



Συλλογή της Νομολογίας

ΑΠΟΦΑΣΗ ΤΟΥ ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΟΥ (τρίτο τμήμα)

της 23ης Ιανουαρίου 2019*

«Προδικαστική παραπομπή – Προστασία των καταναλωτών – Οδηγία 2011/83/ΕΕ – Εξ αποστάσεως συναπτόμενες συμβάσεις – Άρθρο 6, παράγραφος 1, στοιχείο η' – Υποχρέωση ενημερώσεως για το δικαίωμα υπαναχωρήσεως – Άρθρο 8, παράγραφος 4 – Σύμβαση που συνάπτεται με μέσο επικοινωνίας εξ αποστάσεως το οποίο παρέχει περιορισμένο χώρο ή χρόνο για την απεικόνιση των πληροφοριών – Έννοια του “περιορισμένου χώρου ή χρόνου για την απεικόνιση των πληροφοριών” – Ένθετο σε περιοδικό – Ταχυδρομική κάρτα παραγγελίας περιέχουσα υπερκειμενικό σύνδεσμο ο οποίος παραπέμπει στις πληροφορίες για το δικαίωμα υπαναχωρήσεως»

Στην υπόθεση C-430/17,

με αντικείμενο αίτηση προδικαστικής αποφάσεως δυνάμει του άρθρου 267 ΣΛΕΕ, που υπέβαλε το Bundesgerichtshof (Ομοσπονδιακό Ακυρωτικό Δικαστήριο, Γερμανία) με απόφαση της 14ης Ιουνίου 2017, η οποία περιήλθε στο Δικαστήριο στις 17 Ιουλίου 2017, στο πλαίσιο της δίκης

Walbusch Walter Busch GmbH & Co. KG

κατά

Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV,

ΤΟ ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΟ (τρίτο τμήμα),

συγκείμενο από τους Μ. Βηλαρά, πρόεδρο του τετάρτου τμήματος, προεδρεύοντα του τρίτου τμήματος, J. Malenovský, L. Bay Larsen, M. Safjan (εισηγητή) και D. Šváby, δικαστές,

γενικός εισαγγελέας: E. Tanchev

γραμματέας: R. Șereș, διοικητική υπάλληλος,

λαμβάνοντας υπόψη τις παρατηρήσεις που υπέβαλαν:

- η Walbusch Walter Busch GmbH & Co. KG, εκπροσωπούμενη από τον R. Becker, Rechtsanwalt,
- το Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV, εκπροσωπούμενο από τον C. Rohnke, Rechtsanwalt,
- η Γερμανική Κυβέρνηση, εκπροσωπούμενη από τους T. Henze, M. Hellmann, E. Lankenau και J. Techert,
- η Πολωνική Κυβέρνηση, εκπροσωπούμενη από τον B. Majczyna,

* Γλώσσα διαδικασίας: η γερμανική.

- η Φινλανδική Κυβέρνηση, εκπροσωπούμενη από την H. Leppo,
- η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, εκπροσωπούμενη από τους M. Kellerbauer και N. Ruiz García,

αφού άκουσε τον γενικό εισαγγελέα που ανέπτυξε τις προτάσεις του κατά τη συνεδρίαση της 20ής Σεπτεμβρίου 2018,

εκδίδει την ακόλουθη

Απόφαση

- 1 Η αίτηση προδικαστικής αποφάσεως αφορά την ερμηνεία του άρθρου 6, παράγραφος 1, στοιχείο η', και του άρθρου 8, 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).
- 2 Η αίτηση αυτή υποβλήθηκε στο πλαίσιο ένδικης διαφοράς μεταξύ της Walbusch Walter Busch GmbH & Co. KG, εταιρίας γερμανικού δικαίου, και του Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV, σωματείου για την καταπολέμηση του αθέμιτου ανταγωνισμού (στο εξής: Zentrale), με αντικείμενο την ενημέρωση σχετικά με το δικαίωμα υπαναχωρήσεως του καταναλωτή σε διαφημιστικό φυλλάδιο της εταιρίας αυτής διανεμόμενο ως ένθετο σε διάφορες εφημερίδες και περιοδικά.

Το νομικό πλαίσιο

Το δίκαιο της Ένωσης

Ο Χάρτης

- 3 Το άρθρο 11 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (στο εξής: Χάρτης), το οποίο επιγράφεται «Ελευθερία έκφρασης και πληροφόρησης», προβλέπει στην παράγραφο 1 τα εξής:

«Κάθε πρόσωπο έχει δικαίωμα στην ελευθερία έκφρασης. Το δικαίωμα αυτό περιλαμβάνει την ελευθερία γνώμης και την ελευθερία λήψης ή μετάδοσης πληροφοριών ή ιδεών, χωρίς την ανάμειξη δημοσίων αρχών και αδιακρίτως συνόρων.»

- 4 Κατά το άρθρο 16 του Χάρτη, το οποίο επιγράφεται «Επιχειρηματική ελευθερία»:

«Η επιχειρηματική ελευθερία αναγνωρίζεται σύμφωνα με το δίκαιο της Ένωσης και τις εθνικές νομοθεσίες και πρακτικές.»

- 5 Το άρθρο 38 του Χάρτη, το οποίο επιγράφεται «Προστασία του καταναλωτή», ορίζει τα εξής:

«Οι πολιτικές της Ένωσης διασφαλίζουν υψηλό επίπεδο προστασίας του καταναλωτή.»

Η οδηγία 2011/83

6 Οι αιτιολογικές σκέψεις 3 έως 5, 7, 34, 36 και 44 της οδηγίας 2011/83 έχουν ως εξής:

«(3) Το άρθρο 169 παράγραφος 1 και το άρθρο 169 παράγραφος 2 [στοιχείο α', ΣΛΕΕ] ορίζουν ότι η Ένωση πρέπει να συμβάλλει στην επίτευξη υψηλού επιπέδου προστασίας του καταναλωτή με μέτρα που εγκρίνονται σύμφωνα με το άρθρο 114 [ΣΛΕΕ].

(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, εξασφαλίζοντας παράλληλα την τήρηση της αρχής της επικουρικότητας.

(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 [...]

[...]

(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. [...] Περαιτέρω, οι καταναλωτές θα πρέπει να απολαμβάνουν 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. [...]

[...]

(36) Στην περίπτωση εξ αποστάσεως συμβάσεων, οι απαιτήσεις ενημέρωσης θα πρέπει να αναπροσαρμόζονται ώστε να λαμβάνουν υπόψη τους τεχνικούς περιορισμούς ορισμένων μέσων, όπως τους περιορισμούς στον αριθμό των χαρακτήρων σε ορισμένες οθόνες κινητών τηλεφώνων ή τον χρονικό περιορισμό στα διαφημιστικά μηνύματα τηλεοπτικών πωλήσεων. Σε τέτοιες περιπτώσεις, ο έμπορος θα πρέπει να συμμορφώνεται με ένα ελάχιστο σύνολο απαιτήσεων ενημέρωσης και να παραπέμπει τον καταναλωτή σε κάποια άλλη πηγή πληροφόρησης, π.χ. παρέχοντας έναν δωρεάν τηλεφωνικό αριθμό ή έναν υπερκειμενικό σύνδεσμο σε κάποια ιστοσελίδα του εμπόρου, όπου η σχετική πληροφόρηση είναι απευθείας διαθέσιμη και εύκολα προσβάσιμη. [...]

[...]

(44) Οι διαφορές όσον αφορά τον τρόπο με τον οποίο ασκείται το δικαίωμα υπαναχώρησης στα κράτη μέλη προκάλεσαν δαπάνες για τους εμπόρους που πωλούν διασυννοριακά. Η θέσπιση ενός εναρμονισμένου υποδείγματος του εντύπου υπαναχώρησης το οποίο δύναται να χρησιμοποιεί ο καταναλωτής αναμένεται να απλουστεύσει τη διαδικασία υπαναχώρησης και να επιφέρει ασφάλεια δικαίου. Για τους λόγους αυτούς, τα κράτη μέλη δεν θα πρέπει να προσθέτουν στο υπόδειγμα εντύπου για ολόκληρη την Ένωση καμία απαίτηση που να αφορά την παρουσίαση, παραδείγματος χάριν, σχετικά με το μέγεθος των στοιχείων. Ωστόσο, ο καταναλωτής θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα να υπαναχωρήσει χρησιμοποιώντας δική του διατύπωση, υπό τον όρο ότι

η δήλωσή του προς τον έμπορο όπου αναφέρεται η απόφασή του για υπαναχώρηση από τη σύμβαση θα είναι σαφής. Μια επιστολή, μια τηλεφωνική κλήση ή η επιστροφή των αγαθών μαζί με μια σαφή δήλωση θα μπορούν να εκπληρώσουν αυτή την απαίτηση, αλλά το βάρος της απόδειξης ότι υπαναχώρησε εντός των χρονικών προθεσμιών που προβλέπει η παρούσα οδηγία θα πρέπει να φέρει ο καταναλωτής. [...]

- 7 Το άρθρο 1 της οδηγίας αυτής, το οποίο επιγράφεται «Αντικείμενο», ορίζει τα 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.»

- 8 Το άρθρο 2 της εν λόγω οδηγίας, το οποίο επιγράφεται «Ορισμοί», έχει ως εξής:

«Για τους σκοπούς της παρούσας οδηγίας, ισχύουν οι ακόλουθοι ορισμοί:

[...]

- 7) “εξ αποστάσεως σύμβαση”: κάθε σύμβαση η οποία συνάπτεται μεταξύ του εμπόρου και του καταναλωτή στο πλαίσιο ενός οργανωμένου συστήματος πωλήσεων εξ αποστάσεως ή παροχής υπηρεσιών χωρίς την ταυτόχρονη φυσική παρουσία του εμπόρου και του καταναλωτή, με αποκλειστική χρήση ενός ή περισσότερων μέσων επικοινωνίας εξ αποστάσεως μέχρι και τη στιγμή σύναψης της σύμβασης·

[...]».

- 9 Το άρθρο 6 της ίδιας οδηγίας, το οποίο επιγράφεται «Απαιτήσεις ενημέρωσης για συμβάσεις εξ αποστάσεως και συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος», ορίζει τα εξής:

«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:

[...]

- 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, στοιχείο η'] 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, στοιχείο η'], 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.

[...]»

- 10 Το άρθρο 8 της οδηγίας 2011/83, το οποίο επιγράφεται «Τυπικές απαιτήσεις για συμβάσεις εξ αποστάσεως», έχει ως εξής:

«1. Όσον αφορά τις εξ αποστάσεως συμβάσεις, ο έμπορος παρέχει τις πληροφορίες που προβλέπονται στο άρθρο 6 παράγραφος 1 ή θέτει αυτές τις πληροφορίες στη διάθεση του καταναλωτή με τρόπο κατάλληλο για το μέσο της επικοινωνίας εξ αποστάσεως που χρησιμοποιείται σε απλή και κατανοητή γλώσσα. Εφόσον οι εν λόγω πληροφορίες παρέχονται πάνω σε σταθερό μέσο, οφείλουν να είναι ευανάγνωστες.

[...]

4. Εάν η σύμβαση συνάπτεται με μέσο επικοινωνίας εξ αποστάσεως το οποίο παρέχει περιορισμένο χώρο ή χρόνο για την απεικόνιση των πληροφοριών, ο έμπορος παρέχει, πάνω στο συγκεκριμένο μέσο πριν από τη σύναψη αυτής της σύμβασης, τουλάχιστον τις προσυμβατικές πληροφορίες που αφορούν τα βασικά χαρακτηριστικά των αγαθών ή των υπηρεσιών, την ταυτότητα του εμπόρου, τη συνολική τιμή, το δικαίωμα υπαναχώρησης, τη διάρκεια της σύμβασης και, εάν η σύμβαση είναι αορίστου χρόνου, τις προϋποθέσεις καταγγελίας της σύμβασης, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχεία α), β), ε), η) και ιε). Οι λοιπές πληροφορίες που αναφέρονται στο άρθρο 6 παράγραφος 1 παρέχονται από τον έμπορο στον καταναλωτή κατά κατάλληλο τρόπο σύμφωνα με την παράγραφο 1 του παρόντος άρθρου.

[...]

7. Ο έμπορος παρέχει στον καταναλωτή την επιβεβαίωση της συναφθείσας σύμβασης, σε σταθερό μέσο σε εύλογο χρονικό διάστημα μετά τη σύναψη της εξ αποστάσεως σύμβασης και το αργότερο κατά τη στιγμή της παράδοσης των αγαθών ή προτού αρχίσει η εκτέλεση της υπηρεσίας. Η εν λόγω επιβεβαίωση περιλαμβάνει:

- α) το σύνολο των πληροφοριών που αναφέρονται στο άρθρο 6 παράγραφος 1, εκτός εάν ο έμπορος έχει ήδη παράσχει τις πληροφορίες στον καταναλωτή πριν από τη σύναψη της εξ αποστάσεως σύμβασης σε σταθερό μέσο, [...]

[...]».

- 11 Το άρθρο 9 της οδηγίας αυτής, το οποίο επιγράφεται «Δικαίωμα υπαναχώρησης», προβλέπει στις παραγράφους 1 και 2 τα εξής:

«1. Εκτός εάν ισχύουν οι εξαιρέσεις που προβλέπονται στο άρθρο 16, ο καταναλωτής διαθέτει προθεσμία 14 ημερών για να υπαναχωρήσει από την εξ αποστάσεως σύμβαση ή τη σύμβαση εκτός εμπορικού καταστήματος χωρίς να αναφέρει τους λόγους και χωρίς καμία επιβάρυνση πέρα από τις προβλεπόμενες στο άρθρο 13 παράγραφος 2, και στο άρθρο 14.

2. Με την επιφύλαξη του άρθρου 10, η προβλεπόμενη στην παράγραφο 1 του παρόντος άρθρου προθεσμία υπαναχώρησης λήγει 14 ημέρες [...]

[...]».

- 12 Κατά το άρθρο 11 της εν λόγω οδηγίας, το οποίο επιγράφεται «Άσκηση δικαιώματος υπαναχώρησης»:

«1. 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.

Τα κράτη μέλη δεν προβλέπουν τυχόν τυπικές απαιτήσεις που να είναι εφαρμοστέες στο υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης άλλες από εκείνες που ορίζονται στο παράρτημα Ι τμήμα Β.

[...]

3. Ο έμπορος μπορεί, επιπλέον των δυνατοτήτων που αναφέρονται στην παράγραφο 1, να παράσχει την επιλογή στον καταναλωτή να συμπληρώσει και να υποβάλει ηλεκτρονικά είτε το υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης που παρατίθεται στο παράρτημα Ι τμήμα Β, είτε οποιαδήποτε άλλη σαφή δήλωση που βρίσκεται στον δικτυακό τόπο του εμπόρου. Σε αυτές τις περιπτώσεις, ο έμπορος κοινοποιεί στον καταναλωτή επιβεβαίωση παραλαβής αυτής της υπαναχώρησης πάνω σε σταθερό μέσο αμελλητί.

[...]»

- 13 Το άρθρο 12 της ίδιας οδηγίας, το οποίο επιγράφεται «Αποτελέσματα της υπαναχώρησης», προβλέπει τα εξής:

«Η άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης τερματίζει τις υποχρεώσεις των συμβαλλόμενων μερών:

- α) να εκτελέσουν την εξ αποστάσεως σύμβαση ή τη σύμβαση εκτός εμπορικού καταστήματος ή
- β) να συνάψουν σύμβαση εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος σε περιπτώσεις που υποβλήθηκε προσφορά από τον καταναλωτή.»

- 14 Το παράρτημα Ι της οδηγίας 2011/83, το οποίο αφορά «Πληροφορίες σχετικά με την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης», περιλαμβάνει ένα μέρος Α με τίτλο «Υπόδειγμα οδηγιών για την υπαναχώρηση» και ένα μέρος Β με τίτλο «Υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης».

Το γερμανικό δίκαιο

- 15 Το άρθρο 355 του Bürgerliches Gesetzbuch (αστικού κώδικα, στο εξής: BGB), το οποίο επιγράφεται «Δικαίωμα υπαναχωρήσεως στις συμβάσεις που συνάπτονται με καταναλωτές», ορίζει στην παράγραφο 1 τα εξής:

«Όταν ο νόμος παρέχει στον καταναλωτή δικαίωμα υπαναχωρήσεως σύμφωνα με την παρούσα διάταξη, ο καταναλωτής και ο έμπορος παύουν να δεσμεύονται από τις δηλώσεις βουλήσεώς τους για τη σύναψη της συμβάσεως, αν ο καταναλωτής υπαναχωρήσει εμπροθέσμως από τη δήλωση βουλήσεώς του. Η υπαναχώρηση πραγματοποιείται με δήλωση προς τον έμπορο. Από τη δήλωση αυτή πρέπει να προκύπτει σαφώς η απόφαση του καταναλωτή να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση. Η υπαναχώρηση δεν απαιτείται να είναι αιτιολογημένη. Για την τήρηση της προθεσμίας αρκεί η εμπρόθεσμη αποστολή της υπαναχωρήσεως».

- 16 Το άρθρο 312g του BGB, το οποίο επιγράφεται «Δικαίωμα υπαναχωρήσεως», προβλέπει στην παράγραφο 1 τα εξής:

«Στις περιπτώσεις εξ αποστάσεως και εκτός εμπορικού καταστήματος συναπτόμενων συμβάσεων, ο καταναλωτής έχει δικαίωμα υπαναχωρήσεως σύμφωνα με το άρθρο 355 [του BGB].»

- 17 Το άρθρο 246a του Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch (εισαγωγικού νόμου του αστικού κώδικα), το οποίο επιγράφεται «Υποχρεώσεις ενημερώσεως στις περιπτώσεις εξ αποστάσεως και εκτός εμπορικού καταστήματος συναπτόμενων συμβάσεων, εξαιρουμένων των συμβάσεων παροχής χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών», ορίζει στην παράγραφο 1 τα εξής:

«[...]

2) στις περιπτώσεις που ο καταναλωτής έχει δικαίωμα υπαναχωρήσεως σύμφωνα με το άρθρο 312g, παράγραφος 1, του BGB, ο έμπορος οφείλει να τον ενημερώνει σχετικά με τα εξής:

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

[...]».

Η διαφορά της κύριας δίκης και τα προδικαστικά ερωτήματα

- 18 Το έτος 2014, η Walbusch Walter Busch διένειμε, ως ένθετο σε διάφορα περιοδικά και εφημερίδες, ένα εξασέλιδο διαφημιστικό φυλλάδιο διαστάσεων 19 x 23,7 εκ. Το φυλλάδιο αυτό περιελάμβανε μια αποσπώμενη ταχυδρομική κάρτα παραγγελίας. Το δικαίωμα υπαναχωρήσεως επισημαινόταν τόσο στην εμπρόσθια όσο και στην οπίσθια όψη της εν λόγω ταχυδρομικής κάρτας, στην οποία αναγράφονταν επίσης ο αριθμός τηλεφώνου, ο αριθμός τηλεομοιοτυπίας, η διαδικτυακή διεύθυνση και η ταχυδρομική διεύθυνση της Walbusch Walter Busch. Στην παρεχόμενη ιστοσελίδα www.klepper.net και υπό τον σύνδεσμο «AGB» (Allgemeine Geschäftsbedingungen, Γενικοί όροι συναλλαγών) εμφανίζονταν οι οδηγίες για την υπαναχώρηση και το υπόδειγμα εντύπου υπαναχωρήσεως.
- 19 Το Zentrale θεώρησε ότι το συγκεκριμένο φυλλάδιο ήταν αθέμιτο, επειδή δεν περιείχε τις δέουσες πληροφορίες για το δικαίωμα υπαναχωρήσεως του καταναλωτή, καθόσον το υπόδειγμα εντύπου υπαναχωρήσεως δεν επισυναπτόταν στο έντυπο αυτό.
- 20 Το Zentrale προσέφυγε, ως εκ τούτου, στο Landgericht Wuppertal (περιφερειακό δικαστήριο Wuppertal, Γερμανία) ζητώντας να διακοπεί η διανομή του εν λόγω φυλλαδίου και να του αποδοθούν οι δαπάνες εξωδικαστικής οχλήσεως στις οποίες είχε υποβληθεί.
- 21 Η αγωγή αυτή έγινε δεκτή από το Landgericht Wuppertal (περιφερειακό δικαστήριο Wuppertal), αλλά η απόφαση που εκδόθηκε από το δικαστήριο αυτό μεταρρυθμίστηκε εν μέρει από το Oberlandesgericht Düsseldorf (ανώτερο περιφερειακό δικαστήριο Ντίσελντορφ, Γερμανία).
- 22 Η Walbusch Walter Busch άσκησε αναίρεση κατά της αποφάσεως του Oberlandesgericht Düsseldorf (ανώτερου περιφερειακού δικαστηρίου Ντίσελντορφ) ενώπιον του Bundesgerichtshof (Ομοσπονδιακού Ακυρωτικού Δικαστηρίου, Γερμανία).
- 23 Το αιτούν δικαστήριο εκθέτει ότι, μολονότι στην εμπρόσθια και οπίσθια όψη της ταχυδρομικής κάρτας που αποτελεί μέρος του συγκεκριμένου φυλλαδίου επισημαίνεται ότι υπάρχει νόμιμο δικαίωμα υπαναχωρήσεως, το φυλλάδιο αυτό δεν αναγράφει τις προϋποθέσεις, την προθεσμία και τη διαδικασία ασκήσεως του δικαιώματος αυτού, ούτε περιέχει υπόδειγμα εντύπου υπαναχωρήσεως.
- 24 Συναφώς, κατά το αιτούν δικαστήριο, θα μπορούσαν να υποστηριχθούν δύο διαφορετικές απόψεις όσον αφορά την ερμηνεία του άρθρου 8, παράγραφος 4, της οδηγίας 2011/83 σχετικά με την έκταση της υποχρεώσεως ενημερώσεως του καταναλωτή στην περίπτωση χρήσεως ενός μέσου επικοινωνίας εξ αποστάσεως το οποίο παρέχει περιορισμένο χώρο ή χρόνο για την απεικόνιση των πληροφοριών.

- 25 Κατά την πρώτη άποψη, η διάταξη αυτή τυγχάνει εφαρμογής όταν το μέσο επικοινωνίας εξ αποστάσεως παρέχει από τη φύση του, αφηρημένα, περιορισμένο χώρο ή χρόνο. Συνεπώς, οι κατάλογοι και τα φυλλάδια πρέπει να περιέχουν πάντα όλα τα στοιχεία που αφορούν το δικαίωμα υπαναχωρήσεως ενώ, στην περίπτωση αγγελίας σε εφημερίδα ή flyer του μεγέθους ταχυδρομικής κάρτας με τα οποία μπορεί να δοθεί παραγγελία, αρκεί απλώς η επισήμανση ότι υπάρχει δικαίωμα υπαναχωρήσεως.
- 26 Κατά τη δεύτερη άποψη, καθοριστικής σημασίας είναι η συγκεκριμένη μορφή του μέσου επικοινωνίας εξ αποστάσεως που επιλέγεται από τον έμπορο, και ειδικότερα η απόφασή του όσον αφορά το σχέδιο, τη σελιδοποίηση, τη γραφική απεικόνιση ή το μέγεθος του διαφημιστικού μέσου. Η εξαίρεση την οποία προβλέπει το άρθρο 8, παράγραφος 4, της οδηγίας 2011/83 θα μπορούσε να εφαρμοστεί εάν η απεικόνιση των εξαντλητικών πληροφοριών σχετικά με το δικαίωμα και τις διαδικασίες υπαναχωρήσεως καταλάμβανε σημαντικό μέρος του διαφημιστικού μέσου, όπως για παράδειγμα άνω του 10 % της επιφάνειάς του.
- 27 Εξάλλου, το αιτούν δικαστήριο επισημαίνει ότι η ερμηνεία της εν λόγω διατάξεως της οδηγίας 2011/83 πρέπει να λαμβάνει υπόψη την επιχειρηματική ελευθερία, την οποία αναγνωρίζει το άρθρο 16 του Χάρτη. Ειδικότερα, όπως προκύπτει από την απόφαση του Δικαστηρίου της 17ης Δεκεμβρίου 2015, Neptune Distribution (C-157/14, EU:C:2015:823, σκέψη 67), η ελευθερία αυτή περιλαμβάνει την ελευθερία διαφημιστικής προβολής και η επιλογή εκ μέρους του εμπόρου των χρησιμοποιούμενων για τον σκοπό αυτό διαφημιστικών μέσων δεν πρέπει να περιορίζεται δυσανάλογα, σύμφωνα με το άρθρο 52, παράγραφος 1, του Χάρτη.
- 28 Αφενός, η υποχρέωση να εμφανίζονται σε διαφήμιση όλες οι απαιτούμενες πληροφορίες όσον αφορά το δικαίωμα υπαναχωρήσεως θα μπορούσε να έχει αρνητικό αντίκτυπο στη χρησιμότητα, για τον έμπορο, ορισμένων ειδών διαφημιστικών μηνυμάτων, διότι θα εγκυμονούσε τον κίνδυνο οι πληροφορίες αυτές να κυριαρχούν στα εν λόγω μηνύματα. Αφετέρου, σε μια τέτοια περίπτωση, ο καταναλωτής θα ήταν εκτεθειμένος σε μεγάλο αριθμό πληροφοριών των οποίων δεν θα μπορούσε να λάβει δεόντως γνώση.
- 29 Υπό τις συνθήκες αυτές, το Bundesgerichtshof (Ομοσπονδιακό Ακυρωτικό Δικαστήριο) αποφάσισε να αναστείλει την ενώπιόν του διαδικασία και να υποβάλει στο Δικαστήριο τα ακόλουθα προδικαστικά ερωτήματα:
- «1) Κρίνεται, κατά την εφαρμογή του άρθρου 8, παράγραφος 4, της οδηγίας [2011/83], το ζήτημα αν μέσο επικοινωνίας εξ αποστάσεως (εν προκειμένω διαφημιστικό φυλλάδιο με ταχυδρομική κάρτα παραγγελίας) παρέχει περιορισμένο χώρο ή χρόνο για την απεικόνιση των πληροφοριών με γνώμονα
- α) αν το μέσο επικοινωνίας εξ αποστάσεως παρέχει, από τη φύση του (αφηρημένα), περιορισμένο χώρο ή χρόνο,
- ή
- β) αν παρέχει περιορισμένο χώρο ή χρόνο με τη (συγκεκριμένη) μορφή που έχει προσλάβει κατ' επιλογήν του εμπόρου;
- 2) Σε περίπτωση περιορισμένης δυνατότητας απεικόνισης κατά την έννοια του άρθρου 8, παράγραφος 4, της οδηγίας [2011/83], συνάδει με το άρθρο 8, παράγραφος 4, και με το άρθρο 6, παράγραφος 1, στοιχείο η', της εν λόγω οδηγίας το να περιορίζεται η ενημέρωση σχετικά με το δικαίωμα υπαναχωρήσεως απλώς και μόνο στην ενημέρωση σχετικά με την ύπαρξη δικαιώματος υπαναχωρήσεως;

3) Είναι, βάσει του άρθρου 8, παράγραφος 4, και του άρθρου 6, παράγραφος 1, στοιχείο η', της οδηγίας [2011/83], επιτακτικώς επιβεβλημένο, ακόμη και σε περίπτωση περιορισμένης δυνατότητας απεικονίσεως, να επισυνάπτεται πάντοτε στο μέσο επικοινωνίας εξ αποστάσεως, πριν από τη σύναψη εξ αποστάσεως συμβάσεως, το υπόδειγμα εντύπου υπαναχωρήσεως κατά το παράρτημα I, τμήμα Β, της οδηγίας [2011/83];»

Επί των προδικαστικών ερωτημάτων

- 30 Με τα προδικαστικά ερωτήματα, τα οποία πρέπει να εξεταστούν από κοινού, το αιτούν δικαστήριο ζητεί, κατ' ουσίαν, να διευκρινιστεί με ποια κριτήρια πρέπει να εκτιμηθεί αν μια σύμβαση μπορεί να θεωρηθεί ως συναφθείσα με μέσο επικοινωνίας εξ αποστάσεως το οποίο παρέχει περιορισμένο χώρο ή χρόνο για την απεικόνιση των πληροφοριών, κατά την έννοια του άρθρου 8, παράγραφος 4, της οδηγίας 2011/83, και, εφόσον συντρέχει περίπτωση, ποια είναι η έκταση της υποχρέωσης ενημερώσεως σχετικά με το δικαίωμα υπαναχωρήσεως που προβλέπει το άρθρο 6, παράγραφος 1, στοιχείο η', της οδηγίας αυτής.
- 31 Καταρχάς πρέπει να υπομνησθεί ότι, κατά το άρθρο 6, παράγραφος 1, της οδηγίας 2011/83, πριν δεσμευθεί ο καταναλωτής με σύμβαση συναπτόμενη εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος ή με οποιαδήποτε αντίστοιχη προσφορά, ο έμπορος του παρέχει, με ευκρινή και κατανοητό τρόπο, ορισμένες πληροφορίες σχετικές με την εν λόγω σύμβαση ή την εν λόγω προσφορά. Ειδικότερα, όταν υπάρχει δικαίωμα υπαναχωρήσεως, το άρθρο 6, παράγραφος 1, στοιχείο η', της οδηγίας αυτής επιβάλλει στον έμπορο την υποχρέωση γνωστοποιήσεως στον καταναλωτή των προϋποθέσεων, της προθεσμίας και των διαδικασιών ασκήσεως του δικαιώματος αυτού, σύμφωνα με το άρθρο 11 παράγραφος 1, της εν λόγω οδηγίας, καθώς και παροχής σ' αυτόν του υποδείγματος του εντύπου υπαναχωρήσεως που παρατίθεται στο παράρτημα I, τμήμα Β, της ίδιας οδηγίας.
- 32 Το άρθρο 11, παράγραφος 1, της οδηγίας 2011/83 προβλέπει ότι ο καταναλωτής που προτίθεται να ασκήσει το δικαίωμά του υπαναχωρήσεως πρέπει να ενημερώσει τον έμπορο χρησιμοποιώντας το υπόδειγμα του εντύπου υπαναχωρήσεως που παρατίθεται στο παράρτημα I, τμήμα Β, της οδηγίας αυτής ή προβαίνοντας σε οποιαδήποτε άλλη σαφή δήλωση που να παρουσιάζει την απόφασή του να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση. Περαιτέρω, το άρθρο 11, παράγραφος 3, της εν λόγω οδηγίας ορίζει ότι ο έμπορος μπορεί, επιπλέον των δυνατοτήτων που αναφέρονται στην παράγραφο 1, να παράσχει την ευχέρεια στον καταναλωτή να συμπληρώσει και να υποβάλει ηλεκτρονικά, στον διαδικτυακό τόπο του εμπορίου, είτε το υπόδειγμα εντύπου υπαναχωρήσεως που παρατίθεται στο παράρτημα I τμήμα Β της ίδιας οδηγίας, είτε οποιαδήποτε άλλη σαφή δήλωση.
- 33 Στην περίπτωση που η σύμβαση συνάπτεται με μέσο επικοινωνίας εξ αποστάσεως το οποίο παρέχει περιορισμένο χώρο ή χρόνο για την απεικόνιση των πληροφοριών, το άρθρο 8, παράγραφος 4, της οδηγίας 2011/83 επιβάλλει στον έμπορο μόνον την υποχρέωση να παράσχει στον καταναλωτή, πάνω στο συγκεκριμένο μέσο και πριν από τη σύναψη της συμβάσεως, ορισμένες από τις προσυμβατικές πληροφορίες που προβλέπει το άρθρο 6, παράγραφος 1, της οδηγίας αυτής, μεταξύ των οποίων συγκαταλέγεται η πληροφορία σχετικά με το δικαίωμα υπαναχωρήσεως κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 6, παράγραφος 1, στοιχείο η', της εν λόγω οδηγίας. Σε μια τέτοια περίπτωση, οι λοιπές προσυμβατικές πληροφορίες πρέπει να παρέχονται στον καταναλωτή με τρόπο κατάλληλο για το χρησιμοποιούμενο μέσο επικοινωνίας εξ αποστάσεως σε απλή και κατανοητή γλώσσα.
- 34 Συναφώς, όπως προκύπτει από το άρθρο 1 της οδηγίας 2011/83, ερμηνευόμενο υπό το πρίσμα των αιτιολογικών σκέψεων 4, 5 και 7 της οδηγίας αυτής, η εν λόγω οδηγία έχει ως σκοπό να επιτύχει ένα υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών εξασφαλίζοντάς τους ενημέρωση και ασφάλεια στις συναλλαγές τους με τους εμπόρους. Επίσης, η προστασία των καταναλωτών στο πλαίσιο των πολιτικών της Ένωσης κατοχυρώνεται στο άρθρο 169 ΣΛΕΕ και στο άρθρο 38 του Χάρτη (βλ., υπό την έννοια αυτή, απόφαση της 2ας Μαρτίου 2017, *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main*, C-568/15, EU:C:2017:154, σκέψη 28).

- 35 Η οδηγία 2011/83 επιδιώκει την ευρεία προστασία των καταναλωτών, με την απονομή σε αυτούς ορισμένων δικαιωμάτων, ιδίως ως προς τις εξ αποστάσεως συμβάσεις. Σκοπός του νομοθέτη της Ένωσης είναι η χρησιμοποίηση των μέσων επικοινωνίας εξ αποστάσεως να μην οδηγήσει σε μείωση των πληροφοριών που παρέχονται στον καταναλωτή (βλ., κατ' αναλογία, απόφαση της 5ης Ιουλίου 2012, *Content Services*, C-49/11, EU:C:2012:419, σκέψη 36).
- 36 Η παροχή πληροφοριών, πριν από τη σύναψη της σύμβασης, σχετικά με τους συμβατικούς όρους και τις συνέπειες της εν λόγω συνάψεως είναι ουσιώδους σημασίας για τον καταναλωτή (απόφαση της 13ης Σεπτεμβρίου 2018, *Wind Tre* και *Vodafone Italia*, C-54/17 και C-55/17, EU:C:2018:710, σκέψη 46). Βάσει αυτών των πληροφοριών αποφασίζει στην πραγματικότητα ο καταναλωτής εάν επιθυμεί να δεσμευθεί συμβατικά με έμπορο.
- 37 Εντούτοις, όπως εκτίθεται στην αιτιολογική σκέψη 36 της οδηγίας 2011/83, στην περίπτωση εξ αποστάσεως συμβάσεων, οι απαιτήσεις ενημερώσεως πρέπει να αναπροσαρμόζονται ώστε να λαμβάνουν υπόψη τους τεχνικούς περιορισμούς ορισμένων μέσων, όπως τους περιορισμούς στον αριθμό των χαρακτήρων σε ορισμένες οθόνες κινητών τηλεφώνων ή τον χρονικό περιορισμό στα διαφημιστικά μηνύματα τηλεοπτικών πωλήσεων. Σε τέτοιες περιπτώσεις, ο έμπορος πρέπει να συμμορφώνεται με ένα ελάχιστο σύνολο απαιτήσεων ενημερώσεως και να παραπέμπει τον καταναλωτή σε κάποια άλλη πηγή πληροφόρησης, π.χ. παρέχοντας έναν δωρεάν τηλεφωνικό αριθμό ή έναν υπερκειμενικό σύνδεσμο σε κάποια ιστοσελίδα του εμπόρου, όπου η σχετική πληροφόρηση είναι απευθείας διαθέσιμη και εύκολα προσβάσιμη.
- 38 Συγκεκριμένα, όταν, για τη σύναψη σύμβασης με τον καταναλωτή, ο έμπορος χρησιμοποιεί ορισμένο μέσο επικοινωνίας εξ αποστάσεως, ενδέχεται να μην είναι δυνατό να παράσχει στον καταναλωτή, στο πλαίσιο της επικοινωνίας αυτής, όλες τις πληροφορίες του άρθρου 6, παράγραφος 1, της οδηγίας 2011/83. Μια τέτοια περίπτωση προκύπτει όταν το μέσο που επιλέγει ο έμπορος παρέχει περιορισμένο χώρο ή χρόνο για την απεικόνιση των πληροφοριών, είτε λόγω των εγγενών χαρακτηριστικών του μέσου αυτού είτε λόγω περιορισμών που οφείλονται στην οικονομική επιλογή του εμπόρου όσον αφορά ιδίως τη διάρκεια και τον χώρο της εμπορικής επικοινωνίας.
- 39 Το ζήτημα αν, σε συγκεκριμένη περίπτωση, το μέσο επικοινωνίας παρέχει περιορισμένο χώρο ή χρόνο για την απεικόνιση των πληροφοριών, κατά την έννοια του άρθρου 8, παράγραφος 4, της οδηγίας 2011/83, πρέπει να εκτιμάται με γνώμονα το σύνολο των τεχνικών χαρακτηριστικών της εμπορικής επικοινωνίας του εμπόρου. Συναφώς πρέπει να εξακριβωθεί, λαμβανομένων υπόψη του χώρου και χρόνου που καταλαμβάνει η επικοινωνία αυτή καθώς και του ελάχιστου μεγέθους του τυπογραφικού στοιχείου που θα ήταν κατάλληλο για τον μέσο καταναλωτή αποδέκτη της επικοινωνίας αυτής, αν όλες οι πληροφορίες του άρθρου 6, παράγραφος 1, της οδηγίας αυτής θα μπορούσαν αντικειμενικά να παρασχεθούν στο πλαίσιο της εν λόγω επικοινωνίας. Αντιθέτως, οι επιλογές του ως άνω εμπόρου όσον αφορά την κατανομή και χρήση του χώρου και χρόνου που έχει στη διάθεσή του βάσει του μέσου επικοινωνίας το οποίο επέλεξε να χρησιμοποιήσει δεν ασκούν επιρροή στην εκτίμηση αυτή.
- 40 Εάν διαπιστωθεί ότι το μέσο επικοινωνίας εξ αποστάσεως παρέχει περιορισμένο χώρο ή χρόνο για την απεικόνιση των πληροφοριών, τότε πρέπει να εξακριβωθεί αν ο έμπορος παρέσχε, σύμφωνα με το άρθρο 8, παράγραφοι 1 και 4, της οδηγίας 2011/83, στον καταναλωτή τις λοιπές πληροφορίες που προβλέπει το άρθρο 6, παράγραφος 1, της οδηγίας αυτής με άλλο τρόπο σε απλή και κατανοητή γλώσσα.
- 41 Συναφώς, επιβάλλεται η διαπίστωση ότι η λύση του άρθρου 8, παράγραφοι 1 και 4, της οδηγίας 2011/83, όπως περιγράφεται στις σκέψεις 37 έως 40 της παρούσας αποφάσεως, έχει ως σκοπό να διασφαλίσει τη σωστή ισορροπία μεταξύ ενός υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών και της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων, όπως επισημαίνεται στην αιτιολογική σκέψη 4 της οδηγίας αυτής.

- 42 Πράγματι, η υποχρέωση ενημερώσεως, την οποία προβλέπει το άρθρο 8, παράγραφοι 1 και 4, της οδηγίας 2011/83, παρέχει στον καταναλωτή τη δυνατότητα να λαμβάνει με κατάλληλο τρόπο, πριν από τη σύναψη της συμβάσεως εξ αποστάσεως, τις αναγκαίες πληροφορίες προκειμένου να είναι σε θέση να αποφασίσει αν θα συνάψει η όχι τη σύμβαση, επιτυγχάνοντας κατ' αυτόν τον τρόπο τον θεμιτό σκοπό γενικού συμφέροντος της προστασίας των καταναλωτών, σύμφωνα με το άρθρο 169 ΣΛΕΕ στο οποίο παραπέμπει η αιτιολογική σκέψη 3 της οδηγίας αυτής, χωρίς ωστόσο να επηρεάζει το ουσιώδες περιεχόμενο της ελευθερίας εκφράσεως και ενημερώσεως καθώς και της επιχειρηματικής ελευθερίας του επιχειρηματία, οι οποίες κατοχυρώνονται στα άρθρα 11 και 16 του Χάρτη.
- 43 Συναφώς, αφενός, το άρθρο 8, παράγραφοι 1 και 4, της οδηγίας 2011/83 δεν απαγορεύει τη χρήση ορισμένων μέσων επικοινωνίας, αλλά απλώς οριοθετεί, σε έναν σαφώς καθορισμένο τομέα, το περιεχόμενο της εμπορικής επικοινωνίας που αποσκοπεί στη σύναψη συμβάσεως εξ αποστάσεως με τον καταναλωτή. Αφετέρου, η υποχρέωση παροχής, σε κάθε περίπτωση, των πληροφοριών του άρθρου 8, παράγραφος 4, πρώτη περίοδος, της οδηγίας αυτής αφορά μόνον ορισμένες πληροφορίες, των οποίων η παροχή στον καταναλωτή πριν από τη σύναψη της συμβάσεως εξ αποστάσεως είναι υποχρεωτική, σύμφωνα με το άρθρο 6, παράγραφος 1, της εν λόγω οδηγίας. Πράγματι, όπως υπομνήσθηκε στη σκέψη 40 της παρούσας αποφάσεως, στην περίπτωση του άρθρου 8, παράγραφος 4, της ως άνω οδηγίας οι λοιπές πληροφορίες πρέπει να παρέχονται με άλλο τρόπο σε απλή και κατανοητή γλώσσα.
- 44 Μεταξύ των εν λόγω πληροφοριών που πρέπει να παρέχονται στον καταναλωτή σε κάθε περίπτωση συγκαταλέγεται και η σχετική με το δικαίωμα υπαναχωρήσεως, όπως ορίζει το άρθρο 6, παράγραφος 1, στοιχείο η', της οδηγίας 2011/83.
- 45 Πράγματι, το δικαίωμα υπαναχωρήσεως αποβλέπει στην προστασία του καταναλωτή στην ειδική περίπτωση εξ αποστάσεως πώλησεως, κατά την οποία ο καταναλωτής δεν έχει τη δυνατότητα στην πραγματικότητα να δει το προϊόν ή να λάβει γνώση των χαρακτηριστικών της υπηρεσίας πριν από τη σύναψη της συμβάσεως. Το δικαίωμα υπαναχωρήσεως αποσκοπεί, συνεπώς, στην εξισορρόπηση του μειονεκτήματος που συνεπάγεται για τον καταναλωτή η εξ αποστάσεως σύμβαση, παρέχοντάς του μια εύλογη προθεσμία προκειμένου να εξετάσει και να δοκιμάσει το αποκτηθέν αγαθό (βλ., κατ' αναλογία, απόφαση της 3ης Σεπτεμβρίου 2009, Messner, C-489/07, EU:C:2009:502, σκέψη 20).
- 46 Λαμβανομένης υπόψη της σημασίας του δικαιώματος υπαναχωρήσεως για την προστασία του καταναλωτή, η προσυμβατική πληροφορία που αφορά το δικαίωμα αυτό είναι ουσιώδους σημασίας για τον συγκεκριμένο καταναλωτή και του παρέχει τη δυνατότητα να λάβει, μετά λόγου γνώσεως, την απόφαση να συνάψει ή όχι τη σύμβαση εξ αποστάσεως με τον έμπορο. Προκειμένου να είναι σε θέση να αξιοποιήσει πλήρως την πληροφορία αυτή, ο καταναλωτής πρέπει να γνωρίζει, εκ των προτέρων, τις προϋποθέσεις, την προθεσμία και τις διαδικασίες ασκήσεως του δικαιώματος υπαναχωρήσεως. Σε περίπτωση κατά την οποία η σύμβαση συνάπτεται με μέσο επικοινωνίας εξ αποστάσεως το οποίο παρέχει περιορισμένο χώρο ή χρόνο για την απεικόνιση των πληροφοριών, ο έμπορος δεν οφείλει, όταν χρησιμοποιεί αυτό το μέσο επικοινωνίας, να παρέχει στον καταναλωτή το υπόδειγμα εντύπου υπαναχωρήσεως που παρατίθεται στο παράρτημα I, μέρος Β, της οδηγίας αυτής. Πράγματι, αφενός, η παροχή δι' αυτού του μέσου επικοινωνίας, πριν από τη σύναψη της συμβάσεως, ενός τέτοιου υποδείγματος δεν αποτελεί περίπτωση ικανή να επηρεάσει την απόφαση του καταναλωτή να συνάψει ή όχι σύμβαση εξ αποστάσεως και, αφετέρου, η υποχρέωση παροχής στον καταναλωτή του υποδείγματος αυτού υπό οποιαδήποτε περίπτωση θα ενείχε τον κίνδυνο δυσανάλογης επιβαρύνσεως του εμπορίου, και μάλιστα, σε ορισμένες περιπτώσεις, όπως ιδίως των συμβάσεων που συνάπτονται τηλεφωνικώς, η επιβάρυνση αυτή θα ήταν αφόρητη. Στο πλαίσιο αυτό, αρκεί η παροχή του εν λόγω υποδείγματος από άλλη πηγή σε απλή και κατανοητή γλώσσα.

47 Κατόπιν του συνόλου των προεκτεθέντων, στα υποβληθέντα ερωτήματα πρέπει να δοθεί η εξής απάντηση:

- το ζήτημα αν, σε συγκεκριμένη περίπτωση, το μέσο επικοινωνίας παρέχει περιορισμένο χώρο ή χρόνο για την απεικόνιση των πληροφοριών, κατά την έννοια του άρθρου 8, παράγραφος 4, της οδηγίας 2011/83, πρέπει να εκτιμάται με γνώμονα το σύνολο των τεχνικών χαρακτηριστικών της εμπορικής επικοινωνίας του εμπόρου. Συναφώς, εναπόκειται στο εθνικό δικαστήριο να εξακριβώσει, λαμβανομένων υπόψη του χώρου και του χρόνου που καταλαμβάνει η επικοινωνία αυτή καθώς και του ελάχιστου μεγέθους του τυπογραφικού στοιχείου που θα ήταν κατάλληλο για τον μέσο καταναλωτή αποδέκτη της επικοινωνίας αυτής, αν όλες οι πληροφορίες του άρθρου 6, παράγραφος 1, της οδηγίας αυτής θα μπορούσαν αντικειμενικά να παρασχεθούν στο πλαίσιο της εν λόγω επικοινωνίας·
- το άρθρο 6, παράγραφος 1, στοιχείο η', και το άρθρο 8, παράγραφος 4, της οδηγίας 2011/83 έχουν την έννοια ότι, σε περίπτωση κατά την οποία η σύμβαση συνάπτεται με μέσο επικοινωνίας εξ αποστάσεως το οποίο παρέχει περιορισμένο χώρο ή χρόνο για την απεικόνιση των πληροφοριών και εφόσον υπάρχει δικαίωμα υπαναχωρήσεως, ο έμπορος οφείλει να παρέχει στον καταναλωτή, πάνω στο συγκεκριμένο μέσο και πριν από τη σύναψη της συμβάσεως, τις πληροφορίες σχετικά με τις προϋποθέσεις, την προθεσμία και τις διαδικασίες ασκήσεως του δικαιώματος αυτού. Σε μια τέτοια περίπτωση, ο έμπορος αυτός πρέπει να παρέχει το υπόδειγμα του εντύπου υπαναχωρήσεως που παρατίθεται στο παράρτημα Ι, μέρος Β, της οδηγίας αυτής, από άλλη πηγή, σε απλή και κατανοητή γλώσσα.

Επί των δικαστικών εξόδων

48 Δεδομένου ότι η παρούσα διαδικασία έχει ως προς τους διαδίκους της κύριας δίκης τον χαρακτήρα παρεμπίπτοντος 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 (τρίτο τμήμα) αποφαινεται:

Το ζήτημα αν, σε συγκεκριμένη περίπτωση, το μέσο επικοινωνίας παρέχει περιορισμένο χώρο ή χρόνο για την απεικόνιση των πληροφοριών, κατά την έννοια του άρθρου 8, 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, πρέπει να εκτιμάται με γνώμονα το σύνολο των τεχνικών χαρακτηριστικών της εμπορικής επικοινωνίας του εμπόρου. Συναφώς, εναπόκειται στο εθνικό δικαστήριο να εξακριβώσει, λαμβανομένων υπόψη του χώρου και του χρόνου που καταλαμβάνει η επικοινωνία αυτή καθώς και του ελάχιστου μεγέθους του τυπογραφικού στοιχείου που θα ήταν κατάλληλο για τον μέσο καταναλωτή αποδέκτη της επικοινωνίας αυτής, αν όλες οι πληροφορίες του άρθρου 6, παράγραφος 1, της οδηγίας αυτής θα μπορούσαν αντικειμενικά να παρασχεθούν στο πλαίσιο της εν λόγω επικοινωνίας.

Το άρθρο 6, παράγραφος 1, στοιχείο η', και το άρθρο 8, παράγραφος 4, της οδηγίας 2011/83 έχουν την έννοια ότι, σε περίπτωση κατά την οποία η σύμβαση συνάπτεται με μέσο επικοινωνίας εξ αποστάσεως το οποίο παρέχει περιορισμένο χώρο ή χρόνο για την απεικόνιση των πληροφοριών και εφόσον υπάρχει δικαίωμα υπαναχωρήσεως, ο έμπορος οφείλει να παρέχει στον καταναλωτή, πάνω στο συγκεκριμένο μέσο και πριν από τη σύναψη της συμβάσεως, τις πληροφορίες σχετικά με τις προϋποθέσεις, την προθεσμία και τις διαδικασίες ασκήσεως του

δικαιώματος αυτού. Σε μια τέτοια περίπτωση, ο έμπορος αυτός πρέπει να παρέχει το υπόδειγμα του εντύπου υπαναχωρήσεως που παρατίθεται στο παράρτημα I, μέρος B, της οδηγίας αυτής, με άλλο τρόπο, σε απλή και κατανοητή γλώσσα.

(υπογραφές)