



Sbírka soudních rozhodnutí

ROZSUDEK SOUDNÍHO DVORA (třetího senátu)

23. ledna 2019*

„Řízení o předběžné otázce – Ochrana spotřebitele – Směrnice 2011/83/EU – Smlouvy uzavřené na dálku – Článek 6 odst. 1 písm. h) – Povinnost poskytnout informace o právu odstoupit od smlouvy – Článek 8 odst. 4 – Smlouva uzavřená na základě prostředku komunikace na dálku, který poskytuje jen omezený prostor nebo čas pro uvedení informací – Pojem „omezený prostor nebo čas pro uvedení informací“ – Leták založený v periodickém tisku – Objednávkový korespondenční lístek obsahující hypertextový odkaz na informace o právu odstoupit od smlouvy“

Ve věci C-430/17,

jejímž předmětem je žádost o rozhodnutí o předběžné otázce na základě článku 267 SFEU, podaná rozhodnutím Bundesgerichtshof (spolkový soudní dvůr, Německo) ze dne 14. června 2017, došlým Soudnímu dvoru dne 17. července 2017, v řízení

Walbusch Walter Busch GmbH & Co. KG

proti

Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV,

SOUDNÍ DVŮR (třetí senát),

ve složení M. Vilaras, předseda čtvrtého senátu vykonávající funkci předsedy třetího senátu, J. Malenovský, L. Bay Larsen, M. Safjan (zpravodaj) a D. Šváby, soudci,

generální advokát: E. Tančev,

vedoucí soudní kanceláře: R. Șereș, rada,

s ohledem na vyjádření předložená:

- za Walbusch Walter Busch GmbH & Co. KG R. Beckerem, Rechtsanwalt,
- za Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV C. Rohnkem, Rechtsanwalt,
- za německou vládu T. Henzem, M. Hellmannem, E. Lankenauem a J. Techertem, jako zmocněnci,
- za polskou vládu B. Majczynou, jako zmocněncem,
- za finskou vládu H. Leppo, jako zmocněnkyní,

* Jednací jazyk: němčina.

– za Evropskou komisi M. Kellerbauerem a N. Ruiz Garcíou, jako zmocněnci,
po vyslechnutí stanoviska generálního advokáta na jednání konaném dne 20. září 2018,
vydává tento

Rozsudek

- 1 Žádost o rozhodnutí o předběžné otázce se týká výkladu čl. 6 odst. 1 písm. h) a čl. 8 odst. 4 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES (Úř. věst. 2011, L 304, s. 64).
- 2 Tato žádost byla předložena v rámci sporu mezi společností Walbusch Walter Busch GmbH & Co. KG, která byla založena podle německého práva, a sdružením pro potírání nekalých obchodních praktik Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV (dále jen „sdružení Zentrale“) ohledně informace o právu spotřebitele odstoupit od smlouvy, kterou tato společnost uvedla v reklamě, jež měla podobu reklamního letáku připojeného k různým novinám a časopisům.

Právní rámec

Unijní právo

Listina

- 3 Článek 11 Listiny základních práv Evropské unie (dále jen „Listina“), nadepsaný „Svoboda projevu a informací“, v odstavci 1 stanoví:

„Každý má právo na svobodu projevu. Toto právo zahrnuje svobodu zastávat názory a přijímat a rozšiřovat informace nebo myšlenky bez zasahování veřejné moci a bez ohledu na hranice.“
- 4 V článku 16 Listiny, nadepsaném „Svoboda podnikání“, je uvedeno:

„Svoboda podnikání se uznává v souladu s právem Unie a vnitrostátními zákony a zvyklostmi.“
- 5 Článek 38 Listiny, nadepsaný „Ochrana spotřebitele“, stanoví:

„V politikách Unie je zajištěna vysoká úroveň ochrany spotřebitele.“

Směrnice 2011/83

- 6 V bodech 3 až 5, 7, 34, 36 a 44 odůvodnění směrnice 2011/83 je uvedeno:

„(3) Podle čl. 169 odst. 1 a čl. 169 odst. 2 písm. a) [SFEU] má Unie přispívat k dosažení vysoké úrovně ochrany spotřebitele prostřednictvím opatření přijatých podle článku 114 [SFEU].“

(4) [...] Harmonizace určitých aspektů spotřebitelských smluv uzavřených na dálku nebo mimo obchodní prostory je nezbytná pro podporu skutečného spotřebitelského vnitřního trhu, na němž je nastolena správná rovnováha mezi vysokou úrovní ochrany spotřebitele a konkurenceschopností podniků při současném zajištění dodržování zásady subsidiarity.

(5) [...] Úplná harmonizace v oblasti informací pro spotřebitele a práva odstoupit od smluv uzavřených na dálku a smluv uzavřených mimo obchodní prostory [...] přispěje k vysoké míře ochrany spotřebitelů a k lepšímu fungování [...] vnitřního trhu.

[...]

(7) Úplnou harmonizací některých klíčových regulačních aspektů by se významným způsobem měla zvýšit právní jistota jak pro spotřebitele, tak pro obchodníky. [...] Kromě toho by spotřebitelé měli požívat společné vysoké úrovně ochrany v celé Unii.

[...]

(34) Obchodník by měl spotřebitele jasně a srozumitelně informovat předtím, než bude spotřebitel zavázán smlouvou uzavřenou na dálku nebo smlouvou uzavřenou mimo obchodní prostory, jakoukoliv smlouvou jinou, než je smlouva uzavřená na dálku či mimo obchodní prostory, nebo jinou příslušnou smluvní nabídkou. [...]

[...]

(36) V případě smluv uzavřených na dálku by požadavky na informace měly být přizpůsobeny tak, aby bylo přihlédnuto k technickým omezením určitých médií, například k omezenému počtu znaků na displejích určitých mobilních telefonů nebo k časovému omezení u televizních reklamních šotů. V takových případech by obchodník měl splnit minimální soubor požadavků na informace a odkázat spotřebitele na další zdroj informací, například uvést číslo na bezplatnou telefonní linku nebo hypertextový odkaz na internetové stránky obchodníka, na kterých jsou příslušné informace přímo a snadno dostupné. [...]

[...]

(44) Z důvodu rozdílů ve způsobu, jakým je uplatňováno právo odstoupit od smlouvy v jednotlivých členských státech, vznikly náklady obchodníkům prodávajícím přes hranice. Zavedení harmonizovaného vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy, který může spotřebitel použít, by mělo zjednodušit proces odstoupení od smlouvy a zaručit právní jistotu. Z těchto důvodů by členské státy neměly pro vzorový formulář platný pro celou Unii stanovovat žádné další požadavky na vzhled týkající se například velikosti písma. Spotřebitel by však měl mít i nadále možnost odstoupit od smlouvy na základě prohlášení formulovaného vlastními slovy za předpokladu, že je toto prohlášení určené obchodníkovi, v němž spotřebitel uvádí svoje rozhodnutí odstoupit od smlouvy, jednoznačné. Dopis, telefonní hovor nebo navrácení zboží spolu s podáním jednoznačného prohlášení by tomuto požadavku mohly vyhovovat, avšak důkazní břemeno ohledně skutečnosti, že odstoupil od smlouvy v časové lhůtě stanovené směrnicí, by měl nést spotřebitel. [...]"

7 Článek 1 této směrnice, nadepsaný „Předmět“, stanoví:

„Účelem této směrnice je přispět k řádnému fungování vnitřního trhu dosažením vysoké úrovně ochrany spotřebitele a sblížením určitých aspektů právních a správních předpisů členských států týkajících se smluv uzavíraných mezi spotřebiteli a obchodníky.“

- 8 V článku 2 zmíněné směrnice, nadepsaném „Definice“, je uvedeno:

„Pro účely této směrnice se rozumí:

[...]

- 7) „smlouvou uzavřenou na dálku“ jakákoli smlouva uzavřená mezi obchodníkem a spotřebitelem v rámci organizovaného systému prodeje či poskytování služeb na dálku bez současné fyzické přítomnosti obchodníka a spotřebitele s výhradním použitím jednoho nebo více prostředků komunikace na dálku až do okamžiku uzavření smlouvy, včetně tohoto okamžiku;

[...]“

- 9 Článek 6 téže směrnice, nadepsaný „Požadavky na informace v případě smluv uzavřených na dálku a smluv uzavřených mimo obchodní prostory“, stanoví:

„1. Před tím, než je spotřebitel vázán smlouvou uzavřenou na dálku nebo smlouvou uzavřenou mimo obchodní prostory či odpovídající smluvní nabídkou, poskytne obchodník spotřebiteli jasným a srozumitelným způsobem tyto informace:

[...]

- h) pokud lze využít práva odstoupit od smlouvy, pak podmínky, lhůtu a postupy pro uplatnění tohoto práva v souladu s čl. 11 odst. 1, jakož i vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy uvedený v části B přílohy I;

[...]

4. Informace uvedené v odst. 1 písm. h)[...] mohou být poskytnuty prostřednictvím vzorového poučení o odstoupení od smlouvy uvedeného v části A přílohy I. Pokud obchodník poskytl spotřebiteli toto poučení se správně vyplněnými údaji, splnil informační požadavky uvedené v odst. 1 písm. h)[...].

5. Informace uvedené v odstavci 1 tvoří nedílnou součást smlouvy uzavřené na dálku nebo smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory a bez výslovného souhlasu smluvních stran je nelze měnit.

[...]“

- 10 Článek 8 směrnice 2011/83, nadepsaný „Formální požadavky na smlouvy uzavřené na dálku“, zní takto:

„1. V případě smluv uzavřených na dálku poskytne obchodník spotřebiteli informace stanovené v čl. 6 odst. 1 nebo mu je zpřístupní způsobem odpovídajícím použitému prostředku komunikace na dálku, a to jasným a srozumitelným jazykem. Jsou-li tyto informace poskytnuty na trvalém nosiči, musí být čitelné.

[...]

4. Pokud se smlouva uzavírá prostřednictvím nosiče [na základě prostředku komunikace na dálku], který poskytuje jen omezený prostor nebo čas pro uvedení informací, obchodník na tomto konkrétním nosiči [v rámci tohoto prostředku komunikace na dálku] před uzavřením takové smlouvy uvede přinejmenším předmluvní informace o hlavních znacích zboží nebo služby, svou totožnost, celkovou cenu, informace o právu odstoupit od smlouvy a době platnosti smlouvy a v případě smlouvy na dobu neurčitou podmínky ukončení smlouvy podle čl. 6 odst. 1 písm. a), b), e), h) a o). Ostatní informace podle čl. 6 odst. 1 poskytne obchodník spotřebiteli vhodným způsobem v souladu s odstavcem 1 tohoto článku.

[...]

7. Obchodník poskytne spotřebiteli potvrzení o uzavřené smlouvě na trvalém nosiči v přiměřené lhůtě po uzavření smlouvy uzavírané na dálku, a nejpozději v okamžiku dodání zboží nebo před tím, než začne plnění služby. Toto potvrzení zahrnuje:

- a) veškeré informace uvedené v čl. 6 odst. 1, pokud obchodník tyto informace spotřebiteli neposkytl na trvalém nosiči již před uzavřením smlouvy uzavírané na dálku, [...]

[...]“

- 11 Článek 9 této směrnice, nadepsaný „Právo odstoupit od smlouvy“, v odstavcích 1 a 2 stanoví:

„1. S výhradou výjimek uvedených v článku 16 je spotřebiteli poskytnuta lhůta 14 dnů pro odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku nebo smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory bez uvedení důvodu a bez vzniku jiných nákladů než těch, které jsou uvedeny v čl. 13 odst. 2 a článku 14.

2. Aniž je dotčen článek 10, lhůta pro odstoupení od smlouvy uvedená v odstavci 1 tohoto článku končí po uplynutí 14 dnů[...]

[...]“

- 12 V článku 11 zmíněné směrnice, nadepsaném „Uplatnění práva odstoupit od smlouvy“, je uvedeno:

„1. Spotřebitel před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy informuje obchodníka o svém rozhodnutí odstoupit od smlouvy. K tomuto účelu může spotřebitel buď:

- a) použít vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, který je uveden v části B přílohy I, nebo
- b) učinit jakékoli jiné jednoznačné prohlášení o svém rozhodnutí odstoupit od smlouvy.

Členské státy nestanoví žádné jiné formální požadavky na vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy než požadavky stanovené v části B přílohy I.

[...]

3. Kromě možností uvedených v odstavci 1 může obchodník nabídnout spotřebiteli i možnost elektronicky vyplnit a odeslat buď vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy uvedený v části [B] přílohy [I], nebo jakékoli jiné jednoznačné prohlášení nacházející se na internetových stránkách obchodníka. V těchto případech obchodník neprodleně zašle spotřebiteli na trvalém nosiči potvrzení o přijetí tohoto oznámení o odstoupení od smlouvy.

[...]“

- 13 Článek 12 téže směrnice, nadepsaný „Účinky odstoupení od smlouvy“, stanoví:

„Uplatněním práva odstoupit od smlouvy jsou ukončeny závazky stran, pokud jde o:

- a) plnění smlouvy uzavřené na dálku nebo smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory, nebo
- b) uzavření smlouvy na dálku nebo smlouvy mimo obchodní prostory v případech, kdy spotřebitel učinil nabídku.“

- 14 Příloha I směrnice 2011/83, která se týká „Informac[i] o uplatňování práva odstoupit od smlouvy“, obsahuje část A nadepsanou „Vzorové poučení o odstoupení od smlouvy“ a část B nadepsanou „Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy“.

Německé právo

- 15 Ustanovení § 355 Bürgerliches Gesetzbuch (občanský zákoník, dále jen „BGB“), nadepsané „Právo odstoupit od smlouvy v případě spotřebitelských smluv“, v odstavci 1 uvádí:

„Má-li spotřebitel na základě zákona právo odstoupit od smlouvy podle tohoto ustanovení, spotřebitel a obchodník přestávají být vázáni svými projevy vůle uzavřít smlouvu, jestliže spotřebitel ve stanovené lhůtě od svého projevu vůle odstoupí. Odstoupení od smlouvy se provádí na základě prohlášení adresovaného obchodníkovi. Z prohlášení musí být jednoznačně patrné rozhodnutí spotřebitele od smlouvy odstoupit. Odstoupit od smlouvy lze bez uvedení důvodů. K dodržení stanovené lhůty postačuje včas odeslat prohlášení o odstoupení od smlouvy.“

- 16 Ustanovení § 312g BGB, nadepsané „Právo odstoupit od smlouvy“, v odstavci 1 uvádí:

„V případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory a smluv uzavřených na dálku je spotřebitel oprávněn odstoupit od smlouvy v souladu s § 355 [BGB].“

- 17 Ustanovení § 246a Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch (úvodní zákon k občanskému zákoníku), nadepsané „Požadavky na informace v případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory a smluv uzavřených na dálku s výjimkou smluv o finančních službách“, v odstavci 1 uvádí:

„[...]

2) je-li spotřebitel oprávněn odstoupit od smlouvy podle § 312g odst. 1 BGB, obchodník je povinen ho informovat:

1. o podmínkách, lhůtách a postupech pro uplatnění tohoto práva podle § 355 odst. 1 BGB a poskytnout mu vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy uvedený v příloze 2,

[...]“

Spor v původním řízení a předběžné otázky

- 18 V průběhu roku 2014 nechala společnost Walbusch Walter Busch distribuovat reklamní leták ve formátu 19 x 23,7 cm čítající šest stran, který byl založen v různých novinách a časopisech. Leták obsahoval objednávkový kupón v podobě oddělitelného korespondenčního lístku. Na přední i zadní straně tohoto lístku bylo upozorněno na právo odstoupit od smlouvy, přičemž zde bylo uvedeno i telefonní číslo, číslo faxu a internetová a poštovní adresa společnosti Walbusch Walter Busch. Na uvedených internetových stránkách www.klepper.net byly v sekci „AGB“ (*Allgemeine Geschäftsbedingungen*, Všeobecné obchodní podmínky) pokyny pro odstoupení od smlouvy a vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy.
- 19 Sdružení Zentrale mělo za to, že předmětný leták je nekalý – neobsahuje totiž patřičné informace o právu spotřebitele odstoupit od smlouvy, protože k němu není připojen vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy.

- 20 Sdružení Zentrale tedy podalo u Landgericht Wuppertal (zemský soud ve Wuppertalu, Německo) návrh, kterým se domáhalo, aby se zmíněný leták přestal vydávat a byly mu nahrazeny náklady, které mu vznikly před zahájením soudního řízení.
- 21 Landgericht Wuppertal (zemský soud ve Wuppertalu) tomuto návrhu vyhověl, jeho rozhodnutí ovšem částečně pozměnil Oberlandesgericht Düsseldorf (vrchní zemský soud v Düsseldorfu, Německo).
- 22 Společnost Walbusch Walter Busch podala proti rozsudku Oberlandesgericht Düsseldorf (vrchní zemský soud v Düsseldorfu) opravný prostředek *Revision* u Bundesgerichtshof (spolkový soudní dvůr, Německo).
- 23 Předkládající soud uvádí, že ačkoliv je na přední i zadní straně korespondenčního lístku, který je součástí předmětného letáku, poukázáno na právo odstoupit od smlouvy plynoucí ze zákona, v letáku chybí jakákoliv zmínka o podmínkách, lhůtě a postupech pro uplatnění tohoto práva a není v něm vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy.
- 24 Předkládající soud v tomto ohledu uvádí, že pokud jde o rozsah povinnosti poskytnout spotřebiteli informace v případě využití prostředku komunikace na dálku, který poskytuje jen omezený prostor nebo čas pro uvedení informací, čl. 8 odst. 4 směrnice 2011/83 lze vyložit dvěma různými způsoby.
- 25 Na základě prvního způsobu výkladu by se toto ustanovení uplatnilo tehdy, kdyby prostředek komunikace na dálku v abstraktní rovině poskytoval jen omezený prostor nebo čas ze své podstaty. Například v katalogích a brožurách by musely být o právu odstoupit od smlouvy vždy uvedeny všechny informace, zatímco v případě novinového inzerátu nebo letáku ve formátu korespondenčního lístku, na jehož základě by bylo možné provést určitou objednávku, by postačovala pouhá zmínka o existenci práva odstoupit od smlouvy.
- 26 Na základě druhého způsobu výkladu by byla směrodatná konkrétní podoba prostředku komunikace na dálku, pro kterou se obchodník rozhodl, a to zejména design, rozvržení, grafická podoba či velikost reklamního nosiče. Výjimka stanovená v čl. 8 odst. 4 směrnice 2011/83 by se mohla uplatnit tehdy, pokud by hrozilo, že po uvedení všech informací o právu odstoupit od smlouvy a o postupech pro jeho uplatnění bude zabrána značná část reklamního nosiče, například více než 10 % jeho plochy.
- 27 Předkládající soud kromě toho uvádí, že v rámci výkladu zmíněného ustanovení směrnice 2011/83 by měla být zohledněna svoboda podnikání zakotvená v článku 16 Listiny. Jak konkrétně vyplývá z rozsudku Soudního dvora ze dne 17. prosince 2015, Neptune Distribution (C-157/14, EU:C:2015:823, bod 67), tato svoboda zahrnuje svobodu reklamy, přičemž podle čl. 52 odst. 1 Listiny platí, že obchodník nesmí být při výběru prostředků, na jejichž základě bude této svobody využívat, nepřiměřeně omezován.
- 28 Na jedné straně by povinnost uvádět v reklamě všechny požadované informace o právu odstoupit od smlouvy mohla negativně ovlivnit přínos, který mají pro obchodníka některé formy reklamních sdělení; tyto informace by totiž mohly nad reklamními sděleními převážet. Spotřebitel by pak byl na druhé straně v takové situaci postaven před velké množství informací, s nimiž by se nemohl řádně seznámit.
- 29 Za těchto podmínek se Bundesgerichtshof (spolkový soudní dvůr) rozhodl přerušit řízení a položit Soudnímu dvoru následující předběžné otázky:
- „1) Je při uplatnění čl. 8 odst. 4 směrnice [2011/83] pro odpověď na otázku, zda určitý prostředek komunikace na dálku (v posuzované věci reklamní leták s objednávkovým kupónem v podobě korespondenčního lístku) poskytuje jen omezený prostor nebo čas pro uvedení informací, rozhodné,

- a) zda (v abstraktní rovině) prostředek komunikace na dálku poskytuje jen omezený prostor nebo čas ze své podstaty,
nebo
 - b) zda (v konkrétní rovině) poskytuje jen omezený prostor nebo čas v podobě, pro kterou se rozhodl obchodník?
- 2) Je slučitelné s čl. 8 odst. 4 a čl. 6 odst. 1 písm. h) směrnice [2011/83], aby se za situace, kdy je ve smyslu čl. 8 odst. 4 zmíněné směrnice možné uvést informace pouze v omezené míře, omezila informace o právu odstoupit od smlouvy pouze na sdělení, že takového práva lze využít?
- 3) Je podle čl. 8 odst. 4 a čl. 6 odst. 1 písm. h) směrnice [2011/83] vždy nezbytně nutné, aby před uzavřením smlouvy na dálku, a to i za situace, kdy je možné uvést informace pouze v omezené míře, byl k prostředku komunikace na dálku připojen vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy uvedený v části B přílohy I směrnice [2011/83]?”

K předběžným otázkám

- 30 Podstatou otázek předkládajícího soudu, které je třeba zkoumat společně, je, podle jakých kritérií je třeba posoudit, zda lze mít za to, že je smlouva uzavřena na základě prostředku komunikace na dálku, který poskytuje jen omezený prostor nebo čas pro uvedení informací ve smyslu čl. 8 odst. 4 směrnice 2011/83, a případně, jaký je rozsah povinnosti poskytnout informace o právu odstoupit od smlouvy, kterou stanoví čl. 6 odst. 1 písm. h) této směrnice.
- 31 Předně je třeba připomenout, že čl. 6 odst. 1 směrnice 2011/83 stanoví, že před tím, než je spotřebitel vázán smlouvou uzavřenou na dálku nebo smlouvou uzavřenou mimo obchodní prostory či odpovídající smluvní nabídkou, obchodník mu jasným a srozumitelným způsobem poskytne informace týkající se této smlouvy nebo smluvní nabídky. Konkrétně pak platí, že pokud lze využít práva odstoupit od smlouvy, obchodník má podle čl. 6 odst. 1 písm. h) této směrnice povinnost informovat spotřebitele o podmínkách, lhůtě a postupech pro uplatnění tohoto práva v souladu s čl. 11 odst. 1 uvedené směrnice a poskytnout mu vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy uvedený v části B přílohy I téže směrnice.
- 32 Článek 11 odst. 1 směrnice 2011/83 stanoví, že spotřebitel, který hodlá uplatnit právo odstoupit od smlouvy, musí o svém rozhodnutí obchodníka informovat, a to tak, že použije vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, který je uveden v části B přílohy I této směrnice, nebo o svém rozhodnutí odstoupit od smlouvy učiní jakékoli jiné jednoznačné prohlášení. Článek 11 odst. 3 zmíněné směrnice kromě toho stanoví, že obchodník může kromě možností uvedených v čl. 11 odst. 1 spotřebiteli nabídnout i možnost elektronicky vyplnit a odeslat buď vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy uvedený v části B přílohy I téže směrnice, nebo jakékoliv jiné jednoznačné prohlášení nacházející se na internetových stránkách obchodníka.
- 33 Pokud se smlouva uzavírá na základě prostředku komunikace na dálku, který poskytuje jen omezený prostor nebo čas pro uvedení informací, čl. 8 odst. 4 směrnice 2011/83 stanoví pouze to, že obchodník je povinen spotřebiteli poskytnout v rámci tohoto konkrétního prostředku před uzavřením takové smlouvy určité předsmuvní informace uvedené v čl. 6 odst. 1 této směrnice, mezi něž patří i informace o právu odstoupit od smlouvy podle čl. 6 odst. 1 písm. h) zmíněné směrnice. V takovém případě musí být ostatní předsmuvní informace spotřebiteli poskytnuty způsobem odpovídajícím použitému prostředku komunikace na dálku, a to jasným a srozumitelným jazykem.
- 34 Jak v tomto ohledu vyplývá z článku 1 směrnice 2011/83 ve spojení s body 4, 5 a 7 jejího odůvodnění, cílem této směrnice je dosáhnout vysoké úrovně ochrany spotřebitelů, a to tak, že jim bude v rámci transakcí s obchodníky zajištěna informovanost a bezpečnost. Ochrana spotřebitelů je kromě toho

v rámci politik Unie zakotvena v článku 169 SFEU, jakož i v článku 38 Listiny (v tomto smyslu viz rozsudek ze dne 2. března 2017, *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main*, C-568/15, EU:C:2017:154, bod 28).

- 35 Účelem směrnice 2011/83 je poskytnout spotřebitelům rozsáhlou ochranu tím, že jim jsou přiznána určitá práva zejména v oblasti smluv uzavřených na dálku. Cílem unijního normotvůrce je zamezit tomu, aby použití prostředků komunikace na dálku vedlo k omezení informací poskytovaných spotřebiteli (obdobně viz rozsudek ze dne 5. července 2012, *Content Services*, C-49/11, EU:C:2012:419, bod 36).
- 36 Informace poskytnuté před uzavřením smlouvy, které se týkají smluvních podmínek a důsledků uzavření smlouvy, přitom mají pro spotřebitele zásadní význam (rozsudek ze dne 13. září 2018, *Wind Tre a Vodafone Italia*, C-54/17 a C-55/17, EU:C:2018:710, bod 46). Právě na základě těchto informací se totiž spotřebitel rozhoduje, zda s obchodníkem smlouvu uzavře.
- 37 Jak je ovšem uvedeno v bodě 36 odůvodnění směrnice 2011/83, v případě smluv uzavřených na dálku by požadavky na informace měly být přizpůsobeny tak, aby bylo přihlédnuto k technickým omezením určitých médií, například k omezenému počtu znaků na displejích určitých mobilních telefonů nebo k časovému omezení u televizních reklamních šotů. V takových případech by obchodník měl splnit minimální soubor požadavků na informace a odkázat spotřebitele na další zdroj informací, například uvést číslo na bezplatnou telefonní linku nebo hypertextový odkaz na internetové stránky obchodníka, na kterých jsou příslušné informace přímo a snadno dostupné.
- 38 Pokud tedy obchodník za účelem uzavření smlouvy se spotřebitelem využije určitý prostředek komunikace na dálku, nemusí být schopen poskytnout spotřebiteli v rámci této komunikace všechny informace uvedené v čl. 6 odst. 1 směrnice 2011/83. Taková situace nastane za předpokladu, že prostředek komunikace, pro který se obchodník rozhodl, poskytuje jen omezený prostor nebo čas pro uvedení informací, což je důsledkem specifických vlastností dotčeného prostředku, nebo omezení plynoucích z ekonomického rozhodnutí obchodníka týkajícího se zejména doby trvání obchodní komunikace a prostoru, který je pro ni vyhrazen.
- 39 Posouzení toho, zda prostředek komunikace v konkrétním případě poskytuje jen omezený prostor nebo čas pro uvedení informací ve smyslu čl. 8 odst. 4 směrnice 2011/83, je třeba provést s přihlédnutím ke všem technickým vlastnostem obchodní komunikace obchodníka. V tomto ohledu je třeba ověřit, zda by s ohledem na prostor a čas, který zabírá předmětná komunikace, a na minimální velikost typografických znaků, která by byla vhodná pro průměrného spotřebitele, na něhož tato komunikace cílí, mohly být v rámci této komunikace objektivně uvedeny všechny informace vyjmenované v čl. 6 odst. 1 této směrnice. Pro účely tohoto posouzení naproti tomu nejsou relevantní rozhodnutí dotčeného obchodníka týkající se uspořádání a využití prostoru a času, který má v rámci daného prostředku komunikace, jehož se rozhodl využít.
- 40 Je-li zjištěno, že prostředek komunikace na dálku poskytuje jen omezený prostor nebo čas pro uvedení informací, je třeba ověřit, zda obchodník v souladu s čl. 8 odst. 1 a 4 směrnice 2011/83 poskytl spotřebiteli ostatní informace uvedené v čl. 6 odst. 1 této směrnice prostřednictvím jiného zdroje, a to jasným a srozumitelným jazykem.
- 41 V tomto ohledu je třeba konstatovat, že cílem řešení přijatého v čl. 8 odst. 1 a 4 směrnice 2011/83, jak je popsáno v bodech 37 až 40 tohoto rozsudku, je zajistit správnou rovnováhu mezi vysokou úrovní ochrany spotřebitele a konkurenceschopností podniků, jak je uvedeno v bodě 4 odůvodnění této směrnice.
- 42 Povinnost poskytnout informace stanovená v čl. 8 odst. 1 a 4 směrnice 2011/83 totiž spotřebiteli umožňuje před uzavřením smlouvy na dálku získat vhodným způsobem nezbytné informace, na jejichž základě se může rozhodnout, zda smlouvu uzavře, a odpovídá tak legitimnímu cíli obecného zájmu

ochrany spotřebitelů podle článku 169 SFEU, který je připomenut v bodě 3 odůvodnění této směrnice, avšak nedotýká se podstaty svobody projevu a informací a svobody podnikání, jak jsou zakotveny v článcích 11 a 16 Listiny.

- 43 V tomto ohledu je třeba uvést, že čl. 8 odst. 1 a 4 směrnice 2011/83, který mimochodem rozhodně nezakazuje využívání určitých prostředků komunikace, se omezuje na to, že ve stanovené oblasti vymezuje obsah obchodní komunikace, jejímž cílem je uzavření smlouvy na dálku se spotřebitelem. Dále je třeba podotknout, že povinnost poskytnout informace uvedené v čl. 8 odst. 4 první větě této směrnice za všech okolností se týká pouze některých informací z výčtu informací, které spotřebiteli musí být oznámeny před uzavřením smlouvy na dálku podle čl. 6 odst. 1 uvedené směrnice. Jak totiž bylo připomenuto v bodě 40 tohoto rozsudku, za situace popsané v čl. 8 odst. 4 téže směrnice musí být ostatní informace poskytnuty jasným a srozumitelným jazykem prostřednictvím jiného zdroje.
- 44 Mezi informace, které musí být spotřebiteli poskytnuty za všech okolností, patří i informace o právu odstoupit od smlouvy, jak je uvedena v čl. 6 odst. 1 písm. h) směrnice 2011/83.
- 45 Právo odstoupit od smlouvy má totiž spotřebitele chránit ve specifické situaci prodeje na dálku, ve které před uzavřením smlouvy nemá možnost si ve skutečnosti prohlédnout daný výrobek nebo se seznámit s vlastnostmi dané služby. Právo odstoupit od smlouvy tedy má vyvážit nevýhodu, která pro spotřebitele plyne ze smlouvy uzavřené na dálku tím, že mu poskytuje přiměřenou dobu na rozmyšlenou, během níž má možnost nabyté zboží prozkoumat a vyzkoušet (obdobně viz rozsudek ze dne 3. září 2009, Messner, C-489/07, EU:C:2009:502, bod 20).
- 46 Vzhledem k významu práva odstoupit od smlouvy pro ochranu spotřebitele má předsmmluvní informace týkající se tohoto práva pro spotřebitele zásadní význam a umožňuje mu se informovaně rozhodnout, zda s obchodníkem smlouvu na dálku uzavře, či nikoliv. Má-li spotřebitel této informace využít naplno, musí předem znát podmínky, lhůtu a postupy pro uplatnění práva odstoupit od smlouvy. Pokud se smlouva uzavírá na základě prostředku komunikace na dálku, který poskytuje jen omezený prostor nebo čas pro uvedení informací, obchodník není povinen poskytnout spotřebiteli v okamžiku využití tohoto prostředku vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy uvedený v části B přílohy I této směrnice. Je totiž třeba uvést, že skutečnost, že spotřebitel má na základě tohoto prostředku k dispozici takový vzorový formulář před uzavřením smlouvy, nemůže mít na jeho rozhodnutí uzavřít smlouvu na dálku žádný vliv, a dále je nutno podotknout, že povinnost poskytnout spotřebiteli tento vzorový formulář za všech okolností by pro obchodníka mohla představovat nepřiměřenou zátěž a v některých případech, jako jsou například smlouvy uzavřené přes telefon, dokonce zátěž neúnosnou. V tomto ohledu postačuje, je-li vzorový formulář poskytnut jasným a srozumitelným jazykem prostřednictvím jiného zdroje.
- 47 Vzhledem ke všem výše uvedeným úvahám je na položené otázky třeba odpovědět tak, že:
- posouzení toho, zda prostředek komunikace v konkrétním případě poskytuje jen omezený prostor nebo čas pro uvedení informací podle čl. 8 odst. 4 směrnice 2011/83, je třeba provést s přihlédnutím ke všem technickým vlastnostem obchodní komunikace obchodníka. V tomto ohledu je na vnitrostátním soudu, aby ověřil, zda by s ohledem na prostor a čas, který zabírá předmětná komunikace, a na minimální velikost typografických znaků, která by byla vhodná pro průměrného spotřebitele, na něhož tato komunikace cílí, mohly být v rámci této komunikace objektivně uvedeny všechny informace vyjmenované v čl. 6 odst. 1 této směrnice;
 - čl. 6 odst. 1 písm. h) a čl. 8 odst. 4 směrnice 2011/83 musí být vykládány v tom smyslu, že pokud se smlouva uzavírá na základě prostředku komunikace na dálku, který poskytuje jen omezený prostor nebo čas pro uvedení informací, a pokud lze využít práva odstoupit od smlouvy, obchodník je povinen spotřebiteli v rámci předmětného prostředku před uzavřením smlouvy poskytnout

informaci o podmínkách, lhůtě a postupech pro uplatnění tohoto práva. Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy uvedený v části B přílohy I této směrnice musí obchodník spotřebiteli v takovém případě poskytnout jasným a srozumitelným jazykem prostřednictvím jiného zdroje.

K nákladům řízení

- 48 Vzhledem k tomu, že řízení má, pokud jde o účastníky původního řízení, povahu incidenčního řízení ve vztahu ke sporu probíhajícímu před předkládajícím soudem, je k rozhodnutí o nákladech řízení příslušný uvedený soud. Výdaje vzniklé předložením jiných vyjádření Soudnímu dvoru než vyjádření uvedených účastníků řízení se nenahrazují.

Z těchto důvodů Soudní dvůr (třetí senát) rozhodl takto:

Posouzení toho, zda prostředek komunikace v konkrétním případě poskytuje jen omezený prostor nebo čas pro uvedení informací podle čl. 8 odst. 4 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, je třeba provést s přihlédnutím ke všem technickým vlastnostem obchodní komunikace obchodníka. V tomto ohledu je na vnitrostátním soudu, aby ověřil, zda by s ohledem na prostor a čas, který zabírá předmětná komunikace, a na minimální velikost typografických znaků, která by byla vhodná pro průměrného spotřebitele, na něhož tato komunikace cílí, mohly být v rámci této komunikace objektivně uvedeny všechny informace vyjmenované v čl. 6 odst. 1 této směrnice.

Článek 6 odst. 1 písm. h) a čl. 8 odst. 4 směrnice 2011/83 musí být vykládány v tom smyslu, že pokud se smlouva uzavírá na základě prostředku komunikace na dálku, který poskytuje jen omezený prostor nebo čas pro uvedení informací, a pokud lze využít práva odstoupit od smlouvy, obchodník je povinen spotřebiteli v rámci předmětného prostředku před uzavřením smlouvy poskytnout informaci o podmínkách, lhůtě a postupech pro uplatnění tohoto práva. Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy uvedený v části B přílohy I této směrnice musí obchodník spotřebiteli v takovém případě poskytnout jasným a srozumitelným jazykem prostřednictvím jiného zdroje.

Podpisy.