



Határozatok Tára

A BÍRÓSÁG ÍTÉLETE (hatodik tanács)

2020. május 14.*

„Előzetes döntéshozatal – Fogyasztóvédelem – 2011/83/EU irányelv – A 6. cikk (1) bekezdésének c) és h) pontja, és a (4) bekezdés – Az I. melléklet A. része – Elállási jog – Az elállási jog gyakorlásának feltételeit, határidejét és a vonatkozó eljárásokat érintően a kereskedő által nyújtandó tájékoztatás – A kereskedő arra vonatkozó kötelezettsége, hogy fel kell tüntetnie a telefonszámát, »ha van« – Terjedelem”

A C-266/19. sz. ügyben,

az EUMSZ 267. cikk alapján benyújtott előzetes döntéshozatal iránti kérelem tárgyában, amelyet a Bundesgerichtshof (szövetségi legfelsőbb bíróság, Németország) a Bírósághoz 2019. március 29-én érkezett, 2019. március 7-i határozatával terjesztett elő

az **EIS GmbH**

és

TO

között folyamatban lévő eljárásban,

A BÍRÓSÁG (hatodik tanács),

tagjai: M. Safjan tanácselnök (előadó), C. Toader és N. Jääskinen bírák,

főtanácsnok: G. Pitruzzella,

hivatalvezető: A. Calot Escobar,

tekintettel az írásbeli szakaszra,

figyelembe véve a következők által előterjesztett észrevételeket:

- az EIS GmbH képviseletében A. Rinkler Rechtsanwalt,
- az Európai Bizottság képviseletében C. Valero és M. Kellerbauer, meghatalmazotti minőségben,

tekintettel a főtanácsnok meghallgatását követően hozott határozatra, miszerint az ügy elbírálására a főtanácsnok indítványa nélkül kerül sor,

meghozta a következő

* Az eljárás nyelve: német.

Ítéletet

- 1 Az előzetes döntéshozatal iránti kérelem a fogyasztók jogairól, a 93/13/EGK tanácsi irányelv és az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2011. október 25-i 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv (HL 2011. L 304., 64. o.) 6. cikke (1) bekezdése c) és h) pontjának és (4) bekezdésének az I. mellékletének A. részével összefüggésben való értelmezésére vonatkozik.
- 2 E kérelmet az EIS GmbH nevű német online értékesítő társaság, és egyik versenytársa, TO között folyamatban lévő jogvita keretében terjesztették elő, amelynek tárgya a kereskedelmi tevékenységét természetes személyként gyakorló TO által az EIS-hoz intézett, arra vonatkozó felszólítása, hogy szüntesse meg azon kereskedelmi gyakorlatát, hogy az internetes oldalán nem tünteti fel a telefonszámát a fogyasztó elállási jogával kapcsolatos tájékoztatásban.

Jogi háttér

Az uniós jog

- 3 A 2011/83 irányelv (4), (5), (7) és (34) preambulumbekkezdése szerint:

„(4) [...] A távollevők között és az üzlethelyiségen kívül kötött fogyasztói szerződések egyes vonatkozásainak harmonizációja szükséges az olyan valódi fogyasztói belső piac előmozdításához, amely megfelelő egyensúlyt teremt a fogyasztóvédelem magas szintje és a vállalkozások versenyképessége között [...]

(5) [...] [A] fogyasztók tájékoztatására és az elállási jogra vonatkozó egyes rendelkezéseknek a távollevők között és az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések esetében való teljes harmonizációja hozzájárul a magas szintű fogyasztóvédelemhez és a fogyasztói piac jobb működéséhez.

[...]

(7) Néhány alapvető szabályozási elem teljes harmonizációjának jelentősen növelnie kell a fogyasztók és a kereskedők jogbiztonságát. Mind a fogyasztóknak, mind a kereskedőknek egyértelműen meghatározott jogi fogalmakon alapuló, az üzleti vállalkozások és a fogyasztók közötti szerződések egyes vonatkozásait Unió-szerte szabályozó egységes rendszerre kell tudnia támaszkodnia. E harmonizáció hatásaként a szabályok széttagoltságából adódó akadályok eltűnnek, és megvalósul a belső piac ezen a területen. Ezeket az akadályokat csak uniós szinten meghatározott egységes szabályokkal lehet megszüntetni. Ezenkívül a fogyasztóknak magas szintű védelemben kell részesülniük az Unió egész területén.

[...]

(34) A kereskedőnek egyértelmű és átfogó tájékoztatást kell nyújtania a fogyasztó számára, mielőtt a fogyasztót bármely, távollevők között vagy üzlethelyiségen kívül kötött szerződés, távollevők között vagy üzlethelyiségen kívül kötött szerződéstől eltérő szerződés vagy annak megfelelő ajánlat kötné. [...]”

- 4 Ezen irányelvnek „Az irányelv tárgya” című 1. cikke értelmében:

„Ennek az irányelvnek az a célja, hogy a fogyasztóvédelem magas szintjének elérése révén hozzájáruljon a belső piac megfelelő működéséhez azáltal, hogy közelíti a fogyasztók és kereskedők között kötött szerződésekre vonatkozó tagállami törvényi, rendeleti és közigazgatási rendelkezések bizonyos vonatkozásait.”

- 5 Az említett irányelvnek „A fogyasztók tájékoztatása és az elállási jog a távollevők között és az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések esetében” címet viselő III. fejezete magában foglalja az irányelv 6–16. cikkét.

- 6 Ugyanezen irányelvnek a „Tájékoztatási követelmények a távollevők között és az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések esetében” című 6. cikke a következőképpen rendelkezik:

„(1) A fogyasztót a távollevők között vagy az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés, illetve annak megfelelő ajánlat mindaddig nem köti, amíg a kereskedő egyértelműen és érthető módon tájékoztatást nem nyújt a fogyasztónak a következőkről:

[...]

- c) a kereskedő letelepedési helyének postai címe, valamint telefonszáma, faxszáma és e-mail címe – ha van –, hogy a fogyasztó gyorsan és hatékonyan kapcsolatba tudjon lépni vele, továbbá adott esetben annak a kereskedőnek a földrajzi címe és azonosító adatai, akinek a nevében eljár;

[...]

- h) elállási jog fennállása esetén az említett jog gyakorlásának a 11. cikk (1) bekezdése szerinti feltételei, határideje és a vonatkozó eljárások, valamint az I. melléklet B. részében meghatározott elállásnyilatkozat-minta;

[...]

(4) Az (1) bekezdés h), i) és j) pontjában említett információt az I. melléklet A. részében meghatározott elállási mintatájékoztató útján is meg lehet adni. A kereskedő teljesíti az (1) bekezdés h), i) és j) pontjában meghatározott tájékoztatási követelményeket, ha a fogyasztó rendelkezésére bocsátja e tájékoztató megfelelően kitöltött példányát.

(5) Az (1) bekezdésben említett tájékoztatás a távollevők között vagy az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés szerves részét képezi, és nem módosítható, kivéve, ha a szerződő felek erről kifejezetten megállapodnak.

[...]”

- 7 A 2011/83 irányelvnek „Az elállási jog gyakorlása” című 11. cikke az (1) bekezdésében a következőket írja elő:

„A fogyasztó az elállási időszak lejártá előtt tájékoztatja a kereskedőt a szerződéstől való elállásra vonatkozó döntéséről. E célból a fogyasztó:

- a) felhasználhatja az I. melléklet B. részében található elállásnyilatkozat-mintát; vagy
b) bármilyen más, egyértelmű nyilatkozatba foglalhatja a szerződéstől való elállásra vonatkozó döntését.

[...]

- 8 Ezen irányelvnek „Az elállási jog gyakorlására vonatkozó információk” címet viselő I. melléklete magában foglalja az „Elállási tájékoztató minta” című A. részt és az „Elállásnyilatkozat-minta” című B. részt.
- 9 Ezen I. melléklet A. része tartalmazza többek között azokat az utasításokat, amelyeket a kereskedőnek követnie kell ahhoz, hogy megadja a fogyasztó számára az utóbbi elállási jogával kapcsolatos mintatájékoztatót, és e pont konkrétan a következő utasítást tartalmazza:

„Illessze be az Ön nevét, postai címét, és – ha van – telefonszámát, faxszámát és e-mail címét.”

- 10 Az említett I. melléklet B. része tartalmaz egy rovatot, amelynek szövege a következő:

„Címzett [ide a kereskedőnek saját nevét, postai címét, és – ha van – telefonszámát, faxszámát és e-mail címét kell beillesztenie]:”

A német jog

- 11 A Bürgerliches Gesetzbuch (polgári törvénykönyv, a továbbiakban: BGB) „Tájékoztatói kötelezettségek” című 312d. §-ának (1) bekezdése a következőket írja elő:

„Az üzlethelyiségen kívül és a távollevők között kötött szerződések esetében a kereskedő a fogyasztónak [az Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuche (a polgári törvénykönyv bevezetéséről szóló törvény)] 246a. cikkének megfelelő tájékoztatást nyújt. A kereskedő által e kötelezettség teljesítéseként nyújtott tájékoztatás – a felek kifejezett eltérő megállapodásának hiányában – a szerződés szerves részét képezi.”

- 12 A polgári törvénykönyv bevezetéséről szóló törvény (a továbbiakban: EGBGB) „Tájékoztatói kötelezettségek üzlethelyiségen kívül és távollevők között kötött szerződések esetében, kivéve a pénzügyi szolgáltatási szerződéseket” címet viselő 246a. cikkének 1. §-a a következőképpen rendelkezik:

„(1) A kereskedő a BGB 312d. §-ának (1) bekezdése alapján köteles a fogyasztó rendelkezésére bocsátani a következő információkat:

[...]

2. azonosító adatai, úgymint kereskedői neve, valamint letelepedési helyének címe, telefonszáma, és – adott esetben – a faxszáma és e-mail-címe, továbbá adott esetben annak a kereskedőnek a címe és azonosító adatai, akinek a nevében eljár,

[...]

(2) Ha a fogyasztót a BGB 312 g. §-ának (1) bekezdése alapján elállási jog illeti meg, a kereskedő köteles a fogyasztót tájékoztatni:

1. a BGB 355. §-ának (1) bekezdése és a 2. mellékletben szereplő elállásnyilatkozat-minta szerint az elállási jog gyakorlására vonatkozó feltételekről, határidőkről és eljárásról,

[...]

A kereskedő e tájékoztatási kötelezettségeket az elállási jogra vonatkozó, az 1. mellékletben szereplő, megfelelően kiegészített tájékoztatóminta szöveges közlése útján is teljesítheti.

(3) A kereskedőnek továbbá tájékoztatnia kell a fogyasztót az alábbiakról:

1. arról, hogy a fogyasztót nem illeti meg elállási jog a BGB 312 g. §-a (2) bekezdésének 1., 2., 5. és 7–13. pontja alapján, amely szerint a fogyasztó nem vonhatja vissza akaratnyilatkozatát,

[...]”

- 13 A Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerbnek (a tisztességtelen verseny tilalmáról szóló törvény) az alapügyben alkalmazandó változata (a továbbiakban: UWG) a 3. §-ának (1) bekezdésében a következőképpen rendelkezik:

„A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok jogellenesek.[...]”

- 14 Az UWG 4. §-ának 11. pontja a következőképpen rendelkezik:

„Tisztességtelenül jár el különösen az, aki

[...]

11. olyan jogszabályi rendelkezést sért, amelynek célja többek között a piaci magatartásnak a piaci szereplők érdekében való szabályozása.”

Az alapeljárás és az előzetes döntéshozatalra előterjesztett kérdések

- 15 Az EIS 2014. december 29-én felszólítást intézett az erotikai kellékek internetes forgalmazása tekintetében vele versenyben álló TO-hoz, és arra kérte, hogy szüntesse meg azon kereskedelmi gyakorlatát, hogy többek között hibás tájékoztatást nyújt arra vonatkozóan, hogy a fogyasztóknak hogyan kell gyakorolniuk az elállási jogukat a szerződés megkötését követően. E felszólítás keretében az EIS TO-t felhívta arra, hogy küldjön meg a számára egy *strafbewehrte Unterlassungserklärung* (kötbérfikötéssel biztosított abbahagyási nyilatkozat), amellyel e személy kijelenti, hogy szankció terhe mellett vállalja e gyakorlat megszüntetését.
- 16 2015. január 8-én TO ilyen kötelezettségvállalást közölt az EIS-szel. 2015. január 12-i levelében pedig a maga részéről felszólította az EIS-t, hogy szüntesse meg azon kereskedelmi gyakorlatát, hogy nem tünteti fel a telefonszámát az internetes oldalán, a fogyasztó elállási jogával kapcsolatos tájékoztatásban.
- 17 Az EIS keresetet indított a Landgericht Arnsberg (arnsbergi regionális bíróság, Németország) előtt annak megállapítása iránt, hogy nem volt megalapozott TO azon felhívása, hogy szüntesse meg a 2015. január 12-i felszólításában említett kereskedelmi gyakorlatot. TO a vizontkeresetében azt kérte, hogy az EIS-t kötelezzék az e felszólításban említett gyakorlat megszüntetésére.
- 18 A Landgericht Arnsberg (arnsbergi regionális bíróság) a 2015. július 9-i ítéletével elutasította az EIS keresetét, és helyt adott TO vizontkeresetének.
- 19 Az Oberlandesgericht Hamm (hammi regionális felsőbíróság, Németország) a 2017. augusztus 10-i ítéletével lényegében elutasította az EIS által az említett ítélettel szemben benyújtott fellebbezést.
- 20 Az EIS a fellebbezés tárgyában hozott ítélettel szemben felülvizsgálati kérelmet terjesztett a kérdést előterjesztő bíróság, a Bundesgerichtshof (szövetségi legfelsőbb bíróság, Németország) elé.

- 21 A kérdést előterjesztő bíróság úgy véli, hogy az alapügy megoldása attól függ, hogy a fogyasztó elállási jogára vonatkozó információk, amelyeket az EIS az internetes oldalán szolgáltat, sértik-e a BGB 312d. §-a (1) bekezdésének első mondatát, valamint az EGBGB 246a. cikke 1. §-a (2) bekezdése első mondatának 1. pontját és második mondatát az EGBGB törvény 1. mellékletével összefüggésben, és következésképpen ezek az információk versenyellenesek-e az UWG 3. §-a és 4. §-ának 11. pontja értelmében. E tekintetben e bíróság közli, hogy az említett rendelkezések a 2011/83/EU irányelv 6. cikke (1) bekezdésének az I. mellékletének A. részével összefüggésben értelmezett h) pontját és (4) bekezdését ültetik át a német jogba, ezért azokat e rendelkezésekkel összhangban kell értelmezni.
- 22 A jelen ügyben, amint az az előzetes döntéshozatalra utaló határozatból kitűnik, az EIS a 2011/83 irányelv I. mellékletének A. részében foglalt elállási tájékoztatómintát vette igénybe. Az EIS azonban nem tüntette fel a telefonszámát, annak ellenére, hogy rendelkezik a vállalkozása tevékenységéhez használt telefonvonallal. Mindazonáltal az EIS az internetes oldalán szereplő impresszumában, valamint az említett oldal kezdőoldalán világosan és egyértelműen feltüntette a telefonszámát.
- 23 A kérdést előterjesztő bíróság kifejti, hogy az EIS arra hivatkozik, hogy mivel telefonon nem köt szerződéseket, nem köteles telefonvonalat a fogyasztók rendelkezésére bocsátani annak érdekében, hogy adott esetben érvényesíthessék elállási jogukat a távollevők között kötött szerződések tekintetében.
- 24 E körülmények között a kérdést előterjesztő bíróság azt kívánja megtudni, hogy a 2011/83/EU irányelv I. mellékletének A. része szerinti elállási tájékoztatómintához fűzött kiegészítési útmutató értelmében „van-e” a kereskedőnek telefonszáma abban az esetben, ha a telefonszámát az impresszumában tünteti fel, vagy azt az internetes oldalának kezdőoldalán világosan és egyértelműen megjeleníti. E tekintetben úgy véli, hogy ha a kereskedő nem pontosítja egyértelműen, hogy e szám nem a szerződéstől való elállásra vonatkozó nyilatkozatok megtételére szolgál, úgy kell tekinteni, hogy a 2011/83 irányelv I. mellékletének A. pontja értelmében „van” telefonszám.
- 25 Egyébiránt a kérdést előterjesztő bíróság úgy véli, hogy az a körülmény, hogy a kereskedő a vállalkozása tevékenységének keretében nem használ telefonszámot a távollevők között kötött szerződések megkötéséhez, nem zárja ki, hogy e telefonszám rendelkezésre álljon ahhoz, hogy a fogyasztók elállási nyilatkozatokat tegyenek.
- 26 Ezenkívül a kérdést előterjesztő bíróság közli, hogy a jelen ügy kizárólag a fogyasztók elállási jogának gyakorlására vonatkozó nyilatkozatok beérkezésének kérdésére vonatkozik, ellentétben azzal az üggyel, amelyben a Bundesgerichtshof (szövetségi legfelsőbb bíróság) a 2011/83 irányelv 6. cikke (1) bekezdése c) pontjának értelmezésére vonatkozó kérdéseket terjesztett a Bíróság elé, és amely a szerződéskötést megelőző tájékoztatási kötelezettségre vonatkozott.
- 27 E körülmények között a Bundesgerichtshof (szövetségi legfelsőbb bíróság) úgy határozott, hogy az eljárást felfüggeszti, és előzetes döntéshozatal céljából a következő kérdéseket terjeszti a Bíróság elé:
- „1) A 2011/83/EU irányelv I. mellékletének A. része szerinti elállási tájékoztató mintához fűzött kiegészítési útmutató értelmében „van-e” a vállalkozónak telefonszáma abban az esetben, ha a telefonszámát az impresszumában tünteti fel, vagy azt internetes oldalának kezdőoldalán világosan és egyértelműen megjeleníti?
- 2) A 2011/83/EU irányelv I. mellékletének A. része szerinti elállási tájékoztatómintához fűzött kiegészítési útmutató értelmében „van-e” a vállalkozónak telefonszáma abban az esetben, ha üzleti célokra rendelkezik ugyan telefonvonallal, azt nem használja távollévők közötti szerződések megkötésére; és ezáltal azt az ilyen szerződések elállási nyilatkozatok elfogadásának formájában történő megszüntetésére sem kínálja fel?”

Az előzetes döntéshozatalra előterjesztett kérdésekről

- 28 A kérdést előterjesztő bíróság a kérdéseivel, amelyeket együttesen célszerű vizsgálni, lényegében arra keresi a választ, hogy egyrészt a 2011/83 irányelv 6. cikke (1) bekezdésének c) pontját úgy kell-e értelmezni, hogy az olyan helyzetben, amelyben a kereskedő telefonszámát feltüntetik az internetes oldalán, és azt a vállalkozás tevékenységéhez használják, úgy kell tekinteni, hogy e rendelkezés értelmében „van” ilyen telefonszám, és másrészt ezen irányelv 6. cikke (1) bekezdésének az irányelv I. mellékletének A. részével összefüggésben értelmezett c) és h) pontját, valamint (4) bekezdését úgy kell-e értelmezni, hogy az olyan kereskedő, aki a fogyasztó rendelkezésére bocsátja az elállási jog gyakorlására vonatkozó információkat azt megelőzően, hogy a fogyasztóra nézve kötelezővé válna a távollévők között vagy az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés, azáltal, hogy ehhez az említett I. melléklet A. részében szereplő tájékoztatómintát használta fel, köteles feltüntetni egy telefonszámot annak lehetővé tétele érdekében, hogy a fogyasztó közölhesse vele azon esetleges döntését, hogy élni kíván e joggal.
- 29 Előzetesen emlékeztetni kell arra, hogy a 2011/83 irányelv 6. cikke (1) bekezdésének c) pontja értelmében a fogyasztót a távollévők között vagy az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés, illetve az annak megfelelő ajánlat mindaddig nem köti, amíg a kereskedő egyértelműen és érthető módon tájékoztatást nem nyújt a fogyasztónak a kereskedő letelepedési helyének postai címéről, valamint telefonszámáról, faxszámáról és e-mail-címéről – ha van –, hogy a fogyasztó gyorsan és hatékonyan kapcsolatba tudjon lépni vele, továbbá adott esetben annak a kereskedőnek a földrajzi címéről és azonosító adatairól, akinek a nevében eljár.
- 30 Amint az ezen irányelv 6. cikke (1) bekezdésének h) pontjából kitűnik, a kereskedő elállási jog fennállása esetén a szerződés megkötése előtt köteles tájékoztatni a fogyasztót az említett jog gyakorlásának a 11. cikk (1) bekezdése szerinti feltételeiről, határidejéről és a vonatkozó eljárásokról, valamint közölnie kell vele az I. melléklet B. részében meghatározott elállásnyilatkozat-mintát.
- 31 A 2011/83 irányelv 6. cikkének (4) bekezdése szerint az e cikk (1) bekezdésének h), i) és j) pontjában említett információt az ezen irányelv I. mellékletének A. részében meghatározott elállási tájékoztatóminta útján is meg lehet adni. E rendelkezés azt is előírja, hogy a kereskedő teljesíti az említett 6. cikk (1) bekezdésének h), i) és j) pontjában meghatározott tájékoztatási követelményeket, ha a fogyasztó rendelkezésére bocsátja e tájékoztató megfelelően kitöltött példányát.
- 32 A 2011/83 irányelv I. mellékletének A. része tartalmazza többek között azokat az utasításokat, amelyeket a kereskedőnek követnie kell ahhoz, hogy közölje a fogyasztóval az utóbbi elállási jogával kapcsolatos tájékoztatómintát, és e rész konkrétabban a következő utasítást foglalja magában:
- „Illessze be az Ön nevét, postai címét, és – ha van – telefonszámát, faxszámát és e-mail címét.”
- 33 E tekintetben a 2019. július 10-i Amazon EU ítéletből (C-649/17, EU:C:2019:576) lényegében az következik, hogy a 2011/83 irányelv 6. cikke (1) bekezdésének c) pontját úgy kell értelmezni, hogy azzal ellentétes az olyan nemzeti szabályozás, amely előírja a kereskedő számára, hogy az ezen irányelv 2. cikkének 7. és 8. pontjában említett, távollévők között vagy üzlethelyiségen kívül kötött szerződésnek a fogyasztóval való megkötését megelőzően minden körülmények között közölje telefonszámát. Másrészt az említett rendelkezés nem kötelezi a kereskedőt arra, hogy telefonvonalat hozzon létre annak érdekében, hogy a fogyasztók kapcsolatba léphessenek vele, és csak abban az esetben írja elő e szám közlését, ha a kereskedő már rendelkezik a fogyasztókkal való kapcsolattartás ezen eszközével.
- 34 A Bíróság ebben az ítéletben konkrétan megállapította, hogy bár a 2011/83 irányelv 6. cikke (1) bekezdésének c) pontja nem határozza meg a kereskedő által létesítendő kommunikációs eszköz pontos jellegét, ez a rendelkezés szükségszerűen arra kötelezi a kereskedőt, hogy bocsásson minden

fogyasztó rendelkezésére olyan kommunikációs eszközt, amely lehetővé teszi a számára, hogy gyorsan és hatékonyan kapcsolatba tudjon lépni a kereskedővel (2019. július 10-i Amazon EU ítélet, C-649/17, EU:C:2019:576, 46. pont).

- 35 Aránytalannak tűnik az olyan, feltétel nélküli kötelezettség, hogy minden körülmények között a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani egy telefonszámot annak érdekében, hogy a fogyasztók kapcsolatba léphessenek a kereskedővel, különösen bizonyos vállalkozások működésének gazdasági kontextusában, kiváltképp a legkisebb vállalkozások esetében, akik áruk vagy szolgáltatások táv- vagy üzlethelyiségen kívüli értékesítésének megszervezésével esetleg arra törekkenek, hogy mérsékeljék működési költségeiket (2019. július 10-i Amazon EU ítélet, C-649/17, EU:C:2019:576, 48. pont).
- 36 A Bíróságnak a jelen ítélet 33–35. pontjában hivatkozott ítélkezési gyakorlatából kitűnik, hogy az olyan kereskedő, aki valamely fogyasztóval internetes oldalon keresztül köt szerződést, és aki e célból nem használ telefont, miközben a vállalkozása tevékenysége más vonatkozásainak a kezelése céljából rendelkezik telefonvonallal, főszabály szerint nem köteles arra, hogy e fogyasztóval közölje e telefonvonal hívószámát, ha úgy dönt, hogy igénybe veszi a 2011/83 irányelv I. mellékletének A. részében szereplő, az említett fogyasztó elállási joga gyakorlásának a megkönnyítésére szánt tájékoztatómintát.
- 37 Ugyanakkor az olyan helyzetben, ha a kereskedő telefonszámát az internetes oldalán oly módon tüntették fel, hogy az átlagfogyasztó, azaz az általánosan tájékozott, észszerűen figyelmes és körültekintő fogyasztó (2019. szeptember 11-i Romano ítélet, C-143/18, EU:C:2019:701, 54. pont, valamint az ott hivatkozott ítélkezési gyakorlat) számára az azt a benyomást kelti, hogy e kereskedő a fogyasztókkal való kapcsolattartásra használja e számot, az utóbbit érintően úgy kell tekinteni, hogy a 2011/83 irányelv 6. cikke (1) bekezdésének c) pontja értelmében „van” az e kereskedővel való kapcsolattartásra szolgáló telefonszám. Ez a helyzet többek között akkor, ha a telefonszámot az internetes oldalon a „Kapcsolat” című rovatban tüntetik fel.
- 38 Amennyiben az előző pontban említett esetben úgy kell tekinteni, hogy a kereskedőnek a 2011/83 irányelv 6. cikke (1) bekezdésének c) pontja értelmében „van” telefonszáma, és e kereskedő úgy dönt, hogy internetes oldalán feltünteti a fogyasztó elállási jogának gyakorlására vonatkozó, az ezen irányelv I. mellékletének A. részében szereplő tájékoztatómintát, az említett telefonszámot számot érintően úgy kell tekinteni, hogy ezen utóbbi rendelkezés értelmében is „van” telefonszám, és azt fel kell tüntetni e tájékoztatóban.
- 39 Ezen értelmezés megfelel a 2011/83 irányelv céljainak. Az irányelv (4), (5) és (7) preambulumbekkezdésével összefüggésben értelmezett 1. cikkéből ugyanis kitűnik, hogy ezen irányelv célja a fogyasztók magas szintű védelmének biztosítása a tájékoztatásuknak és a biztonságuknak a kereskedőkkel kötött ügyletek során való biztosítása révén.
- 40 A fenti megfontolások összességére tekintettel az előterjesztett kérdésekre azt a választ kell adni, hogy a 2011/83 irányelv 6. cikke (1) bekezdésének c) pontját úgy kell értelmezni, hogy az olyan helyzetben, ha a kereskedő telefonszámát az internetes oldalán oly módon tüntették fel, hogy az átlagfogyasztó, azaz az általánosan tájékozott, észszerűen figyelmes és körültekintő fogyasztó számára az azt a benyomást kelti, hogy e kereskedő a fogyasztókkal való kapcsolattartásra használja az említett telefonszámot, úgy kell tekinteni, hogy e rendelkezés értelmében „van” telefonszám. Az ilyen esetben ezen irányelv 6. cikke (1) bekezdésének az irányelv I. mellékletének A. részével összefüggésben értelmezett c) és h) pontját, valamint (4) bekezdését úgy kell értelmezni, hogy az olyan kereskedő, aki a fogyasztó rendelkezésére bocsátja az elállási jog gyakorlására vonatkozó információkat azt megelőzően, hogy a fogyasztóra nézve kötelezővé válna a távollévők között vagy az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés, azáltal, hogy ehhez az említett I. melléklet A. részében szereplő tájékoztatómintát használta fel, köteles feltüntetni az említett telefonszámot e tájékoztatóban annak lehetővé tétele érdekében, hogy e fogyasztó közölhesse vele e telefonszámon azon esetleges döntését, hogy élni kíván e joggal.

A költségekről

- 41 Mivel ez az eljárás az alapeljárásban részt vevő felek számára a kérdést előterjesztő bíróság előtt folyamatban lévő eljárás egy szakaszát képezi, ez a bíróság dönt a költségekről. Az észrevételeknek a Bíróság elé terjesztésével kapcsolatban felmerült költségek, az említett felek költségeinek kivételével, nem téríthetők meg.

A fenti indokok alapján a Bíróság (hatodik tanács) a következőképpen határozott:

A fogyasztók jogairól, a 93/13/EGK tanácsi irányelv és az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2011. október 25-i 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv 6. cikke (1) bekezdésének c) pontját úgy kell értelmezni, hogy az olyan helyzetben, ha a kereskedő telefonszámát az internetes oldalán oly módon tüntették fel, hogy az átlagfogyasztó, azaz az általánosan tájékozott, észszerűen figyelmes és körültekintő fogyasztó számára az azt a benyomást kelti, hogy e kereskedő a fogyasztókkal való kapcsolattartásra használja az említett telefonszámot, úgy kell tekinteni, hogy e rendelkezés értelmében „van” telefonszám. Az ilyen esetben ezen irányelv 6. cikke (1) bekezdésének az irányelv I. mellékletének A. részével összefüggésben értelmezett c) és h) pontját, valamint (4) bekezdését úgy kell értelmezni, hogy az olyan kereskedő, aki a fogyasztó rendelkezésére bocsátja az elállási jog gyakorlására vonatkozó információkat azt megelőzően, hogy a fogyasztóra nézve kötelezővé válna a távollévők között vagy az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés, azáltal, hogy ehhez az említett I. melléklet A. részében szereplő tájékoztatómintát használta fel, köteles feltüntetni az említett telefonszámot e tájékoztatóban annak lehetővé tétele érdekében, hogy e fogyasztó közölhesse vele e telefonszámon azon esetleges döntését, hogy élni kíván e joggal.

Aláírások