ACÓRDÃO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA (Quarta Secção)

16 de Outubro de 2008 *

No processo C-298/07,

que tem por objecto um pedido de decisão prejudicial nos termos do artigo 234.º CE, apresentado pelo Bundesgerichtshof (Alemanha), por decisão de 26 de Abril de 2007, entrado no Tribunal de Justiça em 22 de Junho de 2007, no processo

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV

contra

deutsche internet versicherung AG,

O TRIBUNAL DE JUSTIÇA (Quarta Secção),

composto por: K. Lenaerts, presidente de secção, R. Silva de Lapuerta, E. Juhász, G. Arestis e J. Malenovský (relator), juízes,

* Língua do processo: alemão.

advogado-geral: D. Ruiz-Jarabo Colomer,
secretário: R. Grass,

vistos os autos,

vistas as observações apresentadas:

— em representação do Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV, por H. Büttner, Rechtsanwalt,

— em representação da deutsche internet versicherung AG, por J. Kummer, Rechtsanwalt,

— em representação do Governo italiano, por I. M. Braguglia, na qualidade de agente, assistido por F. Arena, avvocato dello Stato,

— em representação do Governo polaco, por T. Nowakowski, na qualidade de agente,

— em representação do Governo sueco, por S. Johannesson, na qualidade de agente,

— em representação da Comissão das Comunidades Europeias, por E. Montaguti e G. Braun, na qualidade de agentes,

ouvidas as conclusões do advogado-geral na audiência de 15 de Maio de 2008,

profere o presente

Acórdão

1 O pedido de decisão prejudicial tem por objecto a interpretação do artigo 5.º, n.º 1, alínea a), da Directiva 2000/31/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 8 de Junho de 2000, relativa a certos aspectos legais dos serviços da sociedade de informação, em especial do comércio electrónico, no mercado interno («Directiva sobre o comércio electrónico») (JO L 178, p. 1, a seguir «directiva»).

2 Este pedido foi apresentado no âmbito de um litígio entre o Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV (a seguir «Bundesverband») e a deutsche internet versicherung AG (a seguir «DIV»), quanto à questão de saber se um prestador de serviços que opera exclusivamente na Internet tem de comunicar obrigatoriamente o seu número de telefone aos seus clientes, ainda antes da celebração do contrato.

Quadro jurídico

Regulamentação comunitária

3 O artigo 2.º da directiva dispõe:

«Para efeitos da presente directiva, entende-se por:

a) 'Serviços da sociedade da informação': os serviços da sociedade da informação na acepção do n.º 2 do artigo 1.º da Directiva [98/34/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 22 de Junho de 1998, relativa a um procedimento de informação no domínio das normas e regulamentações técnicas (JO L 204, p. 37)], alterada pela Directiva 98/48/CE [do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de Julho de 1998 (JO L 217, p. 18)];

b) 'Prestador de serviços': qualquer pessoa, singular ou colectiva, que preste um serviço do âmbito da sociedade da informação;

[…]

d) 'Destinatário do serviço': qualquer pessoa, singular ou colectiva, que, para fins profissionais ou não, utilize um serviço da sociedade da informação, nomeadamente para procurar ou para tornar acessível determinada informação.

[…]»

4 O artigo 5.º, n.º 1, da directiva dispõe:

«1. Além de outros requisitos de informação constantes do direito comunitário, os Estados-Membros assegurarão que o prestador do serviço faculte aos destinatários do seu serviço e às autoridades competentes um acesso fácil, directo e permanente, pelo menos, às seguintes informações:

a) Nome do prestador;

b) Endereço geográfico em que o prestador se encontra estabelecido;

c) Elementos de informação relativos ao prestador de serviços, incluindo o seu endereço [de correio] electrónico, que permitam contactá-lo rapidamente e comunicar directa e efectivamente com ele;

[…]»

Regulamentação nacional

5 O artigo 5.º, n.º 1, pontos 1 e 2, da Lei dos meios de comunicação electrónicos (Telemediengesetz), de 26 de Fevereiro de 2007 (BGBl. 2007 I, p. 179), dispõe:

«Os prestadores de serviços através de meios de comunicação electrónicos com fins comerciais, em regra, a título oneroso, devem possibilitar um acesso fácil, directo e permanente às seguintes informações:

1) Nome e morada do seu estabelecimento e, quanto às pessoas colectivas, forma jurídica, representantes legais e, se houver informações relativas ao capital da sociedade, capital social e, se o capital social em numerário não estiver integralmente realizado, montante total por realizar;

2) os seus contactos, incluindo o seu endereço de correio electrónico, que lhe permitam entrar em contacto rapidamente e comunicar directamente com eles por via electrónica […]»

Litígio no processo principal e questões prejudiciais

6 A DIV é uma companhia de seguros do ramo automóvel que oferece os seus serviços exclusivamente pela internet. Nas páginas do seu sítio internet, indica o seu endereço postal e o seu endereço de correio electrónico, mas não o seu número de telefone. Esse número só é comunicado após a celebração de um contrato de seguro. Em contrapartida, os interessados nos serviços da DIV podem colocar-lhe questões por meio de um formulário de contacto na internet, cujas respostas são dadas por correio electrónico.

7 O Bundesverband, federação alemã das associações de consumidores, entende que a DIV tem de indicar o número de telefone no seu sítio internet. Com efeito, é esse o único meio que garante uma comunicação directa entre um cliente potencial e a companhia de seguros. Assim, o Bundesverband propôs uma acção no Landgericht Dortmund (tribunal regional de Dortmund) contra a DIV, para esta ser condenada a cessar a apresentação de propostas de serviços de seguros através da internet aos consumidores, sem lhes permitir comunicar directamente por telefone com a companhia de seguros.

8 O Landgericht Dortmund julgou procedente o pedido do Bundesverband. Em contrapartida, o tribunal de recurso julgou-o improcedente. Este tribunal entendeu que não era indispensável indicar um número de telefone para permitir uma comunicação directa entre o cliente e o prestador de serviços. Com efeito, essa comunicação podia ser garantida através do formulário de contacto electrónico, uma vez que nenhum terceiro independente se introduz na comunicação entre o cliente potencial e a DIV. Por outro lado, na medida em que a DIV respondia às questões dos consumidores num período de 30 a 60 minutos, a exigência de comunicação rápida também está garantida.

9 O Bundesverband interpôs recurso de «Revision» (revista) para o Bundesgerichtshof, pedindo a condenação da DIV.

10 Segundo o Bundesgerichtshof, embora a letra do artigo 5.º, n.º 1, alínea c), da directiva não exija a indicação de um número de telefone, a finalidade dessa disposição pode eventualmente impor essa indicação. De resto, na Alemanha, essa questão é controversa na jurisprudência e na doutrina. Do mesmo modo, a exposição de motivos do projecto de decreto-lei sobre o comércio electrónico (Elektronischer Geschäftsverkehr-Gesetz) declarava ser necessária a indicação de um número de telefone. O Bundesgerichtshof refere também que só por telefone é possível uma comunicação sob a forma de troca de palavras, no sentido de um diálogo real.

11 Por outro lado, entende que o condicionalismo resultante da obrigação de responder a pedidos telefónicos de clientes potenciais impõe à DIV a alteração do seu modelo comercial, que consiste em angariar clientes exclusivamente por internet, podendo, assim, dificultar a promoção do comércio electrónico. Além disso, um número de telefone de valor acrescentado dissuadiria o consumidor de contactar o prestador de serviços, o que tornaria ineficaz esse meio de comunicação.

12 Nestas condições, o Bundesgerichtshof suspendeu a instância e submeteu ao Tribunal de Justiça as seguintes questões prejudiciais:

«1) Um prestador de serviços, antes da celebração do contrato com o destinatário do serviço, é obrigado, por força do artigo 5.º, n.º 1, alínea c), da Directiva […], a indicar um número de telefone para possibilitar um contacto célere e uma comunicação directa e [efectiva]?

2) Em caso de resposta negativa à primeira questão:

a) Um prestador de serviços, antes de celebrar o contrato com um destinatário do serviço, deve, além de indicar o seu correio electrónico, oferecer outra via de comunicação, por força do artigo 5.º, n.º 1, alínea c), da directiva?

b) Em caso de resposta afirmativa: constitui uma segunda via de comunicação o serviço que consiste em o prestador de serviços criar um formulário de pedido de informações, através do qual o destinatário do serviço se pode dirigir ao prestador de serviços pela internet e a resposta deste ao pedido de informações do destinatário do serviço é dada por correio electrónico?»

Quanto às questões prejudiciais

13 Com as suas questões, que há que analisar em conjunto, o órgão jurisdicional de reenvio pergunta, no essencial, se o artigo 5.º, n.º 1, alínea c), da directiva deve ser interpretado no sentido de que o prestador de serviços, ainda antes da celebração de qualquer contrato com os destinatários do serviço, tem de lhes fornecer, além do seu endereço electrónico, outras informações que facultem o acesso a um meio adicional de comunicação e, admitindo que essa obrigação existe, se essas informações devem necessariamente incluir um número de telefone ou se basta um formulário de contacto electrónico.

14 O Bundesverband e o Governo italiano consideram que, além do endereço de correio electrónico, o prestador de serviços deve fornecer ao destinatário do serviço outras informações que facultem o acesso a um meio adicional de comunicação. A DIV, os Governos polaco e sueco e a Comissão das Comunidades Europeias defendem a tese oposta.

15 A título preliminar, há que lembrar que, segundo jurisprudência assente, na interpretação de uma disposição de direito comunitário, se deve atender não apenas aos termos desta mas também ao seu contexto e aos objectivos prosseguidos pela regulamentação em que está integrada (v., nomeadamente, acórdãos de 18 de Maio de 2000, KVS International, C-301/98, Colect., p. I-3583, n.º 21; de 19 de Setembro de 2000, Alemanha/Comissão, C-156/98, Colect., p. I-6857, n.º 50; de 6 de Julho de 2006, Comissão/Portugal, C-53/05, Colect., p. I-6215, n.º 20; e de 23 de Novembro de 2006, ZVK, C-300/05, Colect., p. I-11169, n.º 15).

16 Nos termos do artigo 5.º, n.º 1, alínea c), da directiva, o prestador de serviços deve facultar aos destinatários do serviço o acesso a certas informações mínimas, entre as quais se encontram os elementos de informação relativos ao prestador de serviços, incluindo o seu endereço de correio electrónico, que permitam a esses destinatários contactá-lo rapidamente e comunicar directa e efectivamente com ele.

17 Resulta, pois, da redacção do referido artigo 5.º, n.º 1, alínea c), em particular da locução «incluindo», que o legislador comunitário quis exigir que o prestador de serviços fornecesse ao destinatário do serviço, além do endereço de correio electrónico, outras informações que permitam atingir o resultado pretendido por essa disposição.

18 Essa interpretação literal é confirmada pelo artigo 5.º, n.º 1, alínea c), da directiva. Segundo o artigo 5.º, n.º 1, alínea b), da directiva, entre as informações que o prestador de serviços tem de facultar aos destinatários do serviço consta também o endereço geográfico. Resulta, pois, claramente, da redacção desta última disposição que o

legislador comunitário não quis restringir a possibilidade de se entrar em contacto e comunicar com o prestador de serviços unicamente ao meio de comunicação constituído pelo correio electrónico e que quis dar aos destinatários do serviço o acesso a um endereço postal.

19 Quanto aos objectivos prosseguidos pela directiva, refira-se, em primeiro lugar, que, de acordo com o seu artigo 1.º, n.º 1, e o seu terceiro a sexto e oitavo considerandos, o seu objectivo é contribuir para o desenvolvimento dos serviços da sociedade de informação e o aproveitamento das possibilidades que o comércio electrónico proporciona ao mercado interno.

20 Embora o legislador comunitário tenha assim querido beneficiar o desenvolvimento do comércio electrónico, não resulta de nenhum dos considerandos da directiva que esta pretendesse isolar o comércio electrónico do resto do mercado interno. Consequentemente, a referência ao «endereço [de correio] electrónico», no artigo 5.º, n.º 1, alínea c), da directiva, traduz a vontade de o legislador comunitário se assegurar que essa informação que permite uma comunicação electrónica é obrigatoriamente fornecida pelo prestador de serviços aos destinatários do serviço, sem que isso signifique que quis renunciar a outros tipos de comunicação, não electrónicos, susceptíveis de utilização a título complementar.

21 Com efeito, se eventualmente não puderem recorrer a outro tipo de comunicação, os destinatários do serviço, numa situação em que, depois de um contacto por via electrónica com o prestador de serviços, fiquem temporariamente privados do acesso à rede electrónica, poderão ver-se na impossibilidade de celebrarem um contrato e, assim, excluídos do mercado. Essa exclusão pode enfraquecer e desligar o sector em causa do resto do mercado e, portanto, constituir um obstáculo ao funcionamento do mercado interno, retirando à directiva parte do seu efeito útil.

22 Em segundo lugar, a directiva, tal como resulta nomeadamente do seu artigo 1.º, n.º 3, e do seu sétimo, décimo e décimo primeiro considerandos, pretende igualmente garantir a protecção dos interesses dos consumidores. Essa protecção deve ser assegurada em cada uma das fases do contacto entre o prestador de serviços e os destinatários do serviço.

23 Daí resulta que, na medida em que as informações transmitidas pelo prestador de serviços permitem aos destinatários do serviço apreciar o alcance da sua futura vinculação, evitando, nomeadamente, certos riscos de erros que possam levar à celebração de um contrato desvantajoso, um meio adicional de comunicação pode revelar-se igualmente necessário antes dessa celebração.

24 Proporcionar aos destinatários do serviço um meio adicional de comunicação, eventualmente de tipo não electrónico, não pode, por outro lado, ser considerado um pesado encargo económico para um prestador de serviços que oferece os seus serviços na internet. Com efeito, esse prestador dirige-se em geral a consumidores que têm um acesso fácil à rede electrónica e estão familiarizados com esse tipo de comunicação. Assim, só em circunstâncias excepcionais virá a comunicação electrónica a ser substituída por uma comunicação não electrónica.

25 Resulta do exposto que, nos termos do artigo 5.º, n.º 1, alínea c), da directiva, o prestador de serviços é obrigado a fornecer aos destinatários do serviço um meio de comunicação rápido, directo e efectivo, a acrescer ao endereço de correio electrónico.

26 Coloca-se, portanto, a questão de saber se as informações que facultam aos destinatários do serviço o acesso a esse outro meio de comunicação devem necessariamente incluir um número de telefone.

27 Ao contrário da DIV, dos Governos polaco e sueco e da Comissão, o Bundesverband e o Governo italiano alegam que o prestador de serviços tem de indicar aos destinatários do serviço o seu número de telefone, pois só o telefone pode responder às exigências de uma comunicação directa e efectiva, na acepção da directiva. Com efeito, uma comunicação directa implica obrigatoriamente uma comunicação de pessoa a pessoa e uma comunicação efectiva, um tratamento quase instantâneo e não um tratamento diferido das informações transmitidas.

28 É pacífico que uma comunicação telefónica pode ser considerada uma comunicação directa e efectiva, mesmo apesar de não deixar traço palpável e não fornecer em princípio nenhuma prova do seu conteúdo, uma vez terminada.

29 A esse respeito, refira-se desde logo que o advérbio «directamente», na acepção do artigo 5.º, n.º 1, alínea c), da directiva, não implica necessariamente uma comunicação sob a forma de troca de palavras, isto é, um verdadeiro diálogo, mas unicamente a inexistência de um intermediário.

30 Por outro lado, uma comunicação efectiva não significa que a resposta dada a uma questão seja imediata. Pelo contrário, há que entender que uma comunicação é efectiva se permitir a obtenção de informações adequadas num prazo compatível com as necessidades ou com as expectativas legítimas do destinatário.

31 É evidente que, para além do telefone, há outros meios de comunicação aptos a cumprir os critérios de uma comunicação directa e efectiva, a que se refere o artigo 5.º, n.º 1, alínea c), da directiva, isto é, uma comunicação sem intermediários e suficientemente fluida, como as que se estabelecem por contacto pessoal nas instalações do prestador de serviços com um responsável ou por meio de telecopiador.

32 Em face destes elementos, as informações que dão acesso a esse outro meio de comunicação que o prestador de serviços é obrigado a fornecer aos destinatários do serviço, ainda antes da celebração do contrato com eles, não incluem necessariamente um número de telefone.

33 Os elementos de resposta apresentados no âmbito desta análise permitem igualmente responder à questão de saber se um formulário de contacto electrónico, por meio do qual os destinatários do serviço se podem dirigir pela internet ao prestador de serviços, o qual responde por correio electrónico, preenche os requisitos da directiva.

34 O Bundesverband, acompanhado no essencial pelo Governo italiano, entende que o formulário de contacto electrónico não é pertinente, na medida em que não permite um contacto rápido, directo e efectivo. Em contrapartida, a DIV e a Comissão consideram que esse formulário é suficiente, nomeadamente porque a directiva não exige uma comunicação «paralelo-simultânea».

35 É certo que se pode considerar que um formulário de contacto electrónico proporciona um meio de comunicação directa e efectiva, na acepção do artigo 5.º, n.º 1, alínea c), da directiva, uma vez que, tal como resulta dos autos principais, o prestador de serviços responde às questões formuladas pelos consumidores num período de 30 a 60 minutos.

36 Contudo, nas situações excepcionais em que um destinatário do serviço, depois de contactar o prestador de serviços por via electrónica, fique privado, por variadas razões, tais como uma viagem, férias ou uma deslocação em serviço, do acesso à rede electrónica, uma comunicação por meio de um formulário de contacto electrónico já não pode ser considerada efectiva na acepção do artigo 5.º, n.º 1, alínea c), da directiva.

37 Com efeito, na medida em que esse formulário também é um meio de comunicação de natureza electrónica, o recurso a um formulário na internet não permite manter, nessas situações, uma comunicação fluida e, portanto, efectiva, entre o prestador de serviços e o destinatário do serviço, o que é contrário ao artigo 5.º, n.º 1, alínea c), da directiva.

38 Nas situações descritas no n.º 36 do presente acórdão, oferecer unicamente um formulário de contacto electrónico também não é compatível com a vontade do legislador comunitário, que, como acima se refere no n.º 20 do presente acórdão, quis beneficiar o desenvolvimento do comércio electrónico, mas não o quis isolar do resto do mercado interno.

39 Assim, nestas situações, a pedido do destinatário do serviço, o prestador de serviços deve facultar-lhe acesso a um meio de comunicação não electrónico que lhe permita manter uma comunicação efectiva.

40 Em face do exposto, há que responder às questões submetidas que o artigo 5.º, n.º 1, alínea c), da directiva deve ser interpretado no sentido de que o prestador de serviços deve fornecer aos destinatários do serviço, ainda antes da celebração do contrato com eles, além do seu endereço de correio electrónico, outras informações que permitam um contacto rápido e uma comunicação directa e efectiva. Essas informações não têm de corresponder obrigatoriamente a um número de telefone. Podem consistir num formulário de contacto electrónico, por meio do qual os destinatários do serviço se possam dirigir ao prestador de serviços pela internet, e ao qual este responde por correio electrónico, salvo nas situações em que um destinatário do serviço lhe peça acesso a um meio de comunicação não electrónico, porque, após ter contactado com o prestador de serviços por via electrónica, ficou privado do acesso à rede electrónica.

Quanto às despesas

41 Revestindo o processo, quanto às partes na causa principal, a natureza de incidente suscitado perante o órgão jurisdicional de reenvio, compete a este decidir quanto às despesas. As despesas efectuadas pelas outras partes para a apresentação de observações ao Tribunal de Justiça não são reembolsáveis.

Pelos fundamentos expostos, o Tribunal de Justiça (Quarta Secção) declara:

O artigo 5.º, n.º 1, alínea c), da Directiva 2000/31/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 8 de Junho de 2000, relativa a certos aspectos legais dos serviços da sociedade de informação, em especial do comércio electrónico, no mercado interno («Directiva sobre o comércio electrónico»), deve ser interpretado no sentido de que o prestador de serviços deve fornecer aos destinatários do serviço, ainda antes da celebração do contrato com eles, além do seu endereço de correio electrónico, outras informações que permitam um contacto rápido e uma comunicação directa e efectiva. Essas informações não têm de corresponder obrigatoriamente a um número de telefone. Podem consistir num formulário de contacto electrónico, por meio do qual os destinatários do serviço se possam dirigir ao prestador de serviços pela internet, e ao qual este responde por correio electrónico, salvo nas situações em que um destinatário do serviço lhe peça acesso a um meio de comunicação não electrónico, porque, após ter contactado com o prestador de serviços por via electrónica, ficou privado do acesso à rede electrónica.

Assinaturas