



## Сборник съдебна практика

РЕШЕНИЕ НА СЪДА (осми състав)

7 април 2022 година\*

„Преюдициално запитване — Защита на потребителите — Директива 2011/83/ЕС — Член 8, параграф 2 — Договори от разстояние, сключени по електронен път — Задължение на търговеца за предоставяне на информация — Активиране на бутон или подобна функция, предназначен(а) да се даде поръчка със задължение за плащане — Недвусмислена формулировка, съответна на думите „поръчка със задължение за плащане“ — Вземане предвид само на надписа върху бутона или подобната функция, за да се прецени дали е съответна тази формулировка“

По дело C-249/21

с предмет преюдициално запитване, отправено на основание член 267 ДФЕС от Amtsgericht Bottrop (Районен съд Ботроп, Германия) с акт от 24 март 2021 г., постъпил в Съда на 21 април 2021 г., в рамките на производство по дело

**Fuhrmann-2-GmbH**

срещу

**В.,**

СЪДЪТ (осми състав),

състоящ се от: N. Jääskinen, председател на състава, M. Safjan (докладчик) и M. Gavales, съдии,

генерален адвокат: L. Medina,

секретар: A. Calot Escobar,

предвид изложеното в писмената фаза на производството,

като има предвид становищата, представени:

- за Fuhrmann-2-GmbH, от C. Ewen, Rechtsanwalt,
- за Европейската комисия, от I. Rubene и M. Kellerbauer, в качеството на представители

\* Език на производството: немски.

предвид решението, взето след изслушване на генералния адвокат, делото да бъде разгледано без представяне на заключение,

постанови настоящото

## Решение

- 1 Преюдициалното запитване се отнася до тълкуването на член 8, параграф 2, втора алинея 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 отправено в рамките на спор между Fuhrmann-2-GmbH и В. относно сключването или несключването на договор за настаняване, обвързващ тези две лица.

## Правна уредба

### *Правото на Съюза*

- 3 Съображения 4, 5, 7 и 39 от Директива 2011/83 гласят:
  - „(4) В съответствие с член 26, параграф 2 ДФЕС вътрешният пазар трябва да обхваща пространство без вътрешни граници, в което са гарантирани свободното движение на стоки и услуги и свободата на установяване. 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, при спазване на принципа на субсидиарността.
  - (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.

[...]

(39) Важно е да се обезпечи, че при договори от разстояние, сключени чрез уебсайтове, потребителят е в състояние напълно да прочете и разбере основните елементи на договора, преди да направи поръчката. За тази цел следва да се предвиди разпоредба в настоящата директива основните елементи на договора да бъдат изписани в непосредствена близост до необходимия бутон за потвърждаване на поръчката. Също така е важно да се обезпечи, че при такива ситуации потребителят ще бъде в състояние да определи момента, в който поема задължението за плащане към търговеца. Затова чрез използването на недвусмислена формулировка следва да се привлече вниманието на потребителя специално върху факта, че даването на поръчката поражда задължение за плащане към търговеца“.

4 Член 1 от тази директива предвижда:

„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 посочената директива 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;

[...]“.

6 Съгласно член 3, параграф 1 от същата директива:

„Настоящата директива се прилага при условията и до степента, предвидени в разпоредбите ѝ, към всички договори, сключени между търговец и потребител. Тя се прилага също за договорите за доставка на вода, газ, електрическа енергия или за централно отопление, включително от публични доставчици, доколкото тези стоки се предоставят на договорна основа“.

7 Текстът на член 6, параграф 1 от Директива 2011/83 е следният:

„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:

а) основните характеристики на стоките или услугите съобразно използваното средство за комуникация и съобразно стоките или услугите;

[...]

д) крайната цена на стоките или услугите с включени всички данъци или, когато естеството на стоките или услугите е такова, че цената не може да бъде изчислена предварително в разумни граници, начина, по който трябва да се изчисли цената, и когато е приложимо, всички допълнителни разходи за транспорт, доставка или пощенски такси и всички други разходи или, когато тези разходи не могат да бъдат изчислени предварително в разумни граници, обстоятелството, че такива допълнителни разходи могат да бъдат дължими. В случай на безсрочен договор или на договор, предвиждащ абонамент, крайната цена включва общите разходи за периода на отчитане. Когато тези договори предвиждат плащане на фиксирана сума, крайната цена включва също общите месечни разходи. Когато общите разходи не могат да бъдат изчислени предварително в разумни граници, се предоставя информация за начина на изчисляване на цената;

[...]

о) срока на договора, когато това е приложимо, или, ако договорът е безсрочен или автоматично се удължава, условията за неговото прекратяване;

п) когато е приложимо, минималния срок, за който потребителят има задължения по договора;

[...]“.

8 Член 8 („Изисквания относно формата на договорите от разстояние“) от тази директива предвижда в параграф 2:

„Ако договор от разстояние, който следва да бъде сключен по електронен път, предвижда задължение за потребителя за плащане, търговецът съобщава на потребителя по ясен и видим начин и непосредствено преди потребителят да направи своята поръчка, информацията, посочена в член 6, параграф 1, букви а), д), о) и п).

Търговецът трябва да обезпечи, че потребителят, когато дава своята поръчка, потвърждава изрично, че поръчката е свързана със задължение за плащане. Ако даването на поръчка е свързано с активиране на бутон или подобна функция, бутонът или подобната функция се надписват по четлив начин само с думите „поръчка със задължение за плащане“ или със съответна недвусмислена формулировка, от която става ясно, че даването на поръчка води до задължение за плащане. Ако търговецът не спази настоящата алинея, договорът или поръчката не задължава потребителя“.

### **Германското право**

- 9 Член 312j, параграфи 3 и 4 от Bürgerliches Gesetzbuch (Граждански кодекс, наричан по-нататък „BGB“) гласи:

„(3) По отношение на [склучваните по електронен път потребителски договори относно предоставяна от търговец възмездна престация], търговецът трябва да оформи поръчката по такъв начин, че потребителят, когато я прави, изрично да потвърди, че поема задължение за плащане. Когато поръчката се дава чрез бутон, задължението на търговеца, посочено в първото изречение, е изпълнено единствено ако бутонът е надписан по четлив начин само с думите „поръчка със задължение за плащане“ или със съответна недвусмислена формулировка.

(4) [Склучваните по електронен път потребителски договори относно предоставяна от търговец възмездна престация] са склучени само ако търговецът изпълни задължението си по параграф 3“.

### **Спорът в главното производство и преюдициалният въпрос**

- 10 Fuhrmann-2 е дружество, учредено по германското право, което е собственик на хотел Goldener Anker в Крумхьорн-Греетсийл (Германия). Стаите на този хотел могат да се отдават под наем наред с останалото и чрез уебсайта [www.booking.com](http://www.booking.com) — платформа за резервации, която наред с други, предлага и онлайн услуги за настаняване.
- 11 На 19 юли 2018 г. В., в качеството си на потребител, посещава този уебсайт, за да потърси хотелски стаи в Крумхьорн-Греетсийл за периода от 28 май 2019 г. до 2 юни 2019 г. Сред резултатите от търсенето са показани стаите в хотел Goldener Anker. В. кликва върху изображението, съответстващо на този хотел, при което се показват свободните стаи, както и допълнителна информация, в която са посочени, наред с други, обзавеждането и цените, предлагани от посочения хотел за избрания период. След като решава да резервира четири двойни стаи в хотела, В. кликва върху бутона „Резервирам“, посочва личните си данни и имената на своите спътници, и накрая кликва върху бутон с надпис „Завършване на резервацията“.
- 12 В. не се явява в хотел Goldener Anker на 28 май 2019 г.
- 13 С писмо от 29 май 2019 г. Fuhrmann-2, в съответствие с общите си условия, изпраща на В. сметка за разходите за отмяна на резервацията в размер на 2 240 EUR, като му определя срок от пет работни дни за плащането на тази сума. В. не плаща поисканата сума.
- 14 Fuhrmann-2 сезира запитващата юрисдикция, Amtsgericht Bottrop (Районен съд Ботроп, Германия), с оглед на събирането на тази сума. В подкрепа на иска си Fuhrmann-2 счита, че чрез уебсайта [www.booking.com](http://www.booking.com) В. е склучил с него договор за настаняване относно няколко стаи в неговия хотел за периода от 28 май 2019 г. до 2 юни 2019 г. То счита по-специално, че избраният от оператора на този уебсайт надпис върху бутона за резервиране, а именно „Завършване на резервацията“, отговаря на задължението, предвидено в член 312j, параграф 3 от BGB, който изисква от търговеца да надпише бутона

за даване на поръчката с думите „поръчка със задължение за плащане“ или със съответна недвусмислена формулировка. При тези обстоятелства В. трябвало да му плати обезщетение за отмяна в размер на 2 240 EUR.

- 15 Запитващата юрисдикция посочва, че уважаването на иска на Fuhrmann-2 зависи от отговора на въпроса дали с оглед на надписа „Завършване на резервацията“ върху бутона за резервиране на уебсайта [www.booking.com](http://www.booking.com) може да се счита, че е изпълнено задължението по член 312j, параграф 3 от BGB, с който в германското право се транспонира член 8, параграф 2, втора алинея от Директива 2011/83. При утвърдителен отговор на този въпрос това би означавало, че съгласно член 312j, параграф 4 от BGB между страните валидно е бил сключен договор за настаняване и че Fuhrmann-2 има основание да иска обезщетение за отмяна.
- 16 Запитващата юрисдикция уточнява, че друга германска юрисдикция е постановила, че следва да се вземат предвид всички обстоятелства, съпровождащи процеса на даване на поръчка, и по-специално оформянето на този процес, за да се прецени дали надпис като използвания от оператора на уебсайта [www.booking.com](http://www.booking.com) представлява недвусмислена формулировка, съответна на израза „поръчка със задължение за плащане“, посочен в член 8, параграф 2, втора алинея, второ изречение от Директива 2011/83.
- 17 С оглед на текста на тази разпоредба запитващата юрисдикция обаче изпитва съмнения относно възприетия от тази германска юрисдикция подход и е склонна да приеме, че от надписа върху самия бутон трябва да следва, че потребителят осъзнава, че чрез активирането му поема правно обвързващо задължение за плащане. Впрочем в рамките на този последен подход запитващата юрисдикция счита, че в общоупотребимия език терминът „резервация“, съдържащ се в надписа „Завършване на резервацията“, не е непременно свързан със задължение за плащане на насрещна парична престация, а често се използва и като синоним на „безвъзмездно предварително задържане или запазване“. При това положение следвало да се направи изводът, че в случая задължението, предвидено в член 312j, параграф 3, второ изречение от BGB, не е изпълнено.
- 18 При тези обстоятелства Amtsgericht Bottrop (Районен съд Ботроп, Германия) решава да спре производството и да постави на Съда следния преюдициален въпрос:

„Следва ли член 8, параграф 2, втора алинея от Директива [2011/83] да се тълкува в смисъл, че преценката дали бутон или подобна функция — чието активиране е част от процеса на даване на поръчка при сключване по електронен път на договор от разстояние по смисъла на първа алинея от тази разпоредба и който/която не е надписан(а) с думите „поръчка със задължение за плащане“ — е надписан(а) със съответна недвусмислена формулировка по смисъла на този член, от която става ясно, че даването на поръчка води до задължение за плащане към търговеца, следва да се основава е изключително на надписа върху бутона или подобната функция?“.

### **По преюдициалния въпрос**

- 19 С въпроса си запитващата юрисдикция иска по същество да се установи дали член 8, параграф 2, втора алинея от Директива 2011/83 трябва да се тълкува в смисъл, че в рамките на процес на даване на поръчка във връзка със сключване на договор от разстояние по електронен път, преценката дали дадена формулировка, с която е надписан

бутонът за поръчка или подобна функция, като формулировката „Завършване на резервацията“, е „съответна“ на думите „поръчка със задължение за плащане“ по смисъла на тази разпоредба, следва да се основава само на надписа върху този бутон или тази подобна функция, или следва да се вземат предвид и обстоятелствата, съпровождащи процеса на даване на поръчка.

- 20 Най-напред следва да се отбележи, че съгласно член 2, точка 7 от Директива 2011/83 договорите от разстояние са дефинирани като „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“. От това следва, че договор за услуга, сключен между търговец и потребител чрез платформа за резервации, предлагаща онлайн услуги за настаняване като разглежданата в главното производство, попада в обхвата на понятието „договор от разстояние“, и оттук, при неприлагането на предвидените в член 3, параграфи 2—4 от Директива 2011/83 изключения — в приложното поле на тази директива, дефинирано в член 3, параграф 1 от нея.
- 21 Освен това следва да се припомни, че както е видно от член 1 от Директива 2011/83 с оглед на съображения 4, 5 и 7 от нея, целта на посочената директива е 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 на основните права на Европейския съюз (решение от 10 юли 2019 г., Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, т. 39).
- 22 Именно с оглед на тази цел член 8 от Директива 2011/83 налага на търговеца определен брой формални изисквания относно договорите от разстояние, както е видно от заглавието на тази разпоредба. Така параграф 2 от този член предвижда различни задължения за търговеца, когато, както е в случая по главното производство, договорът от разстояние е сключен по електронен път и се придружава от задължение на потребителя за плащане.
- 23 Съгласно член 8, параграф 2, първа алинея от Директива 2011/83 търговецът трябва да съобщи на потребителя по ясен и видим начин и непосредствено преди потребителят да направи своята поръчка, информацията, посочена в член 6, параграф 1, букви а), д), о) и п) от тази директива, която по същество се отнася до основните характеристики на стоките или услугите, крайната цена, срока на договора и евентуално минималния срок, за който потребителят носи задължения.
- 24 От своя страна член 8, параграф 2, втора алинея от Директива 2011/83 предвижда, че търговецът трябва да следи за това, че потребителят, когато дава своята поръчка, потвърждава изрично, че последната е свързана със задължение за плащане. В тази разпоредба се уточнява, че когато за даването на поръчка е необходимо активиране на бутон или подобна функция, бутонът или подобната функция трябва да е надписан(а) по четлив начин само с думите „поръчка със задължение за плащане“ или със съответна недвусмислена формулировка, от която става ясно, че даването на поръчка води до задължение за потребителя за плащане към търговеца, като в противен случай посоченият потребител не е обвързан от договора или от поръчката.

- 25 От предходните три точки от настоящото решение е видно, че когато договор от разстояние е сключен по електронен път чрез процес на даване на поръчка и е придружен от задължение на потребителя за плащане, търговецът трябва, от една страна, да предостави на този потребител, непосредствено преди да бъде направена поръчката, основната информация във връзка с договора и от друга страна, изрично да уведоми посочения потребител, че с даването на поръчката последният се обвързва със задължение за плащане.
- 26 Що се отнася до това последно задължение, от ясният текст на член 8, параграф 2, втора алинея, второ изречение от Директива 2011/83 следва, че бутонът за поръчка или подобната функция трябва да бъде надписан(а) лесно четливо и недвусмислено с израз, от който да става ясно, че даването на поръчка води до задължение за потребителя за плащане към търговеца. Макар в тази разпоредба да се съдържа формулировката „поръчка със задължение за плащане“, от текста на същата разпоредба е видно също, че тази последна формулировка има примерен характер и че държавите членки са овластени да допуснат търговецът да използва всяка друга съответна формулировка, при условие че тя е недвусмислена, що се отнася до възникването на това задължение.
- 27 При това положение, когато, както е в настоящия случай, национална правна уредба, насочена към транспонирането на тази разпоредба, не съдържа точни примери за съответни формулировки, подобно на самата директива, търговците могат свободно да използват всякакъв израз по свой избор, при условие че от този израз недвусмислено следва, че потребителят е обвързан от задължение за плащане веднага щом активира бутона за поръчка или подобната функция.
- 28 Освен това от текста на член 8, параграф 2, втора алинея, второ изречение от Директива 2011/83, тълкуван във връзка с термина „изрично“, посочен в член 8, параграф 2, втора алинея, първо изречение от същата директива, следва също толкова ясно, че бутонът или подобната функция трябва да съдържа формулировката по тази разпоредба, така че, с оглед и на посоченото в предходната точка от настоящото решение, трябва да се вземе предвид само надписът върху този бутон или тази подобна функция, за да се прецени дали търговецът е изпълнил задължението си да следи за това, че потребителят, когато дава своята поръчка, потвърждава изрично, че последната е свързана със задължение за плащане.
- 29 Това тълкуване се подкрепя от съображение 39 от Директива 2011/83, в последните две изречения от което се уточнява, че вниманието на потребителя трябва да се привлече по-специално чрез използването на недвусмислена формулировка, а именно без никакво препращане към дадена обща преценка на обстоятелствата, върху факта, че извършването на поръчката поражда за него задължение за плащане, така че той може по този начин да определи точно момента, в който поема това задължение.
- 30 Посоченото тълкуване се подкрепя и от преследваната с Директива 2011/83 цел да се гарантира високо равнище на защита на потребителите в областта на информацията, както следва от точка 21 от настоящото решение. Всъщност следва да се отбележи, че завършването на процес на даване на поръчка, водещ до задължение за потребителя за плащане, е основен етап, тъй като предполага, че потребителят приема да бъде обвързан не само от договора от разстояние, но и от това задължение. Ето защо да се приеме, че с активирането на бутон или подобна функция потребителят би трябвало от обстоятелствата по този процес да направи извод, че се обвързва, поемайки задължение за



плащане, въпреки че надписът върху този бутон или тази функция не му позволява да установи с абсолютна сигурност такива последици, би възпрепятствало постигането на тази цел.

- 31 Освен това, макар Съдът да е приел, че при тълкуването на разпоредбите на Директива 2011/83 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 стопанска инициатива на търговеца, залегнала в член 16 от Хартата на основните права на Европейския съюз (вж. в този смисъл решение от 10 юли 2019 г., *Amazon EU*, C-649/17, EU:C:2019:576, т. 44 и цитираната съдебна практика), следва да се констатира, че подобно претегляне не е релевантно в случая, тъй като редактирането или промяната на надпис върху бутон или функция за поръчка по електронен път изобщо не предполага значителна тежест, която да може да навреди на конкурентоспособността или на свободата на стопанска инициатива на съответните търговци.
- 32 Предвид изложените в точка 26 от настоящото решение съображения, запитващата юрисдикция следва да провери дали по делото в главното производство формулировката „Завършване на резервацията“ на немски език може да се счита, с оглед само на използваните в тази формулировка термини и независимо от обстоятелствата, съпровождащи процеса на даване на поръчка, за съответна на израза „поръчка със задължение за плащане“, посочен в член 8, параграф 2, втора алинея от Директива 2011/83. Въпреки че тази проверка е от компетентността изключително на запитващата юрисдикция, Съдът все пак може при необходимост, произнасяйки се по преюдициално запитване, да даде пояснения с цел да насочи националната юрисдикция при нейното решение (решение от 3 февруари 2021 г., *FIGC и Consorzio Ge.Se.Av.*, C-155/19 и C-156/19, EU:C:2021:88, т. 59 и цитираната съдебна практика).
- 33 В това отношение запитващата юрисдикция трябва да провери по-специално дали терминът „резервация“ на немски език, както в общоупотребимия език, така и в съзнанието на средния потребител, който е относително осведомен и в разумни граници наблюдателен и съобразителен, непременно и систематично се свързва с възникването на задължение за плащане. Ако това не е така, би следвало да се констатира двусмислеността на израза „Завършване на резервацията“, така че този израз не би могъл да се счита за формулировка, съответна на израза „поръчка със задължение за плащане“, посочен в член 8, параграф 2, втора алинея от Директива 2011/83.
- 34 С оглед на изложените по-горе съображения на поставения въпрос следва да се отговори, че член 8, параграф 2, втора алинея от Директива 2011/83 трябва да се тълкува в смисъл, че в рамките на процес на даване на поръчка във връзка със сключване на договор от разстояние по електронен път, преценката дали дадена формулировка, с която е надписан бутонът за поръчка или подобна функция, като формулировката „Завършване на резервацията“, е „съответна“ на думите „поръчка със задължение за плащане“ по смисъла на тази разпоредба, следва да се основава само на надписа върху този бутон или тази подобна функция.

## По съдебните разноси

- 35 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 разноси. Разходите, направени за представяне на становища пред Съда, различни от тези на посочените страни, не подлежат на възстановяване.

По изложените съображения Съдът (осми състав) реши:

**Член 8, параграф 2, втора алинея 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 в рамките на процес на даване на поръчка във връзка със сключване на договор от разстояние по електронен път, преценката дали дадена формулировка, с която е надписан бутонът за поръчка или подобна функция, като формулировката „Завършване на резервацията“, е „съответна“ на думите „поръчка със задължение за плащане“ по смисъла на тази разпоредба, следва да се основава само на надписа върху този бутон или тази подобна функция.**

Подписи