



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
DA UNIÃO EUROPEIA

# O TRIBUNAL DE JUSTIÇA E OS DIREITOS DOS CONSUMIDORES



---

## INTRODUÇÃO

Desde 1952, o Tribunal de Justiça da União Europeia (TJUE) zela pelo respeito e pela correta aplicação do direito da União nos Estados-Membros. Ao longo do tempo, proferiu acórdãos que reforçaram a integração europeia, conferindo aos cidadãos e, em especial, aos consumidores direitos cada vez mais alargados. As páginas seguintes apresentam alguns acórdãos marcantes do Tribunal de Justiça, classificados por temas.

Em cada um dos processos apresentados na presente brochura, não foi o próprio Tribunal que criou os direitos em questão, mas deduziu-os ou precisou os através da interpretação de regulamentos ou de diretivas da União.



---

## **PRODUTOS ALIMENTARES E BEBIDAS**



**A nutrição constitui atualmente uma grande preocupação dos consumidores, uma vez que estes desejam ser corretamente informados sobre os produtos alimentares e as bebidas que compram e dão cada vez mais importância a uma saúde equilibrada.**



---

## **PRODUTOS ALIMENTARES E BEBIDAS**



## Indicações nas embalagens

Em 2015, o Tribunal recordou que os consumidores devem dispor de informações corretas, neutras e objetivas. Assim, quando a embalagem de um produto sugere que este contém um ingrediente que, na realidade, não está presente, o comprador pode ser induzido em erro, mesmo que a lista de ingredientes esteja exata. Foi o que sucedeu no caso de uma infusão de frutos cuja embalagem tinha imagens de framboesas e de flores de baunilha, embora a infusão não contivesse nenhum ingrediente natural desses frutos ([acórdão de 4 de junho de 2015, Teekanne, C-195/14](#)).

Por outro lado, o teor em sódio indicado na embalagem das garrafas de água mineral deve refletir a quantidade total de sódio sob todas as suas formas (sal de mesa e bicarbonato de sódio). Com efeito, o consumidor poderia ser induzido em erro se uma água fosse apresentada como sendo pobre em sal, embora rica em bicarbonato de sódio ([acórdão de 17 de dezembro de 2015, Neptune Distribution, C-157/14](#)).



---

## PRODUTOS ALIMENTARES E BEBIDAS

## Alegações de saúde e denominações

Em 2017, o Tribunal considerou que a Comissão tinha recusado, com razão, a utilização de certas alegações de saúde na comercialização do açúcar glicose, como nomeadamente «a glicose contribui para o bom funcionamento do metabolismo energético» ou «a glicose sustenta a atividade física». Com efeito, tais alegações incentivam o consumo de açúcar, sendo que tal incentivo é incompatível com os princípios nutricionais e de saúde geralmente admitidos ([acórdão de 8 de junho de 2017, Dextro Energy/Comissão, C-296/16 P](#)).

Por outro lado, os produtos exclusivamente vegetais não podem, em princípio, ser comercializados com denominações reservadas aos produtos de origem essencialmente animal, tais como «leite», «chantili», «manteiga», «queijo» ou «iogurte». Assim, uma empresa não pode utilizar as denominações «leite de soja», «manteiga de tofu» ou «queijo vegetal», sendo certo que existem algumas exceções na regulamentação da União como, por exemplo, para o «crème de riz» ([acórdão de 14 de junho de 2017, Tofu Town.com, C-422/16](#)).



---

## **PRÁTICAS COMERCIAIS DESLEAIS**

**O direito da União proíbe as práticas comerciais desleais, enganosas e agressivas suscetíveis de alterar o comportamento económico dos consumidores. O Tribunal desenvolveu a este respeito uma jurisprudência abundante, da qual se reproduzem a seguir alguns exemplos.**



---

## **PRÁTICAS COMERCIAIS DESLEAIS**

## Ofertas conjuntas

Os Estados-Membros não podem proibir em absoluto as ofertas conjuntas propostas por um vendedor a um consumidor (como, por exemplo, uma estação de serviço que oferece três semanas de assistência de reboque gratuita por cada abastecimento de pelo menos 25 litros). Com efeito, as ofertas conjuntas não podem ser consideradas, em todas as situações, práticas comerciais desleais ([acórdão de 23 de abril de 2009, VTB-VAB e Galatea, C-261/07 e C-299/07](#)).

A proposta conjunta que consiste na venda de um computador equipado com programas pré-instalados não constitui, em si mesma, uma prática comercial desleal. Além disso, a falta de indicação do preço de cada um desses programas pré-instalados não pode ser considerada uma prática comercial enganosa, porquanto o preço dos diferentes programas não constitui uma informação substancial para o consumidor ([acórdão de 7 de setembro de 2016, Deroo-Blanquart, C-310/15](#)).



---

## **PRÁTICAS COMERCIAIS DESLEAIS**

## Práticas comerciais agressivas e enganosas

São proibidas as práticas agressivas dos profissionais que transmitem ao consumidor a falsa impressão de que ganhou um prémio, quando, na realidade, este tem de suportar um certo custo para o receber. É o caso, nomeadamente, das publicidades que dão a entender ao destinatário que ele ganhou um cruzeiro, quando, para receber o prémio, tem de pagar o seguro e um suplemento de cabine e ainda as despesas com a comida e as bebidas, bem como as taxas portuárias durante a viagem ([acórdão de 18 de outubro de 2012, Purely Creative, C-428/11](#)).

Também as caixas de seguro de doença do regime legal podem ser responsáveis por práticas comerciais desleais. Deste modo, consubstancia uma prática enganosa o facto de uma caixa de seguro de doença indicar aos seus membros que podem sofrer prejuízos financeiros se mudarem de caixa ([acórdão de 3 de outubro de 2013, Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs, C-59/12](#)).

Por último, o custo de uma chamada para um número telefónico de um serviço pós-venda não deve exceder o custo de uma chamada normal, sob pena de constituir uma prática comercial desleal ([acórdão de 2 de março de 2017, Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt-am-Main, C-568/15](#)).



---

**VENDA POR CORRESPONDÊNCIA**

**Na era do digital, as vendas por correspondência passaram a constituir uma transação corrente do dia a dia. O Tribunal precisou, em diversas ocasiões, os direitos de que os consumidores dispõem no âmbito de tais contratos de venda.**

As despesas de envio dos bens não devem ser imputadas ao consumidor quando este exerce o seu direito à resolução do contrato (direito que deve ser exercido no prazo de pelo menos sete dias úteis a contar da data da venda). Em contrapartida, as despesas de reenvio podem ser imputadas ao consumidor ([acórdão de 15 de abril de 2010, Heinrich Heine, C-511/08](#)).

Por outro lado, o consumidor que exerce o seu direito de resolução do contrato não tem de indemnizar o vendedor pela utilização do bem, exceto se dele tiver feito uma utilização desrazoável. Com efeito, a eficácia do direito de resolução seria posta em causa se o consumidor tivesse de pagar uma indemnização compensatória pelo simples facto de ter analisado e experimentado o bem adquirido através de um contrato celebrado à distância ([acórdão de 3 de setembro de 2009, Pia Messner, C-489/07](#)).



---

**PRODUTOS DEFEITUOSOS**

## O Tribunal também teve a ocasião de precisar os direitos dos consumidores quando estes alegam que o produto que lhes foi entregue tem um defeito de conformidade.

Em 2015, o Tribunal recordou que se presume que os defeitos de conformidade que se revelem dentro de um período de seis meses a contar da entrega do bem existiam no momento da entrega. Deste modo, embora o consumidor tenha de provar a existência do defeito e que este se revelou no período de seis meses, não tem de provar a causa do mesmo nem que a sua origem é imputável ao vendedor ([acórdão de 4 de junho de 2015, Froukje Faber, C-497/13](#)).

Em caso de substituição de um produto defeituoso, o consumidor não tem de indemnizar o vendedor pela utilização que fez do bem defeituoso ([acórdão de 17 de abril de 2008, Quelle, C-404/06](#)). Além disso, o vendedor é obrigado a remover o bem defeituoso e a instalar o bem de substituição ou a suportar as despesas necessárias a essas operações ([acórdão de 16 de junho de 2011, Gebr. Weber e Putz, C-65/09 e C-87/09](#)).

Por último, na falta de consenso científico, o defeito de uma vacina e o nexo causal entre esse defeito e uma doença podem ser provados por um conjunto de indícios graves, precisos e concordantes, como a proximidade temporal entre a administração da vacina e a ocorrência da doença, a inexistência de antecedentes clínicos pessoais e familiares da pessoa vacinada e a existência de um número significativo de casos repertoriados ([acórdão de 21 de junho de 2017, W e o., C-621/15](#)).



---

## CONTRATOS DE SEGURO

## Os contratos de seguro são hoje incontornáveis. Também neste domínio o Tribunal foi chamado a precisar as regras relativas a estes contratos.

Em 2011, o Tribunal considerou que a tomada em consideração do sexo do segurado como fator de risco nos contratos de seguro constitui uma discriminação. É por essa razão que, desde 21 de dezembro de 2012, se aplicam na União prémios e prestações unissexo ([acórdão de 1 de março de 2011, Association belge des consommateurs Test Achats e o., C-236/09](#)).

Além disso, um contrato de seguro deve expor de maneira transparente, precisa e inteligível o funcionamento do mecanismo de seguro, para que o consumidor possa avaliar as respetivas consequências económicas ([acórdão de 23 de abril de 2015, Jean Claude Van Hove, C-96/14](#)).

Por último, os vendedores de viagens aéreas não podem incluir por defeito no preço do bilhete o seguro de «cancelamento de voo». Com efeito, tal seguro constitui um suplemento de preço opcional que deve ser comunicado de forma clara no início do processo de reserva, devendo a sua aceitação resultar de uma opção deliberada do comprador ([acórdão de 19 de julho de 2012, ebooker.com Deutschland, C-112/11](#)).



---

## **VENDAS AO DOMICÍLIO**

**O direito da União também protege os direitos dos consumidores que celebram contratos no âmbito das vendas ao domicílio. O Tribunal teve a ocasião de se pronunciar em várias ocasiões neste domínio, especialmente no que respeita ao direito de um consumidor resolver o contrato nos sete dias subsequentes à sua celebração.**

Um consumidor que celebra um contrato de crédito no âmbito de uma venda ao domicílio não perde o direito de resolver o contrato se não tiver sido informado da existência desse direito. Deste modo, um consumidor que, ao fim de cinco anos, descobre que dispunha de um direito de resolução, embora o banco não o tenha informado disso no momento em que celebrou o contrato, pode exercer esse direito ([acórdão de 13 de dezembro de 2001, Heininger, C-481/99](#)).

Do mesmo modo, quando não tiver informado o consumidor do seu direito de resolver o contrato de crédito celebrado no âmbito de uma venda ao domicílio, um banco deve suportar os riscos inerentes ao investimento financeiro em causa ([acórdão de 25 de outubro de 2005, Schulte, C-350/03 e C-229/04](#)).



---

## **CLÁUSULAS ABUSIVAS**

**Uma diretiva do direito da União prevê que os consumidores não estão vinculados pelas cláusulas abusivas que figuram num contrato celebrado com um profissional. O Tribunal, chamado a pronunciar-se em numerosos processos neste domínio, precisou o alcance das disposições desta diretiva.**

O Tribunal começou por precisar que o juiz nacional deve examinar oficiosamente o caráter eventualmente abusivo de uma cláusula contratual. Esta regra, que também se aplica aos processos de insolvência, não permite ao juiz rever o conteúdo da cláusula, mas apenas deixá-la por aplicar ([acórdãos de 4 de junho de 2009, Pannon GSM, C-243/08](#); [de 21 de abril de 2016, Radlinger e Radlingerová, C-377/14](#); [de 14 de junho de 2012, Banco Español de Crédito, C-618/10](#)).

Por outro lado, não é possível limitar no tempo os efeitos da declaração de nulidade de cláusulas «suelo» (cláusulas que obrigam o consumidor a pagar juros mínimos) inseridas nos contratos de mútuo hipotecário celebrados com os consumidores ([acórdão de 21 de dezembro de 2016, Gutiérrez Naranjo, C-154/15, C-307/15 e C-308/15](#)). Por último, quando um estabelecimento financeiro concede um empréstimo expresso numa divisa estrangeira, deve fornecer ao mutuário informações suficientes para que este tome a sua decisão de maneira prudente e com conhecimento de causa ([acórdão de 20 de setembro de 2017, Andriuc e o., C-186/16](#)).





TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
DA UNIÃO EUROPEIA

---

Direção da Comunicação

Unidade Publicações e Meios de Comunicação Eletrónicos

Junho de 2018

