



O custo de uma chamada para um número telefónico de um serviço pós-venda não deve exceder o custo de uma chamada normal

A empresa alemã comtech comercializa aparelhos elétricos e eletrónicos. Tinha afixado, no seu sítio Internet, um número de telefone de um serviço pós-venda que começava pelo prefixo 0180, geralmente utilizado na Alemanha para serviços de apoio ao cliente sujeitos a tarifa nacional. O custo de uma chamada para esse número especial (não geográfico)¹ é superior ao de uma chamada normal para um número fixo (geográfico) ou para um número móvel.

Uma associação alemã de luta contra a concorrência desleal (Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main) pediu ao Landgericht Stuttgart (Tribunal Regional de Estugarda, Alemanha) que ordenasse à comtech a cessação dessa prática comercial que considera desleal. Neste contexto, o Landgericht pediu ao Tribunal de Justiça a interpretação prévia da diretiva relativa aos direitos dos consumidores². Segundo esta diretiva, os Estados-Membros devem garantir que, quando o profissional utilizar uma linha telefónica para ser contactado em relação ao contrato celebrado com os consumidores, estes, ao contactarem o profissional, não sejam obrigados a pagar mais do que a tarifa de base. Todavia, a diretiva não define o conceito de «tarifa de base».

No seu acórdão de hoje, **o Tribunal de Justiça responde que** o conceito de «tarifa de base» deve ser interpretado no sentido de que **o custo de uma chamada relativa a um contrato celebrado e para uma linha telefónica de apoio ao cliente explorada por um profissional não pode exceder o custo de uma chamada normal** para uma linha telefónica fixa geográfica ou móvel.

Segundo o Tribunal, «a tarifa de base» corresponde, na linguagem corrente, ao custo de uma chamada normal. Tanto o contexto em que este conceito é utilizado na diretiva como a finalidade desta, a saber, assegurar um nível elevado de proteção dos consumidores, confirmam que deve ser entendido no seu sentido habitual.

Com efeito, se os profissionais estivessem autorizados a cobrar tarifas superiores à tarifa de uma comunicação normal, os consumidores poderiam ser dissuadidos de utilizar a linha telefónica de apoio ao cliente para obter informações relativas ao contrato ou exercer os seus direitos, nomeadamente, em matéria de garantia ou de retratação.

O Tribunal precisa, por outro lado, que, desde que esse limite seja respeitado, a circunstância de o profissional em causa obter ou não lucros através dessa linha telefónica de apoio ao cliente não é pertinente.

¹ 0,14 euros por minuto a partir da rede fixa alemã e de 0,42 euros por minuto a partir da rede móvel.

² 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).

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: María de los Ángeles Domínguez Gaitán ☎ (+352) 4303 3667

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