



Imprensa e Informação

Tribunal de Justiça da União Europeia
COMUNICADO DE IMPRENSA n.º 89/19

Luxemburgo, 10 de julho de 2019

Acórdão no processo C-649/17
Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände -
Verbraucherzentrale Bundesverband eV/Amazon EU

Uma plataforma de comércio eletrónico como a Amazon não é obrigada em todos os casos a pôr um número de telefone à disposição do consumidor antes da celebração de um contrato

No entanto, é obrigada a pôr à sua disposição um meio de comunicação que lhe permita contactá-la rapidamente e comunicar com ela de modo eficaz

A sociedade Amazon EU propõe para venda diversos produtos, através, exclusivamente, de um sítio Internet, nomeadamente, na Alemanha, através do sítio www.amazon.de. Foi demandada nos tribunais alemães pela Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände, Verbraucherzentrale Bundesverband eV (Federação das Associações dos Consumidores, a seguir «Federação»). Esta pretende que seja declarado que a Amazon não cumpriu a sua obrigação legal que consiste em proporcionar ao consumidor os meios eficazes para entrar em contacto consigo, na medida em que não informava de forma clara e compreensível os consumidores dos seus números de telefone e de fax. A Federação alega que o serviço de chamada telefónica de resposta da Amazon 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. Com efeito, **a lei alemã obriga o profissional a facultar, em todas as circunstâncias, o seu número de telefone antes de celebrar com um consumidor um contrato à distância ou celebrado fora do estabelecimento comercial.**

Neste contexto, o Bundesgerichtshof (Supremo Tribunal Federal, Alemanha), ao qual o litígio foi submetido em última instância, pergunta ao Tribunal de Justiça se a diretiva sobre os direitos dos consumidores¹ se opõe a essa regulamentação nacional e se o profissional é obrigado a criar uma linha telefónica ou de fax, ou um novo endereço de correio eletrónico para permitir aos consumidores contactá-lo. O Bundesgerichtshof pretende igualmente saber se um profissional como a Amazon pode recorrer a outros meios de comunicação, como um serviço de mensagens instantâneas ou de chamada telefónica de resposta.

No seu acórdão hoje proferido, o Tribunal de Justiça responde que **a diretiva se opõe a essa regulamentação nacional**, sublinhando que esta **diretiva não obriga o profissional a criar uma linha telefónica** ou de fax, nem a criar um novo endereço de correio eletrónico para permitir aos consumidores contactá-lo em todas as circunstâncias e que esta diretiva apenas impõe que seja comunicado esse número ou o número do fax ou o seu endereço eletrónico no caso de o profissional já dispor desses meios de comunicação com os consumidores. Simultaneamente, o Tribunal de Justiça declara que **a diretiva impõe ao profissional que ponha à disposição do consumidor um meio de comunicação que garanta uma comunicação direta e eficaz, podendo esse profissional recorrer a outros meios de comunicação além dos indicados nesta diretiva para cumprir esses requisitos.**

O Tribunal de Justiça observa que a diretiva visa assegurar um **nível elevado de defesa dos consumidores**, assegurando a sua informação e a sua segurança nas transações com os

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).

profissionais. Para este efeito, a possibilidade de o consumidor contactar o profissional rapidamente e de comunicar com ele de modo rápido e eficaz reveste uma importância fundamental para a salvaguarda e a execução efetiva dos direitos do consumidor, nomeadamente do direito de retratação. Não obstante, é necessário assegurar um **justo equilíbrio entre um elevado nível de defesa do consumidor e a competitividade das empresas**, como enuncia a mesma diretiva, **respeitando a liberdade de empresa do empresário**, conforme consagrada na Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia.

O Tribunal de Justiça considera que uma obrigação incondicional do profissional de pôr à disposição do consumidor, em quaisquer circunstâncias, um número de telefone, ou até de criar uma linha telefónica ou de fax, ou de criar um novo endereço de correio eletrónico que permita aos consumidores contactá-lo, parece desproporcionada. No que se refere ao significado da expressão, incluída na diretiva, «se existirem», referindo-se aos três meios de comunicação habituais entre o consumidor e o profissional (telefone, fax, correio eletrónico), e apesar das diferenças entre as versões linguísticas, o Tribunal de Justiça considera que esta expressão visa a situação em que o profissional dispõe desse meio e o põe à disposição dos consumidores.

Por outro lado, a diretiva não se opõe a que o profissional forneça **outros meios de comunicação (como formulários de contacto eletrónicos ou serviços de mensagens instantâneas ou de chamada telefónica de resposta)**, desde que esses meios permitam uma comunicação consumidor-profissional direta e eficaz, o que pressupõe que a informação relativa a esses meios seja acessível ao consumidor de forma clara e compreensível.

O Tribunal de Justiça observa **que cabe aos órgãos jurisdicionais nacionais apreciar se os meios de comunicação colocados à disposição do consumidor pelo profissional permitem ao consumidor contactá-lo rapidamente e comunicar com ele de modo eficaz** e se as informações sobre esses meios de comunicação estão acessíveis de forma clara e compreensível. A este último respeito, o Tribunal de Justiça indica que o facto de um número de telefone ficar disponível apenas na sequência de uma série de cliques no sítio Internet não implica, enquanto tal, que a forma utilizada para dar a informação ao consumidor não seja clara e compreensível.

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](#) do acórdão é publicado no sítio CURIA no dia da prolação.

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

Imagens da prolação do acórdão estão disponíveis em «[Europe by Satellite](#)» ☎ (+32) 2 2964106.