



Sbírka soudních rozhodnutí

ROZSUDEK SOUDNÍHO DVORA (prvního senátu)

10. července 2019*

„Řízení o předběžné otázce – Ochrana spotřebitelů – Směrnice 2011/83/EU – Článek 6 odst. 1 písm. c) – Požadavky na informace v případě smluv uzavřených na dálku a smluv uzavřených mimo obchodní prostory – Povinnost obchodníka uvést své telefonní číslo a číslo faxu, „pokud existují“ – Rozsah“

Ve věci C-649/17,

jejímž předmětem je žádost o rozhodnutí o předběžné otázce na základě článku 267 SFEU, podaná rozhodnutím Bundesgerichtshof (Spolkový soudní dvůr, Německo) ze dne 5. října 2017, došlým Soudnímu dvoru dne 21. listopadu 2017, v řízení

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV

proti

Amazon EU Sàrl,

SOUDNÍ DVŮR (první senát),

ve složení J.-C. Bonichot, předseda senátu, K. Lenaerts, předseda Soudního dvora vykonávající funkci soudce prvního senátu, C. Toader, L. Bay Larsen a M. Safjan (zpravodaj), soudci,

generální advokát: G. Pitruzzella,

vedoucí soudní kanceláře: R. Şereş, rada,

s přihlédnutím k písemné části řízení a po jednání konaném dne 22. listopadu 2018,

s ohledem na vyjádření předložená:

- za Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV J. Kummerem a P. Wassermannem, Rechtsanwälte,
- za Amazon EU Sàrl C. Rohnkem, Rechtsanwalt,
- za německou vládu původně T. Henzem a M. Hellmannem, poté M. Hellmannem a U. Bartlem, jako zmocněnci,
- za francouzskou vládu J. Trabandem a A.-L. Desjonquères, jako zmocněnci,

* Jednací jazyk: němčina.

– za Evropskou komisi C. Hödlmayrem, N. Ruiz Garcíou a C. Valero, jako zmocněnci,
po vyslechnutí stanoviska generálního advokáta na jednání konaném dne 28. února 2019,
vydává tento

Rozsudek

- 1 Žádost o rozhodnutí o předběžné otázce se týká výkladu čl. 6 odst. 1 písm. c) 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 podána v rámci sporu mezi Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV (Spolkový svaz spotřebitelských center a sdružení, Německo) (dále jen „Spolkový svaz“) a společností Amazon EU Sàrl ohledně žaloby Spolkového svazu na zdržení se jednání, týkající se praktik společnosti Amazon EU při zobrazování informací umožňujících ji kontaktovat.

Právní rámec

Unijní právo

- 3 Body 4, 5, 7, 12, 21 a 34 odůvodnění směrnice 2011/83 uvádějí:
 - „(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 [...]
 - (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 spotřebitelského vnitřního trhu.
- [...]
- (7) Úplnou harmonizací některých klíčových regulačních aspektů by se významným způsobem měla zvýšit právní jistota jak pro spotřebitele, tak pro obchodníky. Spotřebitelé i obchodníci by měli mít možnost spolehnout se na jednotný regulační rámec vycházející z jasně vymezených právních pojmů, které upravují určitá hlediska smluv uzavíraných mezi podniky a spotřebiteli v celé Unii. Výsledkem takové harmonizace by mělo být odstranění překážek vzniklých v důsledku rozdílnosti pravidel a dotvoření vnitřního trhu v této oblasti. Tyto překážky lze odstranit pouze tím, že budou stanoveny jednotná pravidla na úrovni Unie. Kromě toho by spotřebitelé měli požívat společné vysoké úrovně ochrany v celé Unii.
- [...]
- (12) Požadavky na informace stanovené touto směrnicí by měly doplňovat požadavky na informace směrnice Evropského parlamentu a Rady 2006/123/ES ze dne 12. prosince 2006 o službách na vnitřním trhu [(Úř. věst. 2006, L 376, s. 36)] a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2000/31/ES ze dne 8. června 2000 o některých právních aspektech služeb informační společnosti,

zejména elektronického obchodu, na vnitřním trhu (směrnice o elektronickém obchodu) [(Úř. věst. 2000, L 178, s. 1; Zvl. vyd. 13/25, s. 399)]. Členské státy by i nadále měly mít možnost ukládat poskytovatelům služeb usazeným na jejich území další požadavky na informace.

[...]

- (21) [...] Mimo obchodní prostory může být spotřebitel potenciálně vystaven psychologickému nátlaku nebo vůči němu může být využito momentu překvapení, bez ohledu na to, zda si návštěvu obchodníka vyžádal či nikoli. [...]

[...]

- (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. Při poskytování těchto informací by měl obchodník přihlídnout ke specifickým potřebám spotřebitelů, kteří jsou vzhledem ke svému duševnímu nebo tělesnému postižení, psychické labilitě, věku či důvěřivosti obzvláště ohroženi způsobem, který může obchodník v rozumné míře předvídat. Přihlížení k těmto specifickým potřebám by však nemělo vést k různé míře ochrany spotřebitele.“

- 4 Článek 1 směrnice 2011/83, 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.“

- 5 Článek 2 této směrnice, nadepsaný „Definice“, stanoví:

„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;
- 8) ‚smlouvou uzavřenou mimo obchodní prostory‘ jakákoli smlouva uzavřená mezi obchodníkem a spotřebitelem, která je:
- uzavřena za současné fyzické přítomnosti obchodníka a spotřebitele v místě, které není obchodními prostorami obchodníka;
 - pro kterou byla předložena nabídka spotřebitelem za stejných okolností, které stanoví písmeno a);
 - uzavřena v obchodních prostorách obchodníka nebo s použitím prostředků komunikace na dálku bezprostředně po osobním a individuálním oslovení spotřebitele na místě, které není obchodními prostorami obchodníka, za současné fyzické přítomnosti obchodníka a spotřebitele, nebo
 - uzavřena během zájezdu organizovaného obchodníkem za účelem nebo s účinkem propagace a prodeje zboží či služeb spotřebiteli;

[...]“

6 Článek 4 uvedené směrnice, nadepsaný „Úroveň harmonizace“, stanoví:

„Členské státy nesmí v rámci svého vnitrostátního práva ponechat v platnosti ani zavádět ustanovení odchylná od ustanovení této směrnice, včetně více či méně přísných ustanovení za účelem zajištění odlišné úrovně ochrany spotřebitele, pokud není v této směrnici stanoveno jinak.“

7 Kapitola II směrnice 2011/83, nadepsaná „Informace pro spotřebitele v případě smluv jiných než smluv uzavřených na dálku či smluv uzavřených mimo obchodní prostory“, obsahuje článek 5.

8 Tento článek 5, nadepsaný „Požadavky na informace o smlouvách jiných než jsou smlouvy uzavřené na dálku či smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory“, stanoví:

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

[...]

b) totožnost obchodníka, například jeho obchodní název, zeměpisnou adresu, na níž je usazen, a jeho telefonní číslo;

[...]

4. Členské státy mohou přijmout nebo ponechat v platnosti dodatečné požadavky na informace poskytované před uzavřením smluv, na které se vztahuje tento článek.“

9 Kapitola III směrnice 2011/83, nadepsaná „Informace pro spotřebitele a právo odstoupit od smlouvy v případě smluv uzavřených na dálku a smluv uzavřených mimo obchodní prostory“, obsahuje články 6 až 16.

10 Článek 6 této 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:

[...]

c) zeměpisnou adresu, na níž je obchodník usazen, a jeho telefonní číslo, číslo faxu a e-mailovou adresu, pokud existují, které spotřebiteli umožňují urychleně obchodníka kontaktovat a efektivně s ním komunikovat, a případně adresu a totožnost obchodníka, v jehož zastoupení jedná;

[...]

4. Informace uvedené v odst. 1 písm. h), i) a j) 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), i) a j).

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.

[...]

8. Požadavky na informace stanovené v této směrnici doplňují požadavky na informace obsažené ve směrnici [2006/123] a ve směrnici [2000/31] a nebrání členským státům ve stanovení dodatečných požadavků na informace v souladu s uvedenými směrnicemi.

Aniž je dotčen první pododstavec, pokud je některé ustanovení směrnice [2006/123] nebo směrnice [2000/31] týkající se obsahu informací a způsobu jejich poskytování v rozporu s ustanoveními této směrnice, má přednost ustanovení této směrnice.

[...]“

- 11 Článek 21 směrnice 2011/83, nadepsaný „Komunikace po telefonu“, v prvním pododstavci stanoví:

„Členské státy zajistí, aby v případě, že obchodník provozuje telefonní linku vyhrazenou pro záležitosti týkající se uzavřených smluv, neplatil spotřebitel za hovor s obchodníkem vyšší částku, než je běžná [základní] sazba.“

- 12 Příloha I této směrnice, nadepsaná „Informace 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“.

- 13 Část A této přílohy obsahuje mimo jiné pokyny, kterými se musí obchodník řídit, aby sdělil spotřebiteli standardizované informace o jeho právu na odstoupení od smlouvy, a konkrétně následující pokyn:

„Vložte Vaše jméno/název, zeměpisnou adresu a případně Vaše telefonní a faxové číslo a e-mailovou adresu.“

- 14 Část B uvedené přílohy obsahuje kolonku s následujícím zněním:

„Adresát [zde obchodník vloží jméno/název, zeměpisnou adresu, a případně faxové číslo a e-mailovou adresu obchodníka]“.

Německé právo

- 15 Ustanovení § 312d odst. 1 Bürgerliches Gesetzbuch (občanský zákoník), nadepsané „Požadavky na informace“, stanoví:

„V případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory a smluv uzavřených na dálku má obchodník povinnost informovat spotřebitele v souladu s § 246a Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch [(zákon, kterým se zavádí občanský zákoník, dále jen ‚EGBGB‘)]. Údaje poskytnuté obchodníkem při plnění této povinnosti jsou nedílnou součástí smlouvy, pokud se smluvní strany výslovně nedohodly jinak.“

- 16 Ustanovení § 246a EGBGB, nadepsané „Požadavky na informace týkající se smluv uzavřených mimo obchodní prostory a smluv uzavřených na dálku s výjimkou smluv o finančních službách“, v odst. 1 prvním pododstavci bodu 2 stanoví:

„Obchodník má na základě § 312d odst. 1 [občanského zákoníku] povinnost poskytnout spotřebiteli následující informace:

[...]

2. svou totožnost, například obchodní název, jakož i adresu místa, kde je usazen, své telefonní číslo a popřípadě své faxové číslo a svou e-mailovou adresu, případně adresu a totožnost obchodníka, jehož zastupuje.“

Spor v původním řízení a předběžné otázky

- 17 Společnost Amazon EU provozuje mimo jiné internetové stránky www.amazon.de, nabízející internetový prodej různých produktů.
- 18 Při zadávání objednávky na těchto internetových stránkách měl spotřebitel možnost v srpnu 2014 před dokončením objednávky kliknout na elektronický odkaz označený „Kontaktujte nás“. Spotřebitel se tak dostal na internetovou stránku, kde bylo pod nadpisem „Kontaktujte nás“ uvedeno: „Jak nás chcete kontaktovat?“, a mohl zvolit ze tří možností, a sice poslat e-mail, zavolat nebo zahájit on-line konverzaci prostřednictvím výměny rychlých zpráv („chat“). Tato stránka naproti tomu neuváděla číslo faxu. Pokud spotřebitel zvolil možnost telefonického hovoru, otevřela se další internetová stránka, na které měl možnost zadat své telefonní číslo a nechat si zavolat. Na téže stránce bylo kromě toho uvedeno: „Pokud si přejete, můžete také zavolat na naši obecnou infolinku“. Odkaz „obecná infolinka“ otevřel okno s telefonními čísly společnosti Amazon EU obsahující následující text:

„Obecná infolinka

Upozornění: Pro urychlení doporučujeme využít funkci ‚Zavolejte mi‘. Díky informacím, které jste nám již poskytli, Vám budeme připraveni ihned pomoci.

Pokud se chcete raději obrátit na obecnou infolinku, rádi bychom vás upozornili, že budete muset odpovědět na sérii otázek k ověření Vaší totožnosti.

Pokud nás chcete kontaktovat tradičním způsobem, můžete nás zastihnout na následujících telefonních číslech: [...]“

- 19 V části „Impressum“ uvedené na internetových stránkách www.amazon.de se mohl spotřebitel kliknutím na ikonu „Kontaktujte nás“ rovněž dostat na stránku s možností nechat si zavolat.
- 20 Spolkový svaz měl za to, že společnost Amazon EU neplní svou zákonnou povinnost poskytnout spotřebitelům účinné prostředky k jejímu kontaktování, jelikož neinformuje spotřebitele právně dostačujícím způsobem o svém telefonním a faxovém čísle. Spolkový svaz dále dospěl k závěru, že společnost Amazon EU neuvádí telefonní číslo v jasné a srozumitelné formě a že služba zpětného volání nesplňuje požadavky na informace, jelikož spotřebitel musí absolvovat řadu etap, aby se spojil se zástupcem této společnosti.
- 21 Spolkový svaz se obrátil na Landgericht Köln (zemský soud v Kolíně, Německo) se žalobou znějící na zdržení se praktik společnosti Amazon EU při zobrazování informací uvedených na jejích internetových stránkách.
- 22 Vzhledem k tomu, že tento soud uvedenou žalobu rozsudkem ze dne 13. října 2015 zamítl, podal Spolkový svaz proti tomuto rozhodnutí odvolání k Oberlandesgericht Köln (vrchní zemský soud v Kolíně, Německo).
- 23 Rozsudkem ze dne 8. července 2016 Oberlandesgericht Köln (vrchní zemský soud v Kolíně) odvolání Spolkového svazu zamítl. Tento soud měl za to, že Amazon EU splňuje požadavky na informace poskytované před uzavřením smlouvy, jelikož nabízí spotřebitelům dostatečné možnosti komunikace díky svému systému zpětného volání a možnosti kontaktovat ji prostřednictvím chatu či e-mailu.

- 24 Za těchto okolností podal Spolkový svaz opravný prostředek *Revision* k předkládajícímu soudu, Bundesgerichtshof (Spolkový soudní dvůr, Německo).
- 25 Předkládající soud se domnívá, že za účelem nalezení řešení sporu, který mu byl předložen, je konkrétně důležité upřesnit rozsah výrazu „lorsqu'ils sont disponibles“ („pokud existují“), „gegebenfalls“ či „where available“, který je uveden v čl. 6 odst. 1 písm. c) směrnice 2011/83 ve francouzském, německém a anglickém znění tohoto ustanovení.
- 26 V tomto ohledu z pokynů Evropské komise ke směrnici 2011/83, které byly zveřejněny v červnu 2014, vyplývá, že uvedený výraz se vztahuje na tři prostředky komunikace na dálku uvedené v čl. 6 odst. 1 písm. c) uvedené směrnice, a to telefon, fax a e-mail.
- 27 Podle předkládajícího soudu jsou tedy informace, které musí obchodník poskytnout, pouze ty, které se týkají komunikačních prostředků, jež již v rámci jeho podniku existují. Nemá naproti tomu povinnost zřídit novou telefonní či faxovou linku, ani založit si novou e-mailovou adresu, pokud se rozhodne uzavírat rovněž smlouvy na dálku.
- 28 V této souvislosti podle předkládajícího soudu vyvstává otázka, zda obchodník, který má k dispozici takové komunikační prostředky, jako je telefon, fax či e-mail, ale používá je výlučně pro komunikaci s jinými obchodníky či veřejnými orgány, má na základě ustanovení čl. 6 odst. 1 písm. c) směrnice 2011/83 povinnost poskytnout informace o těchto komunikačních prostředcích v rámci smluv uzavíraných na dálku se spotřebiteli.
- 29 V případě kladné odpovědi by podle uvedeného soudu obchodník, který zahájí novou činnost spočívající v uzavírání smluv se spotřebiteli na dálku, byl nucen změnit organizaci svého podniku a najmout nové zaměstnance, což by mohlo zasáhnout do jeho svobody podnikání, která je zakotvena v článku 16 a čl. 17 odst. 1 Listiny základních práv Evropské unie.
- 30 Takový výklad by podle předkládajícího soudu navíc byl v rozporu s cílem směrnice 2011/83, uvedeným v bodě 4 jejího odůvodnění, tj. nastolit správnou rovnováhu mezi vysokou úrovní ochrany spotřebitele a konkurenceschopností podniků.
- 31 Za těchto podmínek se Bundesgerichtshof (spolkový soudní dvůr) rozhodl přerušit řízení a položit Soudnímu dvoru následující předběžné otázky:
- „1) Mohou členské státy stanovit takové ustanovení – jako je ustanovení § 246a odst. 1 první pododstavec první věty bodu 2 EGBGB – podle kterého je obchodník povinen v rámci smluv uzavíraných na dálku poskytnout při jejich uzavírání spotřebiteli vždy, a nikoli jen pokud existuje, své telefonní číslo před přijetím návrhu na uzavření smlouvy?
- 2) Je třeba pojem ‚gegebenenfalls‘ [(,případně)], který je použit v německém jazykovém znění čl. 6 odst. 1 písm. c) směrnice 2011/83 [a který odpovídá výrazu ‚lorsqu'ils sont disponibles‘ (,pokud existují) ve francouzské verzi tohoto ustanovení], vykládat v tom smyslu, že obchodník musí poskytnout informace výlučně o aktuálních prostředcích komunikace, které jsou již v jeho podniku k dispozici, a tedy nemá povinnost zřídit novou telefonní linku, nové číslo faxu nebo nový účet elektronické pošty, jestliže se rozhodne, že ve svém podniku bude uzavírat rovněž smlouvy na dálku?
- 3) V případě kladné odpovědi na druhou otázku:
- Je třeba pojem ‚gegebenenfalls‘ [(,případně)], který je použit v německém jazykovém znění čl. 6 odst. 1 písm. c) [této] směrnice [...] [a který odpovídá výrazu ‚lorsqu'ils sont disponibles‘ (,pokud existují) ve francouzské verzi tohoto ustanovení], vykládat v tom smyslu, že k dispozici jsou pouze ty prostředky komunikace, které již obchodník ve skutečnosti využívá, aby kontaktoval

spotřebitele při uzavírání smluv na dálku, nebo jsou k dispozici i jiné komunikační prostředky, jež obchodník dosud využíval výlučně k jiným účelům, jako je komunikace s jinými obchodníky či orgány?

- 4) Je výčet komunikačních prostředků – tedy telefonní číslo, číslo faxu a e-mailová adresa – jenž je uveden v čl. 6 odst. 1 písm. c) [uvedené] směrnice [...], taxativní, nebo může obchodník rovněž využít jiné komunikační prostředky, které v uvedeném výčtu nejsou uvedeny – jako je například internetový chat nebo systém zpětného telefonického volání – pokud je tímto způsobem zajištěn rychlý kontakt a efektivní komunikace?
- 5) Je pro dodržení požadavku na transparentnost zakotveného v čl. 6 odst. 1 [této] směrnice [...], podle něhož má obchodník povinnost informovat spotřebitele o komunikačních prostředcích stanovených v čl. 6 odst. 1 písm. c) směrnice 2011/83 jasným a srozumitelným způsobem, významné, aby informace byly podány rychle a efektivně?“

K předběžným otázkám

- 32 Podstatou otázek předkládajícího soudu, které je třeba posoudit společně, je, zda čl. 6 odst. 1 písm. c) směrnice 2011/83 musí být vykládán v tom smyslu, že brání takové vnitrostátní právní úpravě, o jakou se jedná v původním řízení, která obchodníkovi ukládá, aby před tím, než se spotřebitelem uzavře smlouvu na dálku nebo mimo obchodní prostory ve smyslu čl. 2 bodů 7 a 8 této směrnice, za všech okolností poskytl své telefonní číslo, a zda toto ustanovení ukládá obchodníkovi, aby zřídil telefonní nebo faxovou linku, nebo si založil novou e-mailovou adresu, které umožňují spotřebitelům kontaktovat jej. Vnitrostátní soud chce rovněž vědět, zda tento obchodník může, za takových okolností, o jaké se jedná ve věci v původním řízení, použít komunikační prostředky, které prvně uvedené ustanovení nezmiňuje, jako je systém pro výměnu rychlých zpráv nebo zpětné volání.
- 33 Úvodem je třeba připomenout, že čl. 6 odst. 1 písm. c) 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, poskytne obchodník spotřebiteli jasným a srozumitelným způsobem informace o zeměpisné adrese, na níž je obchodník usazen, a telefonní číslo, číslo faxu a e-mailovou adresu, pokud existují, které spotřebiteli umožňují urychleně kontaktovat obchodníka a efektivně s ním komunikovat, a případně adresu a totožnost obchodníka, v jehož zastoupení jedná.
- 34 Z žádosti o rozhodnutí o předběžné otázce a z vyjádření účastníků původního řízení a ostatních zúčastněných v této věci především vyplývá, že lze uvažovat o dvou výkladech znění čl. 6 odst. 1 písm. c) směrnice 2011/83. Toto ustanovení lze vykládat tak, že stanoví povinnost obchodníka informovat spotřebitele o svém telefonním a faxovém čísle v případě, že tento obchodník tato čísla má. Nebo toto ustanovení ukládá obchodníkovi takovou povinnost pouze v případě, že používá telefon nebo fax při kontaktu se spotřebiteli.
- 35 Je třeba konstatovat, že znění tohoto ustanovení, a zejména výraz „pokud existují“, který obsahuje, samo o sobě neumožňuje stanovit přesný význam tohoto ustanovení.
- 36 Tuto pochybnost nemůže odstranit analýza jednotlivých jazykových verzí čl. 6 odst. 1 písm. c) směrnice 2011/83. I když totiž většina těchto verzí, zejména verze anglická („*where available*“), francouzská („*lorsqu'ils sont disponibles*“), italská („*ove disponibili*“), nizozemská („*indien beschikbaar*“), polská („*o ile jest dostępny*“) a finská („*jos nämä ovat käytettävissä*“) naznačují, že podle tohoto ustanovení povinnost obchodníka sdělit spotřebiteli své telefonní a faxové číslo platí pouze tehdy, pokud tento obchodník takovými komunikačními prostředky disponuje, nic to nemění na tom, že některé jiné verze uvedeného ustanovení, zejména verze španělská („*cuando proceda*“) a německá („*gegebenenfalls*“), neumožňují určit, za jakých okolností tato povinnost neplatí.

- 37 Toto ustanovení je tedy třeba vykládat podle jeho kontextu a cílů sledovaných právní úpravou, jejíž je součástí (obdobně viz rozsudky ze dne 24. ledna 2019, Balandin a další, C-477/17, EU:C:2019:60, bod 31, jakož i ze dne 26. února 2019, Rimševičs a ECB v. Lotyšsko, C-202/18 a C-238/18, EU:C:2019:139, bod 45).
- 38 Pokud jde o kontext článku 6 odst. 1 písm. c) směrnice 2011/83 a obecnou systematiku této směrnice, je třeba poznamenat, že toto ustanovení stanoví povinnost poskytnout před uzavřením smlouvy informace v případě smluv uzavřených na dálku a smluv uzavřených mimo obchodní prostory ve smyslu čl. 2 bodů 7 a 8 uvedené směrnice.
- 39 Pokud jde o cíl směrnice 2011/83, jak vyplývá z jejího článku 1, vykládaného ve světle bodů 4, 5 a 7 jejího odůvodnění, má tato směrnice zajistit vysokou úroveň ochrany spotřebitelů tím, že zaručí jejich informovanost a bezpečnost při transakcích s obchodníky. Ochrana spotřebitelů v politikách Unie je nadto zakotvena v článku 169 SFEU a v článku 38 Listiny.
- 40 Účelem směrnice 2011/83 je poskytnout spotřebitelům rozsáhlou ochranu tím, že jim jsou přiznána určitá práva zejména v oblasti smluv uzavřených na dálku a smluv uzavřených mimo obchodní prostory (v tomto smyslu viz rozsudek ze dne 23. ledna 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, bod 35).
- 41 Konkrétně je třeba konstatovat, že možnost spotřebitele urychleně kontaktovat obchodníka a efektivně s ním komunikovat, jak je stanoveno v čl. 6 odst. 1 písm. c) směrnice 2011/83, má zásadní význam pro zachování a účinné prosazování práv spotřebitele, a zejména práva na odstoupení od smlouvy, jehož pravidla a podmínky uplatnění jsou uvedeny v člancích 9 až 16 této směrnice.
- 42 To je ostatně důvod, proč část A nadepsaná „Vzorové poučení o odstoupení od smlouvy“, kterou částečně přebírá část B nadepsaná „Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy“, jež je obsažena v příloze I směrnice 2011/83, požaduje uvedení zeměpisné adresy obchodníka a případně jeho telefonního a faxového čísla a e-mailové adresy.
- 43 Z této perspektivy má čl. 6 odst. 1 směrnice 2011/83 zajistit, aby spotřebiteli byly před uzavřením smlouvy sděleny jak informace, které se týkají smluvních podmínek a důsledků uzavření smlouvy, umožňující spotřebiteli rozhodnout se, zda s obchodníkem smlouvu uzavře (v tomto smyslu viz rozsudek ze dne 23. ledna 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, bod 36), tak informace nezbytné pro řádné plnění této smlouvy, a především pro výkon jeho práv, mimo jiné jeho práva odstoupit od smlouvy (obdobně viz rozsudek ze dne 5. července 2012, Content Services, C-49/11, EU:C:2012:419, bod 34).
- 44 I když je pravda, že možnost spotřebitele urychleně obchodníka kontaktovat a efektivně s ním komunikovat, jak stanoví čl. 6 odst. 1 písm. c) směrnice 2011/83, má zásadní význam pro ochranu jeho práv, jak bylo připomenuto v bodě 41 tohoto rozsudku, nic to nemění na tom, že při výkladu uvedeného ustanovení je třeba zajistit správnou rovnováhu mezi vysokou úrovní ochrany spotřebitele a konkurenceschopností podniků, jak uvádí bod 4 odůvodnění této směrnice, a respektovat přitom svobodu podnikání, jak je zakotvena v článku 16 Listiny (obdobně viz rozsudek ze dne 23. ledna 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, body 41 a 42).
- 45 V této souvislosti je třeba konstatovat, že při přijetí ustanovení směrnice 2011/83, a zejména čl. 6 odst. 1 písm. c) uvedené směrnice měl unijní normotvůrce za to, jak je uvedeno v bodě 34 odůvodnění této směrnice, že při poskytování informací před uzavřením smlouvy má obchodník přihlídnout ke specifickým potřebám spotřebitelů, kteří jsou vzhledem ke svému duševnímu nebo tělesnému postižení, psychické labilitě, věku či důvěřivosti obzvlášť ohroženi způsobem, který může obchodník v rozumné míře předvídat.

- 46 Z výše uvedeného vyplývá, že i když čl. 6 odst. 1 písm. c) směrnice 2011/83 nestanoví přesnou povahu komunikačního prostředku, který musí obchodník zavést, toto ustanovení nutně vyžaduje, aby obchodník poskytl všem spotřebitelům k dispozici komunikační prostředek, který jim umožní urychleně jej kontaktovat a efektivně s ním komunikovat.
- 47 Je na vnitrostátním soudu, aby posoudil, zda s ohledem na veškeré okolnosti, za jakých spotřebitel kontaktuje obchodníka prostřednictvím internetových stránek, a zejména na podobu a funkčnost těchto stránek, komunikační prostředky, které tomuto spotřebiteli poskytl obchodník k dispozici, umožňují spotřebiteli urychleně obchodníka kontaktovat a efektivně s ním komunikovat v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. c) směrnice 2011/83.
- 48 Kromě toho bezpodmínečná povinnost dát spotřebiteli za všech okolností k dispozici telefonní číslo, případně zřídit telefonní nebo faxovou linku nebo založit novou e-mailovou adresu, které spotřebitelům umožňují urychleně obchodníka kontaktovat, se jeví být nepřiměřená, zejména v hospodářském kontextu fungování některých podniků, zejména těch nejmenších, které mohou usilovat o snížení svých provozních nákladů organizováním prodeje nebo poskytováním služeb na dálku nebo mimo obchodní prostory.
- 49 A dále čl. 5 odst. 1 písm. b) směrnice 2011/83, týkající se požadavků na informace, které musí poskytnout obchodník v rámci uzavírání smluv jiných, než jsou smlouvy uzavřené na dálku či smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory, jednoznačně stanoví, že obchodník musí poskytnout spotřebiteli před tím, než je vázán takovou či odpovídající smluvní nabídkou, „jasným a srozumitelným způsobem tyto informace, pokud již tyto informace nejsou patrné ze souvislosti: [...] totožnost obchodníka, například jeho obchodní název, zeměpisnou adresu, na níž je usazen, a jeho telefonní číslo“. Z toho vyplývá, že kdyby měl unijní normotvůrce v úmyslu dát povinnosti poskytnout telefonní číslo, uložené obchodníkovi na základě čl. 6 odst. 1 písm. c) této směrnice, stejný rozsah jako povinnosti, kterou má tentýž obchodník jednoznačně na základě čl. 5 odst. 1 písm. b) uvedené směrnice, zdá se pravděpodobné, že by použil stejnou formulaci.
- 50 Konečně, jak uvedl generální advokát v bodě 76 svého stanoviska, článek 21 směrnice 2011/83, který členským státům ukládá, aby obchodníkovi nedovolily v případě, že používá pro kontakt se spotřebitelem telefonní linku, uplatňovat vyšší než základní sazbu, pokud jej spotřebitel kontaktuje ohledně uzavřené smlouvy, rovněž hovoří ve prospěch výkladu čl. 6 odst. 1 písm. c) směrnice 2011/83, podle kterého použití telefonu obchodníkem jako prostředku komunikace se spotřebitelem v rámci smluv uzavřených na dálku není vyžadováno ani ve fázi před uzavřením smlouvy.
- 51 S ohledem na předchozí úvahy je třeba výraz „pokud existují“ uvedený v čl. 6 odst. 1 písm. c) směrnice 2011/83 vykládat v tom smyslu, že se týká případů, kdy obchodník má telefonní nebo faxové číslo a nepoužívá je výhradně pro jiné účely, než je kontakt se spotřebiteli. V opačném případě od něj toto ustanovení nevyžaduje, aby toto telefonní nebo faxové číslo spotřebiteli sdělil, nebo dokonce zřídil telefonní či faxovou linku nebo založil novou e-mailovou adresu, které spotřebiteli umožní jej kontaktovat.
- 52 Kromě toho je třeba konstatovat, že toto ustanovení nebrání tomu, aby obchodník poskytl jiné komunikační prostředky, než je telefon, fax nebo elektronická pošta, ke splnění kritérií přímé a efektivní komunikace, jako je zejména elektronický kontaktní formulář, prostřednictvím kterého mohou spotřebitelé kontaktovat obchodníky přes internetové stránky a obdržet písemnou odpověď nebo jim lze rychle zpětně zavolat. Nebrání konkrétně tomu, aby obchodník nabízející zboží nebo služby on-line, který má telefonní číslo dostupné na několik kliknutí, podporoval, aby spotřebitel používal jiné komunikační prostředky, jež nejsou uvedeny v tomto ustanovení, jako je systém výměny rychlých zpráv nebo zpětné volání, které spotřebiteli umožňují urychleně jej kontaktovat a efektivně s ním komunikovat, pokud jsou informace, které je obchodník povinen poskytnout podle čl. 6 odst. 1 písm. c) směrnice 2011/83, a zejména uvedené telefonní číslo, zpřístupněny v jasné a srozumitelné formě, což musí ověřit předkládající soud. Skutečnost, že telefonní číslo je k dispozici až po řadě

kliknutí, přitom sama o sobě neznamená, že použitá forma není jasná a srozumitelná vzhledem k situaci, o jakou jde ve sporu v původním řízení, která se týká obchodníka nabízejícího prodej různých výrobků on-line, výhradně prostřednictvím internetových stránek.

53 Vzhledem ke všem výše uvedeným úvahám je třeba na položené otázky odpovědět následujícím způsobem:

- článek 6 odst. 1 písm. c) směrnice 2011/83 musí být vykládán v tom smyslu, že brání takové vnitrostátní právní úpravě, o jakou se jedná v původním řízení, která obchodníkovi ukládá, aby před tím, než se spotřebitelem uzavře smlouvu na dálku nebo mimo obchodní prostory ve smyslu čl. 2 bodů 7 a 8 této směrnice, za všech okolností poskytl své telefonní číslo. Uvedené ustanovení neukládá obchodníkovi povinnost, aby zřídil telefonní nebo faxovou linku, nebo si založil novou e-mailovou adresu, které umožní spotřebitelům kontaktovat jej, a vyžaduje, aby sdělil telefonní či faxové číslo nebo svou e-mailovou adresu pouze v případech, kdy tento obchodník již těmito prostředky komunikace se spotřebiteli disponuje;
- článek 6 odst. 1 písm. c) směrnice 2011/83 musí být vykládán v tom smyslu, že když toto ustanovení vyžaduje, aby obchodník dal spotřebiteli k dispozici komunikační prostředek způsobilý splňovat kritéria přímé a efektivní komunikace, nebrání tomu, aby uvedený obchodník poskytl jiné komunikační prostředky, než které jsou vyjmenovány v tomto ustanovení ke splnění těchto kritérií.

K nákladům řízení

54 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 (první senát) rozhodl takto:

Článek 6 odst. 1 písm. c) 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, musí být vykládán v tom smyslu, že brání takové vnitrostátní právní úpravě, o jakou se jedná v původním řízení, která obchodníkovi ukládá, aby před tím, než se spotřebitelem uzavře smlouvu na dálku nebo mimo obchodní prostory ve smyslu čl. 2 bodů 7 a 8 této směrnice, za všech okolností poskytl své telefonní číslo. Uvedené ustanovení neukládá obchodníkovi povinnost, aby zřídil telefonní nebo faxovou linku, nebo si založil novou e-mailovou adresu, které umožní spotřebitelům kontaktovat jej, a vyžaduje, aby sdělil telefonní či faxové číslo nebo svou e-mailovou adresu pouze v případech, kdy tento obchodník již těmito prostředky komunikace se spotřebiteli disponuje.

Článek 6 odst. 1 písm. c) směrnice 2011/83 musí být vykládán v tom smyslu, že když toto ustanovení vyžaduje, aby obchodník dal spotřebiteli k dispozici komunikační prostředek způsobilý splňovat kritéria přímé a efektivní komunikace, nebrání tomu, aby uvedený obchodník poskytl jiné komunikační prostředky, než které jsou vyjmenovány v tomto ustanovení ke splnění těchto kritérií.

Podpisy.