

Processo C-536/20**Resumo do pedido de decisão prejudicial em aplicação do artigo 98.º, n.º 1, do Regulamento de Processo do Tribunal de Justiça****Data de entrada:**

22 de outubro de 2020

Órgão jurisdicional de reenvio:

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (Supremo Tribunal, Lituânia)

Data da decisão de reenvio:

21 de outubro de 2020

Recorrente:

UAB Tiketa

Recorridos:

M. Š.,

VšĮ Baltic Music

Objeto do processo principal

O presente processo tem por objeto um litígio relativo ao reembolso do montante que um consumidor pagou por bilhetes para um evento e à indemnização dos danos morais sofridos devido ao cancelamento do evento.

Objeto e base jurídica do pedido de decisão prejudicial

Interpretação das disposições da Diretiva 2011/83 relativas ao conceito de profissional; artigo 267.º, terceiro parágrafo, do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia.

Questões prejudiciais

1. Deve o conceito de profissional definido no artigo 2.º, n.º 2, da Diretiva 2011/83 ser interpretado no sentido de que uma pessoa que atua como

intermediário quando um consumidor adquire um bilhete pode ser considerada um profissional sujeito às obrigações previstas na Diretiva 2011/83 e, por conseguinte, uma parte no contrato de compra e venda ou de prestação de serviços contra a qual o consumidor pode apresentar uma reclamação ou intentar uma ação?

1.1. Para efeitos da interpretação do conceito de profissional definido no artigo 2.º, n.º 2, da Diretiva 2011/83, é relevante que a pessoa que atua como intermediário quando um consumidor adquire um bilhete tenha, antes de o consumidor ficar vinculado por um contrato à distância, facultado a este consumidor, de forma clara e compreensível, todas as informações sobre o profissional principal, em conformidade com o artigo 6.º, n.º 1, alíneas c) e d), da Diretiva 2011/83?

1.2. Pode considerar-se que se comunicou que se trata de uma intermediação quando, antes de o consumidor ficar vinculado por um contrato à distância, a pessoa envolvida no processo de aquisição de bilhetes faculta o nome e a forma jurídica do profissional principal, bem como informação segundo a qual o profissional principal assume total responsabilidade pelo evento, pela sua qualidade e conteúdo, bem como informações relativas ao mesmo e indica que atua apenas como distribuidor de bilhetes e na qualidade de agente comercial?

1.3. Pode o conceito de profissional definido no artigo 2.º, n.º 2, da Diretiva 2011/83 ser interpretado no sentido de que, tendo em conta a relação jurídica de prestação de um duplo serviço (distribuição de bilhetes e organização de eventos) entre as partes, tanto o vendedor de bilhetes como o organizador do evento podem ser considerados profissionais, ou seja, partes no contrato celebrado com um consumidor?

2. Deve o requisito relativo ao fornecimento de informações e à disponibilização dessas informações ao consumidor em linguagem simples e inteligível, estabelecido no artigo 8.º, n.º 1, da Diretiva 2011/83, ser interpretado e aplicado de forma que se considere que a obrigação de informar o consumidor é devidamente cumprida quando as informações em causa figuram nas regras do intermediário relativas à prestação de serviços disponibilizadas ao consumidor no sítio Internet tiketa.lt antes de o consumidor efetuar o pagamento confirmando que tomou conhecimento das regras do intermediário relativas à prestação de serviços e comprometendo-se a respeitá-las como parte dos termos e condições da transação concluída através de um acordo denominado «click-wrap», ou seja, selecionando ativamente uma casa específica do sistema em linha e clicando numa ligação específica?

2.1. Para efeitos da interpretação e da aplicação do referido requisito, é relevante que tais informações não sejam facultadas num suporte duradouro e que não exista uma confirmação posterior do contrato que inclua toda a informação necessária nos termos do artigo 6.º, n.º 1, da Diretiva 2011/83 num suporte duradouro, conforme exigido no artigo 8.º, n.º 7, da Diretiva 2011/83?

2.2. Nos termos do artigo 6.º, n.º 5, da Diretiva 2011/83, as informações facultadas nas regras do intermediário relativas à prestação de serviços são parte integrante do contrato à distância independentemente de não serem facultadas num suporte duradouro e/ou não existir confirmação posterior do contrato num suporte duradouro?

Disposições de direito da União invocadas

Artigo 169.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (a seguir «TFUE»)

Artigo 38.º das Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia (a seguir «Carta»)

Artigos 1.º, 2.º, n.º 2, 6.º, n.º 1, alíneas c) e d) e 6.º, n.º 5, 8.º, n.º 1, e 8.º, n.º 7, alínea a), 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 (a seguir «Diretiva 2011/83»)

Artigo 2.º, alínea b), da Diretiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 11 de maio de 2005, relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno e que altera a Diretiva 84/450/CEE do Conselho, as Diretivas 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE e o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 («diretiva relativa às práticas comerciais desleais»)

Disposições de direito nacional invocadas

Código Civil da República da Lituânia (a seguir «Código Civil»)

O n.º 3 do artigo 6.228¹ («Conceito de contrato de celebrado com consumidores e outros conceitos») estabelece:

«3. “Empresário”: qualquer pessoa singular ou coletiva ou outra organização, ou unidade da mesma, que pretenda celebrar contratos para efeitos da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional, incluindo pessoas que atuam em nome ou por conta do empresário. Uma pessoa coletiva pode ser considerada um empresário independentemente da forma jurídica das partes que a constituem.»

Artigo 2.133 («Efeitos jurídicos de uma transação efetuada por um representante»):

- «1. *Uma transação efetuada por uma pessoa (representante) em nome de outra pessoa (representado), revelando, assim, uma relação de intermediação e sem exceder os direitos conferidos, determina, altera e anula diretamente os direitos e obrigações civis do representado.*
2. *Os direitos de um representante podem também decorrer das circunstâncias em que este atua (vendedor retalhista, caixa, etc.). Quando o comportamento de uma pessoa dê a terceiros motivos razoáveis para considerar que esta, agindo como representado, nomeou a outra pessoa como seu representante, os contratos celebrados por esta pessoa em nome do representado são vinculativos para este último.*
3. *Quando, ao efetuar uma transação, um representante não informe que atua em nome ou por conta dos interesses do representado, este último adquire apenas os direitos e assume os deveres decorrentes da transação se a outra parte na transação estava em condições de saber, a partir das circunstâncias da conclusão da transação, que esta foi concluída com um agente, ou se a identidade da pessoa com quem a transação foi concluída era irrelevante para essa parte.*

[...]».

O n.º 24 do artigo 2.º («Conceitos fundamentais da presente Lei») da Lei da República da Lituânia relativa à proteção dos direitos dos consumidores (a versão aplicável no presente processo é a que vigorou entre 11 de novembro de 2017 e 1 de agosto de 2018; «Lei da proteção dos consumidores») dispõe o seguinte:

«24. “Empresário”: pessoa singular ou coletiva ou outra organização, ou unidade da mesma, que pretenda celebrar contratos para efeitos da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional, incluindo pessoas que atuam em nome ou por conta do empresário. Uma pessoa coletiva pode ser considerada um empresário independentemente da forma jurídica das partes que a constituem.»

Apresentação sucinta dos factos e do processo principal

- 1 O recorrente, M. Š., comprou bilhetes através da Internet à empresa Tiketa para um espetáculo organizado pela Baltic Music (a seguir «organizador do evento»). A Tiketa dedica-se à distribuição de bilhetes para eventos (concertos, espetáculos e outros eventos) organizados por terceiros. A Tiketa não exerce atividades de organização de eventos.
- 2 O sítio Internet da Tiketa informava que o evento era organizado pela Baltic Music e que, na sua qualidade de organizador do mesmo, assumia total responsabilidade pelo evento, pela sua qualidade e conteúdo, bem como por qualquer informação facultada relativamente a este. A própria Tiketa figurava como distribuidor de bilhetes que atuava como agente comercial [«atsiskleidęs tarpininkas»; literalmente, «intermediário autorizado»] (embora a legislação

nacional geralmente utilize o conceito de «atstovas» (representante) sempre que um contrato seja celebrado em nome ou por conta de outra pessoa).

- 3 A informação do evento que foi disponibilizada ao público nada mais indicava sobre quem era parte no contrato ou sobre o processo de reembolso de bilhetes no caso de o evento ser cancelado. As informações sobre o prestador do serviço ou sobre o reembolso de bilhetes figuravam nas regras relativas à prestação de serviços publicadas no sítio Internet da Tiketa. Nem estas regras, nem a confirmação do contrato celebrado que contendo as informações contidas nessas regras foram facultadas ao consumidor num suporte duradouro. Algumas das regras relativas à prestação de serviços (incluindo a informação de que, em caso de cancelamento do evento, o organizador do evento assumia total responsabilidade pelo reembolso do bilhete) constavam efetivamente do bilhete gerado uma vez o pagamento efetuado pelo comprador.
- 4 Chegado ao local do evento, M. Š. ficou a saber que este não iria ter lugar. Consequentemente, apresentou à Tiketa um pedido de reembolso do preço do bilhete e das despesas de viagem suportadas, bem como de pagamento de uma indemnização pelos danos morais. A Tiketa respondeu que não era responsável pelo cancelamento do evento e aconselhou o consumidor a contactar a Baltic Music. Esta ignorou completamente os pedidos.
- 5 Seguidamente, M. Š. intentou uma ação, em que pedia que as recorridas Tiketa e Baltic Music fossem solidariamente condenadas no pagamento de uma indemnização pelos danos materiais e morais sofridos. O tribunal de primeira instância julgou a ação parcialmente procedente e atribuiu ao recorrente parte dos montantes reclamados à empresa Tiketa. A Tiketa interpôs, sem sucesso, um recurso. Posteriormente, a Tiketa interpôs um recurso de cassação no órgão jurisdicional de reenvio [Lietuvos Aukščiausiasis Teismas; Supremo Tribunal da Lituânia].

Argumentos essenciais das partes no processo principal

- 6 A Tiketa alega que é um agente comercial que presta serviços de distribuição de bilhetes por conta do organizador do evento. Afirma que a aquisição de bilhetes equivale à celebração de um contrato entre M. Š. e o organizador do evento e que, no momento em que o contrato é celebrado, atua como representante do organizador do evento. A Tiketa considera que não é responsável por quaisquer situações relacionadas com o evento, incluindo o seu cancelamento.
- 7 Além disso, a Tiketa defende que cumpre a sua obrigação de informar o consumidor ao facultar informações nas regras relativas à prestação de serviços publicadas em linha. Antes de efetuar o pagamento, o consumidor confirma que tomou conhecimento das regras relativas à prestação de serviços e que se compromete a respeitá-las enquanto parte integrante dos termos e condições da transação concluída através de um acordo «click-wrap», ou seja, selecionando

ativamente uma casa específica do sistema em linha e clicando numa ligação específica.

Apresentação sucinta da fundamentação do pedido de decisão prejudicial

- 8 Este Secção tem dúvidas quanto a) à interpretação do conceito de profissional e b) ao cumprimento da obrigação que incumbe ao profissional de informar o consumidor.

Interpretação do conceito de profissional

- 9 O presente processo tem por objeto a classificação adequada da relação jurídica entre as partes, o estatuto jurídico do intermediário e as suas obrigações para com o consumidor.
- 10 Na sua jurisprudência, o Tribunal de Justiça declarou que o conceito de «profissional» deve ser interpretado de uma forma particularmente ampla que abranja qualquer pessoa singular ou coletiva que exerça uma atividade remunerada (Acórdão de 4 de outubro de 2018, Kamenova, C-105/17, EU:C:2018:808, n.º 30). Os órgãos jurisdicionais nacionais que apreciaram o processo também se basearam num conceito amplo de «profissional».
- 11 Esta Secção tem dúvidas quanto à questão de saber se a definição de profissional abrange quer o empresário que atua por conta própria, considerado contratualmente obrigado na aceção do direito nacional em matéria de contratos, quer uma pessoa que atua por conta de outra, que geralmente não é considerada parte no contrato. Uma comparação de várias versões linguísticas do artigo 2.º, n.º 2, da Diretiva 2011/83 (inglesa, francesa, alemã e lituana) suscita dúvidas razoáveis quanto à tradução lituana do conceito de profissional (em lituano, «įskaitant kiekvieną kitą asmenį» [literalmente: «incluindo qualquer outra pessoa»], e em inglês «including **through** any other person» [«incluindo **através** de outra pessoa»]) e à sua correta transposição. Dito isto, o órgão jurisdicional de reenvio considera que uma análise comparativa das várias versões linguísticas não permite definir com exatidão o alcance do conceito de profissional.
- 12 De acordo com a interpretação sistemática e teleológica de um conceito autónomo de direito da União, o objetivo de garantir um elevado nível de proteção do consumidor (artigo 169.º TFUE, artigo 38.º da Carta e artigo 1.º da Diretiva 2011/83) implica que um intermediário numa transação possa igualmente ser considerado um profissional. O Tribunal de Justiça também não exclui esta possibilidade na sua jurisprudência.
- 13 Na interpretação do conceito de profissional no contexto mais amplo da proteção do consumidor, o Tribunal de Justiça declarou que o conceito de «profissional» definido quer no artigo 2.º, alínea b), da diretiva relativa às práticas comerciais desleais quer no artigo 2.º, n.º 2, da Diretiva 2011/83 deve ser interpretado de forma uniforme. Para ser considerada profissional na aceção do artigo 2.º, n.º 2,

da Diretiva 2011/83, é necessário que a pessoa singular ou coletiva em causa atue «no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional» ou em nome ou por conta de um profissional» (Acórdão de 4 de outubro de 2018, Kamenova, C-105/17, EU:C:2018:808, n.ºs 29 e 36; Acórdão de 3 de outubro de 2013, Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs, C-59/12, EU:C:2013:634, n.ºs 36 e 37).

- 14 A definição prevista no artigo 2.º, alínea b), da diretiva relativa às práticas comerciais desleais leva a supor que um profissional que atua em nome próprio e uma pessoa que atua em nome ou por conta de um profissional são entidades alternativas abrangidas pela definição de «profissional». A jurisprudência do Tribunal de Justiça acima referida estabelece uma base que permite considerar que o âmbito de aplicação *ratione personae* da Diretiva 2011/83 abrange tanto uma pessoa que atua no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional como uma pessoa que atua em nome ou por conta de um profissional.
- 15 Simultaneamente, esta Secção tem dúvidas quanto à questão de saber se a interpretação do conceito de profissional tem de estar relacionada com a divulgação da existência de intermediação. O artigo 6.º da Diretiva 2011/83 prevê que, antes de o consumidor ficar vinculado por um contrato à distância, o profissional faculte ao consumidor, de forma clara e compreensível, informações, incluindo o endereço e a identidade do profissional por conta de quem atua e o endereço geográfico do estabelecimento comercial onde o consumidor possa apresentar uma reclamação. Tendo isto em consideração, é pertinente colocar a seguinte questão: é relevante para efeitos da interpretação do conceito de profissional saber se a pessoa que atua em nome ou por conta do profissional facultou ao consumidor informações sobre o profissional principal? Por outras palavras, pode um consumidor (um comprador) apresentar uma reclamação com base num contrato celebrado com um consumidor contra um intermediário apenas no caso de este não ter comunicado devidamente que se trata de uma intermediação e tenha levado o consumidor a acreditar erradamente que o intermediário atua na qualidade de vendedor proprietário do bem em causa (como parte no contrato celebrado com um consumidor)? (Foi esta a posição adotada pelo Tribunal de Justiça no seu Acórdão de 9 de novembro de 2016, Wathelet, C-149/15, EU:C:2016:840; v., n.º 34).
- 16 Esta Secção pretende igualmente saber se a relação jurídica existente entre as partes no processo pode ser classificada como prestação de um duplo serviço (distribuição de bilhetes e organização de eventos), no sentido de que quer o vendedor de bilhetes quer o organizador do evento podem ser considerados profissionais, ou seja, partes no contrato celebrado com um consumidor. O órgão jurisdicional de reenvio considera que, em tal caso, há que considerar que a relação jurídica entre o comprador, o vendedor de bilhetes e o organizador é composta por dois contratos: 1) um contrato de prestação de serviços entre o comprador de bilhetes (o consumidor) e o organizador do evento celebrado através do agente (Tiketa) mediante o qual o organizador se compromete a realizar o evento de acordo com as condições estabelecidas no bilhete e, 2) um contrato

entre o intermediário (Tiketa) e o comprador de bilhetes, nos termos do qual a Tiketa vende bilhetes ao comprador e compromete-se a facultar as informações essenciais enunciadas no artigo 6.º da Diretiva 2011/83.

Cumprimento da obrigação que incumbe ao profissional de informar o consumidor

- 17 Esta Secção tem igualmente dúvidas quanto à forma como o cumprimento da obrigação de informar o consumidor imposta ao profissional pela Diretiva 2011/83 afeta a classificação jurídica da relação entre as partes e quanto à questão de saber se o cumprimento adequado da obrigação de informar o consumidor está sempre indissociavelmente ligado ao requisito que impõe que a confirmação do contrato e a informação pré-contratual sejam facultadas ao consumidor num suporte duradouro.
- 18 Deve presumir-se que a obrigação de informar é cumprida corretamente quando 1) todas as informações enunciadas no artigo 6.º, n.º 1, alíneas a) t), da Diretiva 2011/83 são facultadas e, por outro, estas informações são facultadas de forma clara e compreensível. Uma vez que a informação sobre o evento disponibilizada ao público no sítio Internet da Tiketa incluía apenas parte das informações exigidas, coloca-se a questão de saber se, para garantir a proteção efetiva do consumidor, é suficiente que, antes da celebração de um contrato à distância, o profissional faculte informações detalhadas, incluindo informações sobre o prestador do serviço e sobre o reembolso dos bilhetes, apenas nas regras relativas à prestação de serviços.
- 19 Esta forma de facultar informação pré-contratual suscita igualmente uma questão quanto à sua conformidade com o requisito de transparência. A obrigação de transparência exprime-se em duas dimensões essenciais. Por um lado, a clareza, que tem por referência a forma externa como a informação é revelada ao consumidor e, portanto, a sua legibilidade e a possibilidade de ser reconhecida no ambiente em que a transação decorre, por outro, o carácter compreensível, que em contrapartida se refere ao conteúdo específico da informação, deve ser idóneo a esclarecer o consumidor sobre as consequências jurídicas das suas escolhas (v., Conclusões do advogado-geral G. Pitruzzella de 28 de fevereiro de 2019 no processo Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:165, n.º 107).
- 20 A este respeito, esta Secção confronta-se com a pertinente questão de saber se facto de facultar informações sobre o reembolso de bilhetes nas regras relativas à prestação de serviços deve ser considerado uma forma adequada de garantir que o consumidor compreende inequivocamente quem é parte no contrato celebrado e contra quem pode apresentar reclamações ou intentar uma ação em caso de incumprimento do contrato.
- 21 Além disso, no presente processo, não foi demonstrado que tais informações foram facultadas num suporte duradouro, nem se verificou uma confirmação

posterior do contrato que incluisse toda a informação exigida pelo artigo 6.º, n.º 1, da Diretiva 2011/83 num suporte duradouro.

- 22 Segundo a jurisprudência do Tribunal de Justiça, o conceito de «suporte duradouro» é entendido como qualquer instrumento que permita ao utilizador de serviços de pagamento armazenar informações que lhe sejam pessoalmente dirigidas, por forma a que estas informações possam ser consultadas posteriormente durante um período de tempo adequado para os fins das referidas informações e que permita a reprodução exata das informações armazenadas (Acórdão de 25 de janeiro de 2017, BAWAG, C-375/15, EU:C:2017:38, n.º 40).
- 23 Segundo a jurisprudência do Tribunal de Justiça, um suporte duradouro deve garantir que o consumidor está na posse da informação referida no artigo 6.º, n.º 1, da Diretiva 2011/83 que lhe permita invocar, eventualmente, os seus direitos. O mero fornecimento desta informação na página de Internet do empresário não cumpre os requisitos relativos a um suporte duradouro (v., Acórdãos de 5 de julho de 2012, Content Services, C-49/11, EU:C:2012:419, n.ºs 42 a 44, e de 9 de novembro de 2016, Home Credit Slovakia, C-42/15, EU:C:2016:842, n.º 35).
- 24 Por último, esta Secção pretende saber se o artigo 6.º, n.º 5, da Diretiva 2011/83 proporciona uma base que permita considerar que as regras relativas à prestação de serviços publicadas na página de Internet da UAB Tiketa fazem parte integrante do contrato à distância, e, por conseguinte, se o disposto nessas regras apenas pode ser considerado justo se a as informações aí contidas tiverem sido facultadas ao consumidor num suporte duradouro.