada telefónica. Na mesma página, figurava também a indicação: «Se preferir, também pode telefonar-nos para o nosso número de assistência». Através da ligação «Número de assistência» abria-se uma janela com números de telefone da Amazon EU e que continha o seguinte texto:

«Número de assistência

Por favor, tenha em atenção o seguinte: Aconselhamos alternativamente a utilização da função “Telefonem-me agora”, para obter assistência rápida. Podemos assisti-lo imediatamente através das informações que já disponibilizou.

Se preferir telefonar-nos para o número de assistência, por favor tenha em atenção que terá de responder a uma série de perguntas para verificarmos a sua identidade.

Se pretender contactar-nos de modo convencional, também pode fazê-lo através dos seguintes números de telefone: [...]»

- 19 Sob a indicação «Impressum», que constava do sítio Internet www.amazon.de, o consumidor também podia, ao clicar no botão «Contacte-nos», chegar à página com a opção de receber uma chamada telefónica de resposta.
- 20 A Federação considerou que a Amazon EU não cumpria a sua obrigação legal de fornecer ao consumidor os meios eficazes para entrar em contacto consigo, na medida em que não prestava informações aos consumidores, de forma juridicamente bastante, a respeito dos seus números de telefone e *fax*. Além disso, a Federação considerou que a Amazon EU não indicava o número de telefone de uma forma clara e compreensível e que o serviço de chamada telefónica de resposta não cumpria os requisitos de informação, na medida em que o consumidor devia passar por diversas etapas para entrar em contacto com um interlocutor desta sociedade.
- 21 A Federação intentou uma ação inibitória no Landgericht Köln (Tribunal Regional de Colónia, Alemanha) contra as práticas da Amazon EU em matéria de fornecimento das informações que constam do seu sítio Internet.
- 22 Tendo este órgão jurisdicional julgado esta ação inibitória improcedente por Sentença de 13 de outubro de 2015, a Federação interpôs recurso desta decisão no Oberlandesgericht Köln (Tribunal Regional Superior de Colónia, Alemanha).
- 23 Por Decisão de 8 de julho de 2016, o Oberlandesgericht Köln (Tribunal Regional Superior de Colónia) negou provimento ao recurso da Federação. Para o efeito, este órgão jurisdicional considerou que a Amazon EU cumpria os requisitos pré-contratuais de informação, na medida em que disponibilizava aos consumidores suficientes possibilidades de comunicação, graças ao seu sistema de chamada telefónica de resposta e à possibilidade de entrar em contacto com a mesma por *chat* ou por mensagem de correio eletrónico.
- 24 Nestas circunstâncias, a Federação interpôs um recurso de «Revision» no órgão jurisdicional de reenvio, o Bundesgerichtshof (Supremo Tribunal Federal, Alemanha).
- 25 O órgão jurisdicional de reenvio considera que, para dar uma solução ao litígio que lhe foi submetido, importa, em especial, especificar o alcance da expressão «lorsqu'ils sont disponibles», «gegebenfalls» ou «where available», que figura no artigo 6.º, n.º 1, alínea c), da Diretiva 2011/83, respetivamente nas versões em língua francesa, alemã e inglesa desta disposição.
- 26 A este respeito, resulta de um documento de orientação da Comissão Europeia, publicado em junho de 2014, relativamente à Diretiva 2011/83, que a referida expressão é aplicável às três técnicas de comunicação à distância referidas no artigo 6.º, n.º 1, alínea c), desta diretiva, ou seja, ao telefone, *fax* e endereço de correio eletrónico.
- 27 Por conseguinte, de acordo com o órgão jurisdicional de reenvio, as informações que o profissional deve prestar devem ser apenas relativas aos meios de comunicação já existentes na sua empresa. Em contrapartida, o profissional não é obrigado a ativar uma nova linha telefónica ou de *fax*, ou a criar uma nova conta de correio eletrónico, quando também decide celebrar contratos à distância.

- 28 Neste contexto, põe-se a questão de saber se o profissional que, dispondo de meios de comunicação como o telefone, o *fax* ou o correio eletrónico, apenas utiliza esses meios para comunicar com profissionais ou autoridades públicas, é obrigado, por força do artigo 6.º, n.º 1, alínea c), da Diretiva 2011/83, a facultar informações sobre estes meios de comunicação no âmbito dos contratos à distância celebrados com consumidores.
- 29 Em caso de resposta afirmativa, o profissional que iniciar uma nova atividade que consista na celebração de contratos à distância com consumidores será obrigado a alterar a organização da sua empresa e a contratar novos membros do pessoal, o que pode afetar a sua liberdade de empresa, consagrada no artigo 16.º e no artigo 17.º, n.º 1, da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia (a seguir «Carta»).
- 30 Por outro lado, essa interpretação viola o objetivo da Diretiva 2011/83, referido no seu considerando 4, que consiste em estabelecer o justo equilíbrio entre um elevado nível de defesa dos consumidores e a competitividade das empresas.
- 31 Nestas circunstâncias, o Bundesgerichtshof (Supremo Tribunal Federal) decidiu suspender a instância e submeter ao Tribunal de Justiça as seguintes questões prejudiciais:
- «1) Podem os Estados-Membros prever uma disposição legal — como a prevista no artigo 246a, § 1, n.º 1, primeira frase, [ponto 2], da [EGBGB] —, que, na celebração de contratos de venda à distância, obriga os profissionais a facultarem sempre o seu número de telefone [e não apenas se existir] ao consumidor, antes de este emitir a sua declaração de aceitação do contrato?
- 2) Significa a expressão “se existirem” (“gegebenenfalls” na versão alemã[, correspondente a “lorsqu’ils sont disponibles” na versão francesa da mesma disposição]) utilizada no artigo 6.º, n.º 1, alínea c), da Diretiva [2011/83] que um profissional apenas é obrigado a fornecer informações em relação aos meios de comunicação que já existam efetivamente na sua empresa[,] ou seja, que não é obrigado a instalar um número de telefone ou de *fax* ou a criar um endereço de correio eletrónico, se decidir celebrar igualmente contratos à distância na sua empresa?
- 3) Em caso de resposta afirmativa à segunda questão:
- Significa a expressão [“gegebenenfalls” (“se existirem”) utilizada no artigo 6.º, n.º 1, alínea c), [desta diretiva], [...] [correspondente a “lorsqu’ils sont disponibles” na versão francesa da mesma disposição,] que os meios de comunicação já existentes numa empresa são apenas os que, de qualquer modo, são efetivamente utilizados para o contacto com os consumidores no contexto da celebração de contratos de venda à distância, ou estão igualmente em causa aqueles que a empresa utilizou até então exclusivamente para outros fins, como, por exemplo, para a comunicação com profissionais ou com as autoridades?
- 4) A enumeração dos meios de comunicação constante do artigo 6.º, n.º 1, alínea c), da [referida diretiva], [ou seja,] [o] telefone, [o] *fax* e [o] correio eletrónico, é exaustiva, ou pode um profissional instalar outros meios de comunicação não previstos nessa disposição — como, por exemplo, o diálogo em linha ([*chat*]) ou um sistema de chamada telefónica de resposta — uma vez que estes garantem um contacto rápido e uma comunicação eficaz?
- 5) Tem importância, para a aplicação do princípio da transparência do artigo 6.º, n.º 1, da [mesma diretiva], segundo o qual o profissional deve informar o consumidor, de forma clara e compreensível, através dos meios de comunicação referidos no artigo 6.º, n.º 1, alínea c), da Diretiva [2011/83], que a informação seja fornecida rápida e eficazmente?»

Quanto às questões prejudiciais

- 32 Com as suas questões, que importa analisar em conjunto, o órgão jurisdicional de reenvio pergunta, em substância, se o artigo 6.º, n.º 1, alínea c), da Diretiva 2011/83 deve ser interpretado no sentido de que se opõe a uma regulamentação nacional como a que está em causa no processo principal, que impõe que o profissional, antes de celebrar com o consumidor um contrato à distância ou fora do estabelecimento comercial, referido no artigo 2.º, pontos 7 e 8 desta diretiva, forneça, em todas as situações, o número de telefone, e se esta disposição obriga o profissional a ativar uma linha telefónica, ou de *fax*, ou a criar um novo endereço de correio eletrónico para permitir aos consumidores contactá-lo. O órgão jurisdicional de reenvio pretende igualmente saber se esse profissional pode, em circunstâncias como as que estão em causa no processo principal, recorrer a meios de comunicação que não estão referidos nesta primeira disposição, como um serviço de mensagens instantâneas ou de chamada telefónica de resposta.
- 33 A título preliminar, há que recordar que, nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alínea c), da Diretiva 2011/83, antes de o consumidor ficar vinculado por um contrato à distância ou celebrado fora do estabelecimento comercial ou por uma proposta correspondente, o profissional faculta ao consumidor, de forma clara e compreensível, o 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.
- 34 Resulta nomeadamente do pedido de decisão prejudicial, bem como das apresentações apresentadas pelas partes no processo principal e por outros interessados no presente processo, que são possíveis duas interpretações da letra do artigo 6.º, n.º 1, alínea c), da Diretiva 2011/83. Por um lado, esta disposição pode ser lida no sentido de que prevê uma obrigação de o profissional informar o consumidor do seu número de telefone e do seu número de *fax* no caso de este profissional dispor desses números. Por outro lado, a referida disposição apenas impõe essa obrigação ao profissional se este utilizar o telefone ou o *fax* nos seus contactos com os consumidores.
- 35 Importa constatar que a letra desta disposição, e, mais especificamente, a expressão «se existirem» nela incluída, não permite, por si só, determinar o alcance exato da disposição.
- 36 Esta questão não é resolvida através da análise das diferentes versões linguísticas do artigo 6.º, n.º 1, alínea c), da Diretiva 2011/83. Com efeito, embora a maior parte dessas versões, nomeadamente as versões em língua inglesa («where available»), francesa («lorsqu'ils sont disponibles»), italiana («ove disponibili»), neerlandesa («indien beschikbaar»), polaca («o ile jest dostępny») e finlandesa («jos nämä ovat käytettävissä»), sugiram que, ao abrigo desta disposição, a obrigação imposta ao profissional de informar o consumidor dos seus números de telefone e de *fax* só é válida quando o profissional disponha desses meios de comunicação, não é menos verdade que outras versões da referida disposição, nomeadamente as versões em língua espanhola («cuando proceda») e alemã («gegebenenfalls»), não permitem determinar em que circunstâncias esta obrigação não se aplica.
- 37 Por conseguinte, há que interpretar esta disposição em função do seu contexto e dos objetivos prosseguidos pela regulamentação de que faz parte (v. por analogia, Acórdãos de 24 de janeiro de 2019, Balandin e o., C-477/17, EU:C:2019:60, n.º 31, e de 26 de fevereiro de 2019, Rimšēvičs e BCE/Letónia, C-202/18 e C-238/18, EU:C:2019:139, n.º 45).
- 38 No que diz respeito, por um lado, ao contexto no qual o artigo 6.º, n.º 1, alínea c), da Diretiva 2011/83 se inscreve e à economia geral desta diretiva, importa constatar que esta disposição prevê uma obrigação de informação pré-contratual relativamente aos contratos à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial referidos no artigo 2.º, pontos 7 e 8, da referida diretiva.

- 39 No que respeita, por outro lado, ao objetivo da Diretiva 2011/83, conforme decorre do seu artigo 1.º, lido à luz dos seus considerandos 4, 5 e 7, a mesma visa contribuir para a consecução de um nível elevado de defesa dos consumidores, assegurando a sua informação e a sua segurança nas transações com os profissionais. Além disso, a defesa dos consumidores nas políticas da União está consagrada no artigo 169.º TFUE e no artigo 38.º da Carta.
- 40 A Diretiva 2011/83 visa permitir que os consumidores beneficiem de uma proteção alargada, conferindo-lhes determinados direitos em matéria, nomeadamente, de contratos à distância e de contratos celebrados fora do estabelecimento comercial (v., neste sentido, Acórdão de 23 de janeiro de 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, n.º 35).
- 41 Em especial, há que observar que a possibilidade, para o consumidor, de contactar o profissional rapidamente e de comunicar com ele de modo eficaz, conforme previsto no artigo 6.º, n.º 1, alínea c), da Diretiva 2011/83, reveste uma importância fundamental para a salvaguarda e a execução efetiva dos direitos do consumidor e, nomeadamente, do direito de retratação cujas modalidades e condições de exercício estão indicadas nos artigos 9.º a 16.º desta diretiva.
- 42 É, aliás, a razão por que o ponto A, com a epígrafe «Informações referentes ao exercício do direito de retratação», reproduzido, em parte, no ponto B, com a epígrafe «Modelo de instruções de retratação», que figura no anexo I da Diretiva 2011/83, prevê que se mencione o endereço geográfico do profissional e, se existirem, o seu número de telefone, o seu número de *fax* e o seu endereço de correio eletrónico.
- 43 Nesta perspetiva, o artigo 6.º, n.º 1, da Diretiva 2011/83 visa assegurar que, antes da celebração de um contrato, são comunicadas ao consumidor tanto as informações relativas às condições contratuais e às consequências da referida celebração, as quais permitem ao referido consumidor decidir se deseja vincular-se contratualmente a um profissional (v., neste sentido, Acórdão de 23 de janeiro de 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, n.º 36), como as informações necessárias para a boa execução desse contrato e, em especial, para o exercício dos seus direitos, nomeadamente do seu direito de retratação (v., por analogia, Acórdão de 5 de julho de 2012, Content Services, C-49/11, EU:C:2012:419, n.º 34).
- 44 A este respeito, se é verdade que a possibilidade de o consumidor contactar o profissional rapidamente e de comunicar com ele de modo eficaz, tal como prevista no artigo 6.º, n.º 1, alínea c), da Diretiva 2011/83, reveste uma importância fundamental para a defesa dos seus direitos, conforme recordado no n.º 41 do presente acórdão, não é menos verdade que, na interpretação da referida disposição, há que assegurar um justo equilíbrio entre um elevado nível de defesa do consumidor e a competitividade das empresas, como enuncia o considerando 4 desta diretiva, respeitando a liberdade de empresa do empreendedor, conforme consagrada no artigo 16.º da Carta (v., por analogia, Acórdão de 23 de janeiro de 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, n.ºs 41 e 42).
- 45 Neste contexto, há que observar que, ao adotar as disposições da Diretiva 2011/83 e, nomeadamente, o seu artigo 6.º, n.º 1, alínea c), o legislador da União considerou, como enuncia o considerando 34 desta diretiva, que quando o profissional fornece informações pré-contratuais, deverá ter em conta as necessidades específicas dos consumidores que sejam particularmente vulneráveis, devido a uma enfermidade mental, física ou psicológica, idade ou credulidade, de uma forma que poderá que se poderá razoavelmente esperar que seja prevista pelo profissional.
- 46 Resulta das considerações anteriores que, embora o artigo 6.º, n.º 1, alínea c), da Diretiva 2011/83 não determine a natureza específica dos meios de comunicação que devem ser criados pelo profissional, esta disposição obriga necessariamente o profissional a pôr à disposição de qualquer consumidor um meio de comunicação que permita a este último contactá-lo rapidamente e comunicar com ele de modo eficaz.

- 47 Cabe ao órgão jurisdicional de reenvio apreciar, tendo em conta as circunstâncias em que o consumidor entra em contacto com o profissional através de um sítio Internet e, nomeadamente, a apresentação e a funcionalidade desse sítio, se os meios de comunicação postos à disposição desse consumidor por esse profissional permitem ao consumidor contactá-lo rapidamente e comunicar com ele de modo eficaz, em conformidade com o artigo 6.º, n.º 1, alínea c), da Diretiva 2011/83.
- 48 Além disso, uma obrigação incondicional de pôr à disposição do consumidor, em quaisquer circunstâncias, um número de telefone, ou até de ativar uma linha telefónica, ou de *fax*, ou de criar um novo endereço de correio eletrónico que permita aos consumidores contactar o profissional, parece desproporcionada, em especial no contexto económico do funcionamento de determinadas empresas, nomeadamente as mais pequenas, que podem procurar reduzir os seus custos de funcionamento através da organização da venda ou da prestação de serviços à distância ou fora do estabelecimento.
- 49 Por outro lado, o artigo 5.º, n.º 1, alínea b), da Diretiva 2011/83, relativo aos requisitos de informação impostos ao profissional no âmbito da celebração de contratos diferentes dos contratos à distância ou celebrados fora do estabelecimento comercial, prevê, de forma inequívoca, que o profissional deve fornecer ao consumidor, antes de este ficar vinculado por um contrato ou por uma proposta correspondente, «de forma clara e compreensível, as seguintes informações, desde que não resultem do contexto: [...] Identidade do profissional, nomeadamente o seu nome, firma ou denominação social, endereço geográfico no qual está estabelecido e número de telefone». Daqui decorre que se a intenção do legislador da União tivesse sido a de conferir à obrigação de comunicação do número de telefone, imposta ao profissional pelo artigo 6.º, n.º 1, alínea c), desta diretiva, o mesmo alcance que a obrigação imposta, de forma inequívoca, a esse mesmo profissional ao abrigo do artigo 5.º, n.º 1, alínea b), da referida diretiva, é provável que o referido legislador tivesse adotado a mesma redação.
- 50 Por último, como salientou o advogado-geral no n.º 76 das suas conclusões, o artigo 21.º da Diretiva 2011/83, que impõe que os Estados-Membros não permitam que um profissional que explora uma linha telefónica para contactar o consumidor aplique tarifas superiores às de base quando o consumidor o contactar a respeito de um contrato celebrado, também milita a favor de uma interpretação do artigo 6.º, n.º 1, alínea c), da Diretiva 2011/83 no sentido de que, no contexto de uma relação pré-contratual, nos contratos à distância, também não é obrigatório que o profissional utilize o telefone como meio de comunicação com o consumidor.
- 51 Tendo em conta as considerações anteriores, há que interpretar os termos «se existirem», que figuram no artigo 6.º, n.º 1, alínea c), da Diretiva 2011/83, no sentido de que visam a situação em que o profissional dispõe de um número de telefone ou *fax* e não os utiliza apenas para fins diferentes do contacto com os consumidores. Caso não disponha de tais meios de comunicação, esta disposição não obriga o profissional a informar o consumidor desse número de telefone, nem a ativar uma linha telefónica ou de *fax*, ou a criar um novo endereço de correio eletrónico, para permitir que os consumidores o contactem.
- 52 Por outro lado, há que considerar que esta disposição não se opõe a que o profissional forneça outros meios de comunicação além do telefone, *fax* ou correio eletrónico para cumprir os critérios de uma comunicação direta e eficaz, tal como, nomeadamente, um formulário de contacto eletrónico, através do qual os consumidores possam dirigir-se aos profissionais através de um sítio Internet, através do qual recebem uma resposta escrita ou podem ser rapidamente contactados de volta. Em especial, não se opõe a que um profissional que oferece bens ou serviços em linha e que tenha um número de telefone disponível em poucos cliques, encoraje a utilização, pelo consumidor, de outros meios de comunicação que não estão referidos nessa disposição, como um serviço de mensagens instantâneas ou de chamada telefónica de resposta, para permitir ao consumidor contactá-lo rapidamente e comunicar com ele de modo eficaz, desde que as informações que o profissional é obrigado a fornecer, nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alínea c), da Diretiva 2011/83, e, nomeadamente, o referido número de telefone, sejam acessíveis de forma clara e compreensível, o que cabe ao órgão jurisdicional de reenvio verificar. A este último respeito, o facto de o número de telefone ficar apenas

disponível na sequência de uma série de cliques não implica, enquanto tal, que a forma utilizada não seja clara e compreensível, quando se trata de uma situação como a que está em causa no processo principal, que se refere a um profissional que propõe a venda em linha de vários produtos exclusivamente através de um sítio Internet.

53 Tendo em conta todas as considerações precedentes, há que responder às questões submetidas da seguinte forma:

- O artigo 6.º, n.º 1, alínea c), da Diretiva 2011/83 deve ser interpretado no sentido de que, por um lado, se opõe a uma regulamentação nacional como a que está em causa no processo principal, que impõe que o profissional, antes de celebrar com o consumidor um contrato à distância ou fora do estabelecimento comercial, referido no artigo 2.º, pontos 7 e 8, desta diretiva, forneça o seu número de telefone em todas as situações. Por outro lado, a referida disposição não implica uma obrigação de o profissional ativar uma linha telefónica ou de *fax*, ou criar um novo endereço eletrónico para permitir aos consumidores contactar com ele e impõe que se comunique esse número ou o número do *fax* ou o seu endereço eletrónico apenas nos casos em que o profissional já disponha desses meios de comunicação com os consumidores;
- O artigo 6.º, n.º 1, alínea c), da Diretiva 2011/83 deve ser interpretado no sentido de que, embora esta disposição imponha que o profissional ponha à disposição do consumidor um meio de comunicação que cumpra os critérios de uma comunicação direta e eficaz, não se opõe a que o referido profissional forneça outros meios de comunicação além dos indicados na referida disposição, para cumprir esses critérios.

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 (Primeira Secção) declara:

O artigo 6.º, n.º 1, alínea c), 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, por um lado, se opõe a uma regulamentação nacional como a que está em causa no processo principal, que impõe que o profissional, antes de celebrar com o consumidor um contrato à distância ou fora do estabelecimento comercial, referido no artigo 2.º, pontos 7 e 8, desta diretiva, forneça o seu número de telefone em todas as situações. Por outro lado, a referida disposição não implica uma obrigação de o profissional ativar uma linha telefónica ou de *fax*, ou criar um novo endereço eletrónico para permitir aos consumidores contactar com ele e impõe que se comunique esse número ou o número do *fax* ou o seu endereço eletrónico apenas nos casos em que o profissional já disponha desses meios de comunicação com os consumidores.

O artigo 6.º, n.º 1, alínea c), da Diretiva 2011/83 deve ser interpretado no sentido de que, embora esta disposição imponha que o profissional ponha à disposição do consumidor um meio de comunicação que cumpra os critérios de uma comunicação direta e eficaz, não se opõe a que o referido profissional forneça outros meios de comunicação além dos indicados na referida disposição, para cumprir esses critérios.

Assinaturas