



Kohtulahendite kogumik

EUROOPA KOHTU OTSUS (esimene koda)

10. juuli 2019*

Eelotsusetaotlus – Tarbijakaitse – Direktiiv 2011/83/EL – Artikli 6 lõike 1 punkt c – Teavitamisnõuded kauglepingute ja väljaspool äriruume sõlmitud lepingute puhul – Kaupleja kohustus esitada oma telefoni- ja faksinumber nende „olemasolu korral“ – Ulatus

Kohtuasjas C-649/17,

mille ese on ELTL artikli 267 alusel Bundesgerichtshofi (Saksamaa Liitvabariigi kõrgeim üldkohus, Saksamaa) 5. oktoobri 2017. aasta otsusega esitatud eelotsusetaotlus, mis saabus Euroopa Kohtusse 21. novembril 2017, menetluses

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV

versus

Amazon EU Sàrl,

EUROOPA KOHUS (esimene koda),

koosseisus: koja president J.-C. Bonichot, Euroopa Kohtu president K. Lenaerts esimese koja kohtuniku ülesannetes, kohtunikud C. Toader, L. Bay Larsen ja M. Safjan (ettekandja),

kohtujurist: G. Pitruzzella,

kohtusekretär: ametnik R. Şereş,

arvestades kirjalikku menetlust ja 22. novembri 2018. aasta kohtuistungil esitatut,

arvestades seisukohti, mille esitasid:

- Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV, esindajad: *Rechtsanwalt* J. Kummer ja *Rechtsanwalt* P. Wassermann,
- Amazon EU Sàrl, esindaja: *Rechtsanwalt* C. Rohnke,
- Saksamaa valitsus, esindajad: T. Henze ja M. Hellmann, hiljem M. Hellmann ja U. Bartl,
- Prantsuse valitsus, esindajad: J. Traband ja A.-L. Desjonquères,
- Euroopa Komisjon, esindajad: C. Hödlmayr, N. Ruiz García ja C. Valero,

* Kohtumenetluse keel: saksa.

olles 28. veebruari 2019. aasta kohtuistungil ära kuulanud kohtujuristi ettepaneku,
on teinud järgmise

otsuse

- 1 Eelotsusetaotlus käsitleb Euroopa Parlamendi ja nõukogu 25. oktoobri 2011. aasta direktiivi 2011/83/EL tarbija õiguste kohta, millega muudetakse nõukogu direktiivi 93/13/EMÜ ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 1999/44/EÜ ja millega tunnistatakse kehtetuks nõukogu direktiiv 85/577/EMÜ ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 97/7/EÜ (ELT 2011, L 304, lk 64), artikli 6 lõike 1 punkti c tõlgendamist.
- 2 Taotlus on esitatud kohtuvaidluses, mille pooled on Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV (Saksamaa tarbijakaitsekeskuste ja tarbijakaitseliitude föderaalne liit) (edaspidi „tarbijakaitseorganisatsioonide liit“) ja Amazon EU Sàrl ning mis puudutab tarbijakaitseorganisatsioonide liidu hagi rikkumise lõpetamiseks seoses viisiga, kuidas Amazon EU esitab tarbijale temaga ühenduse võtmiseks vajalikku teavet.

Õiguslik raamistik

Liidu õigus

- 3 Direktiivi 2011/83 põhjendustes 4, 5, 7, 12, 21 ja 34 on märgitud:
 - „(4) [...] Tarbijate kauglepingute ja väljaspool ärruume sõlmitud lepingute teatavate aspektide ühtlustamine on vajalik toimiva ning tarbijatele suunatud siseturu arendamiseks, kus valitseb tasakaal kõrgetasemelise tarbijakaitse ja ettevõtjate konkurentsivõime vahel [...].
 - (5) [...] [T]arbijatele esitatava teabe ning kauglepingutest ja väljaspool ärruume sõlmitavatest lepingutest taganemise täielik ühtlustamine [aitab] kaasa kõrgetasemelisele tarbijakaitsele ning ettevõtja ja tarbija vahelise siseturu paremale toimimisele.
- [...]
- (7) Mõne peamise regulatiivse aspekti täielik ühtlustamine peaks tunduvalt suurendama nii tarbijate kui kauplejate õiguskindlust. Nii tarbijad kui ka kauplejad peaksid saama lähtuda ühtsest, selgelt määratletud õiguslikel printsiipidel rajanevast regulatiivraamistikust, mis reguleerib ettevõtjate ja tarbijate vahel sõlmitavate lepingute teatavaid aspekte kogu liidus. Sellise ühtlustamise tulemusena peaks kõrvaldatama eeskirjade killustatusest põhjustatud takistused ja saavutatama täielik siseturg selles valdkonnas. Kõnealuseid takistusi saab kõrvaldada üksnes ühtsete liidu tasandi eeskirjade kehtestamisega. Lisaks sellele peaks nende eeskirjadega tagatama tarbijate jaoks ühtlaselt kõrge tarbijakaitse tase kogu liidus.
- [...]
- (12) Käesolevas direktiivis kehtestatud teavitamisnõuded peaksid täiendama neid teavitamisnõudeid, mis on sätestatud Euroopa Parlamendi ja nõukogu 12. detsembri 2006. aasta direktiivis 2006/123/EÜ (teenuste kohta siseturul) [(ELT 2006, L 376, lk 36)] ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu 8. juuni 2000. aasta direktiivis 2000/31/EÜ (infoühiskonna teenuste teatavate õiguslike aspektide, eriti elektroonilise kaubanduse kohta siseturul (direktiiv elektroonilise kaubanduse

kohta) [(EÜT 2000, L 178, lk 1; ELT eriväljaanne 13/25, lk 399)]. Liikmesriikidele peaks jääma võimalus kehtestada nende territooriumil asutatud teenusepakkujatele täiendavaid teavitamismõudeid.

[...]

(21) [...] Väljaspool äriruume võib tarbija olla potentsiaalse psühholoogilise surve all või puutuda kokku üllatusmomendiga, olenemata sellest, kas tarbija on soovinud kaupleja kohaletulekut või mitte. [...]

[...]

(34) Kaupleja peaks andma tarbijale selget ja arusaadavat teavet, enne kui tarbija on seotud kauglepingu või väljaspool äriruume sõlmitava lepinguga, muu kui kauglepingu või väljaspool äriruume sõlmitava lepinguga või mis tahes vastava pakkumisega. Kõnealuse teabe esitamisel peaks kaupleja võtma arvesse nende tarbijate erivajadusi, kes on eriti kaitsetud oma vaimse või füüsilise puude, psühholoogilise seisundi, vanuse või kergeusklikkuse tõttu, mille ettenägemist kauplejalt võib mõistlikult eeldada. Kuid erivajaduste arvessevõtmine ei tohiks tekitada tarbijakaitse erinevat taset.“

4 Direktiivi 2011/83 artiklis 1 „Reguleerimisese“ on sätestatud:

„Käesoleva direktiivi eesmärk on aidata kõrge tarbijakaitse taseme saavutamiseks kaasa siseturu nõuetekohasele toimimisele, ühtlustades tarbijate ja kauplejate vahel sõlmitud lepinguid käsitlevate liikmesriikide õigus- ja haldusnormide teatavaid aspekte.“

5 Selle direktiivi artiklis 2 „Mõisted“ on sätestatud:

„Käesolevas direktiivis kasutatakse järgmisi mõisteid:

[...]

7) „kaugleping“ – kaupleja ja tarbija vahel sõlmitud leping, mis sõlmitakse organiseeritud kaugmüügi- või teenuste osutamise skeemi alusel ilma kaupleja ja tarbija üheaegse füüsilise kohalolekuta, kasutades eranditult kas üht või mitut kaugsidevahendit kuni ja kaasa arvatud ajani, millal leping sõlmitakse;

8) „väljaspool äriruume sõlmitav leping“ – kaupleja ja tarbija vaheline leping:

- a) mis sõlmitakse kaupleja ja tarbija üheaegsel füüsilisel kohalolekul kohas, mis ei ole kaupleja äriruum,
- b) mille pakkumise tegi tarbija samades tingimustes, nagu on osutatud punktis a,
- c) mis sõlmitakse kaupleja ja tarbija üheaegsel füüsilisel kohalolekul kaupleja äriruumides või kaugsidevahendi abil kohe pärast seda, kui tarbija poole on isiklikult ja individuaalselt pöördutud kohas, mis ei ole kaupleja äriruumid, või
- d) mis sõlmitakse kaupleja korraldatud väljasõidu ajal eesmärgiga reklaamida ja müüa tarbijale kaupu või teenuseid;

[...]“.

6 Nimetatud direktiivi artiklis 4 „Ühtlustamise tase“ on sätestatud:

„Liikmesriigid ei säilita siseriiklikes õigusaktides ega kehtesta nendega sätteid, mis erinevad käesoleva direktiiviga kehtestatud, sealhulgas ei rangemaid ega vähem rangeid sätteid, millega tagatakse tarbijakaitse erinev tase, kui käesolevas direktiivis ei ole sätestatud teisiti.“

7 Direktiivi 2011/83 II peatükki „Tarbijate teavitamine muude kui kauglepingute või väljaspool ärruume sõlmitavate lepingute korral“ kuulub selle direktiivi artikkel 5.

8 Artiklis 5 „Teavitamisnõuded muude kui kauglepingute või väljaspool ärruume sõlmitavate lepingute korral“ on sätestatud:

„1. Enne tarbija sidumist muu kui kauglepingu või väljaspool ärruume sõlmitava lepingu või vastava pakkumisega esitab kaupleja tarbijale selgel ja arusaadaval viisil järgmise teabe, kui selline teave ei ole kontekstist niigi selge:

[...]

b) kaupleja identifitseerimisandmed, näiteks tema ärinimi, asukoha aadress ja telefoninumber;

[...]

4. Liikmesriigid võivad võtta vastu või säilitada täiendavad lepingueelsed teavitamisnõuded lepingute kohta, mille suhtes kohaldatakse käesolevat artiklit.“

9 Direktiivi 2011/83 III peatükki „Tarbijate teavitamine ning taganemisõigus kauglepingute ja väljaspool ärruume sõlmitavate lepingute puhul“ kuuluvad selle direktiivi artiklid 6–16.

10 Direktiivi artiklis 6 „Teavitamisnõuded kauglepingute ja väljaspool ärruume sõlmitud lepingute puhul“ on sätestatud:

„1. Enne tarbija sidumist kauglepingu või väljaspool ärruume sõlmitava lepingu või vastava pakkumisega esitab kaupleja tarbijale selgel ja arusaadaval viisil järgmise teabe:

[...]

c) kaupleja asukoha aadress, tema telefoni- ja faksinumber ning e-posti aadress (olemasolu korral), et tarbija saaks kauplejaga kiiresti ühendust võtta ja temaga tõhusalt suhelda ning, kui see on asjakohane, selle kaupleja aadress ja nimi, kelle nimel ta tegutseb;

[...]

4. Lõike 1 punktides h, i ja j osutatud teabe võib esitada I lisa A osas toodud taganemise näidisjuhendit kasutades. Kaupleja on täitnud lõike 1 punktides h, i ja j kehtestatud teavitamisnõuded, kui ta esitas need juhendid tarbijale nõuetekohaselt täidetuna.

5. Lõikes 1 osutatud teave moodustab kauglepingu või väljaspool ärruume sõlmitud lepingu lahutamatu osa, mida võib muuta ainult juhul, kui lepingupooled on sõnaselgelt selles kokku leppinud.

[...]

8. Käesolevas direktiivis kehtestatud teavitamisnõuded täiendavad direktiivis [2006/123] ja direktiivis [2000/31] sisalduvaid teavitamisnõudeid ega takista liikmesriikidel kehtestada täiendavaid teavitamisnõudeid vastavalt nendele direktiividele.

Kui teabe sisu ja esitamiskiisi käsitlev direktiivi [2006/123] või [2000/31] säte on vastuolus käesoleva direktiivi sätetega, kohaldatakse käesoleva direktiivi sätet, ilma et see piiraks esimese lõigu kohaldamist.

[...]“.

11 Direktiivi 2011/83 artikli 21 „Telefonikõned“ esimeses lõigus on ette nähtud:

„Liikmesriigid tagavad, et kui kaupleja haldab telefoniliini selleks, et temaga saaks seoses sõlmitud lepinguga telefoni teel ühendust võtta, ei pea tarbija kauplejaga ühendust võttes maksma rohkem kui põhitariifi järgi.“

12 Direktiivi I lisasse „Teave taganemisõiguse kasutamise kohta“ kuulub A osa „Taganemise näidisjuhend“ ja B osa „Taganemisteate näidisvorm“.

13 Lisa A osas esitatakse muu hulgas juhised, mida järgides peavad kauplejad andma tarbijatele standardse teabe taganemisõigusest ning eelkõige järgmise juhise:

„Palun kandke siia oma nimi, aadress, ning olemasolu korral telefoninumber, faksinumber ja e-posti aadress.“

14 Lisa B osas sisaldub järgmise sõnastusega alajaotus:

„Kellele: „[kaupleja kannab siia oma nime, aadressi ning olemasolu korral faksinumbri ja e-posti aadressi]“.“

Saksa õigus

15 Tsiiviilseadustiku (Bürgerliches Gesetzbuch) § 312d lõikes 1 „Teavitamiskohustus“ on sätestatud:

„Väljaspool äriruume sõlmitud lepingute ja kauglepingute korral peab kaupleja teavitama tarbijat vastavalt tsiiviilseadustiku rakendamise seaduse [(Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch, edaspidi „EGBGB“)] artiklile 246a. Kaupleja selle kohustuse täitmisel esitatud andmed on lepingu lahutamatu osa, kui lepingupooled ei ole kokku leppinud teisiti.“

16 EGBGB artikli 246a „Teavitamiskohustus väljaspool äriruume sõlmitavate lepingute ja kauglepingute, välja arvatud finantsteenuste osutamise lepingute korral“ § 1 lõike 1 punktis 2 on sätestatud:

„Kaupleja on vastavalt [tsiiviilseadustiku] § 312d lõikele 1 kohustatud tegema tarbijale kättesaadavaks järgmise teabe:

[...]

2. oma identifitseerimisandmed, näiteks oma ärinime, samuti registrijärgse asukoha, telefoninumbri ning olemasolu korral faksinumbri ja e-posti aadressi ning, kui see on asjakohane, selle kaupleja aadressi ja identifitseerimisandmed, kelle nimel ta tegutseb.“

Põhikohtuasi ja eelotsuse küsimused

17 Amazon EU kasutab erinevate kaupade internetimüügiks eelkõige veebisaiti www.amazon.de.

18 Selle veebisaidi kaudu tellimust esitades oli tarbijal võimalus, vähemalt augustis 2014, enne tellimuse esitamist vajutada lingile „Võtke meiega ühendust“. Tarbija, jõudnud veebilehele, kus jaotuse „Võtke meiega ühendust“ all on märges „Kuidas soovite meiega ühendust võtta?“, võis valida kolme võimaluse vahel, nimelt, kas saata e-kiri, võtta ühendust telefonitsi või alustada veebivestlust („chat“). Seevastu puudus sellel veebilehel teave faksinumbri kohta. Kui tarbija valis võimaluse kontakteeruda telefonitsi, avanes üks teine veebileht, kus oli võimalik sisestada oma telefoninumber ja paluda endale helistada.

Samal lehel oli lisaks märkus: „Soovi korral võite helistada ka meie üldisele abinumbrile“. Lingil „Üldine abinumber“ klikkides avanes aken Amazon EU telefoninumbritega, mis sisaldas ka järgmist teksti:

„Üldine abinumber

Palume tähele panna, et kiire abi saamiseks soovitame pigem kasutada funktsiooni „Helista kohe“. Juba esitatud teabe alusel saame teid kohe aidata.

Kui eelistate helistada üldisele abinumbrile, pidage meeles, et isikusamasuse kontrollimiseks peate vastama mitmele küsimusele.

Kui soovite meiega ühendust võtta tavalisel viisil, oleme teie käsutuses ka järgmistel telefoninumbritel: [...]“.

- 19 Veebisaidil www.amazon.de oleva nupu „Impressum“ alt jõudis tarbija ikoonile „Võtke meiega ühendust“ klikkides lehele, kus pakuti võimalust lasta endale tagasi helistada.
- 20 Tarbijakaitseorganisatsioonide liit leidis, et Amazon EU on rikkunud talle seadusest tulenevat kohustust võimaldada tarbijale tõhusad vahendid endaga ühenduse võtmiseks, sest ta ei teatanud tarbijakaitseõigusele kohaselt oma telefoni- ja faksinumbreid. Lisaks leiab tarbijakaitseorganisatsioonide liit, et Amazon EU ei ole esitanud telefoninumbreid selgel ja arusaadaval viisil ning et tagasihelistamisteenus ei asenda teavitamiskohustust, kuna selle äriühingu esindajaga ühenduse saamiseks peab tarbija läbima mitu etappi.
- 21 Tarbijakaitseorganisatsioonide liit esitas Landgericht Kölnile (Kölni esimese astme kohus, Saksamaa) Amazon EU vastu rikkumise lõpetamise hagi seoses teabe esitamise viisiga viimase kodulehel.
- 22 Kui see kohus jättis 13. oktoobri 2015. aasta otsusega rikkumise lõpetamise nõude rahuldamata, esitas tarbijakaitseorganisatsioonide liit apellatsioonkaebuse Oberlandesgericht Kölnile (liidumaa kõrgeim kohus Kölnis, Saksamaa).
- 23 Oberlandesgericht Köln (liidumaa kõrgeim kohus Kölnis, Saksamaa) 8. juuli 2016. aasta otsusega tarbijakaitseorganisatsioonide liidu apellatsioonkaebust ei rahuldanud. Nimelt leidis see kohus, et Amazon EU täidab lepingueelse teavitamise nõudeid, kuna tagasihelistamissüsteemi ja veebivestluse või e-posti teel ühenduse võtmise võimaluste näol annab ta tarbijale piisavalt muid võimalusi suhtlemiseks.
- 24 Neil asjaoludel esitas tarbijakaitseorganisatsioonide liit eelotsusetaotluse esitanud kohtule ehk Bundesgerichtshofile (Saksamaa Liitvabariigi kõrgeim üldkohus) kassatsioonkaebuse.
- 25 Eelotsusetaotluse esitanud kohtu hinnangul on menetluses oleva põhikohtuasja lahendamiseks vajalik täpsustada direktiivi 2011/83 artikli 6 lõike 1 punktis c vastavalt prantsuse-, saksa- ja ingliskeelses versioonis kasutatud väljendite „*lorsqu'ils sont disponibles*“, „*gegebenenfalls*“ või „*where available*“ ulatust.
- 26 Sellega seoses tuleneb Euroopa Komisjoni juunis 2014 avaldatud suunistest direktiivi 2011/83 kohta, et nimetatud väljend seostub selle direktiivi artikli 6 lõike 1 punktis c nimetatud kolme suhtluskanaliga, nimelt telefoni, faksi ja e-postiga.
- 27 Järelikult peab kaupleja eelotsusetaotluse esitanud kohtu hinnangul andma teavet vaid tema ettevõttes juba olemasolevate suhtlusvahendite kohta. Seevastu ei ole ta kohustatud võtma kasutusele uut telefoni- või faksinumbrit või looma uut e-posti kontot, kui ta otsustab sõlmida ka kauglepinguid.

- 28 Selles kontekstis tekib küsimus, kas kaupleja, kellel on sellised suhtlusvahendid nagu telefon, faks või e-post küll olemas, kuid kes kasutab neid siiski üksnes suhtlemiseks ettevõtjate või ametiasutustega, on direktiivi 2011/83 artikli 6 lõike 1 punkti c sätte kohaselt kohustatud esitama teabe nende suhtlusvahendite kohta tarbijatega kauglepingute sõlmimise korral.
- 29 Jaatava vastuse korral peaks kaupleja, kes alustab uut tegevust, millega on seotud kauglepingute sõlmimine, muutma oma töökorraldust ja võtma tööle uusi töötajaid, mis võib tähendada Euroopa Liidu põhiõiguste harta (edaspidi „harta“) artiklis 16 ja artikli 17 lõikes 1 sätestatud ettevõtlusvabaduse riivet.
- 30 Lisaks oleks selline tõlgendus vastuolus direktiivi 2011/83 põhjenduses 4 väljendatud eesmärgiga tagada õiglane tasakaal kõrgetasemelise tarbijakaitse ja ettevõtjate konkurentsivõime vahel.
- 31 Neil asjaoludel otsustas Bundesgerichtshof (Saksamaa Liitvabariigi kõrgeim üldkohus) menetluse peatada ja esitada Euroopa Kohtule järgmised eelotsuse küsimused:
- „1. Kas liikmesriigid võivad ette näha sellise sätte nagu EGBGB artikli 246a § 1 lõike 1 esimese lause punkt 2, mis kohustab kauplejat tegema kauglepingu sõlmimise korral tarbijale enne seda, kui tarbija annab lepingu sõlmimiseks nõustumise, mitte üksnes olemasolu korral, vaid igal juhul teatavaks oma telefoninumbri?
 2. Kas direktiivi 2011/83 artikli 6 lõike 1 punkti c saksakeelses versioonis kasutatud väljend „*gegebenenfalls*“ [(„olemasolu korral“)] tähendab seda, et kaupleja peab andma teavet vaid tema ettevõttes juba olemasolevate suhtlusvahendite kohta, ja juhul, kui ta otsustab asuda sõlmima ka kauglepinguid, ei ole ta kohustatud võtma kasutusele uut telefoni- või faksinumbrit ega looma uut e-posti kontot?
 3. Kui teisele küsimusele vastatakse jaatavalt:

Kas [selle] direktiivi [...] artikli 6 lõike 1 punkti c saksakeelses versioonis kasutatud väljend „*gegebenenfalls*“ [(„olemasolu korral“)] tähistab üksnes selliseid ettevõttes juba olemasolevaid suhtlusvahendeid, mida kaupleja kauglepingute sõlmimise raames tarbijatega suhtlemiseks kindlasti ka tegelikult kasutab, või ka selliseid suhtlusvahendeid, mida kaupleja on seni kasutanud üksnes muul otstarbel, näiteks ettevõtjate või asutustega suhtlemiseks?
 4. Kas [selle] direktiivi [...] artikli 6 lõike 1 punktis c sisalduv suhtlusvahendite loetelu, mis hõlmab telefoni, faksi ja e-posti, on lõplik või võib kaupleja kasutada ka muid suhtluskanaleid, mida ei ole viidatud sättes nimetatud, näiteks veebivestlusest („chat“) või tagasihelistamissüsteemi, kui see tagab võimaluse võtta kauplejaga kiiresti ühendust ja temaga tõhusalt suhelda?
 5. Kas täites [sama] direktiivi [...] artikli 6 lõikes 1 ette nähtud läbipaistvuse nõuet, mille kohaselt peab kaupleja tarbijale selgel ja arusaadaval viisil teatavaks tegema direktiivi 2011/83 artikli 6 lõike 1 punktis c nimetatud suhtlusvahendid, on oluline see, et asjaomane teave esitatakse kiiresti ja tõhusalt?“

Eelotsuse küsimuste analüüs

- 32 Nende küsimustega, mida on sobiv analüüsida koos, soovib eelotsusetaotluse esitanud kohus sisuliselt teada, kas direktiivi 2011/83 artikli 6 lõike 1 punkti c tuleb tõlgendada selliselt, et sellega on vastuolus niisugune riigisisene õigusnorm, nagu on kõne all põhikohtuasjas, mis kohustab kauplejat enne tarbijaga selle direktiivi artikli 2 punktides 7 ja 8 nimetatud kauglepingu või väljaspool äriruume sõlmitava lepingu sõlmimist igal juhul tegema teatavaks oma telefoninumbri ja kas see säte kohustab kauplejat võtma kasutusele uut telefoni- või faksinumbrit või looma uut e-posti aadressi, et

võimaldada tarbijatel temaga ühendust võtta. Käesoleval juhul soovib eelotsusetaotluse esitanud kohus teada, kas see kaupleja võib sellistel asjaoludel nagu põhikohtuasjas kasutada esimesena viidatud sättes nimetatata suhtluskanaleid, näiteks veebivestluse või tagasihelistamise süsteemi.

- 33 Esmalt olgu märgitud, et direktiivi 2011/83 artikli 6 lõike 1 punkti c kohaselt esitab kaupleja enne tarbija sidumist kauglepingu või väljaspool äriruume sõlmitava lepingu või vastava pakkumisega tarbijale selgel ja arusaadaval viisil kaupleja asukoha aadressi ning olemasolu korral telefoni- ja faksinumbri ning e-posti aadressi, et tarbija saaks kauplejaga kiiresti ühendust võtta ja temaga tõhusalt suhelda ning, kui see on asjakohane, selle kaupleja aadressi ja nime, kelle nimel ta tegutseb.
- 34 Eelkõige eelotsusetaotlusest, aga ka põhikohtuasja poolte ja teiste asjast huvitatud isikute esitatud seisukohtadest ilmneb, et direktiivi 2011/83 artikli 6 lõike 1 punkti c osas on võimalikud kaks tõlgendusvarianti. Esiteks võib seda sätet tõlgendada nii, et selles on ette nähtud kaupleja kohustus teha tarbijale teatavaks telefoni- ja faksinumber tingimusel, et kauplejal on need numbrid juba olemas. Teise võimalusena paneb säte sellise kohustuse kauplejale üksnes tingimusel, et viimane kasutab telefoni ja faksi tarbijatega suhtlemiseks.
- 35 Tuleb märkida, et selle sätte sõnastus üksi, ja täpsemalt väljend „olemasolu korral“, mida see sisaldab, ei võimalda määrata kindlaks selle sätte ulatust.
- 36 Seda küsimust direktiivi 2011/83 artikli 6 lõike 1 punkti c erinevate keeleversioonide analüüs ei lahenda. Õigupoolest võimaldavad enamik keeleversioone, eelkõige inglise („*where available*“), prantsuse („*lorsqu'ils sont disponibles*“), itaalia („*ove disponibili*“), hollandi („*indien beschikbaar*“), poola („*o ile jest dostępny*“) ja soome („*jos nämä ovat käytettävissä*“) keeleversioon arvata, et selle sätte kohaselt on kauplejal kohustus anda teavet vaid tema ettevõttes juba olemasolevate suhtlusvahendite kohta, kuivõrd teatud teised nimetatud sätte keeleversioonid, eelkõige hispaania („*cuando proceda*“) ja saksa („*gegebenenfalls*“) versioon, ei võimalda teha kindlaks, millistel tingimustel selline kohustus laieneb.
- 37 Seetõttu tuleb sama sätet tõlgendada, arvestades selle konteksti ja selle õigusaktiga taotletavaid eesmärgi, mille osa säte on (vt analoogia alusel 24. jaanuari 2019. aasta kohtuotsus Balandin jt, C-477/17, EU:C:2019:60, punkt 31, ning 26. veebruari 2019. aasta kohtuotsus Rimšēvičs ja EKP vs. Läti, C-202/18 ja C-238/18, EU:C:2019:139, punkt 45).
- 38 Mis puudutab esiteks direktiivi 2011/83 artikli 6 lõike 1 punkti c konteksti ja selle direktiivi üldist ülesehitust, tuleb märkida, et see säte näeb lepinguelse teavitamise kohustuse ette direktiivi artikli 2 punktides 7 ja 8 nimetatud kauglepingu või väljaspool äriruume sõlmitava lepingu sõlmimise korral.
- 39 Teiseks, mis puudutab direktiivi 2011/83 eesmärki, nagu see tuleneb selle artiklist 1, arvestades põhjendusi 4, 5 ja 7, siis on see aidata kaasa kõrgetasemelisele tarbijakaitsele, tagades tarbijate teavitatuse ja turvalisuse kauplejatega tehtavates tehingutes. Lisaks käsitlevad tarbijakaitse küsimust liidu poliitikas ELTL artikkel 169 ning harta artikkel 38.
- 40 Direktiivi 2011/83 eesmärk on tagada tarbijatele ulatuslik kaitse, andes neile just kauglepingu ja väljaspool äriruume sõlmitava lepingu puhul teatud õigused (vt selle kohta 23. jaanuari 2019. aasta kohtuotsus Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, punkt 35).
- 41 Eeskätt tuleb märkida, et direktiivi 2011/83 artikli 6 lõike 1 punktis c ette nähtud tarbija võimalus kauplejaga kiiresti ühendust võtta ja temaga tõhusalt suhelda on ülimalt oluline tarbija õiguste, eelkõige taganemisõiguse, mille kasutamise kord ja tingimused on sätestatud selle direktiivi artiklites 9–16, tagamiseks ja tõhusaks rakendamiseks.

- 42 See on ka põhjus, miks direktiivi 2011/83 I lisas esitatud punkt A „Taganemise näidisjuhend“, mida on osaliselt korratud punktis B „Taganemisteate näidisvorm“, näeb ette kaupleja aadressi ning, olemasolu korral, telefoninumbri, faksinumbri ja e-posti aadressi teatamise.
- 43 Seda silmas pidades on direktiivi 2011/83 artikli 6 lõike 1 eesmärk tagada tarbija teavitamine enne lepingu sõlmimist nii lepingu tingimustest ja lepingu sõlmimise tagajärgedest, võimaldades tarbijal otsustada, kas ta soovib end kauplejaga lepinguliselt siduda (vt selle kohta 23. jaanuari 2019. aasta kohtuotsus Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, punkt 36), kui ka sellise teabe edastamine, mis on vajalik lepingu nõuetekohaseks täitmiseks ja eriti tarbija õiguste teostamiseks, eelkõige tema õigus lepingust taganeda (vt analoogia alusel 5. juuli 2012. aasta kohtuotsus Content Services, C-49/11, EU:C:2012:419, punkt 34).
- 44 Kuigi on tõsi, et direktiivi 2011/83 artikli 6 lõike 1 punktis c ette nähtud tarbija võimalus kauplejaga kiiresti ühendust võtta ja temaga tõhusalt suhelda on ülimalt oluline tema õiguste tagamiseks, nagu märgiti käesoleva otsuse punktis 41, tuleb selle sätte tõlgendamisel siiski tagada õiglane tasakaal kõrgetasemelise tarbijakaitse ja ettevõtjate konkurentsivõime vahel, nagu märgitakse ka selle direktiivi põhjenduses 4, austades seejuures harta artiklis 16 sätestatud ettevõtja ettevõtlusvabadust (vt analoogia alusel 23. jaanuari 2019. aasta kohtuotsus Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, punktid 41 ja 42).
- 45 Selles kontekstis tuleb tõdeda, et direktiivi 2011/83 ja eriti selle artikli 6 lõike 1 punkti c kehtestades leidis liidu seadusandja, nagu seda on väljendatud selle direktiivi põhjenduses 34, et kaupleja peaks lepingueelse teabe esitamisel võtma arvesse nende tarbijate erivajadusi, kes on eriti kaitsetud oma vaimse või füüsilise puude, psühholoogilise seisundi, vanuse või kergeusklikkuse tõttu, mille ettenägemist kauplejalt võib mõistlikult eeldada.
- 46 Eelnevast tuleneb, et kuigi direktiivi 2011/83 artikli 6 lõike 1 punktis c ei ole määratletud selle suhtluskanali, mille kaupleja peab kättesaadavaks tegema, täpset liiki, kohustab see säte kauplejat kindlasti tegema kõigile tarbijatele kättesaadavaks suhtluskanali, mis võimaldaks neil kauplejaga kiiresti ühendust võtta ja temaga tõhusalt suhelda.
- 47 Eelotsusetaotluse esitanud kohus peab, võttes arvesse kõiki neid asjaolusid, milles tarbija võtab kauplejaga interneti vahendusel ühendust, ja eelkõige selle veebilehe esitust ja funktsionaalsust, hindama, kas suhtluskanalid, mida kaupleja on sellele tarbijale kättesaadavaks teinud, võimaldavad tarbijal kauplejaga kiiresti ühendust võtta ja temaga tõhusalt suhelda, nagu on nõutud direktiivi 2011/83 artikli 6 lõike 1 punktis c.
- 48 Lisaks tundub olevat ebaproportsionaalne tingimusteta kohustus teha igal juhul tarbijale kauplejaga ühenduse võtmiseks kättesaadavaks telefoninumber või isegi avada uus telefoni- või faksiliin või luua uus e-posti konto, eriti arvestades mõne ettevõtte, eriti väikeste ettevõtete toimimist, kes loodavad saavutada kulude kokkuhoidu oma müügi või teenuste pakkumisega kauglepingute ja väljaspool ärruume sõlmitud lepingute alusel.
- 49 Lisaks näeb direktiivi 2011/83 artikli 5 lõike 1 punkt b teavitamisnõuete kohta muude kui kauglepingute või väljaspool ärruume sõlmitavate lepingute korral ühemõtteliselt ette, et kaupleja peab enne tarbija sidumist muu kui kauglepingu või väljaspool ärruume sõlmitava lepingu või vastava pakkumisega esitama „selgel ja arusaadaval viisil järgmise teabe, kui selline teave ei ole kontekstist niigi selge: [...] kaupleja identifitseerimisandmed, näiteks tema ärinimi, asukoha aadress ja telefoninumber“. Sellest järeldub, et kui liidu seadusandja soovinuks panna kauplejale kohustuse teavitada oma telefoninumbrist kõnealuse direktiivi artikli 6 lõike 1 punkti c järgi samas ulatuses, kui see tuleneb ühemõtteliselt selle direktiivi artikli 5 lõike 1 punktist b, näib olevat usutav, et ta oleks kasutanud sama sõnastust.

- 50 Lõpuks, nagu märkis ka kohtujurist oma ettepaneku punktis 76, toetab ka direktiivi 2011/83 artikkel 21, mis kohustab liikmesriike mitte lubama kauplejal kohaldada tarbijale põhitariifist kõrgemaid tasusid, kui tarbija võtab temaga seoses lepinguga ühendust, direktiivi 2011/83 artikli 6 lõike 1 punkti c tõlgendust, mille kohaselt ei ole kaupleja poolt tarbijaga suhtlemisel suhtlusvahendina telefoni kasutamine kohustuslik ka mitte lepingueelsete suhete kontekstis.
- 51 Eespool esitatud kaalutlusi arvesse võttes tuleb direktiivi 2011/83 artikli 6 lõike 1 punktis c kasutatud väljendit „olemasolul“ tõlgendada selles tähenduses, et sellega peetakse silmas olukorda, kus kauplejal on olemas telefoni- või faksinumber ja ta ei kasuta seda üksnes muuks otstarbeks kui tarbijatega suhtlemiseks. Muul juhul ei kohusta see säte kauplejat tegema tarbijale teatavaks oma telefoninumbrit, veel vähem avama uut telefoni- või faksiliini või looma uut e-posti kontot, mis võimaldaks tarbijal temaga ühendust võtta.
- 52 Lisaks ei saa lugeda selle sättega vastuolus olevaks seda, et kaupleja võimaldab otsese ja tõhusa suhtluse nõude täitmiseks muid suhtluskanaleid peale telefoni, faksi või e-posti, nagu on eelkõige elektrooniline kontaktivorm, mille abil tarbijad saavad pöörduda kaupleja poole veebisaidi vahendusel ning mille kaudu nad saavad kirjaliku vastuse või neile helistatakse kiiresti tagasi. Eelkõige ei ole nimetatud sättega vastuolus see, et kaupleja, kes pakub kaupu ja teenuseid internetis ja kellel on telefoninumber, mis on tehtud nähtavaks pärast mõnda klikki, julgustab tarbijat kasutama kauplejaga kiiresti ühenduse võtmiseks ja temaga tõhusalt suhtlemiseks selles sättes nimetatud suhtluskanaleid, nagu veebivestluse või tagasihelistamise süsteem, eeldusel, et teave, mida kaupleja direktiivi 2011/83 artikli 6 lõike 1 punkti c kohaselt on kohustatud esitama, sealhulgas nimetatud telefoninumber, on tehtud kättesaadavaks selgel ja arusaadaval viisil, mida tuleb kontrollida eelotsusetaotluse esitanud kohtul. Viimasel juhul ei viita asjaolu, et telefoninumber on nähtav üksnes pärast mõnda klikki, iseenesest sellele, et kasutatud esitusviis ei ole selge ja arusaadav, kui tegemist on olukorraga nagu põhikohtuasjas, kus kaupleja pakubki erinevaid kaupu üksnes internetis veebisaidi vahendusel.
- 53 Kõigist eelnevatest argumentidest lähtudes tuleb esitatud küsimustele vastata järgmiselt:
- direktiivi 2011/83 artikli 6 lõike 1 punkti c tuleb tõlgendada selliselt, et esiteks on sellega vastuolus niisugune riigisisene õigusnorm, nagu on kõne all põhikohtuasjas, mis kohustab kauplejat enne tarbijaga selle direktiivi artikli 2 punktides 7 ja 8 nimetatud kauglepingu või väljaspool äriruume sõlmitava lepingu sõlmimist igal juhul tegema teatavaks oma telefoninumbri. Teiseks ei kohusta see säte kauplejat võtma kasutusele uut telefoni- või faksinumbrit või looma uut e-posti aadressi, et võimaldada tarbijatel temaga ühendust võtta, ega kohusta seda telefoni- või faksinumbrit või e-posti aadressi esitama muul juhul kui siis, kui kaupleja juba kasutab seda suhtluskanalit tarbijatega suhtlemiseks;
 - direktiivi 2011/83 artikli 6 lõike 1 punkti c tuleb tõlgendada selliselt, et kuigi see säte näeb ette kaupleja kohustuse teha tarbijale kättesaadavaks suhtluskanalid, mis vastaksid otsese ja tõhusa suhtluse kriteeriumidele, ei ole sellega vastuolus, kui nimetatud kaupleja võimaldab nende kriteeriumide täitmiseks kasutada selles sättes nimetatud suhtluskanaleid.

Kohtukulud

- 54 Kuna põhikohtuasja poolte jaoks on käesolev menetlus eelotsusetaotluse esitanud kohtus pooleli oleva asja üks staadium, otsustab kohtukulude jaotuse liikmesriigi kohus. Euroopa Kohtule seisukohtade esitamise seotud kulusid, välja arvatud poolte kohtukulud, ei hüvitata.

Esitatud põhjendustest lähtudes Euroopa Kohus (esimene koda) otsustab:

Euroopa Parlamendi ja nõukogu 25. oktoobri 2011. aasta direktiivi 2011/83/EL tarbija õiguste kohta, millega muudetakse nõukogu direktiivi 93/13/EMÜ ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 1999/44/EÜ ja millega tunnistatakse kehtetuks nõukogu direktiiv 85/577/EMÜ ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 97/7/EÜ, artikli 6 lõike 1 punkti c tuleb tõlgendada selliselt, et esiteks on sellega vastuolus niisugune riigisisene õigusnorm, nagu on kõne all põhikohtuasjas, mis kohustab kauplejat enne tarbijaga selle direktiivi artikli 2 punktides 7 ja 8 nimetatud kauglepingu või väljaspool äriruume sõlmitava lepingu sõlmimist igal juhul tegema teatavaks oma telefoninumbri. Teiseks ei kohusta see säte kauplejat võtma kasutusele uut telefoni- või faksinumbrit või looma uut e-posti aadressi, et võimaldada tarbijatel temaga ühendust võtta, ega kohusta seda telefoni- või faksinumbrit või e-posti aadressi esitama muul juhul kui siis, kui kaupleja juba kasutab seda suhtluskanalit tarbijatega suhtlemiseks.

Direktiivi 2011/83 artikli 6 lõike 1 punkti c tuleb tõlgendada selliselt, et kuigi see säte näeb ette kaupleja kohustuse teha tarbijale kättesaadavaks suhtluskanalid, mis vastaksid otsese ja tõhusa suhtluse kriteeriumidele, ei ole sellega vastuolus, kui nimetatud kaupleja võimaldab nende kriteeriumide täitmiseks kasutada selles sättes nimetatamata suhtluskanaleid.

Allkirjad