



O advogado-geral G. Pitruzzella propõe ao Tribunal de Justiça que declare que uma plataforma de comércio eletrónico como a Amazon não pode ser obrigada a colocar à disposição dos consumidores um número de telefone

Todavia, deve ser garantida aos consumidores uma pluralidade de escolhas entre os meios de comunicação a utilizar, bem como um contacto rápido e uma comunicação eficaz, e a informação relativa a tais meios deve ser acessível, clara e compreensível

A sociedade Amazon EU (a seguir «Amazon») gere uma plataforma que opera exclusivamente na Internet para a venda de produtos e serviços de grande consumo. Esta sociedade foi acionada perante os tribunais alemães pela Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände- Verbraucherzentrale Bundesverband e.V., (Federação das Associações de Consumidores alemã, a seguir «Bundesverband»). Esta última pretende obter a declaração de que a Amazon violou a legislação alemã que, dando execução à diretiva relativa aos direitos dos consumidores em matéria de proteção dos consumidores¹, obriga o profissional a indicar, de forma clara e compreensível, além do endereço geográfico, um número de telefone e, eventualmente, o número de fax e o seu endereço de correio eletrónico. Em especial, no entender da Bundesverband, a Amazon não cumpre de forma clara e compreensível as obrigações de informação que tem para com os consumidores, visto que, na fase que precede a venda em linha, não é indicado nenhum número de fax nem é colocado imediatamente à disposição um número de telefone (sendo este último apenas visível depois de o consumidor efetuar uma série de operações). O sistema de chamada telefónica automática de resposta e de diálogo imediato em linha, também oferecidos pela Amazon, não são suficientes, segundo a Bundesverband, para cumprir as obrigações previstas na lei.

Neste contexto, o Bundesgerichtshof (Supremo Tribunal Federal, Alemanha), ao qual foi submetido o litígio em última instância, decidiu interrogar o Tribunal de Justiça sobre a correta interpretação da expressão «se existirem», que faz referência aos meios de comunicação entre o profissional e o consumidor nos contratos à distância e celebrados fora dos estabelecimentos comerciais, bem como sobre a natureza, taxativa ou não, da enumeração das formas de comunicação (telefone, fax, correio eletrónico) constante da referida disposição e sobre o conteúdo da obrigação de transparência imposta ao profissional.

Nas suas conclusões de hoje, o advogado-geral Giovanni Pitruzzella salienta que o objetivo da diretiva é obter um nível de proteção cada vez mais elevado dos consumidores, garantindo ao mesmo tempo a competitividade das empresas. Portanto, as disposições de direito da União na matéria devem ser interpretadas de modo **a garantir o mais elevado nível de proteção do consumidor sem afetar a liberdade de organização do empresário, a não ser na medida estritamente necessária à realização da referida proteção**. Nesta perspetiva, o advogado-geral sublinha que uma proteção eficaz dos consumidores não se obtém impondo uma forma específica de contacto (por exemplo, o telefone), mas antes garantindo aos consumidores a possibilidade de beneficiarem dos meios de comunicação mais eficazes em função do meio através do qual se

¹ 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).

processa a transação. Uma solução diferente, que impusesse a instituição de um meio de comunicação específico, como a utilização do telefone, não necessária para uma proteção eficaz do consumidor, correria o risco de ser uma medida desproporcionada relativamente aos objetivos de proteção do consumidor, suscetível de impor encargos inapropriados às empresas em causa, com prejuízo sobretudo para as empresas que não são «gigantes da web» como a Amazon.

Por conseguinte, para o advogado-geral o que conta não é tanto a forma de comunicação em abstrato, mas a **capacidade concreta de garantir que os seguintes objetivos previstos pela diretiva são alcançados: i) um contacto rápido e uma comunicação eficaz entre o consumidor e o profissional e ii) uma informação prestada de forma clara e compreensível.**

Portanto, o advogado-geral propõe ao Tribunal de Justiça que declare que, em relação aos contratos à distância e aos negociados fora dos estabelecimentos comerciais, **a enumeração dos meios de comunicação (telefone, fax, correio eletrónico) é apenas exemplificativa.** Por conseguinte, **o profissional tem a liberdade de escolher os meios** que coloca à disposição para o contacto com o consumidor, incluindo meios de comunicação não expressamente mencionados na diretiva como, por exemplo, **um chat em linha** (evolução tecnológica do fax) ou um **sistema de chamada telefónica de resposta** (evolução tecnológica do serviço de call center), **desde que, sejam alcançados os objetivos da diretiva acima recordados.** Além disso, decorre do objetivo de assegurar um elevado nível de proteção do consumidor e da natureza exemplificativa dos meios comunicação **a obrigação de o profissional colocar à disposição do consumidor vários meios de comunicação**, assegurando a liberdade de escolha deste último.

Em seguida, o advogado-geral, ao abordar o segundo dos objetivos acima referidos, observa que a clareza e a compreensibilidade constituem aspetos da obrigação geral de transparência das condições contratuais. Tal obrigação aplica-se, obviamente, também às formas de contacto e obriga o profissional a proceder de forma a que o consumidor possa compreender de forma inequívoca quais as formas de contacto à sua disposição, no caso de ser necessário contactar com o profissional. Além disso, para o advogado-geral, o pressuposto necessário da transparência é a simplicidade de acesso à informação. Assim, seria incompatível com os objetivos da diretiva uma navegação que, devido à sua complexidade, tornasse difícil o acesso à informação. Por conseguinte, o advogado-geral propõe ao Tribunal de Justiça que declare que, por força da **obrigação de transparência do profissional, a informação que presta sobre os meios de contacto postos à disposição do consumidor pelo profissional deve ser acessível de forma simples, eficaz e razoavelmente rápida.**

Quanto ao significado da **expressão «se existirem»**, referente aos três meios típicos de comunicação entre o profissional e o cliente (telefone, fax, correio eletrónico), o advogado geral propõe ao Tribunal de Justiça que declare que, por um lado, ela **implica a inexistência de uma obrigação para o profissional de ativar uma nova linha telefónica ou de fax ou um novo endereço de correio eletrónico** quando decide celebrar contratos à distância e que, por outro, esta expressão significa «quando estiverem à disposição dos consumidores» e não «quando existirem na organização da empresa»: com efeito, nem tudo o que está presente num determinado contexto está disponível ou à disposição de todos aqueles que o pretendam utilizar. Portanto, o advogado-geral conclui que, **quando a empresa tenha uma linha telefónica, esta não deve necessariamente ser posta à disposição dos consumidores**, desde que, como foi referido, a realização dos objetivos da diretiva seja assegurada.

Por último, o advogado-geral, depois de ter recordado a proibição prevista expressamente na diretiva de os Estados-Membros adotarem no seu direito nacional disposições divergentes das estabelecidas na diretiva, propõe ao Tribunal de Justiça que declare que **a diretiva se opõe a uma legislação nacional, como a alemã, que impõe ao profissional uma obrigação não prevista pela diretiva, como a de manter sempre à disposição do consumidor uma linha de telefone de contacto.**

NOTA: As conclusões do advogado-geral não vinculam o Tribunal de Justiça. A missão dos advogados-gerais consiste em propor ao Tribunal de Justiça, com toda a independência, uma solução jurídica nos

processos que lhes são atribuídos. Os juízes do Tribunal de Justiça iniciam agora a sua deliberação no presente processo. O acórdão será proferido em data posterior.

NOTA: O reenvio prejudicial permite aos órgãos jurisdicionais dos Estados-Membros, no âmbito de um litígio que lhes seja submetido, interrogar o Tribunal de Justiça sobre a interpretação do direito da União ou sobre a validade de um ato da União. O Tribunal de Justiça não resolve o litígio nacional. Cabe ao órgão jurisdicional nacional decidir o processo em conformidade com a decisão do Tribunal de Justiça. Esta decisão vincula do mesmo modo os outros órgãos jurisdicionais nacionais aos quais seja submetido um problema semelhante.

Documento não oficial, para uso exclusivo dos órgãos de informação, que não envolve a responsabilidade do Tribunal de Justiça.

O [texto integral](#) das conclusões é publicado no sítio CURIA no dia da leitura.

Contacto Imprensa: Cristina López Roca ☎ (+352) 4303 3667.

Imagens da leitura das conclusões estão disponíveis em «[Europe by Satellite](#)» ☎ (+32) 2 2964106.