



Coletânea da Jurisprudência

ACÓRDÃO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA (Primeira Secção)

23 de maio de 2019*

«Reenvio prejudicial — Proteção dos consumidores — Diretiva 1999/44/CE — Falta de conformidade do bem entregue — Artigo 3.º — Direito do consumidor à reposição do bem em conformidade, sem encargos, num prazo razoável e sem grave inconveniente — Determinação do lugar onde o consumidor tem o dever de colocar um bem adquirido à distância à disposição do vendedor para a sua reposição em conformidade — Conceito de reposição do bem em conformidade “sem encargos” — Direito do consumidor à resolução do contrato»

No processo C-52/18,

que tem por objeto um pedido de decisão prejudicial apresentado, nos termos do artigo 267.º TFUE, pelo Amtsgericht Norderstedt (Tribunal de Primeira Instância de Norderstedt, Alemanha), por decisão de 27 de dezembro de 2017, que deu entrada no Tribunal de Justiça em 29 de janeiro de 2018, no processo

Christian Fülla

contra

Toolport GmbH,

O TRIBUNAL DE JUSTIÇA (Primeira Secção),

composto por: J.-C. Bonichot, presidente de secção, C. Toader, A. Rosas, L. Bay Larsen e M. Safjan (relator), juízes,

advogado-geral: N. Wahl,

secretário: A. Calot Escobar,

vistos os autos,

vistas as observações apresentadas:

- em representação do Governo alemão, por T. Henze, M. Hellmann, J. Möller e A. Berg, na qualidade de agentes,
- em representação do Governo francês, por D. Colas, J. Traband e A.-L. Desjonquères, na qualidade de agentes,
- em representação da Comissão Europeia, por N. Ruiz García e M. Noll-Ehlers, na qualidade de agentes,

* Língua do processo: alemão.

ouvidas as conclusões do advogado-geral na audiência de 15 de janeiro de 2019,
profere o presente

Acórdão

- 1 O pedido de decisão prejudicial tem por objeto a interpretação da Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de maio de 1999, relativa a certos aspectos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas (JO 1999, L 171, p. 12).
- 2 Este pedido foi apresentado no âmbito de um litígio que opõe Christian Fülla à Toolport GmbH, sociedade de direito alemão, a respeito de um pedido de reembolso do preço de compra de uma tenda ao abrigo do exercício, por C. Fülla, do seu direito à resolução do contrato de compra e venda.

Quadro jurídico

Direito da União

- 3 Nos termos dos considerandos 1 e 10 a 12 da Diretiva 1999/44:
 - «(1) Considerando que o n.º 1 e 3 do artigo 153.º [CE] estabelece que a Comunidade deve contribuir para a realização de um nível elevado de defesa dos consumidores através de medidas adotadas nos termos do artigo 95.º;
 - [...]
 - (10) Considerando que, em caso de não conformidade do bem com o contrato, os consumidores devem ter o direito de obter que os bens sejam tornados conformes com ele sem encargos, podendo escolher entre a reparação ou a substituição, ou, se isso não for possível, a redução do preço ou a rescisão do contrato;
 - (11) Considerando desde logo que os consumidores podem exigir do vendedor a reparação ou a substituição do bem, a menos que isso se revele impossível ou desproporcionado; que, a desproporção deve ser determinada objetivamente; que uma solução é desproporcionada se impuser custos excessivos em relação à outra solução; que, para que os custos sejam excessivos, devem ser significativamente mais elevados que os da outra forma de reparação do prejuízo;
 - (12) Considerando que, em caso de falta de conformidade, o vendedor pode sempre oferecer ao consumidor, como solução, qualquer outra forma de reparação possível; que compete ao consumidor decidir se aceita ou rejeita essa proposta.»
- 4 O artigo 1.º desta diretiva, sob a epígrafe «Âmbito de aplicação e definições», dispõe, no seu n.º 1:
«A presente diretiva tem por objetivo a aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros relativas a certos aspectos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, com vista a assegurar um nível mínimo uniforme de defesa dos consumidores no contexto do mercado interno.»
- 5 O artigo 2.º da referida diretiva, sob a epígrafe «Conformidade com o contrato», prevê, no seu n.º 1:
«O vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda.»

- 6 O artigo 3.º da mesma diretiva, sob a epígrafe «Direitos do consumidor», tem a seguinte redação:
- «1. O vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue.
2. Em caso de falta de conformidade, o consumidor tem direito a que a conformidade do bem seja reposta sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, nos termos do n.º 3, a uma redução adequada do preço, ou à rescisão do contrato no que respeita a esse bem, nos termos dos n.os 5 e 6.
3. Em primeiro lugar, o consumidor pode exigir do vendedor a reparação ou a substituição do bem, em qualquer dos casos sem encargos, a menos que isso seja impossível ou desproporcionado.

Presume-se que uma solução é desproporcionada se implicar para o vendedor custos que, em comparação com a outra solução, não sejam razoáveis, tendo em conta:

- o valor que o bem teria se não existisse falta de conformidade,
- a importância da falta de conformidade,
- a possibilidade de a solução alternativa ser concretizada sem grave inconveniente para o consumidor.

A reparação ou substituição deve ser realizada dentro de um prazo razoável, e sem grave inconveniente para o consumidor, tendo em conta a natureza do bem e o fim a que o consumidor o destina.

4. A expressão “sem encargos” constante dos n.os 2 e 3 reporta-se às despesas necessárias incorridas para repor o bem em conformidade, designadamente as despesas de transporte, de mão de obra e material.

5. O consumidor pode exigir uma redução adequada do preço, ou a rescisão do contrato:

- se o consumidor não tiver direito a reparação nem a substituição, ou
- se o vendedor não tiver encontrado uma solução num prazo razoável, ou
- se o vendedor não tiver encontrado uma solução sem grave inconveniente para o consumidor.

6. O consumidor não tem direito à rescisão do contrato se a falta de conformidade for insignificante.»

- 7 O artigo 8.º da Diretiva 1999/44, sob a epígrafe «Direito nacional e proteção mínima», dispõe, no seu n.º 2:

«Os Estados-Membros podem adotar ou manter, no domínio regido pela presente diretiva, disposições mais estritas, compatíveis com o Tratado, com o objetivo de garantir um nível mais elevado de proteção do consumidor.»

Direito alemão

8 A Diretiva 1999/44 foi transposta para o direito alemão através de alterações ao Bürgerliche Gesetzbuch (Código Civil, a seguir «BGB»). O § 269 do BGB, sob a epígrafe «Lugar da prestação», dispõe:

«1. Quando o lugar da prestação não estiver determinado nem puder ser deduzido das circunstâncias, em especial da natureza da obrigação, deve a mesma ser realizada no lugar do domicílio do devedor no momento da constituição da obrigação.

2. Quando a obrigação se tenha constituído no âmbito do exercício de uma atividade comercial ou industrial do devedor e este tenha o seu estabelecimento comercial ou industrial em lugar diferente do seu domicílio, o lugar desse estabelecimento substitui o do domicílio.

3. O simples facto de o devedor ter assumido as despesas de expedição não permite, por si só, concluir que o lugar de destino da expedição é o da prestação.»

9 O § 439 do BGB, sob a epígrafe «Correção do cumprimento», na sua versão aplicável ao litígio no processo principal, dispunha:

«1. O comprador pode exigir, de acordo com a sua preferência, a reparação do defeito ou a entrega do bem sem defeitos, a título de correção do cumprimento.

2. O vendedor pagará as despesas necessárias à correção do cumprimento, designadamente as despesas de transporte, remessa, mão de obra e material.

3. [O] vendedor pode recusar a forma de correção do cumprimento escolhida pelo adquirente se tal cumprimento apenas for possível com um custo desproporcionado. A este respeito, haverá que ter em conta, em especial, o valor que os bens teriam se não existisse falta de conformidade, a importância da falta de conformidade e se a solução alternativa poderá ser efetuada sem grave inconveniente para o adquirente. Nesse caso, o direito do adquirente será restringido à solução alternativa de correção do cumprimento, sem prejuízo do direito do vendedor a também recusar a solução alternativa se forem respeitadas as condições descritas no primeiro período.

4. Caso o vendedor entregue bens isentos de defeito para efeitos da correção do cumprimento, pode exigir ao comprador a restituição dos bens defeituosos nos termos dos §§ 346 a 348.»

Litígio no processo principal e questões prejudiciais

10 Em 8 de julho de 2015, C. Fülla comprou à Toolport, por telefone, uma tenda de cinco por seis metros.

11 Após a entrega da referida tenda no domicílio de C. Fülla, este último constatou a falta de conformidade da mesma e pediu à Toolport que procedesse à sua reposição em conformidade, no seu domicílio. Não enviou a tenda para a Toolport nem propôs fazê-lo. Por seu turno, a Toolport não aceitou as reclamações de C. Fülla sobre a falta de conformidade da referida tenda, considerando-as infundadas. Ao mesmo tempo, não informou C. Fülla de que era necessário um transporte da tenda até à sede do seu estabelecimento, e também não lhe propôs adiantar as despesas de transporte.

12 Nessa fase, as partes não discutiram o lugar de reposição da tenda em conformidade. Além disso, o contrato celebrado entre as partes é omisso a esse respeito.

13 Nestas circunstâncias, C. Fülla pediu a resolução do contrato e o reembolso do preço de compra da referida tenda, em contrapartida da restituição da mesma.

- 14 Não tendo a Toolport satisfeito este pedido, C. Fülla intentou uma ação no Amtsgericht Norderstedt (Tribunal de Primeira Instância de Norderstedt, Alemanha).
- 15 No processo perante esse órgão jurisdicional, a Toolport alegou, pela primeira vez, que o lugar de reposição do bem em causa em conformidade era a sede do seu estabelecimento.
- 16 Segundo o órgão jurisdicional de reenvio, a determinação do lugar da reposição do bem em causa em conformidade é essencial para saber se C. Fülla deu à Toolport a possibilidade de proceder à reparação ou à substituição do referido bem num «prazo razoável», na aceção do artigo 3.º, n.º 5, da Diretiva 1999/44, a fim de poder resolver o contrato nos termos desta disposição.
- 17 A este respeito, o órgão jurisdicional de reenvio salienta que, na ordem jurídica alemã, o lugar da reposição de um bem em conformidade é determinado nos termos do § 269 do BGB, segundo o qual é, antes de mais, o que tiver sido acordado entre as partes que é decisivo. Na falta de acordo contratual relativamente a esse lugar, devem ser tidas em conta as circunstâncias do caso concreto, em especial a natureza da obrigação em causa. Se for impossível retirar dessas circunstâncias conclusões definitivas, o lugar da reposição de um bem em conformidade deverá ser o do domicílio ou do estabelecimento profissional do devedor no momento da constituição da obrigação.
- 18 Por conseguinte, o órgão jurisdicional de reenvio observa que, à luz da jurisprudência do Bundesgerichtshof (Supremo Tribunal Federal, Alemanha), o § 269 do BGB deve ser interpretado no sentido de que, no caso em apreço, o consumidor tem o dever de pôr o bem em causa à disposição do vendedor na sede do estabelecimento deste último, tendo em vista a sua reposição em conformidade.
- 19 No entanto, o órgão jurisdicional de reenvio manifesta dúvidas quanto à compatibilidade dessa interpretação com a Diretiva 1999/44, indicando que, dadas as características do bem em causa, a organização do transporte pode constituir para o consumidor um «grave inconveniente», na aceção do artigo 3.º, n.º 3, desta diretiva.
- 20 Segundo o referido órgão jurisdicional, o lugar da reposição de um bem em conformidade mais adequado para assegurar uma proteção tão ampla quanto possível do consumidor corresponde ao local onde esse bem se encontra. Tal perspetiva permite ao vendedor organizar ele próprio uma análise desse bem da maneira mais eficaz. O vendedor pode, assim, analisar o referido bem no lugar em que este se encontra ou dispor que o mesmo lhe seja enviado a expensas suas e segundo as suas instruções.
- 21 Em contrapartida, a determinação do lugar da reposição de um bem em conformidade consoante as circunstâncias de cada caso concreto deve, segundo esse órgão jurisdicional, ser excluída na medida em que geraria insegurança jurídica, pelo menos para o consumidor.
- 22 O órgão jurisdicional de reenvio interroga-se igualmente sobre se o princípio da gratuitidade da reposição de um bem em conformidade, estabelecido no artigo 3.º, n.º 3, primeiro parágrafo, da Diretiva 1999/44, abrange o direito de o consumidor pedir ao vendedor que lhe adiante as despesas de transporte desse bem até à sede do estabelecimento do vendedor, a fim de permitir a este último que repare ou substitua o referido bem.
- 23 Nestas condições, o Amtsgericht Norderstedt (Tribunal de Primeira Instância de Norderstedt) decidiu suspender a instância e submeter ao Tribunal de Justiça as seguintes questões prejudiciais:
- «1) Deve o artigo 3.º, n.º 3, terceiro parágrafo, da Diretiva [1999/44] ser interpretado no sentido de que é sempre e apenas no lugar em que o bem de consumo adquirido à distância se encontra que o consumidor o deve colocar à disposição do profissional para que este o possa reparar ou substituir?

2) Em caso de resposta negativa à questão anterior:

Deve o artigo 3.º, n.º 3, terceiro parágrafo, da Diretiva [1999/44] ser interpretado no sentido de que é sempre no lugar da sede do profissional que o consumidor deve colocar o bem de consumo adquirido à distância à disposição deste para que o possa reparar ou substituir?

3) Em caso de resposta negativa à questão anterior:

Quais os critérios que se podem deduzir do artigo 3.º, n.º 3, terceiro parágrafo, da Diretiva [1999/44] quanto ao modo de determinação do lugar no qual o consumidor deve colocar à disposição do profissional o bem de consumo adquirido à distância para que o possa reparar ou substituir?

4) No caso de o lugar em que o consumidor deve colocar à disposição do profissional o bem de consumo adquirido à distância, para verificação e correção do cumprimento, se situar — sempre ou no caso concreto — na sede do profissional:

É compatível com o artigo 3.º, n.º 3, primeiro parágrafo, conjugado com o artigo 3.º, n.º 4, da Diretiva [1999/44] que um consumidor tenha de adiantar as despesas do transporte do bem de consumo para esse lugar e para o respetivo reenvio ou resulta da obrigação de “reparação sem encargos” que o vendedor tem a obrigação de fazer um adiantamento?

5) No caso de o lugar no qual o consumidor deve colocar à disposição do profissional o bem de consumo adquirido à distância para verificação e correção do cumprimento se situar — sempre ou no caso concreto — na sede do profissional, e de a obrigação do consumidor de adiantar as despesas ser compatível com o artigo 3.º, n.º 3, primeiro parágrafo, conjugado com o artigo 3.º, n.º 4, da Diretiva [1999/44]:

Deve o artigo 3.º, n.º 3, terceiro parágrafo, conjugado com o artigo 3.º, n.º 5, segundo travessão, da Diretiva [1999/44] ser interpretado no sentido de que um consumidor que se limitou a indicar o defeito ao profissional sem propor o transporte do bem de consumo para o estabelecimento do profissional não pode exigir a resolução do contrato?

6) No caso de o lugar no qual o consumidor deve colocar à disposição do profissional o bem de consumo adquirido à distância para verificação e correção do cumprimento se situar — sempre ou no caso concreto — na sede do profissional, mas [...] a obrigação do consumidor de adiantar as despesas não ser compatível com o artigo 3.º, n.º 3, primeiro parágrafo, conjugado com o artigo 3.º, n.º 4, da Diretiva [1999/44]:

Deve o artigo 3.º, n.º 3, terceiro parágrafo, conjugado com o artigo 3.º, n.º 5, segundo travessão, da Diretiva [1999/44] ser interpretado no sentido de que um consumidor que se limitou a indicar o defeito ao profissional sem propor o transporte do bem de consumo para o estabelecimento do profissional não pode exigir a resolução do contrato?»

Quanto à admissibilidade do pedido de decisão prejudicial

²⁴ Segundo o Governo alemão, a admissibilidade do pedido de decisão prejudicial é duvidosa, na medida em que tanto a exposição dos factos como a apresentação das disposições pertinentes do direito nacional são rudimentares e a pertinência das questões submetidas para a resolução do litígio não se pode deduzir apenas dos factos.

- 25 A este respeito, há que recordar que, segundo jurisprudência constante do Tribunal de Justiça, desde que as questões submetidas sejam relativas à interpretação do direito da União, o Tribunal de Justiça é, em princípio, obrigado a pronunciar-se. Daqui se conclui que as questões relativas ao direito da União gozam de uma presunção de pertinência. O Tribunal de Justiça só pode recusar pronunciar-se sobre uma questão prejudicial submetida por um órgão jurisdicional nacional se for manifesto que a interpretação do direito da União solicitada não tem nenhuma relação com a realidade ou com o objeto do litígio no processo principal, quando o problema for hipotético ou ainda quando o Tribunal de Justiça não dispuser dos elementos de facto e de direito necessários para dar uma resposta útil às questões que lhe são submetidas (Acórdão de 7 de março de 2018, *flightright e o.*, C-274/16, C-447/16 e C-448/16, EU:C:2018:160, n.º 46 e jurisprudência referida).
- 26 No caso em apreço, por um lado, a exposição, na decisão de reenvio, dos factos do litígio no processo principal, reproduzidos nos n.os 10 a 15 do presente acórdão, e a apresentação do quadro jurídico nacional pertinente, recordado nos n.os 8 a 9 do presente acórdão, são suficientemente claros e completos para permitir ao Tribunal de Justiça dar uma resposta útil às questões que lhe são submetidas.
- 27 Por outro lado, como resulta dos n.os 16 a 22 do presente acórdão, o órgão jurisdicional de reenvio expõe as razões que o levaram a questionar o Tribunal de Justiça sobre a interpretação do alcance dos direitos do consumidor, ao abrigo do artigo 3.º da Diretiva 1999/44, no âmbito do litígio no processo principal, e, designadamente, a necessidade, para a resolução deste litígio, de determinar o lugar onde o consumidor tem o dever de pôr à disposição do vendedor um bem adquirido à distância, para que o mesmo seja reposto em conformidade.
- 28 Daqui resulta que o pedido de decisão prejudicial é admissível.

Quanto às questões prejudiciais

Quanto às três primeiras questões

- 29 Com as três primeiras questões, que devem ser examinadas conjuntamente, o órgão jurisdicional de reenvio pergunta, em substância, se o artigo 3.º, n.º 3, da Diretiva 1999/44 deve ser interpretado no sentido de que o lugar onde o consumidor tem o dever de colocar um bem adquirido à distância à disposição do vendedor, para que este seja reposto em conformidade em aplicação desta disposição, é sempre o lugar onde se encontra o referido bem ou, em caso de resposta negativa, é sempre o lugar onde se encontra a sede do estabelecimento do vendedor ou, em caso de resposta negativa, quais os critérios que resultam desta disposição para a determinação desse lugar.
- 30 A título preliminar, há que recordar que, por força do artigo 3.º, n.º 2, da Diretiva 1999/44, em caso de falta de conformidade do bem quando é entregue, o consumidor tem direito a que a conformidade do bem seja reposta, por meio de reparação ou de substituição, nos termos do artigo 3.º, n.º 3, desta diretiva, ou, não sendo possível repor essa conformidade, a uma redução adequada do preço ou à resolução do contrato, em conformidade com os n.os 5 e 6 do referido artigo (v., neste sentido, Acórdão de 17 de abril de 2008, *Quelle*, C-404/06, EU:C:2008:231, n.º 27).
- 31 O artigo 3.º, n.º 3, primeiro e terceiro parágrafos, desta diretiva especifica que, em primeiro lugar, o consumidor pode exigir do vendedor a reparação ou a substituição do bem, em qualquer dos casos sem encargos, a menos que isso seja impossível ou desproporcionado. Para esse efeito, a reparação ou substituição deve ser realizada dentro de um prazo razoável e sem grave inconveniente para o consumidor, tendo em conta a natureza do bem e o fim a que o consumidor o destina.

- 32 A este respeito, há que salientar que, embora o artigo 3.º, n.º 3, da Diretiva 1999/44 não determine o lugar em que um bem não conforme deve ser posto à disposição do vendedor para ser reparado ou substituído, não deixa de ser verdade que esta disposição estabelece determinadas condições que se destinam a enquadrar essa reposição do bem em conformidade. Assim, a reparação ou a substituição deve ser efetuada sem encargos, num prazo razoável e sem grave inconveniente para o consumidor. Esta tripla exigência constitui a expressão da vontade do legislador da União de garantir ao consumidor uma proteção efetiva (Acórdão de 16 de junho de 2011, Gebr. Weber e Putz, C-65/09 e C-87/09, EU:C:2011:396, n.º 52).
- 33 Daqui decorre que o lugar onde um bem não conforme deve ser posto à disposição do vendedor para ser reparado ou substituído deve ser adequado para assegurar uma reposição em conformidade que cumpra a referida tripla exigência.
- 34 Assim, no que respeita, em primeiro lugar, à exigência de reposição do bem em conformidade «sem encargos», que se traduz na exclusão de qualquer pretensão financeira do vendedor no âmbito da execução desta exigência, sob a forma de uma reparação ou de uma substituição do bem não conforme, e visa proteger o consumidor contra o risco de encargos financeiros que o poderiam dissuadir de exercer os seus direitos caso essa proteção não existisse (v., neste sentido, Acórdão de 17 de abril de 2008, Quelle, C-404/06, EU:C:2008:231, n.º 34), importa salientar que a mesma não pode estar condicionada pelo lugar onde o consumidor tem o dever de colocar à disposição do vendedor um bem adquirido à distância, para que a sua conformidade seja reposta.
- 35 É certo que o artigo 3.º, n.º 3, primeiro e segundo parágrafos, da Diretiva 1999/44 precisa que o vendedor pode recusar a reparação do bem ou a sua substituição sem encargos se tal for impossível ou desproporcionado na medida em que um desses modos de reparação imponha ao vendedor custos não razoáveis relativamente ao outro modo. No entanto, os critérios que permitem avaliar o caráter não razoável desses custos, enumerados no artigo 3.º, n.º 3, segundo parágrafo, desta diretiva, referem-se ao valor que o bem teria se não existisse falta de conformidade, à importância da falta de conformidade e à questão de saber se o outro modo de reparação pode ser concretizado sem grave inconveniente para o consumidor, e devem ser aplicados independentemente do lugar onde o consumidor tem o dever de colocar à disposição do vendedor um bem adquirido à distância, para que a sua conformidade seja reposta.
- 36 No que se refere, em segundo lugar, à exigência da reposição do bem em conformidade «num prazo razoável», há que notar que a celeridade dessa reposição do bem em conformidade pode variar em função do lugar onde o consumidor tem o dever de disponibilizar o bem ao vendedor, para esse efeito.
- 37 Com efeito, como salientou o advogado-geral, no n.º 60 das suas conclusões, em determinadas circunstâncias, em especial se o bem se encontrar num país diferente da sede do seu estabelecimento, o vendedor poderia ter necessidade de muito tempo para organizar a inspeção desse bem, na perspetiva da sua reparação ou da sua substituição, nesse lugar. Em tal caso, não está excluído que a colocação do bem à disposição do vendedor na sede do estabelecimento deste possa assegurar a sua mais rápida reposição em conformidade.
- 38 Em contrapartida, se o vendedor já dispuser de uma rede de serviço pós-venda ou de uma rede de transporte disponível no lugar onde o bem se encontra, a reposição da conformidade deste pode revelar-se mais rápida se o vendedor inspecionar o referido bem nesse lugar ou promover ele próprio o seu transporte para a sede do seu estabelecimento.
- 39 Em terceiro lugar, o artigo 3.º, n.º 3, terceiro parágrafo, da Diretiva 1999/44 exige que a reposição da conformidade do bem seja realizada «sem grave inconveniente para o consumidor, tendo em conta a natureza do bem e o fim a que o consumidor o destina».

- 40 Daqui resulta, por um lado, que o lugar onde o bem deve ser colocado à disposição do vendedor para a sua reposição em conformidade não pode ser escolhido de forma a representar não um qualquer inconveniente para o consumidor, na medida em que essa disponibilização exige normalmente do consumidor um determinado investimento em termos de tempo e de esforço associados à embalagem e à entrega do bem, mas um grave inconveniente, entendido, como salientou o advogado-geral no n.º 68 das suas conclusões, como o encargo que pode dissuadir um consumidor médio de exercer os seus direitos.
- 41 A este respeito, importa, com efeito, ter em conta que o artigo 3.º da Diretiva 1999/44 visa estabelecer um justo equilíbrio entre os interesses do consumidor e os do vendedor, garantindo ao primeiro, enquanto parte fraca no contrato, uma proteção completa e eficaz contra uma má execução pelo vendedor das suas obrigações contratuais, permitindo simultaneamente atender a considerações de ordem económica invocadas por este último (Acórdão de 16 de junho de 2011, Gebr. Weber e Putz, C-65/09 e C-87/09, EU:C:2011:396, n.º 75).
- 42 Por outro lado, para apreciar se, no âmbito da reposição do bem em conformidade, uma situação pode representar um grave inconveniente para o consumidor médio, há que ter em conta a natureza do bem e o fim a que esse consumidor o destina.
- 43 Assim, em certos casos, devido tanto à natureza dos bens, nomeadamente a um peso elevado, a um volume significativo, a uma fragilidade especial ou ainda a exigências particularmente complexas relacionadas com o seu envio, como ao fim a que um consumidor médio o destina, nomeadamente implicando a sua instalação prévia, a sua expedição para a sede do estabelecimento do vendedor poderia constituir para esse consumidor um grave inconveniente contrário às exigências enunciadas no artigo 3.º, n.º 3, terceiro parágrafo, da Diretiva 1999/44.
- 44 Noutros casos, pode presumir-se, em contrapartida, que a expedição para a sede do estabelecimento do vendedor de bens compactos, que não exigem uma manutenção especial nem um modo de transporte específico, não é suscetível de constituir um grave inconveniente para o referido consumidor.
- 45 Por conseguinte, o lugar onde o consumidor tem o dever de colocar um bem adquirido à distância à disposição do vendedor, para a reposição da sua conformidade, que seja o mais adequado para assegurar essa reposição em conformidade sem encargos, num prazo razoável e sem grave inconveniente para o consumidor, depende das circunstâncias específicas de cada caso concreto.
- 46 A este propósito, no que respeita às considerações de segurança jurídica, importa recordar que, em conformidade com o artigo 1.º, n.º 1, e com o artigo 8.º, n.º 2, Diretiva 1999/44, esta diretiva visa assegurar um nível mínimo uniforme de defesa dos consumidores no domínio que regula. Assim, resulta destas disposições, por um lado, que os Estados-Membros têm a faculdade de prever, na sua legislação nacional, o lugar ou os lugares onde o consumidor tem o dever de colocar à disposição do vendedor um bem adquirido à distância, para a reposição da sua conformidade, desde que estes cumpram as exigências do artigo 3.º, n.º 3, da referida diretiva. Por outro lado, os Estados-Membros podem adotar ou manter em vigor disposições mais estritas com o objetivo de garantir um nível mais elevado de proteção do consumidor, tais como regras específicas para certas categorias de bens.
- 47 Na aplicação do direito nacional assim adotado, os órgãos judiciais nacionais chamados a interpretá-lo estão obrigados a tomar em consideração o conjunto das regras desse direito e a aplicar os métodos de interpretação que este reconhece, de modo a interpretá-lo, na medida do possível, à luz do texto e da finalidade da Diretiva 1999/44, para alcançar o resultado por ela prosseguido e dar, assim, cumprimento ao artigo 288.º, terceiro parágrafo, TFUE. Esta exigência de uma interpretação conforme inclui a obrigação de os órgãos judiciais nacionais alterarem, sendo caso disso, uma jurisprudência assente, caso esta se baseie numa interpretação do direito nacional incompatível com os objetivos desta diretiva (Acórdão de 19 de abril de 2016, DI, C-441/14, EU:C:2016:278, n.ºs 31, 33 e jurisprudência referida).

48 Tendo em conta as considerações precedentes, há que responder às três primeiras questões que o artigo 3.º, n.º 3, da Diretiva 1999/44 deve ser interpretado no sentido de que os Estados-Membros continuam a ser competentes para determinar o lugar onde o consumidor tem o dever de colocar à disposição do vendedor um bem adquirido à distância, para que este seja reposto em conformidade em aplicação desta disposição. Esse lugar deve ser adequado para assegurar uma reposição em conformidade sem encargos, num prazo razoável e sem grave inconveniente para o consumidor, tendo em conta a natureza do bem e o fim a que o consumidor o destina. A este respeito, o órgão jurisdicional nacional tem o dever de efetuar uma interpretação conforme à Diretiva 1999/44, incluindo, sendo caso disso, alterar uma jurisprudência assente caso esta se baseie numa interpretação do direito nacional incompatível com os objetivos desta diretiva.

Quanto à quarta questão

- 49 Com a quarta questão, o órgão jurisdicional de reenvio pergunta, em substância, se o artigo 3.º, n.os 2 a 4, da Diretiva 1999/44 deve ser interpretado no sentido de que o direito do consumidor a que o bem adquirido à distância seja reposto em conformidade «sem encargos», abrange a obrigação do vendedor de adiantar as despesas de transporte desse bem, para efeitos dessa reposição em conformidade, para a sede do estabelecimento desse vendedor.
- 50 Em conformidade com o artigo 3.º, n.º 4, dessa diretiva, o conceito «sem encargos» designa as despesas necessárias incorridas para repor o bem em conformidade, designadamente as despesas de transporte, de mão de obra e material.
- 51 Conforme resulta da jurisprudência referida no n.º 34 do presente acórdão, essa obrigação de gratuitidade da reposição em conformidade do bem, que o legislador da União quis tornar um elemento essencial da proteção assegurada ao consumidor pela Diretiva 1999/44, visa proteger o consumidor contra o risco de encargos financeiros que o poderiam dissuadir de exercer os seus direitos caso essa proteção não existisse (v., neste sentido, Acórdão de 17 de abril de 2008, Quelle, C-404/06, EU:C:2008:231, n.os 33 e 34).
- 52 Ao mesmo tempo, como já foi salientado no n.º 41 do presente acórdão, esta diretiva não visa apenas proteger os interesses do consumidor, garantindo-lhe uma proteção completa e eficaz contra o mau cumprimento pelo vendedor das suas obrigações contratuais, destinando-se igualmente a ponderar esses interesses com considerações de ordem económica invocadas pelo vendedor (v., neste sentido, Acórdão de 16 de junho de 2011, Gebr. Weber e Putz, C-65/09 e C-87/09, EU:C:2011:396, n.º 75).
- 53 À luz destas considerações, há que observar que a obrigação de o vendedor adiantar sistematicamente as despesas de transporte de um bem não conforme, adquirido à distância, para a sede do seu estabelecimento é suscetível, por um lado, de aumentar o tempo necessário para repor esse bem em conformidade, em prejuízo da sua realização num prazo razoável. É o que acontece, designadamente, quando o vendedor não utiliza etiquetas de devolução pré-pagas e é obrigado a transferir esse adiantamento. Por outro lado, tal obrigação corre o risco de impor um encargo demasiado elevado ao vendedor, nomeadamente nos casos em que, após inspeção, se verifique que esse bem não é defeituoso.
- 54 Nestas condições, a ponderação dos interesses do consumidor e do vendedor pretendida pela Diretiva 1999/44 não exige que a obrigação de gratuitidade da reposição da conformidade de um bem englobe, para além da obrigação, que incumbe ao vendedor, de reembolsar o consumidor das despesas de transporte desse bem para a sede do estabelecimento do vendedor, também a obrigação de adiantar sistematicamente essas despesas ao consumidor.
- 55 No entanto, essa mesma ponderação, para efeitos da proteção do consumidor, exige, como decorre dos n.os 34 e 40 do presente acórdão, que as despesas de transporte adiantadas pelos consumidores não constituam um encargo suscetível de dissuadir um consumidor médio de exercer os seus direitos. A

este respeito, ao examinar se um encargo é suscetível de dissuadir esse consumidor de exercer os seus direitos, o órgão jurisdicional nacional deve ter em conta, como salientou o advogado-geral, no n.º 86 das suas conclusões, as circunstâncias específicas de cada caso concreto, nomeadamente elementos como o montante das despesas de transporte, o valor do bem não conforme ou a possibilidade, de direito ou de facto, de o consumidor exercer os seus direitos em caso de não reembolso, pelo vendedor, das despesas de transporte efetuadas pelo consumidor.

- 56 Tendo em conta as considerações precedentes, há que responder à quarta questão que o artigo 3.º, n.os 2 a 4, da Diretiva 1999/44 deve ser interpretado no sentido de que o direito do consumidor a que o bem, adquirido à distância, seja reposto em conformidade «sem encargos» não abrange a obrigação do vendedor de adiantar as despesas de transporte do bem, para efeitos dessa reposição em conformidade, para a sede do estabelecimento desse vendedor, a menos que o facto de tal consumidor adiantar essas despesas constitua um encargo suscetível de o dissuadir de exercer os seus direitos, o que cabe ao órgão jurisdicional nacional verificar.

Quanto à quinta e sexta questões

- 57 Com a quinta e sexta questões, que devem ser examinadas conjuntamente, o órgão jurisdicional de reenvio pergunta, em substância, se as disposições conjugadas do artigo 3.º, n.º 3, e do artigo 3.º, n.º 5, segundo travessão, da Diretiva 1999/44 devem ser interpretadas no sentido de que, numa situação como a que está em causa no processo principal, o consumidor que informou o vendedor da não conformidade do bem adquirido à distância, sem, no entanto, colocar esse bem à disposição do vendedor na sede do estabelecimento deste para efeitos da sua reposição em conformidade, tem direito à resolução do contrato por falta de uma solução num prazo razoável.
- 58 A este respeito, cumpre observar que o artigo 3.º, n.os 3 e 5, desta diretiva estabelece uma sequência clara de soluções a que o consumidor tem direito em caso de falta de conformidade do bem.
- 59 Assim, nos termos do artigo 3.º, n.º 3, primeiro parágrafo, da referida diretiva, o consumidor, num primeiro momento, pode exigir do vendedor a reparação ou a substituição do bem, a menos que isso seja impossível ou desproporcionado.
- 60 Unicamente no caso de o consumidor não ter direito à reparação nem à substituição do bem não conforme ou de o vendedor não ter procedido a uma dessas soluções num prazo razoável ou sem grave inconveniente para o consumidor é que o consumidor pode, nos termos do artigo 3.º, n.º 5, da mesma diretiva, exigir a resolução do contrato, salvo se, de acordo com o artigo 3.º, n.º 6, da Diretiva 1999/44, a falta de conformidade do bem for insignificante.
- 61 A este propósito, na medida em que resulta do artigo 3.º, n.os 3 e 5, da Diretiva 1999/44, lido em conjugação com o considerando 10 da mesma, que esta diretiva privilegia, no interesse das duas partes no contrato, a execução deste último, através das duas alternativas de solução previstas em primeiro lugar, em detrimento da resolução do contrato ou da redução do preço de venda (v., neste sentido, Acórdão de 16 de junho de 2011, Gebr. Weber e Putz, C-65/09 e C-87/09, EU:C:2011:396, n.º 72), a referida diretiva estabelece, para este efeito, em caso de não conformidade de um bem, determinadas obrigações positivas tanto para o consumidor como para o vendedor.
- 62 Assim, em conformidade com o artigo 3.º, n.º 3, primeiro parágrafo, da Diretiva 1999/44, o consumidor que pretenda a reposição de um bem em conformidade deve dar ao vendedor uma possibilidade suficiente de repor esse bem em conformidade. Para o efeito, tem o dever de informar o vendedor dessa falta de conformidade e da alternativa de solução que escolheu, a saber, a reparação do bem ou a sua substituição. Além disso, o consumidor deve colocar o bem não conforme à disposição do vendedor.

- 63 O vendedor, por sua vez, deve efetuar a reparação ou a substituição dentro de um prazo razoável e sem grave inconveniente para o consumidor, e só está autorizado a recusar fazê-lo se isso for impossível ou desproporcionado. Como decorre do n.º 60 do presente acórdão, o consumidor só pode exigir a resolução do contrato se o vendedor não cumprir as suas obrigações a este respeito, impostas pelo artigo 3.º, n.º 3, da Diretiva 1999/44.
- 64 No caso em apreço, o órgão jurisdicional de reenvio especifica que as partes no processo principal não combinaram nem discutiram o lugar onde o bem controvertido devia ser colocado à disposição do vendedor para a reposição da sua conformidade. Em contrapartida, resulta da decisão de reenvio que o consumidor, C. Fülla, informou o vendedor, a Toolport, dos defeitos que afetavam esse bem e pediu à referida sociedade que procedesse à reposição da conformidade do referido bem no seu domicílio, o que, no entanto, não suscitou qualquer ação por parte da Toolport. Esta última, por seu turno, só declarou, pela primeira vez na pendência da ação no órgão jurisdicional de reenvio, que o mesmo bem deveria ter sido colocado à sua disposição na sede do seu estabelecimento. Segundo o órgão jurisdicional de reenvio, tendo em conta as características do bem controvertido, a organização do transporte para a sede do estabelecimento do vendedor corria o risco de constituir para o consumidor um «grave inconveniente», na aceção do artigo 3.º, n.º 3, desta diretiva.
- 65 A este respeito, há que observar que o consumidor, que informou claramente o vendedor da existência de uma falta de conformidade de um bem adquirido à distância, cujo transporte para a sede do estabelecimento do vendedor corria o risco de constituir, para ele, um grave inconveniente e que pôs esse bem à disposição do vendedor no seu domicílio para ser reposto em conformidade, sem ter obtido desse vendedor, em resposta, informações sobre o local onde o bem deve ser colocado à sua disposição para reposição da conformidade ou outro ato positivo adequado a esse efeito, e que não pôs, por esse facto, o mesmo bem à disposição do referido vendedor no lugar em questão, cumpriu a obrigação de diligência que lhe é imposta pelo artigo 3.º, n.º 3, primeiro parágrafo, da Diretiva 1999/44 (v., neste sentido, Acórdão de 4 de junho de 2015, Faber, C-497/13, EU:C:2015:357, n.os 61 a 63).
- 66 Em contrapartida, a obrigação do vendedor de adotar uma solução num prazo razoável, cuja falta confere ao consumidor, em aplicação do artigo 3.º, n.º 5, segundo travessão, da Diretiva 1999/44, o direito de exigir a resolução do contrato, não é cumprida se o vendedor não tomar nenhuma medida adequada para, pelo menos, inspecionar o bem não conforme, incluindo a de informar o consumidor, num prazo razoável, do lugar onde o bem não conforme deve ser posto à sua disposição para ser reposto em conformidade.
- 67 Tendo em conta as considerações precedentes, há que responder à quinta e sexta questões que as disposições conjugadas do artigo 3.º, n.º 3, e do artigo 3.º, n.º 5, segundo travessão, da Diretiva 1999/44 devem ser interpretadas no sentido de que, numa situação como a que está em causa no processo principal, o consumidor que informou o vendedor da não conformidade do bem adquirido à distância, cujo transporte para a sede do estabelecimento do vendedor corre o risco de constituir, para ele, um grave inconveniente e que pôs esse bem à disposição do vendedor no seu domicílio para ser reposto em conformidade, tem direito à resolução do contrato por falta de uma solução num prazo razoável, se o vendedor não tiver tomado nenhuma medida adequada para repor a conformidade do referido bem, incluindo a de informar o consumidor do lugar onde esse mesmo bem deve ser posto à sua disposição para a referida reposição em conformidade. A este respeito, cabe ao órgão jurisdicional nacional, através de uma interpretação conforme à Diretiva 1999/44, assegurar o direito desse consumidor à resolução do contrato.

Quanto às despesas

- 68 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:

- 1) O artigo 3.º, n.º 3, da Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de maio de 1999, relativa a certos aspectos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, deve ser interpretado no sentido de que os Estados-Membros continuam a ser competentes para determinar o lugar onde o consumidor tem o dever de colocar à disposição do vendedor um bem adquirido à distância, para que este seja reposto em conformidade em aplicação desta disposição. Esse lugar deve ser adequado para assegurar uma reposição em conformidade sem encargos, num prazo razoável e sem grave inconveniente para o consumidor, tendo em conta a natureza do bem e o fim a que o consumidor o destina. A este respeito, o órgão jurisdicional nacional tem o dever de efetuar uma interpretação conforme à Diretiva 1999/44, incluindo, sendo caso disso, alterar uma jurisprudência assente caso esta se baseie numa interpretação do direito nacional incompatível com os objetivos desta diretiva.
- 2) O artigo 3.º, n.os 2 a 4, da Diretiva 1999/44 deve ser interpretado no sentido de que o direito do consumidor a que o bem, adquirido à distância, seja reposto em conformidade «sem encargos» não abrange a obrigação do vendedor de adiantar as despesas de transporte do bem, para efeitos dessa reposição em conformidade, para a sede do estabelecimento desse vendedor, a menos que o facto de tal consumidor adiantar essas despesas constitua um encargo suscetível de dissuadir de exercer os seus direitos, o que cabe ao órgão jurisdicional nacional verificar.
- 3) As disposições conjugadas do artigo 3.º, n.º 3, e do artigo 3.º, n.º 5, segundo travessão, da Diretiva 1999/44 devem ser interpretadas no sentido de que, numa situação como a que está em causa no processo principal, o consumidor que informou o vendedor da não conformidade do bem adquirido à distância, cujo transporte para a sede do estabelecimento do vendedor corre o risco de constituir, para ele, um grave inconveniente e que pôs esse bem à disposição do vendedor no seu domicílio para ser reposto em conformidade, tem direito à resolução do contrato por falta de uma solução num prazo razoável, se o vendedor não tiver tomado nenhuma medida adequada para repor a conformidade do referido bem, incluindo a de informar o consumidor do lugar onde esse mesmo bem deve ser posto à sua disposição para a referida reposição em conformidade. A este respeito, cabe ao órgão jurisdicional nacional, através de uma interpretação conforme à Diretiva 1999/44, assegurar o direito desse consumidor à resolução do contrato.

Assinaturas