



Сборник съдебна практика

РЕШЕНИЕ НА СЪДА (осми състав)

17 май 2023 година *

„Преюдициално запитване — Защита на потребителите — Директива 2011/83/ЕС — Член 14, параграф 4, буква а), подточка і) и параграф 5 — Право на отказ от договор, сключен извън търговския обект — Задължение за предоставяне на информация от съответния търговец — Непредоставяне на информация на потребителя от търговеца — Задължения на потребителя при отказ — Отказ, след като договорът е изпълнен — Последици“

По дело C-97/22

с предмет преюдициално запитване, отправено на основание член 267 ДФЕС от Landgericht Essen (Областен съд Есен, Германия) с акт от 27 декември 2021 г., постъпил в Съда на 10 февруари 2022 г., в рамките на производство по дело

DC

срещу

HJ,

СЪДЪТ (осми състав),

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

генерален адвокат: G. Pitruzzella,

секретар: A. Calot Escobar,

предвид изложеното в писмената фаза на производството,

като има предвид становищата, представени:

– за DC, от М. Höffken, Rechtsanwalt,

– за Европейската комисия, от В.-R. Killmann и I. Rubene, в качеството на представители,

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

* Език на производството: немски.

ПОСТАНОВИ НАСТОЯЩОТО

Решение

- 1 Преюдициалното запитване се отнася до тълкуването на член 14, параграф 5 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 ДС и НЈ относно плащане на услуги, предоставени на НЈ на основание на договор извън търговския обект от предприятие, което впоследствие е прехвърлило на ДС всичките си права по този договор.

Правна уредба

Правото на Съюза

- 3 Съображения 4, 5, 7, 21 и 57 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 [...] 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. [...]
[...]
 - (21) Договор извън търговския обект следва да бъде определен като договор, сключен при едновременното физическо присъствие на търговеца и на потребителя на място, което е различно от търговския обект на търговеца, например в дома или работното място на потребителя. 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. [...]
[...]

(57) Необходимо е държавите членки да определят санкции за нарушения на настоящата директива и да гарантират тяхното изпълнение. Санкциите следва да бъдат ефективни, пропорционални и възпиращи“.

4 Член 1 от тази директива е озаглавен „Предмет“ и 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, точки 1, 2, 6 и 8 от посочената директива съдържа следните определения:

„1. „потребител“ означава всяко физическо лице, което като страна по договори, попадащи в приложното поле на настоящата директива, действа извън рамките на своята търговска или стопанска дейност, занаят или професия;

2. „търговец“ означава всяко физическо лице или юридическо лице, независимо дали е частна или държавна собственост, което действа, включително чрез посредничеството на друго лице, действащо от негово име или за негова сметка, за цели, които влизат в рамките на неговата търговска или стопанска дейност, занаят или професия във връзка с договори, попадащи в приложното поле на настоящата директива;

[...]

6. „Договор за услуга“ означава всеки договор, различен от договор за продажба, по силата на който търговецът предоставя или се задължава да предостави услуга на потребителя, а потребителят заплаща или се задължава да заплати цената за нея;

[...]

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;

[...]“.

6 Член 4 от същата директива е озаглавен „Равнище на хармонизация“ и 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 Член 6 от Директива 2011/83 е озаглавен „Изисквания за предоставяне на информация при договорите от разстояние и договорите извън търговския обект“ и в параграф 1 предвижда:

„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:

[...]

з) когато съществува право на отказ, условията, срока и начина за неговото упражняване в съответствие с член 11, параграф 1, както и стандартния формуляр за отказ, предвиден в приложение I, част Б;

[...]

й) указанието, че в съответствие с член 14, параграф 3 потребителят е длъжен да плати на търговеца разходи в разумни граници в случаите, когато потребителят упражнява правото си на отказ след отправяне на искане [предоставянето на услугите да започне по време на срока за отказ];

[...]“.

8 Член 9 от тази директива е озаглавен „Право на отказ“ и в параграф 1 предвижда:

„Освен когато са приложими изключенията, предвидени в член 16, потребителят разполага със срок от 14 дни за отказ от договор от разстояние или от договор извън търговския обект, без да посочва причини за това и без да заплаща никакви разходи, с изключение на разходите, предвидени в член 13, параграф 2 и член 14“.

9 Член 10 от посочената директива е озаглавен „Непредоставяне на информация относно правото на отказ“ и в параграф 1 предвижда:

„Ако търговецът не е информирал потребителя за правото му на отказ, както се изисква съгласно член 6, параграф 1, буква з), срокът за отказ изтича 12 месеца след края на първоначалния срок за отказ, определен съгласно член 9, параграф 2“.

10 Член 14 от същата директива е озаглавен „Задължения на потребителя в случай на отказ“ и в параграфи 3—5 предвижда:

„3. Когато потребителят упражнява правото си на отказ, след като е отправил искане в съответствие с член 7, параграф 3 [...], той заплаща на търговеца сума, пропорционална на това, което е било действително предоставено до момента, в който потребителят е уведомил търговеца за упражняването на правото си на отказ, съпоставена с общата сума по договора. [...]

4. Потребителят не дължи разходи за:

а) предоставяне на услуги [...] изцяло или отчасти, извършени по време на срока за отказ, когато:

і) търговецът не е предоставил информация съгласно член 6, параграф 1, буква з) или й);
[...]

[...]

5. С изключение на предвиденото в член 13, параграф 2 и в настоящия член, потребителят не носи никаква отговорност за упражняване на правото на отказ“.

Германското право

- 11 Член 357 от Bürgerliches Gesetzbuch (Граждански кодекс) в редакцията му, приложима към спора в главното производство (наричан по-нататък „Гражданският кодекс“), е озаглавен „Правни последици при отказ от договори, сключени извън търговския обект и от разстояние, с изключение на договорите за финансови услуги“ и в параграф 8 предвижда:

„Когато се отказва от договор за предоставяне на услуги [...], потребителят дължи на търговеца компенсаторно обезщетение за доставеното до момента на отказа, ако изрично е поискал от търговеца да започне да извършва доставката преди изтичането на срока за отказ. Правото по изречение първо е налице само когато търговецът е уведомил надлежно потребителя съгласно член 246а [...] от [Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuche (Въвеждащ закон към Гражданския кодекс) от 21 септември 1994 г. (BGBl. 1994 г. I, стр. 2494 и поправка в BGBl. 1997 г. I, стр. 1061) в редакцията му, приложима към разглеждания в главното производство спор (наричан по-нататък „EGBGB“)] [...]“.

- 12 Член 246а от EGBGB е озаглавен „Задължения за предоставяне на информация относно договорите извън търговския обект и договорите от разстояние, с изключение на договорите за финансови услуги“ и в параграф 1, озаглавен „Задължения за предоставяне на информация“, алинея 2, първо изречение, точки 1 и 3 предвижда:

„Ако потребителят има право на отказ [...], търговецът е длъжен да информира потребителя:

1. относно условията, срока и начина за упражняване на правото на отказ съгласно член 355, параграф 1 от Гражданския кодекс и стандартния формуляр за отказ, предвиден в приложение 2;

[...]

3. че в случай на договор за предоставяне на услуги [...] потребителят дължи на търговеца сума за направените от него разумни разходи съгласно член 357, параграф 8 от Гражданския кодекс за услугата, предоставена от търговеца, ако потребителят упражни правото си на отказ, след като изрично е поискал от търговеца да започне предоставянето на услугата преди изтичането на срока за отказ“.

Спорът в главното производство и преюдициалният въпрос

- 13 На 6 октомври 2020 г. НЈ сключва устно договор за възлагане на ремонтни дейности на електрическата инсталация на къщата си с предприятие, което обаче не го информира за правото му на отказ по член 246а от Въвеждащия закон към Гражданския кодекс в редакцията, приложима към спора в главното производство.

- 14 Предприятието изпълнява договора и на 21 декември 2020 г. представя на НЈ фактура, която той не плаща.
- 15 На 15 март 2021 г. предприятието прехвърля всичките си права по договора на ДС.
- 16 На 17 март 2021 г., след като НЈ го уведомява, че се отказва от договора, ДС предявява пред запитващата юрисдикция — Landgericht Essen (Областен съд Есен, Германия), иск за плащане на предоставените на НЈ услуги. Според ДС цедентът има право на това плащане независимо от отказа на НЈ от договора и независимо от неизпълнението на условията по член 357, параграф 8 от Гражданския кодекс. Да се откаже това право на търговец поради неизпълнение на задължението му за предоставяне на информация, представлявало „непропорционална санкция“ и противоречало на съображение 57 от Директива 2011/83.
- 17 От своя страна НЈ твърди, че предприятието цедент е пропуснало да го информира за правото му на отказ и че поради това ДС няма право да претендира плащане на цената за извършената в изпълнение на разглеждания в главното производство договор услуга.
- 18 Според запитващата юрисдикция разрешаването на спора в главното производство зависи от тълкуването на член 14, параграф 5 от Директива 2011/83. Запитващата юрисдикция признава, че съгласно разпоредбите на Гражданския кодекс, приети с цел транспониране на тази директива, потребителят не е длъжен да плати за услуги, предоставени преди изтичането на срока за отказ, ако търговецът не го е информирал за правото му на отказ.
- 19 Запитващата юрисдикция иска обаче да се установи дали член 14, параграф 5 изключва всяко право на „компенсаторно обезщетение“ на търговеца дори и в случаите, когато потребителят упражни правото си на отказ, след като договорът извън търговския обект вече е изпълнен, увеличавайки така имуществото си в противоречие с принципа на забрана на неоснователното обогатяване, признат от Съда като общ принцип на правото на Съюза.
- 20 При тези условия Landgericht Essen (Областен съд Есен) решава да спре производството и да постави на Съда следния преюдициален въпрос:

„Трябва ли член 14, параграф 5 от Директива [2011/83] [...] да се тълкува в смисъл, че когато възложителят се откаже от волеизявлението си за сключване на договор за строителство, сключен извън търговския обект, едва след като търговецът вече (изцяло) е изпълнил задълженията си по договора, търговецът няма да има каквото и да било право на обезщетение, когато не са изпълнени условията за наличие на право на обезщетение съгласно разпоредбите относно правните последици от отказа, но възложителят е получил увеличение на имуществото си в резултат на строителните услуги на търговеца, т.е. се е обогатил?“.

По преюдициалния въпрос

- 21 С въпроса си запитващата юрисдикция иска по същество да се установи дали член 14, параграф 5 от Директива 2011/83 трябва да се тълкува в смисъл, че освобождава потребител от всяко задължение за плащане на услуги, доставени му в изпълнение на договор извън търговския обект, ако съответният търговец не му е предоставил информацията по член 14, параграф 4, буква а), подточка i) от същата директива и ако потребителят е упражнил правото си на отказ, след като този договор вече е бил изпълнен.

- 22 Най-напред следва да се отбележи, че в писмо от 29 септември 2022 г., постъпило в Съда на 13 октомври 2022 г., запитващата юрисдикция отговаря на изразените в писменото становище на Европейската комисия съмнения относно естеството на разглеждания в главното производство договор извън търговския обект, като уточнява, че този договор трябва да се квалифицира като „договор за услуга“ по смисъла на член 2, точка 6 от Директива 2011/83.
- 23 След това уточнение следва да се припомни, че съгласно член 14, параграф 5 от Директива 2011/83 потребител не носи никаква отговорност за упражняване на правото си на отказ от „договор извън търговския обект“ по смисъла на член 2, точка 8 във връзка с член 2, точки 1 и 2 от същата директива, освен ако не е предвидено друго в член 13, параграф 2 и в член 14 от тази директива.
- 24 Една от тези разпоредби е член 14, параграф 3 от Директива 2011/83, който предвижда, че когато упражни правото си на отказ, след като е поискал предоставянето на услугите да започне по време на 14-дневния срок за отказ по член 9 от същата директива, потребителят трябва да плати на търговеца сума, изчислена въз основа на общата сума по договора и пропорционална на това, което действително е предоставено до момента, в който потребителят е уведомил търговеца за упражняването на правото си на отказ.
- 25 Член 14, параграф 3 трябва обаче да се разглежда във връзка с член 14, параграф 4, буква а), подточка i) от Директива 2011/83. От това следва, че ако съответният търговец не е предоставил на потребителя, преди да сключи с него договор извън търговски обект, информацията по член 6, параграф 1, буква з) или й) от същата директива относно, от една страна, условията, срока и начина за упражняване на правото на отказ и от друга страна, задължението за плащане на сумата по член 14, параграф 3, потребителят не е длъжен да заплаща изцяло или отчасти разходите за услуги, предоставени по време на срока за отказ. Непредоставянето на информацията по член 6, параграф 1, буква з) води освен това, както предвижда член 10, параграф 1 от същата директива, до удължаване на срока за отказ с дванадесет месеца, считано от края на първоначалния срок за отказ.
- 26 Правото на отказ по член 14, параграф 5 от Директива 2011/83 има за цел да защити потребителя в конкретния контекст на сключване на договор извън търговския обект, при което, както се припомня в съображение 21 от тази директива, 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. Поради това преддоговорната информация относно правото на отказ е от съществено значение за потребителя и му позволява да вземе информирано решение дали да сключи договора (вж. по аналогия решение от 23 януари 2019 г., *Walbusch Walter Busch*, C-430/17, EU:C:2019:47, т. 45 и 46).
- 27 От това следва, че в случаите, когато преди сключването на договор извън търговския обект по смисъла на член 2, точка 8 от Директива 2011/83 търговецът не е предоставил на потребителя информацията по член 6, параграф 1, буква з) или й) от същата директива и потребителят упражни правото си на отказ, разпоредбите на член 14, параграф 4, буква а), подточка i) във връзка с параграф 5 от посочената директива освобождават потребителя от задължението да заплати на търговеца цената на предоставените му по време на срока за отказ услуги.

- 28 Запитващата юрисдикция иска обаче да се установи дали увеличаването по този начин на имуществото на потребителя не противоречи на принципа на забрана на неоснователното обогатяване.
- 29 В това отношение следва да се припомни, че Директива 2011/83 има за цел да осигури, както се посочва в член 1 от нея, високо равнище на защита на потребителите съгласно изискването от член 169 ДФЕС и член 38 от Хартата на основните права на Европейския съюз (вж. в този смисъл решение от 10 юли 2019 г., *Amazon EU*, С-649/17, EU:C:2019:576, т. 39).
- 30 Видно от съображения 4, 5 и 7 от нея, за да постигне тази цел, Директива 2011/83 урежда пълна хармонизация на някои съществени аспекти на договорите между потребителите и търговците (решение от 13 септември 2018 г., *Starman*, С-332/17, EU:C:2018:721, т. 27). В това отношение член 4 от посочената директива предвижда, че държавите членки не могат да запазват или въвеждат в своето национално право разпоредби, отклоняващи се от предвидените в тази директива, с които да гарантират различно равнище на защита на потребителите, освен ако в същата директива не е предвидено друго.
- 31 При все това обаче постигането на преследваната с Директива 2011/83 цел би било възпрепятствано, ако член 14, параграф 5 от тази директива се тълкува в смисъл, че допуска неприлагане на ясните разпоредби на член 9, параграф 1 и член 14, параграф 4, буква а), подточка i) от тази директива, вследствие на което, след като се е отказал от договор за услуги извън търговския обект, потребителят може да се наложи да плати разходи, които не са изрично предвидени в тази директива.
- 32 Този извод е в съответствие с основното значение, което Директива 2011/83 придава на преддоговорната информация за правото на отказ от договор извън търговския обект и което беше припомнено в точка 26 от настоящото решение. В този смисъл, ако не е предоставил на потребителя посочената информация, търговецът трябва да поеме разходите, които е направил за изпълнение на сключения извън търговския обект договор за услуги през срока за отказ на потребителя по член 9, параграф 1 от тази директива. Ето защо не може да се приеме за основателно позоваването от страна на ДС на принципа на пропорционалност на санкциите, прогласен в съображение 57 от посочената директива, за да избегне такива разходи.
- 33 Накрая, тези констатации не засягат евентуално предвидената в националното право възможност за ДС, доколкото то не може да носи отговорност за пропускане да се уведоми НЈ за правото му на отказ от договора извън търговския обект, да предяви регресен иск срещу търговеца, който му е прехвърлил всичките си права по договора при такива условия (вж. по аналогия решение от 17 октомври 2019 г., *Comida paralela 12*, С-579/18, EU:C:2019:875, т. 44).
- 34 С оглед на изложените съображения на поставения въпрос следва да се отговори, че член 14, параграф 4, буква а), подточка i) и параграф 5 от Директива 2011/83 трябва да се тълкува в смисъл, че освобождава потребител от всяко задължение за плащане на услуги, доставени му в изпълнение на договор извън търговския обект, ако съответният търговец не му е предоставил информацията по този член 14, параграф 4, буква а), подточка i) и ако потребителят е упражнил правото си на отказ, след като договорът вече е бил изпълнен.

По съдебните разноски

- 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 разноски. 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 14, параграф 4, буква а), подточка i) и параграф 5 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

освобождава потребител от всяко задължение за плащане на услуги, доставени му в изпълнение на договор извън търговския обект, ако съответният търговец не му е предоставил информацията по този член 14, параграф 4, буква а), подточка i) и ако потребителят е упражнил правото си на отказ, след като договорът вече е бил изпълнен.

Подписи