



Határozatok Tára

A BÍRÓSÁG ÍTÉLETE (ötödik tanács)

2019. június 12. *

„Előzetes döntéshozatal – Fogyasztóvédelem – 2005/29/EK irányelv – Vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatai – Az »agresszív kereskedelmi gyakorlat« fogalma – A fogyasztók kötelezettsége, hogy a végleges üzleti döntést a szerződésmintát kézbesítő futár jelenlétében hozzák meg”

A C-628/17. sz. ügyben,

az EUMSZ 267. cikk alapján benyújtott előzetes döntéshozatal iránti kérelem tárgyában, amelyet a Sąd Najwyższy (legfelsőbb bíróság, Lengyelország) a Bírósághoz 2017. november 8-án érkezett, 2017. szeptember 14-i határozatával terjesztett elő

a **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów**

és

az **Orange Polska S. A.**

között folyamatban lévő eljárásban,

A BÍRÓSÁG (ötödik tanács),

tagjai: E. Regan tanácselnök, C. Lycourgos, Juhász E. (előadó), M. Ilešič és I. Jarukaitis bírák,

főtanácsnok: M. Campos Sánchez-Bordona,

hivatalvezető: K. Malacek tanácsos,

tekintettel az írásbeli szakaszra és a 2018. november 28-i tárgyalásra,

figyelembe véve a következők által előterjesztett észrevételeket:

- az Orange Polska S. A. képviseletében K. Szczepanowska-Kozłowska radca prawny és M. Gajdus adwokat,
- a lengyel kormány képviseletében B. Majczyna, S. Żyrek és E. Borawska-Kędzierska, meghatalmazotti minőségben,
- az Európai Bizottság képviseletében N. Ruiz García és A. Szmytkowska, meghatalmazotti minőségben,

a főtanácsnok indítványának a 2019. január 30-i tárgyaláson történt meghallgatását követően,

* Az eljárás nyelve: lengyel.

meghozta a következő

Ítéletet

- 1 Az előzetes döntéshozatal iránti kérelem a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól, valamint a 84/450/EGK tanácsi irányelv, a 97/7/EK, a 98/27/EK és a 2002/65/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvek, valamint a 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet módosításáról szóló, 2005. május 11-i 2005/29/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (HL 2005. L 149., 22. o.) 2. cikke j) pontjának, valamint 8. és 9. cikkének az értelmezésére irányul.
- 2 E kérelmet a Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (a verseny- és fogyasztóvédelmi hivatal [Lengyelország] elnöke) és az Orange Polska S. A. között egy kereskedelmi gyakorlat „agresszív kereskedelmi gyakorlatnak” minősítése tárgyában folyamatban lévő jogvitában terjesztették elő.

Jogi háttér

Az uniós jog

- 3 A 2005/29 irányelv (7), (16) és (17) preambulumbekkezdésének szövege a következő:
„(7) [...] Ezen irányelv és különösen általános záradékai alkalmazásakor teljes mértékben figyelembe kell venni az adott egyedi eset körülményeit.
[...]
(16) Az agresszív kereskedelmi gyakorlatokra vonatkozó rendelkezések kiterjednek a fogyasztók választási szabadságát jelentősen korlátozó gyakorlatokra. Ilyenek a zaklatást, kényszerítést – ideértve a fizikai erőszakot – alkalmazó gyakorlatok, és a nem megengedett befolyásolás is.
(17) A fokozottabb jogbiztonság érdekében kívánatos meghatározni azokat a kereskedelmi gyakorlatokat, amelyek minden körülmény[ek] között tisztességtelenek. Ezért az I. melléklet minden ilyen gyakorlatot tartalmaz. Kizárólag ezek azok a kereskedelmi gyakorlatok, amelyeket az 5–9. cikk rendelkezései szerint történő eseti vizsgálat nélkül is tisztességtelennek kell tekinteni. A felsorolás csak ezen irányelv felülvizsgálata révén módosítható.”
- 4 Ezen irányelv „Fogalommeghatározások” című 2. cikke szerint:
„Ezen irányelv alkalmazásában:
[...]
e) »fogyasztók gazdasági magatartásának jelentős torzítása«: a kereskedelmi gyakorlat olyan célból történő alkalmazása, hogy érzékelhető módon rontsa a fogyasztó tájékozott döntés meghozatalára való képességét, és amely ezáltal olyan üzleti döntés meghozatalára ösztönzi a fogyasztót, amelyet egyébként nem hozott volna meg;
[...]
j) »nem megengedett befolyásolás«: a fogyasztóval szembeni hatalmi helyzet kihasználása nyomásgyakorlásra, akár fizikai erőszak alkalmazása vagy azzal való fenyegetés nélkül oly módon, amely jelentősen korlátozza a fogyasztónak a tájékozott döntés meghozatalára való képességét;

k) »ügyleti döntés«: a fogyasztó által arra vonatkozóan hozott döntés, hogy vásároljon-e, és ha vásárol, akkor hogyan és milyen feltételek mellett, egy összegben vagy részletekben fizessen-e, a terméket megtartsa vagy elidegenítse, a termékkel kapcsolatos szerződéses jogát gyakorolja, valamint hogy a fogyasztó a cselekvés vagy a cselekvéstől való tartózkodás mellett döntsön.

[...]”

5 Az említett irányelv „A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalma” címet viselő 5. cikke, melyet az irányelv „Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok” című 2. fejezete tartalmaz, a következőképpen rendelkezik:

„(1) Tilos tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokat alkalmazni.

(2) A kereskedelmi gyakorlat tisztességtelen, amennyiben:

a) ellentétes a szakmai gondosság követelményeivel,

és

b) a termékkel kapcsolatban jelentősen torzítja vagy torzíthatja azon átlagfogyasztó gazdasági magatartását, akihez eljut vagy aki a címzettje, illetve – amennyiben a kereskedelmi gyakorlat egy bizonyos fogyasztói csoportra irányul – a csoport átlagtagjának a gazdasági magatartását.

(3) Azon kereskedelmi gyakorlatokat, amelyek valószínűsíthetően csak a fogyasztóknak egy, e kereskedelmi gyakorlattal vagy az annak alapjául szolgáló termékkel szemben szellemi vagy fizikai fogyatékoságuk, koruk vagy hiszékenyséjük miatt különösen kiszolgáltatott, egyértelműen azonosítható csoportjának gazdasági magatartását torzítják jelentősen – és oly módon, hogy azt a kereskedőnek észszerűen előre kellene látnia –, az adott csoport átlagtagja szempontjából kell értékelni. Ez nem érinti azokat a megszokott és jogszerű reklámtevékenységeket, amelyek túlzó vagy nem szó szerint értendő kijelentéseket alkalmaznak.

(4) Különösen tisztességtelen [helyesen: Tisztességtelen különösen] az a kereskedelmi gyakorlat, amely:

a) a 6. és 7. cikkben meghatározott módon megtévesztő,

vagy

b) a 8. és 9. cikkben meghatározott módon agresszív.

(5) Az I. melléklet tartalmazza azoknak a kereskedelmi gyakorlatoknak a felsorolását, amelyek minden körülmény[ek] között tisztességtelennek minősülnek. Ugyanezt a felsorolást kell alkalmazni minden tagállamban, és a felsorolás csak ezen irányelv felülvizsgálata révén módosítható.”

6 A 2005/29 irányelv ugyanezen 2. fejezetének az „Agresszív kereskedelmi gyakorlatok” című 2. szakasza tartalmazza ezen irányelv 8. és 9. cikkét.

7 Az irányelv „Agresszív kereskedelmi gyakorlatok” című 8. cikke a következőképpen rendelkezik:

„Agresszívnek minősül az a kereskedelmi gyakorlat, amely ténybeli összefüggésében – figyelembe véve valamennyi jellemzőjét és körülményét – zaklatás, kényszerítés – ideértve a fizikai erőszak alkalmazását is –, illetve nem megengedett befolyásolás útján ténylegesen vagy valószínűsíthetően jelentősen korlátozza az átlagfogyasztónak a termékkel kapcsolatos választási szabadságát vagy magatartását, s ezáltal ténylegesen vagy valószínűsíthetően az átlagfogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna.”

- 8 Az irányelv „Zaklatás, kényszerítés és nem megengedett befolyásolás alkalmazása” című 9. cikkének szövege a következő:

„Annak meghatározásakor, hogy egy kereskedelmi gyakorlat alkalmaz-e zaklatást, kényszerítést – beleértve a fizikai erőszakot is –, illetve nem megengedett befolyásolást, a következőket kell figyelembe venni:

- a) időzítése, helye, jellege és alkalmazásának időtartama;
 - b) fenyegető vagy gyalázkodó szóhasználat vagy magatartás;
 - c) bármely, a kereskedő által ismert konkrét szerencsétlenség vagy a fogyasztó ítélőképességét súlyosan korlátozó körülmény kihasználása, amelyet a kereskedő a fogyasztó termékkel kapcsolatos döntésének befolyásolása céljából tesz;
 - d) bármely súlyos vagy aránytalan, nem szerződéses akadály, amelyet a kereskedő támaszt, amikor a fogyasztó a szerződéses jogaival kíván élni, beleértve a szerződés megszüntetésének, illetve egy másik termékhez vagy másik kereskedőhöz való áttérésnek a jogát;
 - e) bármely jogellenes cselekmény megtételével való fenyegetés.”
- 9 A 2005/29 irányelv „Minden körülmények között tisztességtelennek minősülő kereskedelmi gyakorlatok” című I. melléklete a 24–31. pontjában felsorolja és meghatározza az „agresszív kereskedelmi gyakorlatokat”.

A lengyel jog

- 10 A 2007. augusztus 23-i ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló törvény) (Dz. U. 171. szám, 1206. o.) 8. cikke (1) és (2) bekezdésének az alapügy tényállására alkalmazandó változata szerint:

„(1) Agresszívnek minősül az a kereskedelmi gyakorlat, amely az átlagfogyasztónak a termékkel kapcsolatos választási szabadságát vagy magatartását ténylegesen vagy valószínűsíthetően jelentősen korlátozza, és ezáltal ténylegesen vagy valószínűsíthetően az átlagfogyasztót a szerződésre vonatkozóan olyan döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna.

(2) Nem megengedett befolyásolásnak minősül a fogyasztóval szembeni hatalmi helyzet kihasználásának bármely formája, különösen a fizikai vagy pszichikai kényszer alkalmazása vagy azzal való fenyegetés olyan módon, amely a szerződésre vonatkozóan jelentősen korlátozza az átlagfogyasztónak a tájékozott döntés meghozatalára való képességét.”

Az alapeljárás és az előzetes döntéshozatalra előterjesztett kérdés

- 11 A vállalkozás, amelynek jogutódja az Orange Polska, távközlési szolgáltatások nyújtásáról szóló szerződéseket kötött a fogyasztókkal, és mind a szerződéskötést, mind a szerződési feltételek módosításait (függelékek formájában) online-shopon vagy telefonon keresztül távértékesítés keretében végezte.

- 12 A szerződés online-shopon keresztül történő megkötésének vagy módosításának folyamata a következő lépéseket tartalmazta:
- a weboldal megtekintése és a kereskedő ajánlatának fogyasztó általi megismerése, amely fogyasztó egy linken keresztül hozzáférhet a javasolt szerződésmintákhoz;
 - egy áru vagy egy szerződés fogyasztó általi kiválasztása;
 - a megrendelés fogyasztó általi, anélkül történő elküldése, hogy a fogyasztó kijelentette volna, hogy megismerte a választott szerződésmintát;
 - a megrendelés fogyasztó általi megerősítése;
 - a megrendelés teljesítése olyan futárszolgálat szolgáltatásainak igénybevételével, amelynek futára kézbesíti a fogyasztónak a szerződéstervezetet vagy a függelékét, valamint az azok részét képező dokumentumokat, azaz a mellékleteket, szabályzatokat és díjjegyzékeket, amelyeket a kereskedő előzőleg aláírt;
 - a szerződés, illetve a szerződésmódosítás megkötése, és az áruk esetleges leszállítása a szerződés vagy a szerződésmódosítás a futár jelenlétében történő aláírásakor, amelynek során a fogyasztó kijelenti, hogy az átadott dokumentumokat megismerte és a tartalmukat elfogadta, azzal a kikötéssel, hogy amennyiben az aláírásra nem kerül sor, a fogyasztónak fel kell keresnie az értékesítési helyek valamelyikét, vagy az interneten, illetve telefonon keresztül új megrendelést kell feladnia, és
 - a szerződés aktiválása.
- 13 A szerződés telefonon történő értékesítés útján való megkötésének vagy módosításának folyamata hasonló volt, és ez a folyamat magában foglalt a fogyasztó és a kereskedő diszpécserre közötti telefonhívást.
- 14 2010. december 30-i határozatában a verseny- és fogyasztóvédelmi hivatal elnöke úgy ítélte meg, hogy a szóban forgó gyakorlat a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló törvénynek az alapeljárás tényállására alkalmazandó változata értelmében a fogyasztók kollektív érdekeit érintő tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak minősül, és elrendelte e gyakorlat megszüntetését. E határozat szerint ez a gyakorlat arra kötelezte a fogyasztókat, hogy a futár jelenlétében döntsenek a szerződésről és szerződésmintákról anélkül, hogy lehetővé tennék számukra, hogy szabadon megismerjék ezek tartalmát.
- 15 2014. október 27-i ítéletével a Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (varsói regionális bíróság mint verseny- és fogyasztóvédelmi ügyekben eljáró bíróság, Lengyelország) megsemmisítette az említett határozatot.
- 16 Az ítélet ellen a verseny- és fogyasztóvédelmi hivatal elnöke fellebbezett, amely fellebbezést a Sąd Apelacyjny w Warszawie (varsói fellebbviteli bíróság, Lengyelország) 2017. március 4-i ítélete elutasított.
- 17 A verseny- és fogyasztóvédelmi hivatal elnöke az ítélet ellen felülvizsgálati kérelmet nyújtott be a Sąd Najwyższyhoz (legfelsőbb bíróság, Lengyelország).

- 18 A Sąd Najwyższy (legfelsőbb bíróság), mivel úgy ítélte meg, hogy az előtte folyamatban lévő jogvita megoldásához a 2005/29 irányelv rendelkezéseinek értelmezése szükséges, úgy határozott, hogy az eljárást felfüggeszti, és előzetes döntéshozatal céljából a következő kérdést terjeszti a Bíróság elé:

„Úgy kell-e értelmezni a [2005/29 irányelv] 9. cikkével és 2. cikkének j) pontjával összefüggésben értelmezett [...] 8. cikkét, hogy nem megengedett befolyásolás útján megvalósuló agresszív kereskedelmi gyakorlatnak minősül az, ha a kereskedő a távközlési szolgáltatások nyújtásáról szóló távértékesítési szerződések megkötése során olyan modellt alkalmaz, amelynél a fogyasztónak a végleges ügyleti döntést a szerződésmintákat kézbesítő futár jelenlétében kell meghoznia:

- a) minden esetben, mert a fogyasztó a futár látogatásakor nem ismerheti meg zavartalanul az átadott szerződésminták tartalmát;
- b) csak abban az esetben, ha a fogyasztó nem kapta meg előzetesen és személyre szabott módon (például e-mail-címére, lakcímére) valamennyi szerződésmintát, még akkor is, ha a futár látogatása előtt lehetősége volt arra, hogy azok tartalmát a kereskedő weboldalán megismerje;
- c) csak abban az esetben, ha további megállapítások arra utalnak, hogy ez a kereskedő vagy az ő kérésére más tisztességtelen gyakorlatokat alkalmazott annak érdekében, hogy az ügyleti döntés meghozatala során a fogyasztó választási szabadságát korlátozza?”

Az előzetes döntéshozatalra előterjesztett kérdésről

- 19 Kérdésével a kérdést előterjesztő bíróság lényegében arra keres választ, hogy a 2005/29 irányelv 2. cikkének j) pontját, 8. cikkét és 9. cikkét úgy kell-e értelmezni, hogy az, ha a kereskedő a távközlési szolgáltatások nyújtásáról szóló szerződések megkötése vagy módosítása során olyan modellt alkalmaz, mint az alapügyben szóban forgó modell, amelynél a fogyasztónak a végleges ügyleti döntést a szerződésmintákat kézbesítő futár jelenlétében kell meghoznia, anélkül hogy annak tartalmát zavartalanul megismerhetné,
- minden körülmények között agresszív kereskedelmi gyakorlatnak minősül;
 - nem megengedett befolyásolás útján megvalósuló agresszív kereskedelmi gyakorlatnak minősül, ha a fogyasztó nem kapta meg előzetesen és személyre szabott módon – nevezetesen e-mail-címére, lakcímére – valamennyi szerződésmintát, még akkor is, ha a fogyasztónak a futár látogatása előtt volt lehetősége azok tartalmát megismerni, és/vagy
 - nem megengedett befolyásolás útján megvalósuló agresszív kereskedelmi gyakorlatnak minősül, ha a kereskedő vagy a futárszolgálat olyan tisztességtelen magatartást tanúsít, amely korlátozza a fogyasztó választási szabadságát.
- 20 Azon kérdést illetően először is, hogy az alapügy tárgyát képező szerződések megkötésének modellje minden körülmények között agresszív kereskedelmi gyakorlatnak minősül-e, emlékeztetni kell arra, hogy a 2005/29 irányelv „Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok” című 2. fejezete két szakaszból áll, nevezetesen a megtévesztő kereskedelmi gyakorlatokról szóló 1. szakaszból és az agresszív kereskedelmi gyakorlatokról szóló 2. szakaszból.
- 21 Az említett irányelv 2. fejezetében szereplő 5. cikke (1) bekezdésében tiltja a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokat, és (2) bekezdésében meghatározza azon kritériumokat, amelyek alapján meghatározható, hogy egy kereskedelmi gyakorlat tisztességtelen-e.

- 22 Az említett 5. cikk (4) bekezdése kimondja, hogy különösen a 2005/29 irányelv 6. és 7. cikke szerinti „megtévesztő” kereskedelmi gyakorlatok, valamint az említett irányelv 8. és 9. cikke értelmében vett „agresszív” gyakorlatok tisztességtelenek.
- 23 Az említett 5. cikk (5) bekezdése arról is rendelkezik, hogy a 2005/29 irányelv I. melléklete tartalmazza azoknak a kereskedelmi gyakorlatoknak a felsorolását, amelyek minden körülmények között tisztességtelennek minősülnek, és hogy ez a felsorolás, amely valamennyi tagállamban alkalmazandó, kizárólag az említett irányelv felülvizsgálata révén módosítható.
- 24 E tekintetben a 2005/29 irányelv (17) preambulumbekkezdése kimondja, hogy a fokozottabb jogbiztonság érdekében kizárólag az I. mellékletben felsorolt gyakorlatok minősülnek tisztességtelennek minden körülmények között anélkül, hogy az említett irányelv 5–9. cikkének rendelkezései alapján eseti alapon értékelni kellene őket.
- 25 A 2005/29 irányelv I. melléklete teljes körű és kimerítő felsorolást tartalmaz, ezért az alapeljárásban szóban forgó kereskedelmi gyakorlatot csak akkor lehet az említett irányelv értelmében vett minden körülmények között agresszív kereskedelmi gyakorlatnak minősíteni, ha megfelel az említett melléklet 24–31. pontjában felsorolt helyzetek valamelyikének.
- 26 A 24–31. pont egyszerű olvasatából azonban megállapítható e megfelelés hiánya, amely megfelelésre egyébként az alapeljárásban sem hivatkoztak.
- 27 Ezért azt a következtetést kell levonni, hogy azon tény, miszerint a kereskedő távközlési szolgáltatások nyújtására vonatkozóan olyan szerződéskötési modellt alkalmaz, amelynek keretében a fogyasztó a szerződésmintát átadó futár jelenlétében hozza meg a végleges ügyleti döntést anélkül, hogy e szerződés minta tartalmát szabadon megismerhetné a futár jelenlétében, nem minősíthető olyan kereskedelmi gyakorlatnak, amely minden körülmények között agresszív.
- 28 Másodszor, azon kérdést illetően, hogy az alapeljárásban szóban forgó szerződéskötési modell agresszív kereskedelmi gyakorlatnak minősül-e az előzetes döntéshozatalra előterjesztett kérdés második és harmadik francia bekezdésében említett körülmények között, a 2005/29 irányelv 8. cikkéből az következik, hogy a kereskedelmi gyakorlat akkor minősül agresszívnek, ha zaklatás, kényszerítés – ideértve a fizikai erőszak alkalmazását is –, illetve nem megengedett befolyásolás útján ténylegesen vagy valószínűsíthetően jelentősen korlátozza az átlagfogyasztónak a termékkel kapcsolatos választási szabadságát vagy magatartását, és ezáltal ténylegesen vagy valószínűsíthetően az átlagfogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna.
- 29 Az irányelv 9. cikke egy sor olyan szempontot határoz meg, amelyeket figyelembe kell venni annak meghatározásakor, hogy egy kereskedelmi gyakorlat alkalmaz-e zaklatást, kényszert vagy nem megengedett befolyásolást.
- 30 Hozzá kell tenni, hogy a 2005/29 irányelv (7) preambulumbekkezdése szerint az említett irányelv alkalmazásakor teljes mértékben figyelembe kell venni az adott egyedi eset körülményeit, amit az említett irányelv 8. cikkében megjelenő azon kötelezettség is tükröz, hogy figyelembe kell venni a kereskedő magatartásának valamennyi jellemzőjét az adott ténybeli helyzetben. Emlékeztetni kell arra is, hogy a 2005/29 irányelv rendelkezéseinek értelmezése céljából a fogyasztó fogalma alapvető jelentőséggel bír, valamint hogy ezen irányelv a (18) preambulumbekkezdésével összhangban a megfelelően tájékozott, észszerűen figyelmes és körültekintő, átlagos fogyasztót veszi viszonyítási alapul, figyelembe véve a társadalmi, kulturális és nyelvi tényezőket is (2018. szeptember 13-i Wind Tre és Vodafone Italia ítélet, C-54/17 és C-55/17, EU:C:2018:710, 51. pont, valamint az ott hivatkozott ítélkezési gyakorlat).

- 31 Következésképpen a 2005/29 irányelv értelmében a kereskedelmi gyakorlat csak az elemeinek konkrét és egyedi értékelését követően tekinthető agresszívnek, ami az említett irányelv 8. és 9. cikkében meghatározott kritériumok alapján történő értékelést tesz szükségessé.
- 32 E tekintetben egyrészt meg kell állapítani – ebben az esetben –, hogy a 2005/29 irányelv 8. cikkében foglalt elemek közül az előzetes döntéshozatal iránti kérelem kizárólag a nem megengedett befolyásolásra vonatkozik.
- 33 A 2005/29 irányelv 2. cikkének j) pontja értelmében a „nem megengedett befolyásolás” nem más, mint a fogyasztóval szembeni hatalmi helyzet kihasználása „nyomásgyakorlásra, akár fizikai erőszak alkalmazása, akár fizikai erőszak alkalmazása vagy azzal való fenyegetés nélkül oly módon, amely jelentősen korlátozza a fogyasztónak a tájékozott döntés meghozatalára való képességét”. Amint arra a főtanácsnok indítványának 45. pontjában rámutatott, a nem megengedett befolyásolás nem feltétlenül jogellenes befolyásolás, hanem – a jogszerűségétől függetlenül – olyan befolyásolás, amely nyomásgyakorlás útján a fogyasztó akaratának aktív, kényszerű korlátozásával jár.
- 34 Másfelől emlékeztetni kell arra, hogy a 2005/29 irányelv 8. cikke az „agresszív kereskedelmi gyakorlat” fogalmát különösen azzal határozza meg, hogy e gyakorlat ténylegesen vagy valószínűsíthetően jelentősen korlátozza az átlagfogyasztónak a termékkel kapcsolatos választási szabadságát vagy magatartását. Ebből következik, hogy a szolgáltatás vagy az áru megrendelésének a fogyasztó szabad választásában kell megnyilvánulnia. Ez különösen azt feltételezi, hogy a kereskedő által a fogyasztónak nyújtott tájékoztatás egyértelmű és megfelelő legyen (lásd ebben az értelemben: 2018. szeptember 13-i Wind Tre és Vodafone Italia ítélet, C-54/17 és C-55/17, EU:C:2018:710, 45. pont).
- 35 A fogyasztó számára alapvető jelentőséggel bír az, hogy a szerződéskötést megelőzően a szerződési feltételeket és a szerződéskötés következményeit megismerhesse (2018. szeptember 13-i Wind Tre és Vodafone Italia ítélet, C-54/17 és C-55/17, EU:C:2018:710, 46. pont, valamint az ott hivatkozott ítélkezési gyakorlat).
- 36 Figyelembe kell venni azt is, hogy a 2005/29 irányelvnek többek között az a célja, hogy magas szintű fogyasztóvédelmet valósítson meg a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokkal szemben, és hogy e cél azon a körülményen alapszik, hogy a fogyasztó a kereskedőhöz képest, többek között a tájékozottság szintjét illetően, hátrányos helyzetben van, különösen egy olyan bonyolult technikai területen, mint amilyen a távközlési szolgáltatásoké, ahol kétségtelenül jelentős információs és technikai egyensúlyhiány van a felek között (lásd ebben az értelemben: 2018. szeptember 13-i Wind Tre és Vodafone Italia ítélet, C-54/17 és C-55/17, EU:C:2018:710, 54. pont).
- 37 Jóllehet végső soron a kérdést előterjesztő bíróságnak kell döntést hoznia az alapeljárás tárgyát képező kereskedelmi gyakorlat jellegéről, a Bíróság – az előzetes döntéshozatal iránti kérelemben ismertetett információk alapján – megadhat olyan szempontokat, amelyek az említett gyakorlat minősítése szempontjából hasznosak lehetnek.
- 38 Ami mindenekelőtt az előzetes döntéshozatalra előterjesztett kérdés második francia bekezdésében említett kérdést illeti, hogy a szerződés futár általi átadás időpontjában történő megkötésével vagy módosításával járó kereskedelmi gyakorlat – mint az alapeljárásban érintett kereskedelmi gyakorlat – kizárólag azon az alapon minősül-e agresszív gyakorlatnak, hogy a fogyasztó nem kapott meg előzetesen és személyre szabott módon valamennyi szerződésmintát, a következőket kell figyelembe venni.
- 39 Az előzetes döntéshozatalra utaló határozatban szereplő ismertetésből egyértelműen kitűnik, hogy az alapeljárás tárgyát képező kereskedelmi gyakorlat keretében a fogyasztók hozzáférhettek a kereskedő weboldalán a rendelkezésre álló ajánlatokhoz, valamint a szerződésmintákhoz, és a telefonon történő értékesítés esetében az érintett fogyasztó és a kereskedő diszpécser közötti telefonbeszélgetés szintén lehetővé tette ezen információk megszerzését.

- 40 Ebből az következik, hogy amennyiben a fogyasztónak a futár látogatása előtt volt lehetősége a kereskedő honlapján rendelkezésre álló szerződésminták tartalmának megismerésére, e fogyasztó lehetőséget kapott arra, hogy a szerződéssel kapcsolatos választását szabadon gyakorolja. Ezért nem tekinthető agresszív gyakorlatnak az, hogy a fogyasztónak futár jelenlétében kell meghoznia a végleges üzleti döntést anélkül, hogy valamennyi szerződésmintát előzetesen megküldték volna a számára.
- 41 Ugyanakkor a kérdést előterjesztő bíróság feladata, hogy meggyőződjön arról, a fogyasztó képes volt-e tájékozott döntést hozni, és hogy ellenőrizze, hogy a fogyasztó a kereskedő weboldalán vagy bármely más módon rendelkezésre álló információk révén ténylegesen hozzáférhetett-e a futár látogatását megelőzően a különböző szerződésminták tartalmához.
- 42 E tekintetben a jelen ítélet 30. pontjában említett elvekkel összhangban figyelembe kell venni a kereskedő egyes értékesítési csatornáinak sajátosságait. Különösen, amint azt a főtanácsnok indítványának 62. pontjában megállapította, a telefonon történő értékesítés esetében nem biztos, hogy az adott fogyasztó által telefonbeszélgetés során szerzett információk minősége összehasonlítható az interneten elérhető információk minőségével. Ezért meg kell győződni arról, hogy azok az információk, amelyekhez az ezen értékesítési csatornát igénybe vevő fogyasztó hozzáférhetett, alkalmasak arra, hogy szabad választást biztosítsanak a fogyasztó számára.
- 43 Ehhez azonban hozzá kell tenni, hogy pusztán az a tény, hogy a fogyasztó ténylegesen nem rendelkezett hozzáféréssel ezekhez az információkhoz, önmagában nem eredményezheti az alapeljárásban szóban forgó szerződéskötési modell agresszívnek minősítését. Valójában az ilyen gyakorlat meglétének megállapításához még azonosítani kell a kereskedő azon magatartását is, amely a jelen ítélet 33. pontja értelmében nem megengedett befolyásolásnak tekinthető.
- 44 Ekképpen a szerződés futár általi átadás időpontjában történő megkötésének vagy módosításának modellje, mint az alapeljárás tárgyát képező modell is, nem minősül agresszív kereskedelmi gyakorlatnak kizárólag azon okból, hogy nem küldték meg a fogyasztónak előzetesen és személyre szabott módon, nevezetesen az e-mail-címére vagy a lakcímére valamennyi szerződésmintát.
- 45 Ami ezt követően az előzetes döntéshozatalra előterjesztett kérdés harmadik francia bekezdésében említett körülményeket illeti, meg kell jegyezni, hogy abban az esetben, amennyiben a szerződés megkötésének vagy módosításának folyamata a kérdést előterjesztő bíróság által a jelen esetben bemutatott módon zajlik, ami magában foglalja azt a tényt, hogy a fogyasztónak ténylegesen módja volt megismerni a szerződésmintákat, annyiban a pusztán tény, hogy a futár arra kéri a fogyasztót, hogy hozza meg végleges üzleti döntését, anélkül hogy a fogyasztónak a neki megfelelő módon ideje lenne a futár által részére átadott dokumentumokat áttanulmányozni, nem minősülhet agresszív kereskedelmi gyakorlatnak.
- 46 Ugyanakkor bizonyos további, a kereskedő vagy a futár által az érintett szerződések megkötése vagy módosítása során alkalmazott gyakorlatok, amelyek a fogyasztó választási lehetőségeinek korlátozására irányulnak, azt is eredményezhetik, hogy a kereskedelmi gyakorlatot agresszívnek tekintendő, amennyiben az olyan cselekményt valósít meg, amelynek hatására a fogyasztóra gyakorolt nyomás következtében a fogyasztó választási szabadsága jelentősen korlátozódik.
- 47 Agresszív gyakorlat lehet tehát, ha a futár hangsúlyozza, hogy az általa a fogyasztónak átadott szerződést vagy szerződésmódosítást a fogyasztónak alá kell írnia, amennyiben ez a magatartás jellegénél fogva kényelmetlenséget okoz a fogyasztónak, és ezáltal megzavarja a fogyasztó meghozandó üzleti döntéssel kapcsolatos gondolkodását.
- 48 Például e magatartás-kategóriába tartozhat egyfelől annak kijelentése, hogy a szerződés vagy a függelék aláírásának késedelve azt jelentené, hogy a szerződés vagy a függelék későbbi megkötése csak kedvezőtlenebb feltételek mellett lesz lehetséges, vagy az, hogy a fogyasztónak esetleg kötbért kell fizetnie, vagy a szerződés módosítása esetén a kereskedő általi szolgáltatásnyújtást felfüggesztik.

Másfelől ugyanezen magatartás-kategóriába tartozhat, ha a futár tájékoztatja a fogyasztót arról, hogy amennyiben a részére átadott szerződés vagy függelék aláírása elmarad vagy késedelmet szenved, a futár kedvezőtlen értékelést kaphat a munkáltatójától

49 Az előzőekre tekintettel az előterjesztett kérdésre azt a választ kell adni, hogy a 2005/29 irányelv 2. cikkének j) pontját, 8. és 9. cikkét úgy kell értelmezni, hogy az, ha a kereskedő távközlési szolgáltatások nyújtásáról szóló szerződések megkötése vagy módosítása során olyan modellt alkalmaz, mint például az alapeljárás tárgyát képező modell, amelynél a fogyasztónak a végleges ügyleti döntést a szerződésmintákat kézbesítő futár jelenlétében kell meghoznia, anélkül hogy a futár jelenlétében zavartalanul megismerhetné e szerződésminta tartalmát,

- nem minősül minden körülmények között agresszív kereskedelmi gyakorlatnak;
- nem minősül nem megengedett befolyásolás útján megvalósuló agresszív kereskedelmi gyakorlatnak pusztán abból eredően, hogy a fogyasztó nem kapta meg előzetesen és személyre szabott módon – nevezetesen az e-mail-címére vagy lakcímére – valamennyi szerződésmintát, ha e fogyasztónak a futár látogatása előtt volt lehetősége azok tartalmát megismerni, és
- nem megengedett befolyásolás útján megvalósuló agresszív kereskedelmi gyakorlatnak minősül, különösen akkor, ha a kereskedő vagy a futár tisztességtelen magatartást tanúsít, amellyel olyan nyomást gyakorol a fogyasztóra, amely a fogyasztó választási szabadságát jelentősen korlátozza, ilyen például a fogyasztót kényelmetlen helyzetbe hozó vagy a meghozandó ügyleti döntéssel kapcsolatos gondolkodását megzavaró magatartás.

A költségekről

50 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 (ötödik tanács) a következőképpen határozott:

A belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól, valamint a 84/450/EGK tanácsi irányelv, a 97/7/EK, a 98/27/EK és a 2002/65/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvek, valamint a 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet módosításáról szóló, 2005. május 11-i 2005/29/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv 2. cikkének j) pontját, valamint 8. és 9. cikkét úgy kell értelmezni, hogy az, ha a kereskedő távközlési szolgáltatások nyújtásáról szóló szerződések megkötése vagy módosítása során olyan modellt alkalmaz, mint például az alapeljárás tárgyát képező modell, amelynél a fogyasztónak a végleges ügyleti döntést a szerződésmintákat kézbesítő futár jelenlétében kell meghoznia, anélkül hogy a futár jelenlétében zavartalanul megismerhetné e szerződésminta tartalmát,

- **nem minősül minden körülmények között agresszív kereskedelmi gyakorlatnak;**
- **nem minősül nem megengedett befolyásolás útján megvalósuló agresszív kereskedelmi gyakorlatnak pusztán abból eredően, hogy a fogyasztó nem kapta meg előzetesen és személyre szabott módon – nevezetesen az e-mail-címére vagy lakcímére – valamennyi szerződésmintát, ha e fogyasztónak a futár látogatása előtt volt lehetősége azok tartalmát megismerni, és**

- **nem megengedett befolyásolás útján megvalósuló agresszív kereskedelmi gyakorlatnak minősül, különösen akkor, ha a kereskedő vagy a futár tisztességtelen magatartást tanúsít, amellyel olyan nyomást gyakorol a fogyasztóra, amely a fogyasztó választási szabadságát jelentősen korlátozza, ilyen például a fogyasztót kényelmetlen helyzetbe hozó vagy a meghozandó üzleti döntéssel kapcsolatos gondolkodását megzavaró magatartás.**

Aláírások