



## Teismo praktikos rinkinys

### TEISINGUMO TEISMO (penktoji kolegija) SPRENDIMAS

2019 m. birželio 12 d.\*

„Prašymas priimti prejudicinį sprendimą – Vartotojų apsauga – Direktyva 2005/29/EB – Nesąžininga įmonių komercinė veikla vartotojų atžvilgiu – Sąvoka „agresyvi komercinė veikla“ – Vartotojo įpareigojimas priimti galutinį komercinį sprendimą standartines sutarties sąlygas pristačiusio kurjerio akivaizdoje“

Byloje C-628/17

dėl *Sąd Najwyższy* (Aukščiausiasis Teismas, Lenkija) 2017 m. rugsėjo 14 d. sprendimu, kurį Teisingumo Teismas gavo 2017 m. lapkričio 8 d., pagal SESV 267 straipsnį pateikto prašymo priimti prejudicinį sprendimą byloje

**Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów**

prieš

**Orange Polska SA**

TEISINGUMO TEISMAS (penktoji kolegija)

kurį sudaro kolegijos pirmininkas E. Regan, teisėjai C. Lycourgos, E. Juhász (pranešėjas), M. Ilešič ir I. Jarukaitis,

generalinis advokatas M. Campos Sánchez-Bordona,

kancleris K. Malacek, administratorius,

atsižvelgęs į rašytinę proceso dalį ir įvykus 2018 m. lapkričio 28 d. posėdžiui,

išnagrinėjęs pastabas, pateiktas:

- *Orange Polska S.A.*, atstovaujamos *radca prawny* K. Szczepanowska-Kozłowska ir *adwokat* M. Gajdus,
- Lenkijos vyriausybės, atstovaujamos B. Majczyna ir S. Żyrek ir E. Borawska-Kędzierska,
- Europos Komisijos, atstovaujamos N. Ruiz García ir A. Szmytkowska,

susipažinęs su 2019 m. sausio 30 d. posėdyje pateikta generalinio advokato išvada,

priima šį

\* Proceso kalba: lenkų.

## Sprendimą

- 1 Prašymas priimti prejudicinį sprendimą susijęs su 2005 m. gegužės 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje ir iš dalies keičiančios Tarybos direktyvą 84/450/EEB, Europos Parlamento ir Tarybos direktyvas 97/7/EB, 98/27/EB bei 2002/65/EB ir Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2006/2004 (OL L 149, 2005, p. 22), 2 straipsnio j punkto ir 8 bei 9 straipsnių išaiškinimu.
- 2 Šis prašymas pateiktas nagrinėjant *Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów* (Konkurencijos ir vartotojų apsaugos tarnybos pirmininkas, Lenkija) ir bendrovės *Orange Polska S.A.* ginčą dėl komercinės veiklos pripažinimo agresyvią komercine veikla.

### Teisinis pagrindas

#### *Sąjungos teisė*

- 3 Direktyvos 2005/29 7, 16 ir 17 konstatuojamosios dalys suformuluotos taip:

„(7) <...> Taikant šią direktyvą, ypač jos bendrąsias nuostatas, reikia visapusiškai atsižvelgti į aplinkybes konkrečiu atveju.

<...>

(16) Nuostatos dėl agresyvios komercinės veiklos turėtų apimti tą veiklą, kuri žymiai apriboja vartotojo pasirinkimo laisvę. Tokioje veikloje naudojamas priekabiavimas, prievarta, įskaitant jėgos panaudojimą, ir pernelyg didelė įtaka.

(17) Siekiant didesnio teisinio tikrumo, pageidautina, kad būtų apibrėžta tokia komercinė veikla, kuri yra nesąžininga bet kuriomis aplinkybėmis. Todėl I priede pateikiamas išsamus visos tokios veiklos sąrašas. Tai yra vienintelė komercinė veikla, kurią galima laikyti nesąžininga nevertinant kiekvieno konkretaus atvejo, kaip numato šios direktyvos 5–9 straipsnio nuostatos. Sąrašą galima keisti tik peržiūrint šią direktyvą.“
- 4 Šios direktyvos 2 straipsnyje „Terminų apibrėžtys“ nustatyta:

„Šioje direktyvoje:

<...>

e) „iš esmės iškreipti vartotojų ekonominį elgesį“ – naudojant komercinę veiklą pastebimai susilpninti vartotojo gebėjimą priimti informacija paremtą sprendimą ir taip paskatinti vartotoją priimti sprendimą dėl sandorio, kurio jis kitomis aplinkybėmis nebūtų priėmęs;

<...>

j) „pernelyg didelė įtaka“ – pasinaudojimas pranašesne pozicija darant spaudimą vartotojui, net ir nenaudojant arba negrasinant panaudoti fizinę jėgą, tokiu būdu, kuris žymiai apriboja vartotojo gebėjimą priimti informacija paremtą sprendimą;

k) „sprendimas dėl sandorio“ – bet kuris sprendimas, kurį vartotojas priima dėl produkto pirkimo, pirkimo būdo ir sąlygų, visos sumos sumokėjimo ar mokėjimo dalimis, produkto įsigijimo ar atsisakymo, ar pasinaudojimo su produktu susijusia sutartine teise, nepriklausomai nuo to, ar vartotojas nusprendžia veikti, ar nesiimti veiksmų;

<...>“

5 Šios direktyvos 2 skyriaus „Nesąžininga komercinė veikla“ 5 straipsnyje „Nesąžiningos komercinės veiklos draudimas“ numatyta:

„1. Nesąžininga komercinė veikla draudžiama.

2. Komercinė veikla yra nesąžininga, jeigu:

a) prieštarauja profesinio atidumo reikalavimams,

ir

b) iš esmės iškreipia arba gali iš esmės iškreipti vidutinio vartotojo, kurį produktas pasiekia arba kuriam yra skirtas, arba, kai komercinė veikla nukreipta į tam tikrą vartotojų grupę, vidutinio grupės nario ekonominį elgesį siūlomo produkto atžvilgiu.

3. Komercinė veikla, kuri gali iš esmės iškreipti ekonominį elgesį tik aiškiai identifikuojamos grupės vartotojų, kurie dėl savo proto arba fizinės negalios, amžiaus arba patiklumo yra tokios praktikos arba peršamo produkto ypač lengvai pažeidžiami tokiu būdu, kurį galima pagrįstai tikėtis prekybininką iš anksto numačius, vertinama vidutinio tos grupės nario atžvilgiu. Tai nepažeidžia bendros ir teisėtos reklamos praktikos naudoti perdėtus pareiškimus arba pareiškimus, kurių nereikia suprasti tiesiogine prasme.

4. Visų pirma nesąžininga komercinė veikla yra ta, kuri:

a) yra klaidinanti, kaip nurodyta šios direktyvos 6 ir 7 straipsnyje,

arba

b) yra agresyvi, kaip nurodyta šios direktyvos 8 ir 9 straipsnyje.

5. Tokios komercinės veiklos, kuri bet kuriomis aplinkybėmis laikoma nesąžininga, sąrašas pateikiamas I priede. Tas pats sąrašas galioja visose valstybėse narėse, ir jį galima keisti tik peržiūrint šią direktyvą.“

6 To paties Direktyvos 2005/29 2 skyriaus 2 skirsnį „Agresyvi komercinė veikla“ sudaro 8 ir 9 straipsniai.

7 Šios direktyvos 8 straipsnyje „Agresyvi komercinė veikla“ numatyta:

„Komercinė veikla laikoma agresyvia, jeigu toje faktinėje situacijoje, atsižvelgiant į visus jos ypatumus ir aplinkybes, ji priekabiavimu, prievarta, įskaitant fizinės jėgos panaudojimą arba pernelyg didelę įtaką, žymiai apriboja arba gali žymiai apriboti vidutinio vartotojo pasirinkimo laisvę arba elgesį produkto atžvilgiu, ir tuo vidutinis vartotojas skatinamas arba gali būti paskatintas priimti tokį sprendimą dėl sandorio, kurio jis kitomis aplinkybėmis nebūtų priėmęs.“

- 8 Šios direktyvos 9 straipsnyje „Priekabiavimo, prievartos arba pernelyg didelės įtakos naudojimas“ nustatyta:
- „Nustatant, ar komercinėje veikloje naudojamas priekabiavimas, prievarta arba pernelyg didelė įtaka, atsižvelgiama į:
- a) jo laiką, vietą, pobūdį arba atkaklumą;
  - b) grasinančios arba užgaulios kalbos arba elgesio naudojimą;
  - c) prekybininko naudojimąsi bet kokia konkrečia nelaime arba aplinkybėmis, kurios gali įtakoti vartotojo sprendimą, apie kurias prekybininkas žino, siekiant įtakoti vartotojo sprendimą produkto atžvilgiu;
  - d) bet kokias sunkinančias arba neproporcingas sutartyje nenumatytas kliūtis, kurias prekybininkas nustato, jeigu vartotojas nori pasinaudoti sutartyje numatytais savo teisėmis, įskaitant teises nutraukti sutartį arba pasirinkti kitą produktą ar prekybininką;
  - e) bet kokią grasinimą imtis veiksmų, kurių teisėtai negali būti imamasi.“
- 9 Direktyvos 2005/29 I priedo „Komeracinė veikla, kuri bet kokiomis aplinkybėmis laikoma nesąžininga“ 24–31 punktuose išvardyti ir apibrėžti agresyvios komercinės veiklos atvejai.

### ***Lenkijos teisė***

- 10 2007 m. rugpjūčio 23 d. *Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym* (Įstatymas dėl kovos su nesąžininga komercine veikla, *Dz. U.*, Nr. 171, 1206 pozicija) pagrindinės bylos faktinėms aplinkybėms taikytinos redakcijos 8 straipsnio 1 ir 2 dalyse nustatyta:
- „1. Komeracinė veikla yra agresyvi, jeigu naudojant neleistiną įtaką gerokai apribojama arba gali būti gerokai apribota vidutinio vartotojo pasirinkimo laisvė arba jo elgesys produkto atžvilgiu ir taip jis skatinamas arba gali būti paskatintas priimti tokį sprendimą dėl sutarties, kurio kitomis aplinkybėmis nebūtų priėmęs.
2. Neleistina įtaka laikomas bet koks pranašesnės pozicijos vartotojo atžvilgiu panaudojimas, ypač fizinio ar psichologinio spaudimo darymas arba grasinimas jį daryti, gerokai apribojant vidutinio vartotojo gebėjimą priimti informacija pagrįstą sprendimą dėl sutarties.“

### **Pagrindinė byla ir prejudicinis klausimas**

- 11 Bendrovė, kuri perėmė *Orange Polska* teises, sudarydavo su vartotojais telekomunikacijų paslaugų sutartis ir atlikdavo sutarties sąlygų pakeitimus vykdydama nuotolinę prekybą internetinėje parduotuvėje arba telefonu.
- 12 Sutarties sudarymo ar pakeitimo per internetinę parduotuvę procesą sudaro šie etapai:
- vartotojo apsilankymas interneto svetainėje ir susipažinimas su prekybininko pasiūlymu. Pasinaudojant nuoroda gali būti pasiekiamos bendrovės siūlomos standartinės sutarčių sąlygos,
  - produkto ar sutarties pasirinkimas,

- užsakymo pateikimas be patvirtinimo, kad vartotojas susipažino su pasirinktos sutarties standartinėmis sąlygomis,
  - užsakymo patvirtinimas,
  - užsakymo vykdymas pasinaudojant kurjerių tarnybos paslaugomis. Kurjeris pristato vartotojui prekybininko pasirašytą sutarties projektą ar jos pakeitimą ir visus priedus, sutarties sąlygas bei kainynus, kurie pasirašius sutartį tampa jos dalimi,
  - sutarties sudarymas arba sutarties pakeitimas ir galimas prekių pristatymas; pasirašydamas sutartį arba jos pakeitimą kurjerio akivaizdoje vartotojas patvirtina, kad susipažino su visais įteiktais dokumentais ir sutinka su jų turiniu; jei vartotojas nepasirašo, jis turi atvykti į fizinę pardavimo vietą arba atlikti naują užsakymą interneto svetainėje ar telefonu, ir
  - sutarties aktyvavimas.
- 13 Sutarties sudarymo ar pakeitimo procesas telefonu yra panašus į nurodytą, tik jį sudaro vartotojo ir prekybininko agento pokalbis telefonu.
- 14 2010 m. gruodžio 30 d. sprendimu *Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów* (Konkurencijos ir vartotojų apsaugos tarnyba, Lenkija) nusprendė, kad nagrinėjama veikla yra nesąžininga komercinė veikla, pažeidžianti kolektyvinius vartotojų interesus, kaip tai suprantama pagal įstatymo dėl kovos su nesąžininga komercine veikla pagrindinės bylos faktinėms aplinkybėms taikytiną redakciją, ir nurodė šią veiklą nutraukti. Kaip nurodoma šiame sprendime, tokia veikla įpareigoja vartotojus priimti sprendimą dėl sutarties ir standartinių sutarties sąlygų dalyvaujant kurjeriui, nesuteikiant jiems galimybės laisvai susipažinti su jų turiniu.
- 15 2014 m. spalio 27 d. sprendimu *Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów* (Varšuvos apygardos teismas – Konkurencijos ir vartotojų apsaugos teismas, Lenkija) panaikino minėtą sprendimą.
- 16 Konkurencijos ir vartotojų apsaugos tarnybos pirmininkas apskundė šį sprendimą apeliacine tvarka, tačiau 2017 m. kovo 4 d. sprendimu *Sąd Apellacyjny w Warszawie* (Varšuvos apeliacinis teismas, Lenkija) atmetė apeliacinį skundą.
- 17 Konkurencijos ir vartotojų apsaugos tarnybos pirmininkas pateikė kasacinį skundą *Sąd Najwyższy* (Aukščiausiasis Teismas, Lenkija).
- 18 Kadangi sprendimui priimti reikalingas Direktyvos 2005/29 nuostatų išaiškinimas, *Sąd Najwyższy* (Aukščiausiasis Teismas) nusprendė sustabdyti bylos nagrinėjimą ir pateikti Teisingumo Teismui šį prejudicinį klausimą:
- „Ar <...> Direktyvos 2005/29/EB <...> 8 straipsnis, siejamas su 9 straipsniu ir 2 straipsnio j punktu, turi būti aiškinamas taip, kad agresyvia komercine veikla naudojant pernelyg didelę įtaką laikytinas toks taikomas nuotolinių telekomunikacijos paslaugų sutarčių sudarymo modelis, kai vartotojas turi galutinai apsispręsti dėl sandorio sudarymo standartines sutarties sąlygas pristačiusio kurjerio akivaizdoje:
- a) visada, nes esant kurjeriui vartotojas negali laisvai susipažinti su standartinių sutarties sąlygų turiniu;
  - b) tik tada, kai vartotojas iš anksto ir asmeniškai (pavyzdžiui, paštu ar el. paštu) negavo visų standartinių sutarčių sąlygų, nors turėjo galimybę prieš atvykstant kurjeriui savarankiškai susipažinti su jų turiniu bendrovės interneto svetainėje;

- c) tik tada, kai iš kitų požymių matyti, kad prekybininkas pats imasi ar duoda pavedimą imtis nesąžiningų veiksmų, siekdamas apriboti vartotojo apsisprendimo laisvę priimant komercinį sprendimą?“

### Dėl prejudicinio klausimo

- 19 Prašymą priimti prejudicinį sprendimą pateikęs teismas iš esmės klausia, ar Direktyvos 2005/29 2 straipsnio j punktas ir 8 bei 9 straipsniai turi būti aiškinami taip, kad prekybininko komercinės veiklos modelis sudarant ar keičiant tokias telekomunikacijos paslaugų teikimo sutartis, kokios nagrinėjamos pagrindinėje byloje, kai vartotojas turi galutinai apsispręsti dėl sandorio sudarymo standartinės sutarties sąlygas pristačiusio kurjerio akivaizdoje, neturėdamas galimybės prieš tai laisvai su jomis susipažinti,
- yra agresyvi komercinė veikla bet kuriomis aplinkybėmis,
  - yra agresyvi komercinė veikla naudojant pernelyg didelę įtaką, kai vartotojas iš anksto ir asmeniškai, t. y. paštu ar el. paštu, negavo visų standartinių sutarties sąlygų, nors ir turėjo galimybę prieš atvykstant kurjeriui susipažinti su jų turiniu prekybininko interneto puslapyje, ir (arba)
  - yra agresyvi komercinė veikla naudojant pernelyg didelę įtaką, kai prekybininkas arba jo kurjeris elgiasi nesąžiningai ir taip riboja vartotojo pasirinkimą.
- 20 Visų pirma, siekiant išsiaiškinti, ar sutarčių sudarymo metodas nagrinėjamu atveju bet kokiomis aplinkybėmis yra agresyvi komercinė veikla, pažymėtina, kad Direktyvos 2005/29 2 skyrių „Nesąžininga komercinė veikla“ sudaro du skirsniai, t. y. 1 skirsnis, susijęs su klaidinančia komercine veikla, ir 2 skirsnis, susijęs su agresyvia komercine veikla.
- 21 Šios direktyvos 2 skyriaus 5 straipsnio 1 dalyje yra įtvirtintas nesąžiningos komercinės veiklos draudimas, o 2 dalyje numatyti kriterijai, kuriais remiantis nustatoma, ar komercinė veikla yra nesąžininga.
- 22 To paties 5 straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad visų pirma nesąžininga komercinė veikla yra „klaidinanti“ veikla, kaip apibrėžta Direktyvos 2005/29 6 ir 7 straipsniuose, ir „agresyvi“ komercinė veikla, kaip apibrėžta šios direktyvos 8 ir 9 straipsniuose.
- 23 Be to, to 5 straipsnio 5 dalyje nurodyta, kad tokios komercinės veiklos, kuri bet kuriomis aplinkybėmis laikoma nesąžininga, sąrašas pateikiamas Direktyvos 2005/29 I priede ir kad sąrašas galioja visose valstybėse narėse ir jį galima keisti tik peržiūrint šią direktyvą.
- 24 Direktyvos 2005/29 17 konstatuojamojoje dalyje teigiama, kad siekiant didesnio teisinio tikrumo tik I priede nurodyta veikla laikytina nesąžininga komercine veikla bet kuriomis aplinkybėmis, nevertinant kiekvieno konkretaus atvejo, kaip numato šios direktyvos 5–9 straipsnio nuostatos.
- 25 Direktyvos 2005/29 I priede yra pateikiamas išsamus ir baigtinis sąrašas, todėl byloje nagrinėjama komercinė veikla negali būti laikoma agresyvia komercine veikla bet kuriomis aplinkybėmis, kaip suprantama pagal šią direktyvą, nebent ji atitiktų šio priedo 24–31 punktuose nurodytus atvejus.
- 26 Vis dėlto susipažinus su minėtuose 24–31 punktuose nurodytais atvejais galima teigti, kad nagrinėjama veikla neatitinka nė vieno iš jų (tai, beje, netvirtinama ir pagrindinėje byloje).

- 27 Taigi, darytina išvada, kad prekybininko taikomas telekomunikacijų paslaugų teikimo sutarčių sudarymo metodas, pagal kurį vartotojas turi priimti galutinį komercinį sprendimą dalyvaujant kurjeriui, pateikusiam jam standartines sutarties sąlygas, neturėdamas galimybės prieš tai laisvai su jomis susipažinti, negali būti laikomas agresyvia komercine veikla bet kuriomis aplinkybėmis.
- 28 Antra, dėl kausimo, ar pagrindinėje byloje nagrinėjamų sutarčių sudarymo metodas gali būti laikomas agresyvia komercine veikla aplinkybėmis, nurodytomis prejudicinio sprendimo antroje ir trečiojoje įtraukose, pažymėtina, kad Direktyvos 2005/29 8 straipsnyje komercinė veikla apibrėžiama kaip agresyvi, jei dėl priekabiavimo, prievartos, įskaitant fizinės jėgos panaudojimą arba pernelyg didelę įtaką, gerokai apribojama arba gali būti apribota vidutinio vartotojo pasirinkimo laisvė arba elgesys dėl produkto pasirinkimo, ir taip vidutinis vartotojas skatinamas arba gali būti paskatintas priimti tokį sprendimą dėl sandorio, kurio kitomis aplinkybėmis nebūtų priėmęs.
- 29 Šios direktyvos 9 straipsnyje išdėstyti aspektai, į kuriuos reikia atsižvelgti siekiant nustatyti, ar komercinėje veikloje naudojamas priekabiavimas, prievarta arba pernelyg didelė įtaka.
- 30 Reikėtų pridurti, kad pagal Direktyvos 2005/29 7 konstatuojamąją dalį, taikant šią direktyvą, tikslinga iš esmės atsižvelgti į kiekvieno atvejo aplinkybes, ir tai atsispindi šios direktyvos 8 straipsnyje, kuriame nustatyta pareiga atsižvelgti į visus komercinės veiklos ypatumus konkrečiomis faktinėmis aplinkybėmis. Taip pat reiktų priminti, kad, aiškinant Direktyvą 2005/29, vartotojo sąvoka ypač svarbi, o pagal šios direktyvos 18 konstatuojamąją dalį joje kaip vertinimo kriterijus pasirinktas vidutinis vartotojas, kuris yra pakankamai informuotas ir protingai pastabus bei nuovokus, atsižvelgiant į socialinius, kultūrinius ir kalbinius veiksnius (2018 m. rugsėjo 13 d. Sprendimo *Wind Tre ir Vodafone Italia*, C-54/17 ir C-55/17, EU:C:2018:710, 51 punktą ir cituojama jurisprudencija).
- 31 Taigi, komercinė veikla gali būti pripažįstama agresyvia, kaip tai suprantama pagal Direktyvą 2005/29, tik atlikus jos konkrečių ir specialių elementų vertinimą pagal minėtos direktyvos 8 ir 9 straipsniuose nustatytus kriterijus.
- 32 Tokiu atveju reikia, pirma, konstatuoti, kad pašyme priimti prejudicinį sprendimą nurodoma tik viena iš Direktyvos 2005/29 8 straipsnyje minimų priemonių – pernelyg didelė įtaka.
- 33 Pagal Direktyvos 2005/29 2 straipsnio j punkte pateiktą apibrėžimą sąvoka „pernelyg didelė įtaka“ apima situacijas, kai bendraujant su vartotoju pasinaudojama pranašesne pozicija, darant jam spaudimą, net ir nenaudojant arba negrasinant panaudoti fizinę jėgą, tokiu būdu, kuris gerokai apriboja vartotojo gebėjimą priimti informacija paremtą sprendimą. Kaip savo išvados 45 punkte nurodė generalinis advokatas, pernelyg didelė įtaka nebūtinai yra neteisėta įtaka, tačiau, nepaisant jos teisėtumo kriterijaus, pasireiškia aktyviais veiksmais darant spaudimą ir siekiant daryti įtaką vartotojo valiai.
- 34 Antra, pažymėtina, kad Direktyvos 2005/29 8 straipsnyje sąvoka „agresyvi komercinė veikla“ visų pirma apibrėžiama remiantis tuo, kad ji gerokai apriboja ar gali apriboti vidutinio vartotojo pasirinkimo laisvę ar elgesį produkto atžvilgiu. Vadinas, paslauga ar produktas turi būti užsakomi vartotojui laisvai pasirenkant. Tai visų pirma reiškia, kad prekybininko vartotojui perduota informacija turi būti aiški ir tinkama (šiuo klausimu žr. 2018 m. rugsėjo 13 d. Sprendimo *Wind Tre ir Vodafone Italia*, C-54/17 ir C-55/17, EU:C:2018:710, 45 punktą).
- 35 Iki sutarties sudarymo pateikta informacija apie sutarties sąlygas ir jos sudarymo pasekmes vartotojui yra ypač svarbi (2018 m. rugsėjo 13 d. Sprendimo *Wind Tre ir Vodafone Italia*, C-54/17 ir C-55/17, EU:C:2018:710, 46 punktą ir cituojamas jurisprudencija).
- 36 Reikėtų atsižvelgti ir į tai, kad Direktyvos 2005/29 tikslas pirmiausia yra pasiekti aukštą vartotojų apsaugos nuo nesąžiningos komercinės veiklos lygį ir kad jis pagrįstas tuo, kad, palyginti su prekybininko padėtimi, vartotojo padėtis yra blogesnė, visų pirma kiek tai susiję su turimos

informacijos kiekiu; ypač tokioje techninėje srityje, kaip telekomunikacijos paslaugų, negalima paneigti didelės šių šalių turimos informacijos ir techninių igūdžių asimetrijos (šiuo klausimu žr. 2018 m. rugsėjo 13 d. Sprendimo *Wind Tre ir Vodafone Italia*, C-54/17 ir C-55/17, EU:C:2018:710, 54 punktą).

- 37 Nors galutinį sprendimą dėl komercinės veiklos pobūdžio pagrindinėje byloje priima nacionalinis teismas, Teisingumo Teismas, remdamasis prašyme priimti prejudicinį sprendimą pateikta informacija, gali nurodyti dalykus, kurie gali būti svarbūs vertinant komercinę veiklą.
- 38 Visų pirma dėl klausimo, nurodyto prejudicinio klausimo antrojeje įtraukoje, ar pagrindinėje byloje nagrinėjama komercinė veikla, kai sutartis sudaroma ar pakeičiama per kurjerį, yra agresyvi veikla vien dėl to, kad vartotojas iš anksto ir asmeniškai negavo visų standartinių sutarties sąlygų, reikia pažymėti toliau nurodomus dalykus.
- 39 Iš sprendime dėl prašymo priimti prejudicinį sprendimą esančio aprašymo matyti, kad pagrindinėje byloje nagrinėjamos komercinės veiklos atveju vartotojai turėjo prieigą prie prekybininko interneto svetainėje pateikiamos informacijos tiek apie pasiūlymus, tiek apie standartines sutarties sąlygas ir kad šią informaciją vartotojas gali gauti ir bendraudamas telefonu su prekybininko operatoriumi.
- 40 Tai reiškia, kad, jei prieš kurjerio apsilankymą vartotojas turėjo galimybę susipažinti su prekybininko interneto svetainėje skelbiamu standartinių sutarčių sąlygų turiniu, jis galėjo laisvai apsispręsti dėl sutarties sudarymo. Taigi tai, kad vartotojas turi priimti galutinį komercinį sprendimą dalyvaujant kurjeriui, prieš tai iš anksto negavęs visų standartinių sutarties sąlygų, negali būti laikoma agresyvia veikla.
- 41 Vis dėlto nacionalinis teismas turi patikrinti, ar vartotojas galėjo priimti informacija pagrįstą sprendimą, siekdamas įsitikinti, kad vartotojas iš tiesų turėjo galimybę susipažinti su prekybininko interneto svetainėje arba kitomis priemonėmis prieinama informacija, įskaitant įvairių sutarčių standartines sąlygas, iki kurjerio apsilankymo.
- 42 Vadovaujantis šio sprendimo 30 punkte nustatytais principais, būtina atsižvelgti į kiekvieno prekybininko pardavimo kanalų ypatumus. Visų pirma, kaip savo išvados 62 punkte nurodė generalinis advokatas, jis nėra tikras, kad vykstant telefono pokalbiui suteikta informacija gali būti prilyginama gautai naudojantis internetu. Taigi būtina užtikrinti, kad vartotojo, kuris pasinaudojo šiuo pardavimo kanalu, gauta informacija jam garantuoja laisvą pasirinkimą.
- 43 Vis dėlto pažymėtina, kad vien dėl to, jog vartotojas iš tikrųjų neturėjo galimybės susipažinti su minėta informacija, negalima daryti išvados, kad pagrindinėje byloje nagrinėjamas sutarčių sudarymo metodas gali būti laikomas agresyvia veikla. Iš tiesų, siekiant konstatuoti, kad veikla yra tokia, reikia nustatyti, kad prekybininko elgesys gali būti laikomas pernelyg didele įtaka, kaip tai suprantama pagal šio sprendimo 33 punktą.
- 44 Taigi pagrindinėje byloje nagrinėjamas sutarčių sudarymo ar keitimo būdas pasinaudojant kurjerių tarnybos paslaugomis nėra agresyvi komercinė veikla vien dėl to, kas vartotojas iš anksto ir asmeniškai, t. y. el. paštu ar paštu, negavo visų standartinių sutarties sąlygų.
- 45 Dėl aplinkybių, nurodytų prejudicinio klausimo trečiojoje įtraukoje, pažymėtina, kad tuo atveju, kai sutarties sudarymo ar pakeitimo procesas vyksta pagal nacionalinio teismo pateiktą aprašymą, kuriame nurodyta, kad vartotojas galėjo veiksmingai susipažinti su standartinėmis sutarties sąlygomis, vien tai, kad kurjeris prašo vartotojo priimti galutinį komercinį sprendimą, nesuteikdamas pakankamai laiko išnagrinėti pateiktus dokumentus, negali būti laikoma agresyvia komercine veikla.



- 46 Vis dėlto tam tikri papildomi prekybininko arba jo kurjerio veiksmai, kuriais būtų siekiama atitinkamų sutarčių sudarymo ar keitimo procese apriboti vartotojo pasirinkimą, galėtų būti pagrindas pripažinti komercinę veiklą agresyvia, jeigu jais siekiama vartotojui daryti spaudimą ir taip labai apribojama jo pasirinkimo laisvė.
- 47 Tai, kad kurjeris reikalauja pasirašyti sutartį arba jos pakeitimą, kuriuos įteikia vartotojui, gali būti laikoma agresyvia veikla, jei toks jo elgesys sukelia nepatogumų vartotojui ir apsunkina jo komercinio sprendimo priėmimą.
- 48 Tokio elgesio pavyzdys galėtų būti, pirma, kurjerio teiginys, kad delsimas pasirašyti sutartį ar pakeitimą gali nulemti sutarties sudarymą ar pakeitimą ateityje tik mažiau palankiomis sąlygomis, arba, kad vartotojui gali tekti mokėti sutartyje numatytas baudas, o sutarties keitimo atveju gali būti sustabdytas komercinių paslaugų teikimas. Kitas tokios elgesio pavyzdys galėtų būti kurjerio teiginys, kad, vartotojui nepasirašius ar vėluojant pasirašyti jo pateiktą sutartį arba jos pakeitimą, kurjeris gali būti neigiamai įvertintas savo darbdavio.
- 49 Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, į pateiktą klausimą reikia atsakyti, kad Direktyvos 2005/29 2 straipsnio j punktas ir 8 bei 9 straipsniai turi būti aiškinami taip, kad toks prekybininko komercinės veiklos modelis sudarant ar keičiant tokias telekomunikacijos paslaugų teikimo sutartis, kokios nagrinėjamos pagrindinėje byloje, kai vartotojas turi galutinai apsispręsti dėl sandorio sudarymo standartines sutarties sąlygas pristačiusio kurjerio akivaizdoje, neturėdamas galimybės prieš tai laisvai su jomis susipažinti,
- nėra agresyvi komercinė veikla bet kuriomis aplinkybėmis,
  - nėra agresyvi komercinė veikla naudojant pernelyg didelę įtaką vien dėl to, kad vartotojas iš anksto ir asmeniškai, t. y. paštu ar el. paštu, negavo visų standartinių sutarčių sąlygų, jei turėjo galimybę susipažinti su jų turiniu prieš atvykstant kurjeriui, ir
  - yra agresyvi komercinė veikla naudojant pernelyg didelę įtaką, be kita ko, kai prekybininkas ar jo kurjeris nesąžiningai elgiasi darydami spaudimą vartotojui, taip labai apribodami jo pasirinkimo laisvę, pavyzdžiui, sukelia jam nepatogumų ar apsunkina jo komercinio sprendimo priėmimą.

### Dėl bylinėjimosi išlaidų

- 50 Kadangi šis procesas pagrindinės bylos šalims yra vienas iš etapų prašymą priimti prejudicinį sprendimą pateikusio teismo nagrinėjamoje byloje, bylinėjimosi išlaidų klausimą turi spręsti šis teismas. Išlaidos, susijusios su pastabų pateikimu Teisingumo Teismui, išskyrus tas, kurias patyrė minėtos šalys, nėra atlygintinos.

Remdamasis šiais motyvais, Teisingumo Teismas (penktoji kolegija) nusprendžia:

**2005 m. gegužės 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje ir iš dalies keičiančios Tarybos direktyvą 84/450/EEB, Europos Parlamento ir Tarybos direktyvas 97/7/EB, 98/27/EB bei 2002/65/EB ir Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2006/2004, 2 straipsnio j punktas ir 8 bei 9 straipsniai turi būti aiškinami taip, kad toks prekybininko komercinės veiklos modelis sudarant ar keičiant tokias telekomunikacijos paslaugų teikimo sutartis, kokios nagrinėjamos pagrindinėje byloje, kai vartotojas turi galutinai apsispręsti dėl sandorio sudarymo standartines sutarties sąlygas pristačiusio kurjerio akivaizdoje, neturėdamas galimybės prieš tai laisvai su jomis susipažinti,**

- nėra agresyvi komercinė veikla bet kuriomis aplinkybėmis,

- nėra agresyvi komercinė veikla naudojant pernelyg didelę įtaką vien dėl to, kad vartotojas iš anksto ir asmeniškai, t. y. paštu ar el. paštu, negavo visų standartinių sutarčių sąlygų, jei turėjo galimybę susipažinti su jų turiniu prieš atvykstant kurjeriui, ir
- yra agresyvi komercinė veikla naudojant pernelyg didelę įtaką, be kita ko, kai prekybininkas ar jo kurjeris nesąžiningai elgiasi darydami spaudimą vartotojui, taip labai apribodami jo pasirinkimo laisvę, pavyzdžiui, sukelia jam nepatogumų ar apsunkina jo komercinio sprendimo priėmimą.

Parašai.