



# Oikeustapauskokoelma

UNIONIN TUOMIOISTUIMEN TUOMIO (viides jaosto)

12 päivänä kesäkuuta 2019\*

Ennakkoratkaisupyyntö – Kuluttajansuoja – Direktiivi 2005/29/EY –  
Sopimattomat elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien väliset kaupalliset menettelyt –  
Aggressiivisen kaupallisen menettelyn käsite – Kuluttajien velvollisuus tehdä lopullinen kaupallinen  
ratkaisu yleiset sopimusehdot toimittavan kuriirin läsnä ollessa

Asiassa C-628/17,

jossa on kyse SEUT 267 artiklaan perustuvasta ennakkoratkaisupyyntöstä, jonka Sąd Najwyższy (ylin tuomioistuin, Puola) on esittänyt 14.9.2017 tekemällään päätöksellä, joka on saapunut unionin tuomioistuimeen 8.11.2017, saadakseen ennakkoratkaisun asiassa

**Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów**

vastaan

**Orange Polska S.A.,**

UNIONIN TUOMIOISTUIN (viides jaosto),

toimien kokoonpanossa: jaoston puheenjohtaja E. Regan sekä tuomarit C. Lycourgos, E. Juhász (esittelevä tuomari), M. Ilesič ja I. Jarukaitis,

julkisasiamies: M. Campos Sánchez-Bordona,

kirjaaja: hallintovirkamies K. Malacek,

ottaen huomioon kirjallisessa käsittelyssä ja 28.11.2018 pidetyssä istunnossa esitetyn,

ottaen huomioon huomautukset, jotka sille ovat esittäneet

- Orange Polska S.A., edustajinaan K. Szczepanowska-Kozłowska, radca prawny, ja M. Gajdus, adwokat,
- Puolan hallitus, asiamiehinään B. Majczyna, S. Żyrek ja E. Borawska-Kędzierska,
- Euroopan komissio, asiamiehinään N. Ruiz García ja A. Szmytkowska,

kuultuaan julkisasiamiehen 30.1.2019 pidetyssä istunnossa esittämän ratkaisuehdotuksen,

on antanut seuraavan

\* Oikeudenkäyntikieli: puola.

### tuomion

- 1 Ennakkoratkaisupyyntö koskee sopimattomista elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisistä kaupallisista menettelyistä sisämarkkinoilla ja neuvoston direktiivin 84/450/ETY, Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivien 97/7/EY, 98/27/EY ja 2002/65/EY sekä Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 2006/2004 muuttamisesta 11.5.2005 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2005/29/EY (EUVL 2005, L 149, s. 22) 2 artiklan j alakohdan sekä 8 ja 9 artiklan tulkintaa.
- 2 Tämä pyyntö on esitetty asiassa, jossa vastakkain ovat Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (kilpailu- ja kuluttajansuojaviraston pääjohtaja, Puola) ja Orange Polska S.A. ja jossa on kyseessä kaupallisen menettelyn luokittelu aggressiiviseksi kaupalliseksi menettelyksi.

### Asiaa koskevat oikeussäännöt

#### *Unionin oikeus*

- 3 Direktiivin 2005/29 johdanto-osan 7, 16 ja 17 perustelukappaleessa todetaan seuraavaa:  
” (7) – – Tätä direktiiviä ja erityisesti siihen sisältyviä yleislausekkeita sovellettaessa olisi kiinnitettävä erityistä huomiota yksittäisen tapauksen olosuhteisiin.  
– –  
(16) Aggressiivisia kaupallisia menettelyjä koskevien säännösten piiriin olisi kuuluttava ne menettelyt, jotka merkittävästi vähentävät kuluttajan valinnanvapautta. Näitä menettelyjä ovat häirinnän, pakottamisen, fyysinen voimankäyttö mukaan luettuna, ja sopimattoman vaikuttamisen käyttäminen.  
(17) Oikeusvarmuuden lisäämiseksi on suotavaa nimetä ne kaupalliset menettelyt, joita pidetään kaikissa olosuhteissa sopimattomina. Liitteessä I on sen vuoksi täydellinen luettelo kaikista kyseisistä menettelyistä. Nämä ovat ainoat kaupalliset menettelyt, joita voidaan pitää sopimattomina ilman 5–9 artiklan säännöksiin perustuvaa tapauskohtaista arviointia. Luettelo voidaan muuttaa vain muuttamalla tätä direktiiviä.”
- 4 Mainitun direktiivin 2 artiklassa, jonka otsikko on ”Määritelmät”, säädetään seuraavaa:  
”Tässä direktiivissä tarkoitetaan:  
– –  
e) ’kuluttajien taloudellisen käyttäytymisen olennaisella vääristämisellä’ kaupallisen menettelyn käyttämistä heikentämään tuntuvasti kuluttajan kykyä tehdä perusteltu päätös, mikä saa kuluttajan tekemään sellaisen kaupallisen ratkaisun, johon hän ei muuten olisi päätenyt;  
– –  
j) ’sopimattomalla vaikuttamisella’ valta-aseman käyttämistä suhteessa kuluttajaan painostamistarkoituksessa, ilman että välttämättä käytettäisiin tai uhattaisiin käyttää fyysistä voimaa, tavalla, joka merkittävästi rajoittaa kuluttajan kykyä tehdä perusteltu ratkaisu;

k) 'kaupallisella ratkaisulla' ratkaisua, jonka kuluttaja tekee siitä, aikooko hän ostaa sekä miten ja millä ehdoilla hän ostaa, maksaa kokonaisuudessaan tai osittain, pitää tuotteen tai luopua siitä tai käyttää sopimuksesta johtuvaa tuotteeseen kohdistuvaa oikeutta, tai siitä, päättääkö kuluttaja toimia tai pidättäytyä toimimasta;

--”

5 Mainitun direktiivin 2 lukuun, jonka otsikko on ”Sopimattomat kaupalliset menettelyt”, kuuluvassa 5 artiklassa, jonka otsikko on ”Sopimattomien kaupallisten menettelyjen kieltäminen”, säädetään seuraavaa:

”1. Sopimattomat kaupalliset menettelyt ovat kiellettyjä.

2. Kaupallinen menettely on sopimaton, mikäli:

a) se on huolellisen ammatinharjoittamisen vaatimusten vastainen;

ja

b) se vääristää olennaisesti tai on omiaan vääristämään olennaisesti menettelyn saavutettavissa tai kohteena olevan keskivertokuluttajan tai, kun kaupallinen menettely on suunnattu tietyille kuluttajaryhmälle, ryhmään kuuluvan keskivertohenkilön taloudellista käyttäytymistä tuotteeseen nähden.

3. Kaupallisia menettelyjä, jotka todennäköisesti vääristävät olennaisesti vain selkeästi tunnistettavissa olevan kuluttajaryhmän taloudellista käyttäytymistä, joka on erityisen altis käytännön tai sen perustana olevan tuotteen suhteen henkisen tai fyysisen vajavaisuutensa, ikänsä tai herkkäuskoisuutensa vuoksi tavalla, jonka elinkeinonharjoittajan voidaan kohtuudella odottaa ennakoivan, arvioidaan kyseiseen ryhmään kuuluvan keskivertohenkilön näkökulmasta. Tällä ei rajoiteta yleisiä ja lainmukaisia mainontakäytäntöjä, joiden mukaisesti voidaan esittää liioittelevia väitteitä tai väitteitä, joita ei ole tarkoitus ymmärtää kirjaimellisesti.

4. Sopimattomia ovat erityisesti kaupalliset menettelyt, jotka ovat:

a) harhaanjohtavia 6 ja 7 artiklassa esitetyn mukaisesti;

tai

b) aggressiivisia 8 ja 9 artiklassa esitetyn mukaisesti.

5. Liitteessä I on luettelo niistä kaupallisista menettelyistä, joita pidetään kaikissa olosuhteissa sopimattomina. Samaa luetteloa on sovellettava kaikissa jäsenvaltioissa ja sitä voidaan muuttaa ainoastaan muuttamalla tätä direktiiviä.”

6 Direktiivin 2005/29 samaan 2 lukuun kuuluva 2 jakso, jonka otsikko on ”Aggressiiviset kaupalliset menettelyt”, sisältää tämän direktiivin 8 ja 9 artiklan.

- 7 Mainitun direktiivin 8 artiklassa, jonka otsikko on samoin ”Aggressiiviset kaupalliset menettelyt”, säädetään seuraavaa:

”Kaupallista menettelyä pidetään aggressiivisena, jos se asiayhteydessä, kun otetaan huomioon kaikki seikat ja olosuhteet, häirinnän, pakottamisen, fyysinen voimankäyttö mukaan luettuna, tai sopimattoman vaikuttamisen keinoin merkittävästi heikentää tai on omiaan merkittävästi heikentämään keskivertokuluttajan valinnanvapautta tai käyttäytymistä suhteessa tuotteeseen ja näin saa tai todennäköisesti saa hänet tekemään kaupallisen ratkaisun, jota hän ei muuten olisi tehnyt.”

- 8 Saman direktiivin 9 artiklassa, jonka otsikko on ”Häirinnän, pakottamisen ja sopimattoman vaikuttamisen käyttäminen”, säädetään seuraavaa:

”Määritettäessä, käytetäänkö kaupallisessa menettelyssä häirintää, pakottamista, fyysinen voimankäyttö mukaan luettuna, tai sopimatonta vaikuttamista, huomioon otetaan:

- a) sen ajoitus, tapahtumapaikka, luonne ja kesto;
  - b) uhkaava tai halventava kielenkäyttö tai käyttäytyminen;
  - c) elinkeinonharjoittajan vaikuttaminen tuotetta koskevaan kuluttajan ratkaisuun käyttämällä tiedossaan olevia vastoinkäymisiä tai seikkoja, jotka ovat niin vakavia, että ne heikentävät kuluttajan arvostelukykyä;
  - d) elinkeinonharjoittajan asettamat vaikeat ja kohtuuttomat sopimuksen ulkopuoliset esteet, kun kuluttaja haluaa käyttää sopimukseen sisältyviä oikeuksiaan, mukaan lukien oikeutta päättää sopimus tai vaihtaa tuotetta tai elinkeinonharjoittajaa;
  - e) uhkaus ryhtyä toimiin, jotka eivät ole laillisesti mahdollisia.”
- 9 Direktiivin 2005/29 liitteessä I, jonka otsikko on ”Kaupalliset menettelyt, joita pidetään kaikissa olosuhteissa sopimattomina”, olevissa 24–31 kohdassa luetellaan ja määritetään ”aggressiiviset kaupalliset menettelyt”.

### ***Puolan oikeus***

- 10 Sopimattomien markkinakäytäntöjen torjumisesta 23.8.2007 annetun lain (ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym; Dz. U. nro 171, järjestysnumero 1206), sellaisena kuin sitä sovellettiin pääasian tosiseikkojen tapahtumahetkellä, 8 §:n 1 ja 2 momentissa säädettiin seuraavaa:

”1. Kaupallista menettelyä pidetään aggressiivisena, jos se sopimattoman vaikuttamisen keinoin merkittävästi heikentää tai on omiaan merkittävästi heikentämään keskivertokuluttajan valinnanvapautta tai käyttäytymistä suhteessa tuotteeseen ja näin saa tai voi saada hänet tekemään sopimusta koskevan ratkaisun, jota hän ei muuten olisi tehnyt.

2. Sopimattomalla vaikuttamisella tarkoitetaan kaikenlaista valta-aseman käyttämistä suhteessa kuluttajaan ja erityisesti fyysistä tai psyykkistä pakottamista tai sillä uhkaamista tavalla, joka merkittävästi rajoittaa keskivertokuluttajan kykyä tehdä sopimusta koskeva perusteltu ratkaisu.”

## Pääasia ja ennakkoratkaisukysymys

- 11 Yritys, jonka oikeudet ovat siirtyneet Orange Polskalle, teki kuluttajien kanssa televiestintäpalvelujen tarjoamista koskevia sopimuksia ja muutti sopimusehtoja lisäsopimuksilla verkkokaupansa välityksellä etämyyntinä tai puhelinmyynnillä.
- 12 Sopimusten tekemiseen tai muuttamiseen verkkokaupan välityksellä kuuluivat seuraavat vaiheet:
  - kuluttaja käy verkkosivuilla ja tutustuu elinkeinonharjoittajan tarjontaan, ja hän voi linkin kautta tutustua tarjottuihin sopimusmalleihin
  - kuluttaja valitsee tuotteen tai sopimuksen
  - kuluttaja tekee tilauksen vahvistamatta, että hän on tutustunut valitsemaansa sopimusmalliin
  - kuluttaja vahvistaa tilauksen
  - tilaus pannaan täytäntöön kuriiripalvelun avulla. Kuriiri toimittaa kuluttajalle elinkeinonharjoittajan allekirjoittaman sopimus- tai lisäsopimusluonnoksen sekä sopimuksen osaksi tulevat liitteet, kaupan ehdot ja hinnastot
  - sopimus tai lisäsopimus tehdään ja tarvittaessa tavarat luovutetaan sopimuksen tai lisäsopimuksen allekirjoitushetkellä kuriirin läsnä ollessa. Kuluttaja vahvistaa tutustuneensa kaikkiin toimitettuihin asiakirjoihin ja hyväksyvänsä niiden sisällön; mikäli kuluttaja ei allekirjoita sopimusta tai lisäsopimusta, hänen on mentävä kiinteään myyntipisteeseen tai tehtävä uusi tilaus verkkosivuilla tai puhelimitse, ja
  - sopimus aktivoidaan.
- 13 Sopimuksen tekeminen tai muuttaminen puhelinmyynnin välityksellä tapahtui samalla tavalla siten, että kuluttaja oli puhelimitse yhteydessä elinkeinonharjoittajaa edustavaan myyjään.
- 14 Kilpailu- ja kuluttajansuojaviraston pääjohtaja katsoi 30.12.2010 antamassaan päätöksessä, että kyseistä menettelyä oli pidettävä sopimattomien markkinakäytäntöjen torjumisesta annetussa laissa, sellaisena kuin sitä sovellettiin pääasian tosiseikkoihin, tarkoitettuna sopimattomana kaupallisena menettelynä, joka loukkaa kuluttajien kollektiivisia etuja, ja määräsi, että tällainen menettely oli lopetettava. Tuossa päätöksessä todettiin, että mainitulla menettelyllä kuluttajat pakotettiin tekemään päätös sopimuksesta ja sopimusmalleista kuriirin läsnä ollessa ilman, että he voivat tutustua niiden sisältöön vapaasti.
- 15 Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Varsovan alueellinen tuomioistuin – kilpailu- ja kuluttajansuoja-asioiden tuomioistuin, Puola) kumosi mainitun päätöksen 27.10.2014 antamallaan ratkaisulla.
- 16 Kilpailu- ja kuluttajansuojaviraston pääjohtaja teki tuosta ratkaisusta valituksen, jonka Sąd Apelacyjny w Warszawie (Varsovan ylioikeus, Puola) hylkäsi 4.3.2017 antamallaan ratkaisulla.
- 17 Kilpailu- ja kuluttajansuojaviraston pääjohtaja haki tuohon ratkaisuun muutosta Sąd Najwyższyilta (ylin tuomioistuin, Puola).

- 18 Koska Sąd Najwyższy katsoi, että sen käsiteltäväksi saatetun asian ratkaiseminen edellyttää direktiivin 2005/29 säännösten tulkintaa, se päätti lykätä asian käsittelyä ja esittää unionin tuomioistuimelle seuraavan ennakkoratkaisukysymyksen:

”Onko [direktiivin 2005/29] 8 artiklaa, luettuna yhdessä 9 artiklan ja 2 artiklan j alakohdan kanssa, tulkittava siten, että elinkeinonharjoittajan televiestintäpalvelujen tarjoamista koskevien etäsopimusten tekemisessä soveltamaa menettelyä, jossa kuluttajan on tehtävä lopullinen kaupallinen ratkaisu sopimusmallit toimittavan kuriirin läsnä ollessa, on pidettävä sopimattomaan vaikuttamiseen perustuvana aggressiivisena kaupallisena menettelynä:

- a) aina, koska kuluttaja ei voi tutustua vapaasti sopimusmallien sisältöön kuriirin käynnin yhteydessä
- b) ainoastaan silloin, kun kuluttaja ei ole saanut etukäteen ja henkilökohtaisesti (esimerkiksi sähköpostiosoitteeseensa tai kotiosoitteeseensa) kaikkia sopimusmalleja, vaikka hänellä oli mahdollisuus tutustua niiden sisältöön elinkeinonharjoittajan verkkosivuilla ennen kuriirin käyntiä
- c) ainoastaan silloin, kun lisähuomiot viittaavat siihen, että kyseinen elinkeinonharjoittaja tai tämän puolesta toimiva henkilö on toteuttanut sopimattomia toimia rajoittaakseen kuluttajan vapautta valita, minkälaisen kaupallisen ratkaisun hän tekee?”

### **Ennakkoratkaisukysymyksen tarkastelu**

- 19 Ennakkoratkaisua pyytänyt tuomioistuin tiedustelee kysymyksellään pääasiallisesti, onko direktiivin 2005/29 2 artiklan j alakohtaa sekä 8 ja 9 artiklaa tulkittava siten, että elinkeinonharjoittajan televiestintäpalvelujen tarjoamista koskevien sopimusten tekemisessä tai muuttamisessa soveltamaa pääasiassa kyseessä olevan kaltaista menettelyä, jossa kuluttajan on tehtävä lopullinen kaupallinen ratkaisu sopimusmallin toimittavan kuriirin läsnä ollessa ilman, että hän voi tutustua sen sisältöön vapaasti kuriirin läsnä ollessa, on pidettävä
- aggressiivisena kaupallisena menettelynä kaikissa olosuhteissa
  - sopimattomaan vaikuttamiseen perustuvana aggressiivisena kaupallisena menettelynä silloin, kun kuluttajalle ei ole lähetetty etukäteen ja henkilökohtaisesti muun muassa hänen sähköpostiosoitteeseensa tai kotiosoitteeseensa kaikkia sopimusmalleja, vaikka hänellä oli mahdollisuus tutustua niiden sisältöön ennen kuriirin käyntiä, ja/tai
  - sopimattomaan vaikuttamiseen perustuvana aggressiivisena kaupallisena menettelynä silloin, kun elinkeinonharjoittaja tai tämän kuriiri on menetellyt sopimattomasti rajoittamalla kuluttajan valinnanvapautta.
- 20 Ensinnäkin selvitettyä sitä, onko pääasiassa kyseessä olevaa sopimusten tekomenettelyä pidettävä aggressiivisena kaupallisena menettelynä kaikissa olosuhteissa, on muistutettava, että direktiivin 2005/29 2 lukuun, jonka otsikko on ”Sopimattomat kaupalliset menettelyt”, kuuluu kaksi jaksoa, joista 1 jakso koskee harhaanjohtavia kaupallisia menettelyjä ja 2 jakso aggressiivisiä kaupallisia menettelyjä.
- 21 Mainitun direktiivin 2 lukuun kuuluvan 5 artiklan 1 kohdassa kielletään sopimattomat kaupalliset menettelyt ja sen 2 kohdassa vahvistetaan edellytykset, joiden avulla voidaan ratkaista, onko kaupallinen menettely sopimaton.
- 22 Mainitun 5 artiklan 4 kohdassa täsmennetään, että sopimattomia ovat erityisesti kaupalliset menettelyt, jotka ovat ”harhaanjohtavia” direktiivin 2005/29 6 ja 7 artiklassa esitetyn mukaisesti tai ”aggressiivisiä” mainitun direktiivin 8 ja 9 artiklassa esitetyn mukaisesti.

- 23 Mainitun 5 artiklan 5 kohdassa säädetään lisäksi, että direktiivin 2005/29 liitteessä I on luettelo niistä kaupallisista menettelyistä, joita pidetään kaikissa olosuhteissa sopimattomina, ja että samaa luetteloa on sovellettava kaikissa jäsenvaltioissa ja sitä voidaan muuttaa ainoastaan muuttamalla tätä direktiiviä.
- 24 Direktiivin 2005/29 johdanto-osan 17 perustelukappaleessa täsmennetään tässä yhteydessä, että oikeusvarmuuden lisäämiseksi ainoastaan liitteessä I lueteltuja menettelyjä pidetään kaikissa olosuhteissa sopimattomina, ilman että niistä on tehtävä tämän direktiivin 5–9 artiklan säännöksiin perustuvaa tapauskohtaista arviointia.
- 25 Koska direktiivin 2005/29 liite I sisältää täydellisen ja tyhjentävän luettelon, pääasiassa kyseessä olevan kaupallisen menettelyn voidaan katsoa olevan tässä direktiivissä tarkoitettu kaikissa olosuhteissa aggressiivinen kaupallinen menettely vain, jos se vastaa jotakin mainitun liitteen 24–31 kohdassa lueteltua tilannetta.
- 26 Mainittujen 24–31 kohdan lukemisen perusteella voidaan todeta, että tällaista vastaavuutta ei ole, eikä niin ole edes väitetty pääasiassa.
- 27 Näin ollen on katsottava, että elinkeinonharjoittajan televiestintäpalvelujen tarjoamista koskevien sopimusten tekemisessä soveltamaa menettelyä, jossa kuluttajan on tehtävä lopullinen kaupallinen ratkaisu sopimusmallin toimittavan kuriirin läsnä ollessa ilman, että hän voi tutustua sen sisältöön vapaasti kuriirin läsnä ollessa, ei ole pidettävä aggressiivisena kaupallisena menettelynä kaikissa olosuhteissa.
- 28 Toiseksi selvitettäessä sitä, onko pääasiassa kyseessä olevaa sopimusten tekomenettelyä pidettävä aggressiivisena kaupallisena menettelynä ennakkoratkaisukysymyksen toisessa ja kolmannessa luetelmakohdassa tarkoitetuissa olosuhteissa, direktiivin 2005/29 8 artiklasta käy ilmi, että kaupallista menettelyä pidetään aggressiivisena, jos se häirinnän, pakottamisen, fyysinen voimankäyttö mukaan luettuna, tai sopimattoman vaikuttamisen keinoin merkittävästi heikentää tai on omiaan merkittävästi heikentämään keskivertokuluttajan valinnanvapautta tai käyttäytymistä suhteessa tuotteeseen ja näin saa tai todennäköisesti saa hänet tekemään kaupallisen ratkaisun, jota hän ei muuten olisi tehnyt.
- 29 Mainitun direktiivin 9 artiklassa mainitaan erinäisiä seikkoja, jotka otetaan huomioon määrittettäessä, käytetäänkö kaupallisessa menettelyssä häirintää, pakottamista tai sopimatonta vaikuttamista.
- 30 Lisäksi on todettava, että direktiivin 2005/29 johdanto-osan seitsemännessä perustelukappaleessa todetaan, että tätä direktiiviä sovellettaessa olisi kiinnitettävä erityistä huomiota yksittäisen tapauksen olosuhteisiin, mikä ilmenee mainitun direktiivin 8 artiklassa säädettyinä velvollisuutena ottaa huomioon kaikki elinkeinonharjoittajan toimintaan liittyvät seikat kyseessä olevassa asiayhteydessä. Lisäksi on palautettava mieleen, että direktiivin 2005/29 säännösten tulkitsemisessa kuluttajan käsite on ensiarvoisen tärkeä ja että kyseisen direktiivin johdanto-osan 18 perustelukappaleen mukaisesti siinä otetaan mittapuuksi tavanomaisesti valistunut, kohtuullisen tarkkaavainen ja huolellinen keskivertokuluttaja, ja huomioon otetaan sosiaaliset, kulttuuriset ja kielelliset tekijät (tuomio 13.9.2018, Wind Tre ja Vodafone Italia, C-54/17 ja C-55/17, EU:C:2018:710, EU:C:2018:710, 51 kohta oikeuskäytäntöviittauksineen).
- 31 Näin ollen kaupallista menettelyä voidaan pitää direktiivissä 2005/29 tarkoitettulla tavalla aggressiivisena vain, kun näitä seikkoja on arvioitu konkreettisesti ja täsmällisesti mainitun direktiivin 8 ja 9 artiklassa ilmaistujen edellytysten perusteella.
- 32 Nyt käsiteltävässä asiassa on yhtäältä todettava, että ennakkoratkaisupyyntö koskee direktiivin 2005/29 8 artiklassa mainittujen keinojen osalta ainoastaan sopimatonta vaikuttamista.

- 33 Sopimattoman vaikuttamisen käsite määritellään direktiivin 2005/29 2 artiklan j alakohdassa ja sillä tarkoitetaan valta-aseman käyttämistä suhteessa kuluttajaan painostamistarkoituksessa, ilman että välttämättä käytettäisiin tai uhattaisiin käyttää fyysistä voimaa, tavalla, joka merkittävästi rajoittaa kuluttajan kykyä tehdä perusteltu ratkaisu. Kuten julkisasiamies on katsonut ratkaisuehdotuksensa 45 kohdassa, sopimaton vaikuttaminen ei tarkoita välttämättä lainvastaista vaikuttamista vaan sitä, että – menettelyn laillisuudesta riippumatta – kuluttajan valinnanvapautta pyritään rajoittamaan aktiivisesti painostamalla.
- 34 Toisaalta on palautettava mieleen, että direktiivin 2005/29 8 artiklassa määritellään aggressiivisen kaupallisen menettelyn käsite muun muassa siten, että se merkittävästi heikentää tai on omiaan merkittävästi heikentämään keskivertokuluttajan valinnanvapautta tai käyttäytymistä tuotteen osalta. Tästä seuraa, että kuluttajan on voitava valita vapaasti se, että hän tilaa palvelun tai hankkii tuotteen. Tämä edellyttää erityisesti sitä, että elinkeinonharjoittajan kuluttajalle antamat tiedot ovat selkeät ja riittävät (ks. vastaavasti tuomio 13.9.2018, Wind Tre ja Vodafone Italia, C-54/17 ja C-55/17, EU:C:2018:710, 45 kohta).
- 35 Tiedoilla, jotka kuluttaja ennen sopimuksen tekemistä saa sopimusehdoista ja sopimuksen tekemisen seurauksista, on perustavanlaatuinen merkitys kuluttajalle (tuomio 13.9.2018, Wind Tre ja Vodafone Italia, C-54/17 ja C-55/17, EU:C:2018:710, EU:C:2018:710, 46 kohta oikeuskäytäntöviittauksineen).
- 36 Samoin on otettava huomioon se, että direktiivin 2005/29 tavoitteena on muun muassa varmistaa korkeatasoinen kuluttajansuoja sopimattomilta kaupallisilta menettelyiltä, ja se, että tämä tavoite perustuu siihen, että kuluttaja on elinkeinonharjoittajaan nähden heikommassa asemassa muun muassa käytettävissä olevan tietomäärän osalta, eikä etenäkään alalla, joka on niinkin tekninen kuin televiestintäpalvelut, voida kieltää sitä, että kyseisten osapuolten välillä on merkittävä epäsymmetria, kun on kyse tietomäärästä ja teknisestä pätevyydestä (ks. vastaavasti tuomio 13.9.2018, Wind Tre ja Vodafone Italia, C-54/17 ja C-55/17, EU:C:2018:710, EU:C:2018:710, 54 kohta).
- 37 Vaikka onkin viime kädessä ennakkoratkaisua pyytäneen tuomioistuimen tehtävänä lausua pääasiassa kyseessä olevan kaupallisen menettelyn luonteesta, unionin tuomioistuin voi toimittaa sille ennakkoratkaisupyyntönsä selostettujen tietojen perusteella seikkoja, jotka voivat olla hyödyllisiä kyseisen menettelyn määrittelyn kannalta.
- 38 Ensinnäkin ennakkoratkaisupyyntönsä toisessa luetelmakohdassa mainitusta kysymyksestä, onko pääasiassa kyseessä olevan kaltaista kaupallista menettelyä, jossa sopimus tehdään tai sitä muutetaan kuriirin käynnin yhteydessä, pidettävä aggressiivisena kaupallisena menettelynä pelkästään sillä perusteella, että kuluttaja ei ole saanut etukäteen ja henkilökohtaisesti kaikkia sopimusmalleja, on todettava seuraavaa.
- 39 Ennakkoratkaisupyyntöön sisältyvästä kuvauksesta käy ilmi, että kuluttajilla oli pääasiassa kyseessä olevan kaupallisen menettelyn yhteydessä mahdollisuus tutustua elinkeinonharjoittajan verkkosivuilla tarjontaan ja sopimusmalleihin ja että puhelinmyynnin osalta nämä tiedot oli mahdollista saada siten, että kuluttaja oli puhelimitse yhteydessä elinkeinonharjoittajaan edustavaan myyjään.
- 40 Tästä seuraa, että siltä osin kuin kuluttajalla on ollut ennen kuriirin käyntiä mahdollisuus tutustua sopimusmallien sisältöön elinkeinonharjoittajan verkkosivuilla, tämä kuluttaja on voinut vapaasti käyttää sopimusvapauttaan. Näin ollen sitä seikkaa, että kuluttajan on tehtävä lopullinen kaupallinen ratkaisu kuriirin läsnä ollessa ilman, että hänelle on lähetetty etukäteen kaikkia sopimusmalleja, ei voida pitää aggressiivisena menettelynä.
- 41 On kuitenkin ennakkoratkaisua pyytäneen tuomioistuimen tehtävänä selvittää, onko mainittu kuluttaja voinut tehdä perustellun päätöksen, selvittämällä, onko tällä ollut tosiasiallinen mahdollisuus tutustua joko elinkeinonharjoittajan verkkosivuilta saatavien tietojen tai muiden keinojen avulla eri sopimusmallien sisältöön ennen kuriirin käyntiä.



- 42 Tässä yhteydessä on nyt annettavan tuomion 30 kohdassa mieleen palautetun periaatteen mukaisesti otettava huomioon elinkeinonharjoittajan kunkin myyntikanavan ominaispiirteet. Erityisesti on huomattava, kuten julkisasiamies on todennut ratkaisuehdotuksensa 62 kohdassa, että puhelinmyynnin osalta ei ole varmuutta siitä, että kuluttajan puhelinkeskustelun aikana saamien tietojen laatu voitaisiin rinnastaa verkkosivuilla saatavilla olevien tietojen laatuun. Näin ollen on varmistuttava siitä, että tiedoilla, jotka ovat olleet tätä myyntikanavaa käyttäneen kuluttajan saatavilla, voidaan taata hänelle valinnanvapaus.
- 43 On kuitenkin lisättävä, että pelkästään se seikka, että kuluttajalla ei ole tosiasiallisesti ollut mahdollisuutta tutustua mainittuihin tietoihin, ei voi sellaisenaan johtaa siihen, että pääasiassa kyseessä oleva sopimusten tekomenettely luokiteltaisiin aggressiiviseksi. Jotta näet tällaisen menettelyn voitaisiin katsoa olevan kyseessä, on edellytyksenä vielä, että elinkeinonharjoittajan toiminnan voidaan katsoa olevan nyt annettavan tuomion 33 kohdassa tarkoitettua sopimatonta vaikuttamista.
- 44 Näin ollen pääasiassa kyseessä olevan kaltaista menettelyä, jossa sopimuksia tehdään tai niitä muutetaan kuriirin käynnin yhteydessä, ei ole pidettävä aggressiivisena kaupallisena menettelynä pelkästään sen vuoksi, että kuluttajalle ei ole lähetetty etukäteen ja henkilökohtaisesti muun muassa hänen sähköpostiosoitteeseensa tai kotiosoitteeseensa kaikkia sopimusmalleja.
- 45 Ennakkoratkaisukysymyksen kolmannessa luetelmakohdassa mainituista olosuhteista on todettava, että kun menettely, jossa sopimuksia tehdään tai niitä muutetaan, sujuu ennakkoratkaisua pyytäneen tuomioistuimen nyt käsiteltävässä asiassa selostamalla tavalla, johon sisältyy se, että kuluttajalla on ollut mahdollisuus tosiasiallisesti tutustua sopimusmalleihin, pelkästään sitä seikkaa, että kuriiri pyytää kuluttajaa tekemään lopullisen kaupallisen ratkaisunsa ilman, että hänellä on aikaa tutkia kuriirin hänelle toimittamia asiakirjoja niin kauan kuin hän haluaa, ei voida pitää aggressiivisena kaupallisena menettelynä.
- 46 Elinkeinonharjoittajan tai tämän kuriirin omaksumat tietyt käytännöt sellaisen menettelyn yhteydessä, jossa sopimuksia tehdään tai niitä muutetaan, kun niillä on tarkoitus rajoittaa kuluttajan vapautta valita, voivat kuitenkin myös johtaa siihen, että kaupallista menettelyä on pidettävä aggressiivisena, jos ne sisältävät toimintoja, joiden vaikutuksesta kuluttajaa painostetaan siten, että hänen valinnanvapautensa vähenee merkittävästi.
- 47 Aggressiivista menettelyä voi siten olla se, että kuriiri vaatii kuluttajaa allekirjoittamaan tälle toimittamansa sopimuksen tai lisäsopimuksen, koska tällainen asennoituminen on omiaan saamaan kuluttajan tuntemaan olonsa vaivautuneeksi ja siten häiritsemään häntä hänen pohtiessaan kaupallisen ratkaisun tekemistä.
- 48 Tällaiseen menettelyjen ryhmään saattavat kuulua esimerkiksi yhtäältä ilmoitus siitä, että sopimuksen tai lisäsopimuksen allekirjoittamisen viivästyminen tarkoittaisi, että sopimuksen tai lisäsopimuksen tekeminen myöhemmin olisi mahdollista vain vähemmän edullisin ehdoin, tai se, että vaarana olisi, että kuluttaja saattaa joutua maksamaan sopimussakkoja, tai siinä tapauksessa, että kyseessä on sopimuksen muuttaminen, että elinkeinonharjoittaja keskeyttää palvelun tarjoamisen. Toisaalta tähän samaan menettelyjen ryhmään saattaisi kuulua se, että kuriiri ilmoittaa kuluttajalle, että mikäli tämä ei allekirjoita toimitettua sopimusta tai lisäsopimusta tai allekirjoittaa sen vasta myöhemmin, kuriiri voisi saada työnantajaltaan epäedullisen arvioinnin.
- 49 Esitettyyn kysymykseen on edellä esitetyn perusteella vastattava, että direktiivin 2005/29 2 artiklan j alakohdassa sekä 8 ja 9 artiklaa on tulkittava siten, että pääasiassa kyseessä olevan kaltaista elinkeinonharjoittajan televiestintäpalvelujen tarjoamista koskevien sopimusten tekemisessä tai muuttamisessa soveltamaa menettelyä, jossa kuluttajan on tehtävä lopullinen kaupallinen ratkaisu sopimusmallin toimittavan kuriirin läsnä ollessa ilman, että hän voi tutustua sen sisältöön vapaasti kuriirin läsnä ollessa,

- ei ole pidettävä aggressiivisena kaupallisena menettelynä kaikissa olosuhteissa
- ei ole pidettävä sopimattomaan vaikuttamiseen perustuvana aggressiivisena kaupallisena menettelynä pelkästään sillä perusteella, että kuluttajalle ei ole lähetetty etukäteen ja henkilökohtaisesti muun muassa hänen sähköpostiosoitteeseensa tai kotiosoitteeseensa kaikkia sopimusmalleja, jos hänellä oli mahdollisuus tutustua niiden sisältöön ennen kuriirin käyntiä, ja
- on pidettävä sopimattomaan vaikuttamiseen perustuvana aggressiivisena kaupallisena menettelynä erityisesti silloin, kun elinkeinonharjoittaja tai tämän kuriiri menettelee sopimattomasti, minkä vaikutuksesta kuluttajaa painostetaan siten, että hänen valinnanvapautensa vähenee merkittävästi, kuten menettelyt, jotka saavat kuluttajan tuntemaan olonsa vaivautuneeksi tai häiritsevät häntä hänen pohtiessaan kaupallisen ratkaisun tekemistä.

### Oikeudenkäyntikulut

- 50 Pääasian asianosaisten osalta asian käsittely unionin tuomioistuimessa on välivaihe kansallisessa tuomioistuimessa vireillä olevan asian käsittelyssä, minkä vuoksi kansallisen tuomioistuimen asiana on päättää oikeudenkäyntikulujen korvaamisesta. Oikeudenkäyntikuluja, jotka ovat aiheutuneet muille kuin näille asianosaisille huomautusten esittämisestä unionin tuomioistuimelle, ei voida määrätä korvattaviksi.

Näillä perusteilla unionin tuomioistuin (viides jaosto) on ratkaissut asian seuraavasti:

**Sopimattomista elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisistä kaupallisista menettelyistä sisämarkkinoilla ja neuvoston direktiivin 84/450/ETY, Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivien 97/7/EY, 98/27/EY ja 2002/65/EY sekä Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 2006/2004 muuttamisesta 11.5.2005 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2005/29/EY 2 artiklan j alakohtaa sekä 8 ja 9 artiklaa on tulkittava siten, että pääasiassa kyseessä olevan kaltaista elinkeinonharjoittajan televiestintäpalvelujen tarjoamista koskevien sopimusten tekemisessä tai muuttamisessa soveltamaa menettelyä, jossa kuluttajan on tehtävä lopullinen kaupallinen ratkaisu sopimusmallin toimittavan kuriirin läsnä ollessa ilman, että hän voi tutustua sen sisältöön vapaasti kuriirin läsnä ollessa,**

- ei ole pidettävä aggressiivisena kaupallisena menettelynä kaikissa olosuhteissa
- ei ole pidettävä sopimattomaan vaikuttamiseen perustuvana aggressiivisena kaupallisena menettelynä pelkästään sillä perusteella, että kuluttajalle ei ole lähetetty etukäteen ja henkilökohtaisesti muun muassa hänen sähköpostiosoitteeseensa tai kotiosoitteeseensa kaikkia sopimusmalleja, jos hänellä oli mahdollisuus tutustua niiden sisältöön ennen kuriirin käyntiä, ja
- on pidettävä sopimattomaan vaikuttamiseen perustuvana aggressiivisena kaupallisena menettelynä erityisesti silloin, kun elinkeinonharjoittaja tai tämän kuriiri menettelee sopimattomasti, minkä vaikutuksesta kuluttajaa painostetaan siten, että hänen valinnanvapautensa vähenee merkittävästi, kuten menettelyt, jotka saavat kuluttajan tuntemaan olonsa vaivautuneeksi tai häiritsevät häntä hänen pohtiessaan kaupallisen ratkaisun tekemistä.

Allekirjoitukset