



Сборник съдебна практика

РЕШЕНИЕ НА СЪДА (първи състав)

10 юли 2019 година*

„Преюдициално запитване — Защита на потребителите — Директива 2011/83/ЕС — Член 6, параграф 1, буква в) — Задължения за предоставяне на информация при договорите от разстояние и договорите извън търговския обект — Задължение на търговеца да посочи своя телефонен номер и номер на факс „ако съществува такъв“ — Съдържание“

По дело C-649/17

с предмет преюдициално запитване, отправено на основание член 267 ДФЕС от Bundesgerichtshof (Федерален върховен съд, Германия) с акт от 5 октомври 2017 г., постъпил в Съда на 21 ноември 2017 г., в рамките на производство по дело

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV

срещу

Amazon EU Sàrl,

СЪДЪТ (първи състав),

състоящ се от: J.–C. Bonichot, председател на състава, К. Lenaerts, председател на Съда, изпълняващ функцията на съдия от първи състав, С. Toader, L. Bay Larsen и М. Safjan (докладчик), съдии,

генерален адвокат: G. Pitruzzella,

секретар: R. Şereş, администратор,

предвид изложеното в писмената фаза на производството и в съдебното заседание от 22 ноември 2018 г.,

като има предвид становищата, представени:

- за Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV, от J. Kummer и P. Wassermann, Rechtsanwälte,
- за Amazon EU Sàrl, от C. Rohnke, Rechtsanwalt,
- за германското правителство, първоначално от T. Henze и M. Hellmann, а впоследствие от M. Hellmann и U. Bartl, в качеството на представители,

* Език на производството: немски.

- за френското правителство, от J. Traband и A.–L. Desjonquères, в качеството на представители,
- за Европейската комисия, от C. Hödlmayr, N. Ruiz García и C. Valero, в качеството на представители,

след като изслуша заключението на генералния адвокат, представено в съдебното заседание от 28 февруари 2019 г.,

постанови настоящото

Решение

- 1 Преюдициалното запитване се отнася до тълкуването на член 6, параграф 1, буква в) от Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 25 октомври 2011 година относно правата на потребителите, за изменение на Директива 93/13/ЕИО на Съвета и Директива 1999/44/ЕО на Европейския парламент и на Съвета и за отмяна на Директива 85/577/ЕИО на Съвета и Директива 97/7/ЕО на Европейския парламент и на Съвета (ОВ L 304, 2011 г., стр. 64).
- 2 Запитването е представено в рамките на спор между Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV (Федерален съюз на централите и сдруженията на потребителите, Германия) (наричан по-нататък „Федералният съюз“) и Amazon EU Sàrl относно предявен от Федералния съюз иск за преустановяване на практиките на Amazon EU за показване на информацията, която позволява на потребителя да установи контакт с това дружество.

Правна уредба

Правото на Съюза

- 3 Съображения 4, 5, 7, 12, 21 и 34 от Директива 2011/83 гласят:
 - „(4) [...] Хармонизацията на някои аспекти на потребителските договори от разстояние или извън търговския обект е необходима с цел утвърждаването на истински вътрешен пазар за потребителите, който предлага справедлив баланс между високо равнище на защита на потребителите и конкурентоспособност на предприятията [...]
 - (5) [...] [П]ълната хармонизация на информацията за потребителите и правото на отказ при договорите от разстояние и тези извън търговския обект ще допринесат за високо равнище на защита на потребителите и за по-добро функциониране на вътрешния пазар между търговците и потребителите.
 - [...]
 - (7) Пълната хармонизация на някои съществени нормативни аспекти следва да увеличи значително правната сигурност както за потребителите, така и за търговците. По този начин както потребителите, така и търговците следва да могат да разчитат на единна нормативна рамка, изградена върху ясно дефинирани правни понятия, с която се уреждат някои аспекти на договорите между търговци и потребители в рамките на Съюза. Тази хармонизация следва да има за резултат премахването на пречките, породени от фрагментирането на правилата, и завършването на вътрешния пазар в тази област.

Единственият начин за премахване на тези пречки е установяването на единни правила на равнището на Съюза. Същевременно потребителите следва да се ползват от общо високо равнище на защита в целия Съюз.

[...]

- (12) Изискванията за предоставяне на информация, предвидени в настоящата директива, следва да допълват изискванията за предоставяне на информация, съдържащи се в Директива 2006/123/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 12 декември 2006 г. относно услугите на вътрешния пазар [(ОВ L 376, 2006 г., стр. 36)] и Директива 2000/31/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 8 юни 2000 г. за някои правни аспекти на услугите на информационното общество, и по-специално на електронната търговия на вътрешния пазар (Директива за електронната търговия) [(ОВ L 178, 2000 г., стр. 1)]. Държавите членки следва да запазят възможността да налагат допълнителни изисквания за предоставяне на информация от страна на доставчиците на услуги, установени на тяхна територия.

[...]

- (21) [...] В условията на среда, различна от тази на търговския обект, потребителят може да бъде поставен под потенциален психологически натиск или да бъде изправен пред елемент на изненада, независимо дали той е поискал посещението на търговеца или не.
[...]

[...]

- (34) Търговецът следва да предостави на потребителя ясна и изчерпателна информация, преди потребителят да се обвърже с договор от разстояние или договор извън търговския обект, с договор, различен от договор от разстояние или договор извън търговския обект, или съответно предложение. При предоставянето на тази информация търговецът следва да отчита специфичните потребности на потребителите, които са особено уязвими поради умствен, физически или психически недостатък, възраст или доверчивост, по начин, който търговецът разумно би трябвало да предвиди. Независимо от това вземането предвид на тези специфични потребности не следва да води до различни равнища на защита на потребителите“.

- 4 Съгласно член 1 от Директива 2011/83, озаглавен „Предмет“:

„Целта на настоящата директива е чрез постигането на високо равнище на защита на потребителите да допринесе за правилното функциониране на вътрешния пазар, като сближи някои аспекти на законовите, подзаконовите и административните разпоредби на държавите членки относно договорите, сключени между потребители и търговци“.

- 5 Член 2 от тази директива, озаглавен „Определения“, гласи:

„За целите на настоящата директива се прилагат следните определения:

[...]

- 7) „договор от разстояние“ означава всеки договор, сключен между търговеца и потребителя в рамките на организирана система за продажби от разстояние или предоставяне на услуги от разстояние без едновременното физическо присъствие на търговеца и потребителя, чрез изключителното използване на едно или повече средства за комуникация от разстояние до сключването на договора, включително и момента на сключване на договора;

- 8) „Договор извън търговския обект“ означава всеки договор между търговеца и потребителя:
- а) сключен при едновременното физическо присъствие на търговеца и на потребителя на място, което е различно от търговския обект на търговеца;
 - б) за който при същите обстоятелства като посочените в буква а) е направено предложение за сключване на договор от потребителя;
 - в) сключен в търговския обект на търговеца или чрез използването на средство за комуникация от разстояние непосредствено след като е осъществен личен и индивидуален контакт с потребителя на място, което е различно от търговския обект на търговеца, при едновременното физическо присъствие на търговеца и потребителя;
 - г) сключен по време на пътуване, организирано от търговеца с цел или резултат насърчаване продажбата на стоки или услуги на потребителя;

[...]“.

- 6 Член 4 от посочената директива, озаглавен „Равнище на хармонизация“, предвижда:

„Държавите членки не могат да запазват или въвеждат в своето национално право разпоредби, отклоняващи се от предвидените в настоящата директива, включително повече или по-малко строги разпоредби, с които да гарантират различно равнище на защита на потребителите, освен ако в настоящата директива не е предвидено друго“.

- 7 Глава II от Директива 2011/83, озаглавена „Информация за потребителите относно договори, различни от договори от разстояние и договори извън търговския обект“, включва член 5.

- 8 Съгласно този член 5, озаглавен „Изисквания за предоставяне на информация за договори, различни от договорите от разстояние или договорите извън търговския обект“:

„1. Преди потребителят да се обвърже с договор, различен от договор от разстояние или от договор извън търговския обект, или със съответно предложение за сключване на договор, търговецът предоставя на потребителя следната информация по ясен и разбираем начин, ако тази информация не е ясна от контекста:

[...]

- б) самоличност на търговеца, например неговото търговско наименование, географски адрес, на който е установен, и неговия телефонен номер;

[...]

4. Държавите членки могат да приемат или да запазват допълнителни изисквания за предоставяне на преддоговорна информация за договори, спрямо които се прилага настоящият член“.

- 9 Глава III от Директива 2011/83, озаглавена „Информация за потребителите и правото на отказ при договори от разстояние и договори извън търговския обект“, включва членове 6—16.

- 10 Член 6 от тази директива, озаглавен „Изисквания за предоставяне на информация при договорите от разстояние и договорите извън търговския обект“, гласи:

„1. Преди потребителят да се обвърже с договор от разстояние или договор извън търговския обект, или от съответно предложение за сключване на договор, търговецът предоставя на потребителя по ясен и разбираем начин следната информация:

[...]

в) географски адрес, на който търговецът е установен, и телефонния номер на търговеца, номера на факса и адреса на електронната му поща, ако съществува такъв, така че потребителят да може бързо да установи контакт с търговеца и да общува ефективно с него, и когато е приложимо, географския адрес и самоличността на търговеца, от чието име той действа;

[...]

4. Информацията, посочена в параграф 1, букви з), и) и й), може да бъде предоставена посредством стандартните указания за отказ, предвидени в приложение I, част А. Ако търговецът е предоставил тези указания, надлежно попълнени, на потребителя, той е изпълнил изискванията за предоставяне на информация, предвидени в параграф 1, букви з), и) и й).

5. Информацията, посочена в параграф 1, представлява неразделна част от договора от разстояние или договора извън търговския обект и не може да бъде променяна, освен ако страните по договора изрично не се договорят за друго.

[...]

8. Изискванията за предоставяне на информация, установени в настоящата директива, допълват изискванията за предоставяне на информация, съдържащи се в Директива [2006/123] и Директива [2000/31], и не възпрепятстват държавите членки да налагат допълнителни изисквания за предоставяне на информация в съответствие с тези директиви.

Без да се засяга първа алинея, ако някоя разпоредба на Директива [2006/123] или на Директива [2000/31] относно съдържанието и начина, по който следва да се предоставя информацията, противоречи на разпоредба на настоящата директива, се прилага разпоредбата на настоящата директива.

[...]“.

11 Член 21 от Директива 2011/83, озаглавен „Комуникация по телефона“, предвижда в първа алинея:

„Държавите членки гарантират, че в случаите, когато търговецът използва телефонна линия за свързване с него по телефон във връзка със сключения договор, потребителят, когато се свързва с търговеца, не трябва да заплаща повече от основната тарифа“.

12 Приложение I към тази директива, озаглавено „Информация относно упражняването на правото на отказ“, съдържа част А, озаглавена „Стандартни указания за отказ“, и част Б, озаглавена „Стандартен формуляр за отказ“.

13 Част А от това приложение предвижда по-специално инструкциите, които търговецът трябва да спазва, за да съобщи на потребителя стандартизираната информация за правото му на отказ, и по-конкретно следната инструкция:

„Попълнете Вашето име, географски адрес и, ако имате такива, телефонен номер, факс и електронен адрес“.

14 Част Б от посоченото приложение съдържа рубрика със следното съдържание:

„До [името на търговеца, неговият географски адрес и, когато е приложимо, номерът на факса му и електронният му адрес се попълват от търговеца]“.

Германското право

- 15 Член 312d, параграф 1 от Bürgerliches Gesetzbuch (Граждански кодекс), озаглавен „Задължения за предоставяне на информация“, гласи:

„В случай на договори извън търговския обект и договори от разстояние търговецът е длъжен да информира потребителя в съответствие с член 246а от Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch [(Закон за въвеждане на Гражданския кодекс, наричан по-нататък „EGBGB“)]. Информацията, предоставена от търговеца в изпълнение на това задължение, е неразделна част от договора, освен ако страните по договора не са договорили нещо друго“.

- 16 Член 246а от EGBGB, озаглавен „Задължения за предоставяне на информация за договорите извън търговския обект и договорите от разстояние, с изключение на договорите, свързани с финансови услуги“, гласи в параграф 1, първа алинея, точка 2:

„Търговецът е длъжен съгласно член 312d, параграф 1 от [Гражданския кодекс] да предостави на потребителя информация за:

[...]

2. своята самоличност, например своето търговско наименование, както и географския адрес, на който е установен, телефонния си номер, номера на факса и адреса на електронната си поща, ако съществуват такива, и когато е приложимо, географския адрес и самоличността на търговеца, от чието име действа“.

Спорът в главното производство и преюдициалните въпроси

- 17 Amazon EU администрира уебсайта www.amazon.de и предлага онлайн продажба на различни продукти.

- 18 При поръчка чрез този уебсайт през август 2014 г. потребителят е имал възможността преди да завърши поръчката да активира електронна препратка с обозначението „Свържете се с нас“. По този начин потребителят стига до интернет страница, на която под заглавието „Свържете се с нас“ и означението „Как бихте искали да се свържете с нас?“ има три опции, а именно „изпратете електронно съобщение“, „обадете се по телефона“ или „започнете разговор онлайн чрез съобщения в реално време“ („чат“). На тази страница обаче не е посочен номер на факс. Ако потребителят избере телефонно обаждане, се отваря друга интернет страница, на която той получава възможността да предостави телефонния си номер, за да получи обратно обаждане. Освен това на същата страница има и указание „ако предпочитате, можете да се обадите на нашия единен номер за обслужване на клиенти“. Чрез препратката „единен номер за обслужване на клиенти“ се отваря прозорец с телефонен номер на Amazon EU със следния текст:

„Единен номер за обслужване на клиенти

Молим Ви да имате предвид, че за да получите бързо съдействие, вместо тази опция е препоръчително да използвате функцията „обадете се сега“. Можем да Ви помогнем веднага въз основа на информацията, която вече сте предоставили.

Ако предпочитате да се обадите на единния номер за обслужване на клиенти, Ви молим да имате предвид, че трябва да отговорите на редица въпроси за проверка на Вашата самоличност.

Ако искате да осъществите контакт по обичайния начин, можете да се свържете с нас и на следните номера: [...]“.

- 19 Чрез бутона „Свържете се с нас“, под намиращото се на уебсайта www.amazon.de обозначение „Данни за собственика“, потребителят може да достига и страницата с опцията, която му позволява да получи обратно обаждане.
- 20 Според Федералния съюз Amazon EU не изпълнява законното си задължение да предостави на потребителя ефективни средства за установяване на контакт с него, тъй като не информира надлежно потребителите за своя телефонен номер и номер на факс. Освен това Федералният съюз счита, че Amazon EU не посочва по ясен и разбираем начин телефонен номер и че услугата за обратно обаждане не отговаря на изискванията за предоставяне на информация, тъй като потребителят трябва да направи множество стъпки, за да установи контакт с представител на това дружество.
- 21 Федералният съюз сезира Landgericht Köln (Областен съд Кьолн, Германия) с иск за преустановяване на практиките на Amazon EU за показване на информация на неговия уебсайт.
- 22 Тъй като тази юрисдикция отхвърля иска за преустановяване с решение от 13 октомври 2015 г., Федералният съюз подава жалба срещу това решение пред Oberlandesgericht Köln (Върховен областен съд Кьолн, Германия).
- 23 С решение от 8 юли 2016 г. Oberlandesgericht Köln (Върховен областен съд Кьолн, Германия) отхвърля жалбата на Федералния съвет. За да отхвърли жалбата, тази юрисдикция приема, че Amazon EU е изпълнило изискванията за предоговорна информация, като е предоставило на потребителите достатъчно средства за комуникация благодарение на системата си за обратни обаждания и на възможностите за установяване на контакт с него чрез чат или електронна поща.
- 24 При тези обстоятелства Федералният съюз подава ревизионна жалба пред запитващата юрисдикция, Bundesgerichtshof (Федерален върховен съд, Германия).
- 25 Запитващата юрисдикция счита, че за да реши спора, с който е сезирана, трябва да бъде изяснено по-специално съдържанието на израза „*lorsqu'ils sont disponibles*“, „*gegebenenfalls*“ или „*where available*“ [„ако съществува такъв“] по член 6, параграф 1, буква в) от Директива 2011/83 съответно в текстовете на тази разпоредба на френски, немски и английски език.
- 26 В това отношение от документ Насоки на Европейската комисия относно Директива 2011/83/ЕС, публикуван през юни 2014 г., е видно че посоченият израз ще се прилага за трите средства за комуникация от разстояние, посочени в член 6, параграф 1, буква в) от тази директива, а именно телефон, факс и електронна поща.
- 27 Следователно според запитващата юрисдикция търговецът трябва да предоставя информация само относно средствата за комуникация, които вече съществуват в неговото предприятие. Той обаче не бил длъжен да открие нова телефонна или факс линия или да създаде нова електронна поща, ако реши да сключва и договори от разстояние.
- 28 В този контекст възниквал въпросът дали търговец, който, макар да разполага със средства за комуникация като телефон, факс и електронна поща, използва тези средства само за комуникация с търговци или публични органи, е длъжен, по силата на член 6, параграф 1, буква в) от Директива 2011/83/ЕС, да предоставя информация за тези средства за комуникация при сключването на договори от разстояние с потребители.

- 29 При утвърдителен отговор търговецът, който започва нова дейност, изразяваща се в сключване на договори от разстояние с потребители, щял да бъде принуден да промени организацията на предприятието си и да наеме нови служители, което можело да засегне свободата му да определя организацията на търговската си дейност, залегнала в член 16 и член 17, параграф 1 от Хартата на основните права на Европейския съюз (наричана по-нататък „Хартата“).
- 30 Освен това подобно тълкуване било в противоречие с целта на Директива 2011/83, посочена в съображение 4, а именно да се намери справедлив баланс между високо равнище на защита на потребителите и конкурентоспособност на предприятията.
- 31 При тези обстоятелства Bundesgerichtshof (Федерален върховен съд) решава да спре производството и да постави на Съда следните преюдициални въпроси:

„1) Могат ли държавите членки да предвидят разпоредба, която — както разпоредбата на член 246а, параграф 1, първа алинея, първо изречение, точка 2 от EGBGB — задължава търговеца при сключването на договор от разстояние да предоставя на потребителя телефонния си номер не само ако съществува такъв, а винаги, преди последният да направи поръчката?

2) Означава ли изразът „*gegebenenfalls*“ („ако съществува такъв“), използван в текста на член 6, параграф 1, буква в) от Директива 2011/83 на немски език, че даден търговец трябва да предостави информация само относно начини за комуникация, които вече действително съществуват в неговото предприятие, тоест че той не е длъжен да създаде нова телефонна или факс линия, съответно нова електронна поща, ако реши чрез предприятието си да сключва и договори от разстояние?

3) При утвърдителен отговор на втория въпрос:

Означава ли изразът „*gegebenenfalls*“ („ако съществува такъв“), използван в текста на член 6, параграф 1, буква в) от Директива 2011/83/ЕС на немски език, че начините за комуникация, които вече съществуват в дадено предприятие, са само такива, които при всички случаи действително се използват от търговеца и за контакт с потребители при сключването на договори от разстояние, или начините за комуникация, които съществуват в предприятието, са и такива, които до момента търговецът е използвал изключително за други цели, като например за комуникация с търговци или власти?

4) Изчерпателно ли е направеното в член 6, параграф 1, буква в) от Директива 2011/83/ЕС изброяване на средствата за комуникация — телефон, факс и електронна поща, или търговецът може да използва и други средства за комуникация, които не са посочени там, като например интернет чат или система за обратни обаждания, доколкото те осигуряват бързо осъществяване на контакт и ефективна комуникация?

5) От значение ли е за прилагането на задължението за прозрачност по член 6, параграф 1 от Директива 2011/83/ЕС, според което търговецът следва да предостави на потребителя по ясен и разбираем начин информация за посочените в член 6, параграф 1, буква в) от Директива 2011/83/ЕС средства за комуникация, информацията да се предоставя бързо и ефективно?“.

По преюдициалните въпроси

- 32 С въпросите си, които трябва да се разгледат заедно, запитващата юрисдикция по същество иска да се установи дали член 6, параграф 1, буква в) от Директива 2011/83 трябва да се тълкува в смисъл, че не допуска национално законодателство като разглежданото в главното

производство, което задължава търговеца, преди да сключи с потребител договор от разстояние или договор извън търговския обект по член 2, точки 7 и 8 от тази директива, да предостави при всички обстоятелства своя телефонен номер и дали същата тази разпоредба задължава търговеца да открие телефонна или факс линия или да създаде нова електронна поща, за да могат потребителите да се свързват с него. Запитващата юрисдикция иска да се установи и дали при обстоятелства като тези в главното производство търговецът може да използва средства за комуникация, които не са посочени в първата разпоредба, като например система за съобщения в реално време или за обратни телефонни обаждания.

- 33 Най-напред трябва да се припомни, че съгласно член 6, параграф 1, буква в) от Директива 2011/83, преди потребителят да се обвърже с договор от разстояние или договор извън търговския обект, или със съответно предложение за сключване на договор, търговецът предоставя на потребителя по ясен и разбираем начин информация относно географския адрес, на който търговецът е установен, и телефонния номер на търговеца, номера на факса и адреса на електронната му поща, ако съществува такъв, така че потребителят да може бързо да установи контакт с търговеца и да общува ефективно с него, и когато е приложимо, географския адрес и самоличността на търговеца, от чието име той действа.
- 34 От акта за преюдициално запитване, както и от становищата на страните по главното производство и на другите заинтересовани лица по делото следва, че са възможни две тълкувания на текста на член 6, параграф 1, буква в) от Директива 2011/83. От една страна, тази разпоредба може да се тълкува в смисъл, че задължава търговеца да информира потребителя за своя телефонен номер и номер на факса, ако разполага с такива номера. От друга страна, посочената разпоредба може да се тълкува в смисъл, че налага такова задължение на търговеца само ако той използва телефона или факса в контактите си с потребителите.
- 35 Трябва да се констатира, че формулировката на тази разпоредба, и по-специално съдържащият се в нея израз „ако съществува такъв“, сама по себе си не позволява да се определи точното съдържание на разпоредбата.
- 36 Анализът на текста на член 6, параграф 1, буква в) от Директива 2011/83 на различни езици също не дава отговор на този въпрос. Всъщност, макар повечето от текстовете на тази разпоредба, и по-специално текстовете на английски („*where available*“), френски („*lorsqu'ils sont disponibles*“), италиански („*ove disponibili*“), нидерландски („*indien beschikbaar*“), полски („*o ile jest dostepny*“) и фински („*jos nämä ovat käytettävissä*“) език, да позволяват да се предположи, че по силата на тази разпоредба задължението на търговеца да информира потребителя за своя телефонен номер и номер на факс е налице само ако този търговец разполага с такива средства за комуникация, текстовете на тази разпоредба на някои други езици, и по-специално на испански („*cuando proceda*“) и немски („*gegebenenfalls*“), не позволяват да се определи при какви обстоятелства това задължение не е налице.
- 37 Ето защо тази разпоредба трябва да се тълкува в зависимост от нейния контекст и целите на правната уредба, от която тя е част (вж. по аналогия решения от 24 януари 2019 г., *Balandin* и др., C-477/17, EU:C:2019:60, т. 31 и от 26 февруари 2019 г., *Rimševičs* и ЕЦБ/Латвия, C-202/18 и C-238/18, EU:C:2019:139, т. 45).
- 38 От една страна, що се отнася, до контекста, в който се вписва член 6, параграф 1, буква в) от Директива 2011/83, и общата структура на тази директива, трябва да се констатира, че тази разпоредба предвижда задължение за предоставяне на преддоговорна информация при договорите от разстояние и договорите извън търговския обект по член 2, параграфи 7 и 8 от посочената директива.

- 39 От друга страна, що се отнася до целта на Директива 2011/83, както следва от член 1, тълкуван в светлината на съображения 4, 5 и 7, Директивата цели да осигури високо равнище на защита на потребителите, като гарантира тяхната информираност и сигурност при сделки с търговци. Освен това защитата на потребителите в политиките на Съюза е залегнала в член 169 ДФЕС и в член 38 от Хартата.
- 40 Директива 2011/83 има за цел да даде възможност на потребителите да се ползват с разширена защита, като им предоставя определени права по-специално във връзка с договорите от разстояние и договорите извън търговския обект (вж. в този смисъл решение от 23 януари 2019 г., *Walbusch Walter Busch*, С-430/17, ЕУ:С:2019:47, т. 35).
- 41 По-специално трябва да се констатира, че възможността потребителят бързо да установи контакт с търговеца и ефективно да общува с него, предвидена в член 6, параграф 1, буква в) от Директива 2011/83, е от основно значение за защитата и ефективното упражняване на правата на потребителя, и по-специално на правото на отказ, реда и условията за упражняване на което са посочени в членове 9—16 от тази директива.
- 42 Това е и причината, поради която част А, озаглавена „Стандартни указания за отказ“, която е възпроизведена частично в част Б, озаглавена „Стандартен формуляр за отказ“, по приложение I към Директива 2011/83 предвижда посочването на географския адрес на търговеца и, ако съществува такъв, неговия телефонен номер, номер на факса и адрес на електронната поща.
- 43 От тази гледна точка член 6, параграф 1 от Директива 2011/83 има за цел да гарантира, че преди сключването на договор потребителят ще бъде информиран както относно условията на договора и последиците от сключването му, които му позволяват да реши дали иска да встъпи в договорни отношения с търговец (вж. в този смисъл решение от 23 януари 2019 г., *Walbusch Walter Busch*, С-430/17, ЕУ:С:2019:47, т. 36), така и относно надлежното изпълнение на договора, и по-специално относно упражняването на правата му на потребител, в частност на правото му на отказ (вж. по аналогия решение от 5 юли 2012 г., *Content Services*, С-49/11, ЕУ:С:2012:419, т. 34).
- 44 В това отношение, макар да е вярно, че както бе припомнено в точка 41 от настоящото решение, възможността потребителят бързо да установи контакт с търговеца и да общува ефективно с него, предвидена в член 6, параграф 1, буква в) от Директива 2011/83, е от основно значение за защитата на неговите права, все пак при тълкуването на тази разпоредба трябва да се осигури справедлив баланс между високо равнище на защита на потребителите и конкурентоспособност на предприятията, както прогласява съображение 4 от тази директива, като същевременно се зачита свободата на търговеца да определя организацията на търговската си дейност, залегнала в член 16 от Хартата (вж. по аналогия решение от 23 януари 2019 г., *Walbusch Walter Busch*, С-430/17, ЕУ:С:2019:47, т. 41 и 42).
- 45 В този контекст трябва да се констатира, че с приемането на разпоредбите на Директива 2011/83, и по-специално на член 6, параграф 1, буква в), законодателят на Съюза е счел, както се посочва в съображение 34 от тази директива, че когато търговецът предоставя преддоговорна информация, той следва да отчита специфичните потребности на потребителите, които са особено уязвими поради умствен, физически или психически недостатък, възраст или доверчивост, по начин, който търговецът разумно би трябвало да предвиди.
- 46 От гореизложеното следва, че макар член 6, параграф 1, буква в) от Директива 2011/83 да не определя точно вида на средството за комуникация, което трябва да предостави търговецът, тази разпоредба го задължава да предостави на разположение на всеки потребител средство за комуникация, което му позволява бързо да установи контакт и да общува ефективно с него.

- 47 Запитващата юрисдикция трябва да прецени дали — с оглед на всички обстоятелства, при които потребителят установява контакт с търговеца чрез уебсайт, и по-специално на оформлението и функционалността на този сайт — средствата за комуникация, които търговецът предоставя на разположение на потребителя, позволяват на последния бързо да установи контакт с търговеца и да общува ефективно с него в съответствие с изискванията на член 6, параграф 1, буква в) от Директива 2011/83.
- 48 Освен това едно безусловно задължение за предоставяне на разположение на потребителя на телефонен номер при всички обстоятелства, и дори за откриване на телефонна или факс линия или за създаване на нова електронна поща, за да могат потребителите да установят контакт с търговеца, изглежда непропорционално, особено в контекста на икономическата дейност на някои предприятия, и по-специално най-малките, които могат да се опитват да намалят своите оперативни разходи чрез продажби или предоставяне на услуги от разстояние или извън търговския обект.
- 49 Освен това член 5, параграф 1, буква б) от Директива 2011/83, който се отнася до задълженията на търговците за предоставяне на информация за договори, различни от договорите от разстояние или договорите извън търговския обект, предвижда недвусмислено, че преди потребителят да се обвърже с такъв договор или предложение, търговецът е длъжен да му предостави „следната информация по ясен и разбираем начин, ако тази информация не е ясна от контекста: [...] самоличност[та] на търговеца, например неговото търговско наименование, географски[я] адрес, на който е установен, и неговия телефонен номер“. От това следва, че ако законодателят на Съюза е искал да вложи в задължението за предоставяне на телефонния номер на търговеца по член 6, параграф 1, буква в) от тази директива същото съдържание като на задължението, което тежи недвусмислено върху същия този търговец по силата на член 5, параграф 1, буква б) от посочената директива, той вероятно е щял да използва същата формулировка.
- 50 Накрая, както посочва генералният адвокат в точка 76 от заключението си, член 21 от Директива 2011/83, който задължава държавите членки да не позволяват на търговец, който използва телефонна линия за контакт с потребителя, да налага по-високи тарифи от основната тарифа, когато потребителят установи контакт с него във връзка със сключен договор, също е в подкрепа на тълкуване на член 6, параграф 1, буква в) от Директива 2011/83, съгласно което използването от страна на търговеца на телефона като средство за комуникация с потребителя при договорите от разстояние не се налага и в контекста на преддоговорните отношения.
- 51 Предвид горепосочените съображения изразът „ако съществува такъв“, който се съдържа в член 6, параграф 1, буква в) от Директива 2011/83, трябва да се тълкува в смисъл, че се отнася за случаите, когато търговецът има телефонен номер или номер на факс и не ги използва само за цели, различни от контактите с потребителите. В противен случай тази разпоредба не го задължава да информира потребителя за този телефонен номер, нито да открие телефонна или факс линия или да създаде нова електронна поща, за да могат потребителите да установяват контакт с него.
- 52 Освен това трябва да се приеме, че тази разпоредба допуска възможността, за да изпълни изискванията за пряка и ефективна комуникация, търговецът да предостави други средства за комуникация, различни от телефон, факс или електронна поща, като например електронен формуляр за контакт, чрез който потребителите да могат да установят контакт с търговеца посредством уебсайт и да могат да получат бързо писмен отговор или обратно обаждане. По-специално тя допуска възможността търговец — който предлага стоки или услуги онлайн и има телефонен номер, на разположение след няколко стъпки — да насърчава потребителя да използва други средства за комуникация, които не са посочени в тази разпоредба, като например система за съобщения в реално време или обратно телефонно обаждане, за да може потребителят бързо да установява контакт и да общува ефективно с него, стига информацията,

която търговецът трябва предостави по силата на член 6, параграф 1, буква в) от Директива 2011/83, включително посочения телефонен номер, да е ясна и разбираема, което следва да бъде установено от запитващата юрисдикция. Във връзка с последното, фактът, че телефонният номер е на разположение едва след извършване на поредица от стъпки, сам по себе си не означава, че информацията не е представена по ясен и разбираем начин, тъй като става дума за търговец, който, както е в случая по главното производство, продава онлайн различни стоки изключително посредством уебсайт.

53 Предвид гореизложените съображения, на поставените въпроси трябва да се отговори по следния начин:

- член 6, параграф 1, буква в) от Директива 2011/83 трябва да се тълкува в смисъл, че от една страна, не допуска национално законодателство като разглежданото в главното производство, което задължава търговеца, преди да сключи с потребител договор от разстояние или договор извън търговския обект по член 2, точки 7 и 8 от тази директива, да предостави при всички обстоятелства своя телефонен номер. От друга страна, посочената разпоредба не изисква търговецът да е длъжен да открие телефонна или факс линия или да създаде нова електронна поща, за да могат потребителите да установят контакт с него, и го задължава да съобщи този телефонен номер, номер на факс или своята електронна поща само ако вече разполага с тези средства за комуникация;
- член 6, параграф 1, буква в) от Директива 2011/83 трябва да се тълкува в смисъл, че макар тази разпоредба да задължава търговеца да предостави на разположение на потребителя средство за комуникация, което да отговаря на изискванията за пряка и ефективна комуникация, тя допуска възможността, за да изпълни тези изисквания, посоченият търговец да предостави други средства за комуникация, различни от изброените в тази разпоредба.

По съдебните разноски

54 С оглед на обстоятелството, че за страните по главното производство настоящото дело представлява отклонение от обичайния ход на производството пред запитващата юрисдикция, последната следва да се произнесе по съдебните разноски. Разходите, направени за представяне на становища пред Съда, различни от тези на посочените страни, не подлежат на възстановяване.

По изложените съображения Съдът (първи състав) реши:

Член 6, параграф 1, буква в) от Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 25 октомври 2011 година относно правата на потребителите, за изменение на Директива 93/13/ЕИО на Съвета и Директива 1999/44/ЕО на Европейския парламент и на Съвета и за отмяна на Директива 85/577/ЕИО на Съвета и Директива 97/7/ЕО на Европейския парламент и на Съвета трябва да се тълкува в смисъл, че от една страна, не допуска национално законодателство като разглежданото в главното производство, което задължава търговеца, преди да сключи с потребител договор от разстояние или договор извън търговския обект по член 2, точки 7 и 8 от тази директива, да предостави при всички обстоятелства своя телефонен номер. От друга страна, посочената разпоредба не изисква търговецът да е длъжен да открие телефонна или факс линия или да създаде нова електронна поща, за могат потребителите да установят контакт с него, и го задължава да съобщи този телефонен номер, номер на факс или своята електронна поща само ако вече разполага с тези средства за комуникация.

Член 6, параграф 1, буква в) от Директива 2011/83 трябва да се тълкува в смисъл, че макар тази разпоредба да задължава търговеца да предостави на разположение на потребителя средство за комуникация, което да отговаря на изискванията за пряка и ефективна комуникация, тя допуска възможността, за да изпълни тези изисквания, посоченият търговец да предостави други средства за комуникация, различни от изброените в тази разпоредба.

Подписи