



## Συλλογή της Νομολογίας

ΑΠΟΦΑΣΗ ΤΟΥ ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΟΥ (έκτο τμήμα)

της 14ης Μαΐου 2020\*

«Προδικαστική παραπομπή – Προστασία των καταναλωτών – Οδηγία 2011/83/ΕΕ – Άρθρο 6, παράγραφος 1, στοιχεία γ' και η', και παράγραφος 4 – Παράρτημα Ι, τμήμα Α – Δικαίωμα υπαναχώρησης – Πληροφορίες που πρέπει να παρέχει ο έμπορος σχετικά με τις προϋποθέσεις, την προθεσμία και τη διαδικασία άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης – Υποχρέωση του εμπόρου να γνωστοποιεί τον αριθμό τηλεφώνου του “εάν υπάρχει” – Περιεχόμενο»

Στην υπόθεση C-266/19,

με αντικείμενο αίτηση προδικαστικής απόφασεως δυνάμει του άρθρου 267 ΣΛΕΕ, την οποία υπέβαλε το Bundesgerichtshof (Ανώτατο Ομοσπονδιακό Δικαστήριο, Γερμανία) με απόφαση της 7ης Μαρτίου 2019, η οποία περιήλθε στο Δικαστήριο στις 29 Μαρτίου 2019, στο πλαίσιο της δίκης

**EIS GmbH**

κατά

**ΤΟ,**

ΤΟ ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΟ (έκτο τμήμα),

συγκείμενο από τους M. Safjan (εισηγητή), πρόεδρο τμήματος, C. Toader και N. Jääskinen, δικαστές,

γενικός εισαγγελέας: G. Pitruzzella

γραμματέας: A. Calot Escobar

έχοντας υπόψη την έγγραφη διαδικασία,

λαμβάνοντας υπόψη τις παρατηρήσεις που υπέβαλαν:

- η EIS GmbH, εκπροσωπούμενη από τον A. Rinkler, Rechtsanwalt,
- η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, εκπροσωπούμενη από την C. Valero και τον M. Kellerbauer,

κατόπιν της αποφάσεως που έλαβε, αφού άκουσε τον γενικό εισαγγελέα, να εκδικάσει την υπόθεση χωρίς ανάπτυξη προτάσεων,

εκδίδει την ακόλουθη

\* Γλώσσα διαδικασίας: η γερμανική.

## Απόφαση

- 1 Η αίτηση προδικαστικής αποφάσεως αφορά την ερμηνεία του άρθρου 6, παράγραφος 1, στοιχεία γ' και η', και παράγραφος 4, της οδηγίας 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Οκτωβρίου 2011, σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, την τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 1999/44/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και την κατάργηση της οδηγίας 85/577/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 97/7/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ 2011, L 304, σ. 64), σε συνδυασμό με το παράρτημα Ι, τμήμα Α, της ίδιας οδηγίας.
- 2 Η αίτηση αυτή υποβλήθηκε στο πλαίσιο ένδικης διαφοράς μεταξύ της EIS GmbH, γερμανικής εταιρίας διαδικτυακών πωλήσεων, και του ΤΟ, ανταγωνιστή της, σχετικά με την αγωγή που άσκησε ο ΤΟ, ο οποίος ασκεί εμπορική δραστηριότητα ως φυσικό πρόσωπο, κατά της EIS με αντικείμενο την παύση της εμπορικής πρακτικής της εταιρίας αυτής η οποία συνίστατο στη μη αναγραφή του αριθμού τηλεφώνου της στον ιστότοπό της μεταξύ των πληροφοριών που αφορούν το δικαίωμα υπαναχώρησης του καταναλωτή.

### Το νομικό πλαίσιο

#### *Το δίκαιο της Ένωσης*

- 3 Οι αιτιολογικές σκέψεις 4, 5, 7 και 34 της οδηγίας 2011/83 έχουν ως εξής:
  - «(4) [...] Η εναρμόνιση ορισμένων πτυχών των εξ αποστάσεως και εκτός καταστήματος συναπτόμενων συμβάσεων είναι αναγκαία για την προαγωγή μιας πραγματικής εσωτερικής αγοράς των καταναλωτών που επιτυγχάνει τη σωστή ισορροπία μεταξύ υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών και ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων [...]
  - (5) [...] [Η] πλήρης εναρμόνιση της ενημέρωσης του καταναλωτή και το δικαίωμα υπαναχώρησης σε εξ αποστάσεως συμβάσεις και συμβάσεις εκτός εμπορικών καταστημάτων θα συμβάλουν σε ένα υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών και στην καλύτερη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς των συναλλαγών μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών.  
  
[...]
  - (7) Η πλήρης εναρμόνιση ορισμένων βασικών ρυθμιστικών πτυχών θα πρέπει να αυξήσει σημαντικά την ασφάλεια δικαίου τόσο για τους καταναλωτές όσο και για τους εμπόρους. Τόσο οι καταναλωτές όσο και οι έμποροι θα πρέπει να μπορούν να βασίζονται σε ενιαίο ρυθμιστικό πλαίσιο βάσει σαφώς καθορισμένων νομικών εννοιών που θα διέπουν ορισμένες πτυχές των συμβάσεων μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών σε ολόκληρη την Ένωση. Το αποτέλεσμα μιας τέτοιας εναρμόνισης θα πρέπει να είναι να εξαιρεθούν οι φραγμοί που προκύπτουν από τον κατακερματισμό των κανόνων και να ολοκληρωθεί η εσωτερική αγορά σε αυτόν τον τομέα. Οι φραγμοί αυτοί μπορούν να εξαιρεθούν μόνο με τη θέσπιση ομοιόμορφων κανόνων σε επίπεδο Ένωσης. Περαιτέρω, οι καταναλωτές θα πρέπει να απολαύουν υψηλό κοινό επίπεδο προστασίας σε ολόκληρη την Ένωση.  
  
[...]
  - (34) Ο έμπορος θα πρέπει να παρέχει στον καταναλωτή σαφείς και κατανοητές πληροφορίες προτού αυτός ο καταναλωτής δεσμευθεί με εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος συναπτόμενη σύμβαση, με σύμβαση άλλη από μια εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος συναπτόμενη σύμβαση ή με οποιαδήποτε αντίστοιχη προσφορά. [...]»

- 4 Το άρθρο 1 της οδηγίας αυτής, το οποίο φέρει τον τίτλο «Αντικείμενο», έχει ως εξής:

«Σκοπός της παρούσας οδηγίας είναι, μέσω της επίτευξης ενός υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών, να συμβάλει στην ομαλή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς με την προσέγγιση ορισμένων πτυχών των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων των κρατών μελών για τις συμβάσεις που συνάπτονται μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων.»

- 5 Το κεφάλαιο III της εν λόγω οδηγίας, το οποίο επιγράφεται «Ενημέρωση του καταναλωτή και δικαίωμα υπαναχώρησης για εξ αποστάσεως συμβάσεις και συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος», περιλαμβάνει τα άρθρα 6 έως 16 αυτής.

- 6 Το άρθρο 6 της οδηγίας αυτής, το οποίο φέρει τον τίτλο «Απαιτήσεις ενημέρωσης για συμβάσεις εξ αποστάσεως και συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος», ορίζει τα ακόλουθα:

«1. Πριν δεσμευθεί ο καταναλωτής με σύμβαση συναπτόμενη εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος ή με οποιαδήποτε αντίστοιχη προσφορά, ο έμπορος παρέχει στον καταναλωτή τις ακόλουθες πληροφορίες με ευκρινή και κατανοητό τρόπο:

[...]

γ) τη γεωγραφική διεύθυνση όπου ο έμπορος είναι εγκατεστημένος και τον αριθμό τηλεφώνου του εμπόρου, τον αριθμό τηλεομοιοτυπίας και τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του, εάν υπάρχει, ώστε να μπορεί ο καταναλωτής να επικοινωνήσει με τον έμπορο γρήγορα και αποτελεσματικά και, κατά περίπτωση, τη γεωγραφική διεύθυνση και την ταυτότητα του εμπόρου για λογαριασμό του οποίου ενεργεί·

[...]

η) όπου υπάρχει δικαίωμα υπαναχώρησης, τις προϋποθέσεις, την προθεσμία και τις διαδικασίες άσκησης του δικαιώματος σύμφωνα με το άρθρο 11 παράγραφος 1, καθώς και το υπόδειγμα του εντύπου υπαναχώρησης που παρατίθεται στο παράρτημα I τμήμα Β·

[...]

4. Οι πληροφορίες που προβλέπονται στην παράγραφο 1 στοιχεία η), θ) και ι) μπορούν να παρέχονται με το υπόδειγμα οδηγιών για την υπαναχώρηση που παρατίθεται στο παράρτημα I τμήμα Α. Ο έμπορος έχει εκπληρώσει τις υποχρεώσεις παροχής πληροφοριών που ορίζονται στην παράγραφο 1 στοιχεία η), θ) και ι), εφόσον έχει παράσχει αυτές τις οδηγίες, σωστά συμπληρωμένες, στον καταναλωτή.

5. Οι πληροφορίες που αναφέρονται στην παράγραφο 1 αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα της σύμβασης που συνάπτεται εξ αποστάσεως ή εκτός του εμπορικού καταστήματος και δεν μεταβάλλονται πλην ρητής συμφωνίας των συμβαλλόμενων μερών.

[...]»

- 7 Το άρθρο 11 της οδηγίας 2011/83, το οποίο φέρει τον τίτλο «Άσκηση δικαιώματος υπαναχώρησης», προβλέπει στην παράγραφο 1 τα εξής:

«Πριν από τη λήξη της προθεσμίας υπαναχώρησης, ο καταναλωτής ενημερώνει τον έμπορο για την απόφασή του να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση. Προς τον σκοπό αυτό, ο καταναλωτής δύναται:

α) είτε να χρησιμοποιήσει το υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης όπως ορίζεται στο παράρτημα I τμήμα Β·

β) είτε να κάνει οποιαδήποτε άλλη σαφή δήλωση που να παρουσιάζει την απόφασή του να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση.

[...]»

- 8 Το παράρτημα I της οδηγίας αυτής, το οποίο επιγράφεται «Πληροφορίες σχετικά με την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης», περιλαμβάνει τμήμα Α με τίτλο «Υπόδειγμα οδηγιών για την υπαναχώρηση» και τμήμα Β με τίτλο «Υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης».
- 9 Το τμήμα Α του εν λόγω παραρτήματος I περιλαμβάνει μεταξύ άλλων τις οδηγίες που οφείλει να ακολουθήσει ο έμπορος για να παράσχει στον καταναλωτή τις τυποποιημένες πληροφορίες σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης και, ειδικότερα, την εξής υπόδειξη:

«Αναγράψτε το ονοματεπώνυμό σας, τη γεωγραφική διεύθυνσή σας και, εάν υπάρχει, τον αριθμό του τηλεφώνου σας, τον αριθμό [της] τηλεμοιοτυπίας σας (φαξ) και τη διεύθυνση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σας.»

- 10 Το τμήμα Β του εν λόγω παραρτήματος I περιλαμβάνει πεδίο με το εξής κείμενο:

«Προς [ο έμπορος οφείλει να αναγράψει εδώ το όνομά του, τη γεωγραφική του διεύθυνση και, εάν υπάρχει, τον αριθμό της τηλεμοιοτυπίας του και τη διεύθυνση του ηλεκτρονικού του ταχυδρομείου].»

### ***Το γερμανικό δίκαιο***

- 11 Το άρθρο 312d του Bürgerliches Gesetzbuch (αστικού κώδικα, στο εξής: BGB), το οποίο επιγράφεται «Υποχρεώσεις ενημέρωσης», προβλέπει στην παράγραφο 1 τα εξής:

«Εφόσον πρόκειται για συμβάσεις που συνάπτονται εκτός εμπορικού καταστήματος και για συμβάσεις που συνάπτονται εξ αποστάσεως, ο έμπορος οφείλει να ενημερώνει τον καταναλωτή κατά τα προβλεπόμενα στο άρθρο 246a του [Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuche (εισαγωγικού νόμου του αστικού κώδικα)]. Τα στοιχεία που παρέχει ο έμπορος προς εκπλήρωση της υποχρέωσης αυτής αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα της σύμβασης, εκτός αν υπάρχει ρητή αντίθετη συμφωνία των συμβαλλομένων.»

- 12 Το άρθρο 246a του εισαγωγικού νόμου του αστικού κώδικα (στο εξής: EGBGB), το οποίο φέρει τον τίτλο «Υποχρεώσεις ενημέρωσης για συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος και συμβάσεις εξ αποστάσεως, εξαιρουμένων των συμβάσεων που αφορούν χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες», ορίζει στην παράγραφο 1 τα εξής:

«(1) Ο έμπορος υποχρεούται, βάσει του άρθρου 312d, παράγραφος 1, του BGB, να παρέχει στον καταναλωτή τις ακόλουθες πληροφορίες:

[...]

2. την ταυτότητά του, παραδείγματος χάρη την εμπορική επωνυμία του, καθώς και τη διεύθυνση του τόπου εγκαταστάσεώς του, τον αριθμό τηλεφώνου του και, αν υπάρχει, τον αριθμό τηλεμοιοτυπίας και τη διεύθυνσή του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, καθώς και, κατά περίπτωση, τη διεύθυνση και την ταυτότητα του εμπόρου για λογαριασμό του οποίου ενεργεί,

[...]

(2) Αν υφίσταται δικαίωμα υπαναχώρησης του καταναλωτή, βάσει του άρθρου 312g, παράγραφος 1, του BGB, ο έμπορος υποχρεούται να τον ενημερώσει:

1 σχετικά με τις προϋποθέσεις, τις προθεσμίες και τη διαδικασία ασκήσεως του δικαιώματος υπαναχώρησης σύμφωνα με το άρθρο 355, παράγραφος 1, του BGB και με το υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης που παρατίθεται στο παράρτημα 2,

[...]

Ο έμπορος μπορεί να εκπληρώσει τις εν λόγω υποχρεώσεις ενημέρωσης παρέχοντας το υπόδειγμα οδηγιών για την υπαναχώρηση που περιλαμβάνεται στο παράρτημα 1, δεόντως συμπληρωμένο και υπό τη μορφή κειμένου.

(3) Ο έμπορος υποχρεούται επίσης να ενημερώσει τον καταναλωτή

1. ότι δεν υφίσταται δικαίωμα υπαναχώρησης του καταναλωτή βάσει του άρθρου 312g, παράγραφος 2, σημεία 1, 2, 5 και 7 έως 13, του BGB κατά το οποίο ο καταναλωτής δεν μπορεί να ανακαλέσει τη δήλωση βούλησής του,

[...]».

13 Το άρθρο 3, παράγραφος 1, του Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (νόμου περί αθέμιτου ανταγωνισμού), όπως ίσχυε κατά τον κρίσιμο για τη διαφορά της κύριας δίκης χρόνο (στο εξής: UWG), όριζε τα ακόλουθα:

«Απαγορεύονται οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές [...]».

14 Το άρθρο 4, σημείο 11, του UWG έχει ως εξής:

«Τελεί πράξη αθέμιτου ανταγωνισμού, ιδίως, όποιος:

[...]

11. παραβαίνει διάταξη του νόμου η οποία έχει ως σκοπό, μεταξύ άλλων, να ρυθμίσει τη συναλλακτική συμπεριφορά προς το συμφέρον των οικονομικών φορέων της σχετικής αγοράς».

### **Η διαφορά της κύριας δίκης και τα προδικαστικά ερωτήματα**

15 Στις 29 Δεκεμβρίου 2014 η EIS απηύθυνε όχληση στον ΤΟ, ανταγωνιστή της στην αγορά της πώλησης ερωτικών βοηθημάτων μέσω διαδικτύου, ζητώντας του να παύσει την εμπορική του πρακτική η οποία συνίστατο, μεταξύ άλλων, στην παροχή πλημμελούς πληροφόρησης σχετικά με το δικαίωμα των καταναλωτών να υπαναχωρήσουν μετά τη σύναψη σύμβασης. Στο πλαίσιο της οχλήσεως αυτής, η EIS απαίτησε από τον ΤΟ να της παράσχει μια strafbewehrte Unterlassungserklärung (δέσμευση επ' απειλή χρηματικής ποινής), με την οποία το εν λόγω πρόσωπο δηλώνει ότι δεσμεύεται να παύσει την ως άνω πρακτική επ' απειλή κυρώσεων σε περίπτωση μη συμμόρφωσης.

16 Στις 8 Ιανουαρίου 2015 ο ΤΟ ενημέρωσε την EIS ότι αναλαμβάνει την εν λόγω δέσμευση. Με έγγραφο της 12ης Ιανουαρίου 2015 απηύθυνε με τη σειρά του στην EIS όχληση καλώντας την να παύσει την εμπορική της πρακτική η οποία συνίστατο στη μη αναγραφή του αριθμού τηλεφώνου της στον ιστότοπό της μεταξύ των πληροφοριών που αφορούν το δικαίωμα υπαναχώρησης του καταναλωτή.

- 17 Η EIS άσκησε ενώπιον του Landgericht Arnsberg (περιφερειακού πρωτοβάθμιου δικαστηρίου Arnsberg, Γερμανία) αγωγή με αίτημα να αναγνωρισθεί ότι ο ΤΟ δεν μπορούσε βασίμως να ζητήσει την παύση της εμπορικής πρακτικής την οποία αφορούσε η όχληση της 12ης Ιανουαρίου 2015. Με ανταγωγή, ο ΤΟ ζήτησε να υποχρεωθεί η EIS να παύσει την πρακτική την οποία αφορούσε η εν λόγω όχληση.
- 18 Με απόφαση της 9ης Ιουλίου 2015, το Landgericht Arnsberg (περιφερειακό πρωτοβάθμιο δικαστήριο του Arnsberg) απέρριψε την αγωγή της EIS και έκανε δεκτή την ανταγωγή του ΤΟ.
- 19 Με απόφαση της 10ης Αυγούστου 2017, το Oberlandesgericht Hamm (ανώτερο περιφερειακό δικαστήριο Hamm, Γερμανία) απέρριψε, κατ' ουσίαν, την έφεση που άσκησε η EIS κατά της εν λόγω αποφάσεως.
- 20 Η EIS άσκησε αναίρεση ενώπιον του αιτούντος δικαστηρίου, του Bundesgerichtshof (Ανώτατου Ομοσπονδιακού Δικαστηρίου, Γερμανία), κατά της δευτεροβάθμιας αποφάσεως.
- 21 Το αιτούν δικαστήριο εκτιμά ότι η επίλυση της διαφοράς της κύριας δίκης εξαρτάται από το αν η πληροφόρηση που παρέχει η EIS, στον ιστότοπό της, σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης του καταναλωτή αντιβαίνει στο άρθρο 312d, παράγραφος 1, πρώτη περίοδος, του BGB καθώς και στο άρθρο 246a, παράγραφος 1, δεύτερο εδάφιο, πρώτη περίοδος, σημείο 1, και δεύτερη περίοδος, του EGBGB, σε συνδυασμό με το παράρτημα 1 του EGBGB, και αν, κατά συνέπεια, η πληροφόρηση αυτή είναι αντίθετη στον ανταγωνισμό κατά την έννοια του άρθρου 3 και του άρθρου 4, σημείο 11, του UWG. Συναφώς, το αιτούν δικαστήριο επισημαίνει ότι οι εν λόγω διατάξεις μεταφέρουν στο γερμανικό δίκαιο το άρθρο 6, παράγραφος 1, στοιχείο η', και παράγραφος 4, της οδηγίας 2011/83, σε συνδυασμό με το παράρτημα I, τμήμα A, της ίδιας αυτής οδηγίας και, επομένως, πρέπει να ερμηνεύονται σύμφωνα με τις εν λόγω διατάξεις.
- 22 Εν προκειμένω, όπως προκύπτει από την απόφαση περί παραπομπής, η EIS χρησιμοποίησε το υπόδειγμα οδηγιών για την υπαναχώρηση που περιλαμβάνεται στο παράρτημα I, τμήμα A, της οδηγίας 2011/83. Μολονότι όμως διέθετε τηλεφωνική σύνδεση για τη δραστηριότητα της επιχείρησής της, εντούτοις δεν γνωστοποιούσε τον αριθμό τηλεφώνου της. Ωστόσο, ανέγραφε τον αριθμό τηλεφώνου της στη σημείωση νομικού περιεχομένου που βρίσκονταν αναρτημένη στον ιστότοπό της, καθώς και, σαφώς και ευκρινώς, στο κάτω μέρος της αρχικής σελίδας του εν λόγω ιστοτόπου.
- 23 Το αιτούν δικαστήριο εκθέτει ότι η EIS υποστηρίζει ότι, εφόσον δεν συνάπτει συμβάσεις τηλεφωνικώς, δεν υποχρεούται να θέτει στη διάθεση των καταναλωτών τηλεφωνική γραμμή επικοινωνίας προκειμένου να μπορούν αυτοί να κάνουν χρήση, εφόσον το επιθυμούν, του δικαιώματός τους να υπαναχωρήσουν από εξ αποστάσεως συναφθείσα σύμβαση.
- 24 Υπό τις συνθήκες αυτές, το αιτούν δικαστήριο ζητεί να διευκρινιστεί αν «υπάρχει» αριθμός τηλεφώνου, κατά την έννοια των οδηγιών για τη συμπλήρωση του υποδείγματος που περιλαμβάνει τις τυποποιημένες πληροφορίες σχετικά με την υπαναχώρηση σύμφωνα με το παράρτημα I, τμήμα A, της οδηγίας 2011/83, όταν ο έμπορος περιλαμβάνει τον αριθμό τηλεφώνου στη σημείωση νομικού περιεχομένου ή όταν αναγράφεται ο αριθμός αυτός, κατά τρόπο σαφή και ευκρινή, στην αρχική σελίδα του ιστοτόπου του εμπόρου. Συναφώς, εκτιμά ότι, αν ο έμπορος δεν διευκρινίζει κατά τρόπο σαφή ότι ο αριθμός αυτός δεν προορίζεται να χρησιμοποιείται προς υποβολή δηλώσεων υπαναχώρησης από σύμβαση, ο εν λόγω αριθμός τηλεφώνου πρέπει να θεωρηθεί ότι «υπάρχει» κατά την έννοια του παραρτήματος I, τμήμα A, της οδηγίας 2011/83.
- 25 Επιπλέον, το αιτούν δικαστήριο φρονεί ότι το γεγονός ότι ο έμπορος δεν κάνει χρήση του αριθμού τηλεφώνου τον οποίο χρησιμοποιεί για τη δραστηριότητα της επιχείρησής του, προκειμένου να συνάπτει συμβάσεις εξ αποστάσεως, δεν σημαίνει ότι ο εν λόγω αριθμός τηλεφώνου δεν μπορεί να χρησιμεύει για την περιέλευση στον έμπορο των δηλώσεων υπαναχώρησης που υποβάλλουν καταναλωτές.



- 26 Επιπρόσθετα, το αιτούν δικαστήριο διευκρινίζει ότι η υπό κρίση υπόθεση αφορά αποκλειστικώς το ζήτημα της περιέλευσης των δηλώσεων των καταναλωτών οι οποίες αφορούν άσκηση του δικαιώματός τους να υπαναχωρήσουν από συναφθείσα σύμβαση, σε αντίθεση με την υπόθεση σε σχέση με την οποία το Bundesgerichtshof (Ανώτατο Ομοσπονδιακό Δικαστήριο) υπέβαλε στο Δικαστήριο ερωτήματα σχετικά με την ερμηνεία του άρθρου 6, παράγραφος 1, στοιχείο γ', της οδηγίας 2011/83 επί της οποίας εκδόθηκε η απόφαση της 10ης Ιουλίου 2019, Amazon EU (C-649/17, EU:C:2019:576), η οποία αφορούσε τις υποχρεώσεις ενημέρωσης κατά το στάδιο που προηγείται της σύναψης της σύμβασης.
- 27 Υπό τις συνθήκες αυτές, το Bundesgerichtshof (Ανώτατο Ομοσπονδιακό Δικαστήριο) αποφάσισε να αναστείλει την ενώπιόν του διαδικασία και να υποβάλει στο Δικαστήριο τα ακόλουθα προδικαστικά ερωτήματα:
- «1) “Υπάρχει” αριθμός τηλεφώνου κατά την έννοια των οδηγιών για τη συμπλήρωση του υποδείγματος που περιλαμβάνει τις τυποποιημένες πληροφορίες σχετικά με την υπαναχώρηση σύμφωνα με το παράρτημα I, [τμήμα] A, της οδηγίας 2011/83, όταν ο έμπορος περιλαμβάνει τον εν λόγω αριθμό τηλεφώνου στη σημείωση νομικού περιεχομένου ή όταν αναγράφεται ο αριθμός αυτός, κατά τρόπο σαφή και ευκρινή, στην αρχική σελίδα του ιστοτόπου του εμπόρου;
- 2) “Υπάρχει” αριθμός τηλεφώνου κατά την έννοια των οδηγιών για τη συμπλήρωση του υποδείγματος που περιλαμβάνει τις τυποποιημένες πληροφορίες σχετικά με την υπαναχώρηση σύμφωνα με το παράρτημα I, [τμήμα] A, της οδηγίας 2011/83, όταν ο έμπορος διατηρεί μεν τηλεφωνική σύνδεση για επαγγελματικούς σκοπούς, αλλά δεν την χρησιμοποιεί για εξ αποστάσεως σύναψη συμβάσεων ούτε την προτείνει, επομένως, για την ακύρωση συμβάσεων που συνήφθησαν εξ αποστάσεως, ήτοι για την περιέλευση σε αυτόν των δηλώσεων υπαναχώρησης;»

### **Επί των προδικαστικών ερωτημάτων**

- 28 Με τα προδικαστικά ερωτήματα, τα οποία πρέπει να εξεταστούν από κοινού, το αιτούν δικαστήριο ζητεί, κατ' ουσίαν, να διευκρινιστεί, αφενός, αν το άρθρο 6, παράγραφος 1, στοιχείο γ', της οδηγίας 2011/83 έχει την έννοια ότι, σε περίπτωση κατά την οποία ο αριθμός τηλεφώνου ενός εμπόρου εμφανίζεται στον ιστοτόπό του και χρησιμοποιείται για τη δραστηριότητα της επιχείρησής του, ο αριθμός αυτός θεωρείται ότι «υπάρχει», κατά την έννοια της διάταξης αυτής, και, αφετέρου, αν το άρθρο 6, παράγραφος 1, στοιχεία γ' και η', καθώς και παράγραφος 4, της οδηγίας αυτής, σε συνδυασμό με το παράρτημα I, τμήμα A, της ίδιας οδηγίας, έχει την έννοια ότι ο έμπορος ο οποίος παρέχει στον καταναλωτή, πριν αυτός δεσμευθεί με εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος συναπτόμενη σύμβαση, τις πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης, κάνοντας χρήση προς τον σκοπό αυτό του σχετικού υποδείγματος οδηγιών που περιλαμβάνεται στο παράρτημα I, τμήμα A, υποχρεούται να αναγράφει έναν αριθμό τηλεφώνου, προκειμένου ο καταναλωτής αυτός να μπορεί να του γνωστοποιήσει τυχόν απόφασή του να κάνει χρήση του εν λόγω δικαιώματος.
- 29 Κατ' αρχάς υπενθυμίζεται ότι, κατά το άρθρο 6, παράγραφος 1, στοιχείο γ', της οδηγίας 2011/83, πριν ο καταναλωτής δεσμευθεί με σύμβαση συναπτόμενη εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος ή αποδεχθεί οποιαδήποτε αντίστοιχη προσφορά, ο έμπορος παρέχει σε αυτόν, κατά τρόπο ευκρινή και κατανοητό, τις πληροφορίες που αφορούν τη γεωγραφική διεύθυνση όπου ο έμπορος είναι εγκατεστημένος και τον αριθμό τηλεφώνου του, τον αριθμό τηλεομοιοτυπίας και τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του, εάν υπάρχουν, ώστε να μπορεί ο καταναλωτής να επικοινωνήσει με τον έμπορο γρήγορα και αποτελεσματικά, και, κατά περίπτωση, τη γεωγραφική διεύθυνση καθώς και την ταυτότητα του εμπόρου για λογαριασμό του οποίου ενεργεί.

- 30 Όπως προκύπτει από το άρθρο 6, παράγραφος 1, στοιχείο η', της οδηγίας αυτής, σε περίπτωση που υφίσταται δικαίωμα υπαναχώρησης, ο έμπορος υποχρεούται να ενημερώσει τον καταναλωτή, πριν από τη σύναψη της σύμβασης, περί των προϋποθέσεων, της προθεσμίας και της διαδικασίας άσκησης του δικαιώματος αυτού σύμφωνα με το άρθρο 11, παράγραφος 1, της εν λόγω οδηγίας, καθώς και να παράσχει σε αυτόν το υπόδειγμα του εντύπου υπαναχώρησης που παρατίθεται στο παράρτημα I, τμήμα Β, της ίδιας οδηγίας.
- 31 Κατά το άρθρο 6, παράγραφος 4, της οδηγίας 2011/83, οι πληροφορίες που προβλέπονται στην παράγραφο 1, στοιχεία η' έως ι', του άρθρου αυτού, μπορούν να παρέχονται με το υπόδειγμα οδηγίων για την υπαναχώρηση που παρατίθεται στο παράρτημα I, τμήμα Α, της ίδιας οδηγίας. Διευκρινίζεται επίσης ότι ο έμπορος θεωρείται ότι έχει εκπληρώσει τις υποχρεώσεις παροχής πληροφοριών που ορίζονται στο εν λόγω άρθρο 6, παράγραφος 1, στοιχεία η' έως ι', εφόσον έχει παράσχει στον καταναλωτή τις οδηγίες αυτές, σωστά συμπληρωμένες.
- 32 Το παράρτημα I, τμήμα Α, της οδηγίας 2011/83 περιλαμβάνει μεταξύ άλλων τις οδηγίες που οφείλει να ακολουθήσει ο έμπορος για να παράσχει στον καταναλωτή τις τυποποιημένες πληροφορίες σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησής του και, ειδικότερα, την εξής υπόδειξη:
- «Αναγράψτε το ονοματεπώνυμό σας, τη γεωγραφική διεύθυνσή σας και, εάν υπάρχει, τον αριθμό του τηλεφώνου σας, τον αριθμό τηλεομοιοτυπίας σας (φαξ) και τη διεύθυνση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σας».
- 33 Συναφώς, από την απόφαση της 10ης Ιουλίου 2019, Amazon EU (C-649/17, EU:C:2019:576), προκύπτει, κατ' ουσίαν, ότι το άρθρο 6, παράγραφος 1, στοιχείο γ', της οδηγίας 2011/83 έχει την έννοια ότι, αφενός, αντιτίθεται σε εθνική κανονιστική ρύθμιση η οποία επιβάλλει στον έμπορο την υποχρέωση, πριν συνάψει με τον καταναλωτή σύμβαση εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος, κατά την έννοια του άρθρου 2, σημεία 7 και 8, της οδηγίας αυτής, να του παράσχει, σε κάθε περίπτωση, τον αριθμό τηλεφώνου του. Αφετέρου, η εν λόγω διάταξη δεν συνεπάγεται υποχρέωση του εμπόρου να εγκαταστήσει νέα σύνδεση τηλεφώνου ώστε να μπορούν οι καταναλωτές να επικοινωνήσουν με αυτόν, και του επιβάλλει να γνωστοποιεί τον ως άνω αριθμό τηλεφώνου μόνο στις περιπτώσεις που διαθέτει ήδη αυτά τα μέσα επικοινωνίας με τους καταναλωτές.
- 34 Ειδικότερα, το Δικαστήριο έκρινε στην απόφαση εκείνη ότι, μολονότι το άρθρο 6, παράγραφος 1, στοιχείο γ', της οδηγίας 2011/83 δεν ορίζει συγκεκριμένα το είδος του μέσου επικοινωνίας που οφείλει να εγκαταστήσει ο έμπορος, η διάταξη αυτή του επιβάλλει οπωσδήποτε την υποχρέωση να θέτει στη διάθεση κάθε καταναλωτή μέσο που να παρέχει τη δυνατότητα γρήγορης και αποτελεσματικής επικοινωνίας με τον ίδιο (απόφαση της 10ης Ιουλίου 2019, Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, σκέψη 46).
- 35 Μια άνευ όρων υποχρέωση του εμπόρου να θέτει στη διάθεση των καταναλωτών, σε κάθε περίπτωση, αριθμό τηλεφώνου, ώστε αυτοί να μπορούν να επικοινωνούν με τον έμπορο, παρίσταται δυσανάλογη, ιδίως στο οικονομικό πλαίσιο λειτουργίας ορισμένων επιχειρήσεων, κυρίως των μικρότερων, οι οποίες ενδέχεται να επιδιώκουν τη μείωση του λειτουργικού κόστους τους επιλέγοντας την πώληση ή παροχή υπηρεσιών εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος (απόφαση της 10ης Ιουλίου 2019, Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, σκέψη 48).
- 36 Από τη νομολογία του Δικαστηρίου που παρατίθεται στις σκέψεις 33 έως 35 της παρούσας αποφάσεως προκύπτει ότι ο έμπορος ο οποίος συνάπτει με καταναλωτή σύμβαση μέσω ιστοτόπου και δεν χρησιμοποιεί, για τον σκοπό αυτό, το τηλέφωνο, ενώ συγχρόνως διαθέτει τηλεφωνική σύνδεση για τις ανάγκες της διαχείρισης των λοιπών πτυχών της δραστηριότητας της επιχείρησής του, δεν υποχρεούται, κατ' αρχήν, να γνωστοποιεί στον καταναλωτή τον αριθμό αυτόν της εν λόγω τηλεφωνικής γραμμής, εφόσον αποφασίζει να κάνει χρήση του υποδείγματος οδηγίων που παρατίθεται στο παράρτημα I, τμήμα Α, της οδηγίας 2011/83, το οποίο προορίζεται να διευκολύνει τον εν λόγω καταναλωτή στην άσκηση του δικαιώματός του να υπαναχωρήσει από σύμβαση.



- 37 Εντούτοις, σε περίπτωση κατά την οποία ο αριθμός τηλεφώνου του εμπόρου εμφανίζεται στον ιστότοπό του κατά τρόπον ώστε να προκύπτει, για τον μέσο καταναλωτή, ήτοι τον καταναλωτή που έχει τη συνήθη πληροφόρηση και είναι ευλόγως προσεκτικός και ενημερωμένος (απόφαση της 11ης Σεπτεμβρίου 2019, Romano, C-143/18, EU:C:2019:701, σκέψη 54 και εκεί μνημονευόμενη νομολογία), ότι ο έμπορος αυτός χρησιμοποιεί τον εν λόγω αριθμό προκειμένου να επικοινωνεί με τους καταναλωτές, ο αριθμός αυτός πρέπει να θεωρηθεί ότι «υπάρχει» προς επικοινωνία με τον εν λόγω έμπορο κατά την έννοια του άρθρου 6, παράγραφος 1, στοιχείο γ', της οδηγίας 2011/83. Τούτο συμβαίνει, μεταξύ άλλων, όταν ο αριθμός τηλεφώνου αναγράφεται στον ιστότοπο σε ενότητα με τίτλο «Επικοινωνία».
- 38 Στο μέτρο που, στην περίπτωση που περιγράφεται στην προηγούμενη σκέψη, ο αριθμός τηλεφώνου του εμπόρου πρέπει να θεωρηθεί ότι «υπάρχει» κατά την έννοια του άρθρου 6, παράγραφος 1, στοιχείο γ', της οδηγίας 2011/83 και στο μέτρο που ο έμπορος αυτός αποφασίζει να συμπεριλάβει στον ιστότοπό του τις τυποποιημένες πληροφορίες που αφορούν την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης του καταναλωτή και παρατίθενται στο παράρτημα I, τμήμα A, της οδηγίας αυτής, ο εν λόγω αριθμός τηλεφώνου θεωρείται ότι «υπάρχει» και κατά την έννοια της τελευταίας αυτής διάταξης και πρέπει να αναγράφεται μεταξύ των πληροφοριών αυτών.
- 39 Η ως άνω ερμηνεία συνάδει επίσης με τους σκοπούς της οδηγίας 2011/83. Ειδικότερα, από το άρθρο 1 αυτής, ερμηνευόμενο υπό το πρίσμα των αιτιολογικών σκέψεων 4, 5 και 7, προκύπτει ότι η εν λόγω οδηγία αποσκοπεί να εξασφαλίσει υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών, διασφαλίζοντας την ενημέρωση και την ασφάλειά τους κατά τις συναλλαγές τους με τους επαγγελματίες.
- 40 Λαμβανομένου υπόψη του συνόλου των προεκτεθέντων, στα προδικαστικά ερωτήματα πρέπει να δοθεί η απάντηση ότι το άρθρο 6, παράγραφος 1, στοιχείο γ', της οδηγίας 2011/83 έχει την έννοια ότι, σε περίπτωση κατά την οποία ο αριθμός τηλεφώνου ενός εμπόρου εμφανίζεται στον ιστότοπό του κατά τρόπον ώστε να προκύπτει, για τον μέσο καταναλωτή, ήτοι τον καταναλωτή που έχει τη συνήθη πληροφόρηση και είναι ευλόγως προσεκτικός και ενημερωμένος, ότι ο έμπορος αυτός χρησιμοποιεί τον εν λόγω αριθμό προκειμένου να επικοινωνεί με τους καταναλωτές, ο αριθμός αυτός πρέπει να θεωρηθεί ότι «υπάρχει» κατά την έννοια της διάταξης αυτής. Σε μια τέτοια περίπτωση, το άρθρο 6, παράγραφος 1, στοιχεία γ' και η', και παράγραφος 4, της οδηγίας αυτής, σε συνδυασμό με το παράρτημα I, τμήμα A, της ίδιας οδηγίας, έχει την έννοια ότι ο έμπορος ο οποίος παρέχει στον καταναλωτή, πριν αυτός δεσμευθεί με εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος συναπτόμενη σύμβαση, τις πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης, κάνοντας χρήση προς τον σκοπό αυτό του σχετικού υποδείγματος οδηγιών που περιλαμβάνεται στο παράρτημα I, τμήμα A, υποχρεούται να αναγράφει τον εν λόγω αριθμό τηλεφώνου μεταξύ των ως άνω πληροφοριών, προκειμένου ο καταναλωτής αυτός να μπορεί να του γνωστοποιήσει μέσω του αριθμού αυτού την τυχόν απόφασή του να κάνει χρήση του εν λόγω δικαιώματος.

### Επί των δικαστικών εξόδων

- 41 Δεδομένου ότι η παρούσα διαδικασία έχει ως προς τους διαδίκους της κύριας δίκης τον χαρακτήρα παρεμπύπτοντος που ανέκυψε ενώπιον του αιτούντος δικαστηρίου, σ' αυτό εναπόκειται να αποφανθεί επί των δικαστικών εξόδων. Τα έξοδα στα οποία υποβλήθηκαν όσοι υπέβαλαν παρατηρήσεις στο Δικαστήριο, πλην των ως άνω διαδίκων, δεν αποδίδονται.

Για τους λόγους αυτούς, το Δικαστήριο (έκτο τμήμα) αποφαινεται:

**Το άρθρο 6, παράγραφος 1, στοιχείο γ', της οδηγίας 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Οκτωβρίου 2011, σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, την τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 1999/44/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και την κατάργηση της οδηγίας 85/577/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 97/7/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, έχει**

την έννοια ότι, σε περίπτωση κατά την οποία ο αριθμός τηλεφώνου ενός εμπόρου εμφανίζεται στον ιστότοπό του κατά τρόπον ώστε να προκύπτει, για τον μέσο καταναλωτή, ήτοι τον καταναλωτή που έχει τη συνήθη πληροφόρηση και είναι ευλόγως προσεκτικός και ενημερωμένος, ότι ο έμπορος αυτός χρησιμοποιεί τον εν λόγω αριθμό προκειμένου να επικοινωνεί με τους καταναλωτές, ο αριθμός αυτός πρέπει να θεωρηθεί ότι «υπάρχει» κατά την έννοια της διάταξης αυτής. Σε μια τέτοια περίπτωση, το άρθρο 6, παράγραφος 1, στοιχεία γ' και η', και παράγραφος 4, της οδηγίας αυτής, σε συνδυασμό με το παράρτημα I, τμήμα A, της ίδιας οδηγίας, έχει την έννοια ότι ο έμπορος ο οποίος παρέχει στον καταναλωτή, πριν αυτός δεσμευθεί με εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος συναπτόμενη σύμβαση, τις πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης, κάνοντας χρήση προς τον σκοπό αυτό του σχετικού υποδείγματος οδηγιών που περιλαμβάνεται στο παράρτημα I, τμήμα A, υποχρεούται να αναγράφει τον εν λόγω αριθμό τηλεφώνου, προκειμένου ο καταναλωτής αυτός να μπορεί να του γνωστοποιήσει μέσω του αριθμού αυτού την τυχόν απόφασή του να κάνει χρήση του εν λόγω δικαιώματος.

(υπογραφές)