Tribunal de Justiça da União Europeia
COMUNICADO DE IMPRENSA n.° 124/16
Luxemburgo, 10 de novembro de 2016

Imprensa e Informação

Conclusões do advogado-geral no processo C-568/15
Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main e.V./
comtech GmbH

Segundo o advogado-geral M. Szpunar, os custos de uma chamada para um número telefónico de serviço pós-venda não devem exceder os de uma chamada normal

A sociedade alemã comtech comercializa aparelhos elétricos e eletrónicos. Anuncia no seu sítio Internet um número de telefone de serviço pós-venda com o prefixo 0180, utilizado na Alemanha para serviços de assistência a uma tarifa nacional única. O custo de uma chamada para esse número especial (não geográfico) [1] excede o montante que o cliente teria pago por uma chamada para um número de linha fixa (geográfico) ou para um número móvel normal às tarifas habituais de comunicação.

Uma associação alemã de promoção dos interesses comerciais de associações e empresas (Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main) pediu ao Landgericht Stuttgart (tribunal regional de Estugarda, Alemanha) que condenasse a comtech a cessar essa prática comercial que considera desleal. O Landgericht recorreu ao Tribunal de Justiça para saber se a diretiva dos direitos dos consumidores [2] se opõe à aplicação dessa tarifa.

Nas suas conclusões lidas hoje, o advogado-geral Maciej Szpunar propõe ao Tribunal de Justiça que responda a essa questão pela afirmativa.

O advogado-geral M. Szpunar recorda que, segundo a diretiva, os Estados-Membros devem garantir que, quando um profissional explora uma linha de telefone para poder ser contactado por telefone a respeito do contrato celebrado, o consumidor não tenha que pagar um preço superior à «tarifa de base».

Isto significa, segundo o advogado-geral, que os custos faturados ao consumidor não devem ser superiores aos de uma chamada normal aos preços habituais do mercado. Deste modo, os custos faturados ao consumidor não podem exceder os custos habituais que lhe teriam sido faturados por uma chamada para um número de linha fixa (geográfico) ou para um número móvel normal.

Com efeito, um preço a pagar superior ao de uma linha telefónica habitual seria, pelos custos adicionais gerados, suscetível de dissuadir os consumidores de contactarem o profissional por questões relativas, por exemplo, à data de entrega, à faturação ou à garantia. Segundo o advogado-geral, a diretiva presume de modo irrefragável que o serviço de assistência telefónica está incluído no preço já pago pelo consumidor, pelo que o uso de um número sobrefaturado seria fazer o consumidor pagar custos adicionais pelo mesmo serviço.

O advogado-geral acrescenta que a questão de saber se o profissional recebe ou não uma quota-parte da remuneração que o consumidor paga pela chamada é irrelevante para a resposta que propõe.

---

[1] 0,14 euro por minuto a partir da rede fixa alemã e 0,42 euro por minuto a partir de uma rede móvel.
[2] Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores (JO 2011, L 304, p. 64).

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 também 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: Liliane Fonseca Almeida ☎ (+352) 4303 3667