



Teismo praktikos rinkinys

TEISINGUMO TEISMO (pirmoji kolegija) SPRENDIMAS

2019 m. liepos 10 d.*

„Prašymas priimti prejudicinį sprendimą – Vartotojų apsauga – Direktyva 2011/83/ES – 6 straipsnio 1 dalies c punktas – Informacijos teikimo reikalavimai, taikomi sudarant nuotolinės prekybos sutartis ir sutartis ne prekybai skirtose patalpose – Prekiautojo pareiga nurodyti savo telefono bei fakso numerius, „jei turi“ – Taikymo apimtis“

Byloje C-649/17

dėl *Bundesgerichtshof* (Aukščiausiasis Federalinis Teismas, Vokietija) 2017 m. spalio 5 d. nutartimi, kurią Teisingumo Teismas gavo 2017 m. lapkričio 21 d., pagal SESV 267 straipsnį pateikto prašymo priimti prejudicinį sprendimą byloje

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV

prieš

Amazon EU Sàrl

TEISINGUMO TEISMAS (pirmoji kolegija),

kurį sudaro kolegijos pirmininkas J.-C. Bonichot, pirmosios kolegijos teisėjo pareigas einantis Teisingumo Teismo pirmininkas K. Lenaerts, teisėjai C. Toader, L. Bay Larsen ir M. Safjan (pranešėjas),

generalinis advokatas G. Pitruzzella,

posėdžio sekretorė R. Šereš, administratorė,

atsižvelgęs į rašytinę proceso dalį ir įvykus 2018 m. lapkričio 22 d. posėdžiui,

išnagrinėjęs pastabas, pateiktas:

- *Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV*, atstovaujamos advokatų J. Kummer ir P. Wassermann,
- *Amazon EU Sàrl*, atstovaujamos C. Rohnke,
- Vokietijos vyriausybės, atstovaujamos iš pradžių T. Henze ir M. Hellmann, vėliau – M. Hellmann ir U. Bartl,
- Prancūzijos vyriausybės, atstovaujamos J. Traband ir A.-L. Desjonquères,

* Proceso kalba: vokiečių

– Europos Komisijos, atstovaujamos C. Hödlmayr, N. Ruiz García ir C. Valero,
susipažinęs su 2019 m. vasario 28 d. posėdyje pateikta generalinio advokato išvada,
priima šį

Sprendimą

- 1 Prašymas priimti prejudicinį sprendimą pateiktas dėl 2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2011/83/ES dėl vartotojų teisių, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB bei panaikinamos Tarybos direktyva 85/577/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB (OL L 304, 2011, p. 64), 6 straipsnio 1 dalies c punkto išaiškinimo.
- 2 Šis prašymas pateiktas nagrinėjant *Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV* (Vokietijos vartotojų asociacijų federacija, toliau – federacija) ir *Amazon EU Sàrl* ginčą, susijusį su federacijos pateiktu ieškiniu dėl veiksmų nutraukimo, kuriuo skundžiama *Amazon EU* informacijos, leidžiančios vartotojui susisiekti su šia bendrove, skelbimo praktika.

Teisinis pagrindas

Sąjungos teisė

- 3 Direktyvos 2011/83 4, 5, 7, 12, 21 ir 34 konstatuojamosiose dalyse nurodyta:
 - „(4) <...> Suderinti tam tikrus vartotojų nuotolinės prekybos ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytų sutarčių teisės aspektus yra būtina siekiant skatinti realią vartotojų vidaus rinką, kurioje būtų siekiama nustatyti tinkamą pusiausvyrą tarp aukšto vartotojų apsaugos lygio ir įmonių konkurencingumo, tuo pačiu užtikrinant subsidiarumo principo laikymąsi;
 - (5) <...> Todėl visiškas vartotojų informacijos [informavimo] ir teisės atsisakyti sutarties suderinimas nuotolinės prekybos ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytose sutartyse padės pasiekti aukštą vartotojų apsaugos lygį ir pagerinti įmonių ir vartotojų vidaus rinkos veikimą [vidaus rinkos veikimą įmonių ir vartotojų santykių požiūriu];<...>
 - (7) visiškas kai kurių pagrindinių reglamentavimo aspektų suderinimas turėtų labai padidinti teisinį tikrumą vartotojams ir prekyautojams. Tiek vartotojai, tiek prekyautojai galėtų [turėtų galėti] remtis viena reglamentavimo sistema, pagrįsta aiškiai apibrėžtomis teisinėmis sąvokomis, visoje Sąjungoje reglamentuojančiomis tam tikrus įmonių ir vartotojų sutarčių aspektus. Tokiu suderinimu būtų panaikintos dėl taisyklių nenuoseklumo [reguliavimo fragmentacijos] kylančios kliūtys ir užbaigtas šios srities vidaus rinkos kūrimas. Tas kliūtis galima panaikinti tik nustatant vienodas taisykles Sąjungos lygiu. Be to, visoje Sąjungoje būtų [turėtų būti] užtikrinamas aukštas bendras vartotojų apsaugos lygis;<...>
 - (12) šioje direktyvoje numatyti informacijos teikimo reikalavimai turėtų papildyti 2006 m. gruodžio 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje 2006/123/EB dėl paslaugų vidaus rinkoje [(OL, L 376, 2006, p. 36)] ir 2000 m. birželio 8 d. Europos Parlamento ir Tarybos

direktyvoje 2000/31/EB dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje (Elektroninės komercijos direktyva) [(OL L 178, 2000, p. 1)] nustatytus informacijos teikimo reikalavimus. Valstybėms narėms turėtų būti paliekama galimybė nustatyti papildomus informacijos teikimo reikalavimus paslaugų teikėjams, įsisteigusiems jų teritorijoje;

<...>

(21) <...> sutarties sudarymo ne prekybai skirtose patalpose kontekste, vartotojui gali būti daromas potencialus psichologinis spaudimas arba vartotojas gali susidurti su netikėtumais, nepaisant to, ar vartotojas prekiautoją kvietė, ar ne. <...>

<...>

(34) prekiautojas turėtų vartotojui pateikti aiškia ir išsamią informaciją vartotojui prisiimant įsipareigojimus pagal nuotolinės prekybos arba ne prekybai skirtose patalpose sudaromą sutartį, kitą sutartį, kuri nėra nuotolinės prekybos arba ne prekybai skirtose patalpose sudaryta sutartis, arba bet kuri atitinkamą pasiūlymą sudaryti sutartį. Teikdamas minėtą informaciją prekiautojas turėtų atsižvelgti į specialiuosius vartotojų, kurie yra itin pažeidžiami dėl jų psichinės, fizinės ar psichologinės negalios, amžiaus ar patiklumo, poreikius taip, kiek prekiautojas ši pažeidžiamumą galėtų pagrįstai numatyti. Vis dėlto dėl atsižvelgimo į šiuos specialiuosius poreikius neturėtų atsirasti skirtingi vartotojų apsaugos lygiai;“

4 Direktyvos 2011/83 1 straipsnyje „Dalykas“ nustatyta:

„Šios direktyvos tikslas – pasiekti aukštą vartotojų apsaugos lygį ir taip prisidėti prie tinkamo vidaus rinkos veikimo suderinant tam tikrus valstybių narių įstatymų ir kitų teisės aktų aspektus, susijusius su vartotojų ir prekiautojų sudarytomis sutartimis.“

5 Minėtos direktyvos 2 straipsnyje „Terminų apibrėžtys“ numatyta:

„Šioje direktyvoje vartojamų terminų apibrėžtys:

<...>

7. nuotolinės prekybos sutartis – prekiautojo ir vartotojo sutartis, sudaryta pagal organizuotą nuotolinio pirkimo–pardavimo ar paslaugų teikimo sistemą prekiautojui ir vartotojui fiziškai kartu nedalyvaujant ir išskirtinai naudojantis viena arba daugiau nuotolinio ryšio priemonių iki sutarties sudarymo ir įskaitant jos sudarymo momentu;

8. ne prekybai skirtose patalpose sudaryta sutartis – prekiautojo ir vartotojo sutartis:

- a) sudaryta vietoje, kuri nėra prekybai skirtos prekiautojo patalpos, fiziškai kartu dalyvaujant prekiautojui ir vartotojui;
- b) kurią tokiomis pačiomis aplinkybėmis, kaip nurodyta a punkte, pasiūlo sudaryti vartotojas;
- c) sudaryta prekiautojo prekybai skirtose patalpose arba naudojantis bet kuria nuotolinio ryšio priemone iš karto po to, kai į vartotoją buvo asmeniškai ir betarpiškai kreiptasi vietoje, kuri nėra prekiautojo prekybai skirtos patalpos, fiziškai kartu dalyvaujant prekiautojui ir vartotojui; arba
- d) sudaryta per prekiautojo organizuotą ekskursiją siekiant reklamuoti ir parduoti vartotojui prekes ar paslaugas;

<...>“

6 Minėtos direktyvos 4 straipsnyje „Suderinimo lygis“ numatyta:

„Valstybės narės nacionalinėje teisėje neturi palikti galioti ar priimti nuostatų, nukrypstančių nuo šioje direktyvoje įtvirtintų nuostatų, įskaitant griežtesnių ar švelnesnių nuostatų, kuriomis užtikrinama nevienodo lygio vartotojų apsauga, nebent šioje direktyvoje būtų numatyta kitaip.“

7 Direktyvos 2011/83 II skyrių „Vartotojui teikiama informacija sudarant kitas sutartis, nei nuotolinės prekybos sutartis ar ne prekybai skirtose patalpose sudarytos sutartis“ sudaro 5 straipsnis.

8 Tame 5 straipsnyje „Informacijos [teikimo] reikalavimai, taikomi sudarant kitas sutartis, nei nuotolinės prekybos sutartis ar ne prekybai skirtose patalpose sudarytos sutartis“ numatyta:

„1. Prieš vartotojui išipareigojant pagal bet kokią kitą sutartį, nei nuotolinės prekybos sutartis ar ne prekybai skirtose patalpose sudaryta sutartis, ar pagal atitinkamą pasiūlymą, prekiautojas aiškiai ir suprantamai pateikia vartotojui toliau nurodytą informaciją, jeigu ta informacija dar nėra akivaizdi iš konteksto:

<...>

b) prekiautojo tapatybės duomenys, t. y. vardas, pavardė ar pavadinimas, geografinis adresas, kuriuo įsisteigęs prekiautojas, ir jo telefono numeris;

<...>

4. Valstybės narės gali nustatyti arba palikti galioti papildomus informacijos, teikiamos prieš sudarant sutartį, reikalavimus, taikomus kitoms sutartims, kurioms taikomas šis straipsnis.“

9 Direktyvos 2011/83 III skyrių „Vartotojui teikiama informacija ir teisė atsisakyti sutarties, sudarant nuotolinės prekybos sutartis ir sutartis ne prekybai skirtose patalpose“ sudaro šios direktyvos 6–16 straipsniai.

10 Šios direktyvos 6 straipsnyje „Informacijos [teikimo] reikalavimai, taikomi nuotolinės prekybos sutartims ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims“ nustatyta:

„1. Prieš vartotojui išipareigojant pagal nuotolinės prekybos sutartį ar ne prekybai skirtose patalpose sudaromą sutartį ar atitinkamą pasiūlymą, prekiautojas aiškiai ir suprantamai pateikia vartotojui šią informaciją:

<...>

c) geografinį adresą, kuriuo įsisteigęs prekiautojas, ir prekiautojo telefono bei fakso numerius ir, jei turi, elektroninio pašto adresą, kad vartotojas galėtų greitai susisiekti su prekiautoju ir veiksmingai su juo bendrauti, ir, jei taikoma, prekiautojo, kurio vardu jis veikia, [geografinį] adresą ir tapatybės duomenis;

<...>

4. 1 dalies h, i ir j punktuose nurodyta informacija gali būti suteikta pateikiant pavyzdines sutarties atsisakymo instrukcijas, patvirtintas I priedo A dalyje. Prekiautojas įvykdo 1 dalies h, i ir j punktuose nustatytus informacijos teikimo reikalavimus, jei jis tas instrukcijas pateikia vartotojui tinkamai užpildytas.

5. 1 dalyje nurodyta informacija yra neatsiejama nuotolinės ar ne prekybai skirtose patalpose sudarytos sutarties dalis ir nėra keičiama, nebent sutarties šalys aiškiai susitartų kitaip.

<...>

8. Šioje direktyvoje nustatyti reikalavimai teikti informaciją papildo reikalavimus teikti informaciją, nustatytus Direktyvoje [2006/123] ir Direktyvoje [2000/31], ir jais valstybėms narėms neužkertamas kelias nustatyti papildomų reikalavimų teikti informaciją pagal tas direktyvas.

Nedarant poveikio pirmai pastraipai, jei Direktyvos [2006/123] ar Direktyvos [2000/31] nuostata dėl turinio ir informacijos pateikimo būdo prieštarauja šios direktyvos nuostatai, pirmenybė teikiama šios direktyvos nuostatai.

<...>“

11 Direktyvos 2011/83 21 straipsnio „Bendravimas telefonu“ pirmoje pastraipoje numatyta:

„Valstybės narės užtikrina, kad prekyautojui naudojantis telefono linija, kai su juo susisiekiama telefonu sudarytos sutarties klausimu, prekyautojui skambinantis vartotojas neprivalėtų mokėti daugiau nei bazinę kainą.“

12 Šios direktyvos I priedą „Informacija apie naudojamąsi teise atsisakyti sutarties“ sudaro A dalis „Pavyzdinės teisės atsisakyti sutarties instrukcijos“ ir B dalis „Pavyzdinė sutarties atsisakymo forma“.

13 To priedo A dalyje pateikiami nurodymai, kurių prekyautojai turi paisyti, pateikdami vartotojams pavyzdines teisės atsisakyti sutarties instrukcijas, ypač šią instrukciją:

„Įrašykite savo vardą ir pavardę, geografinį adresą ir, jei turite, savo telefono numerį, fakso numerį ir elektroninio pašto adresą.“

14 Šio priedo B dalyje yra rubrika, joje numatyta:

„Kam [čia prekyautojas įrašo savo vardą ir pavardę, geografinį adresą ir, jei turi, savo fakso numerį ir elektroninio pašto adresą].“

Vokietijos teisė

15 *Bürgerliches Gesetzbuch* (Civilinis kodeksas) 312d straipsnio 1 dalyje „Informacijos teikimo reikalavimai“ numatyta:

„Tais atvejais, kai sudaromos sutartys ne prekybai skirtose patalpose ir nuotolinės prekybos sutartys, prekyautojas privalo informuoti vartotoją pagal *Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch* [Įvadinis Civilinio kodekso įstatymas, toliau – EGBGB) 246a straipsnį. Vykdam šią pareigą prekyautojo pateikta informacija yra sudėtinė sutarties dalis, nebent sutarties šalys buvo susitarusios kitaip.“

16 EGBGB 246a straipsnio „Informacijos teikimo reikalavimai sudarant sutartis ne prekybai skirtose patalpose ir nuotolinės prekybos sutartis, išskyrus sutartis dėl finansinių paslaugų“ 1 dalies pirmos pastraipos 2 punkte numatyta:

„Prekyautojas privalo pagal [Civilinio kodekso] 312d straipsnio 1 dalį pateikti vartotojui šią informaciją:

<...>

2) savo tapatybę, pavyzdžiui, bendrovės pavadinimą, buveinės adresą, telefono numerį, ir, jei turi, fakso numerį ir savo elektroninio pašto adresą, taip pat, jei prireikia, prekyautojo, kurio vardu jis veikia, adresą ir tapatybę.“

Pagrindinė byla ir prejudiciniai klausimai

- 17 *Amazon EU* eksploatuoja, be kita ko, interneto svetainę www.amazon.de, kurioje internetu siūloma įsigyti įvairių prekių.
- 18 Užsisakydamas toje interneto svetainėje prekes, vartotojas 2014 m. rugpjūčio mėn. turėjo galimybę, prieš galutinai patvirtindamas savo užsakymą, spustelėti elektroninę nuorodą „Susisiekitė su mumis“. Ją paspaudus atsidarydavo interneto puslapis, kuriame po antrašte „Susisiekitė su mumis“ ir klausimu „Kaip norite su mumis susisiekti?“ buvo galima pasirinkti tris variantus, t. y. išsiųsti elektroninį laišką, paskambinti telefonu arba pradėti tikrą laikį pokalbį (anglų k. „chat“). Tiesa, fakso numerio ten nebuvo nurodyta. Jeigu vartotojas pasirinkdavo bendravimo telefonu galimybę, atsidarydavo kitas interneto puslapis, kuriame jis galėdavo nurodyti savo telefono numerį ir laukti skambučio. Be to, tame pačiame puslapyje būdavo matyti ši pastaba: „Jeigu norite, galite susisiekti su mumis bendruoju klientų aptarnavimo numeriu“. Paspaudus nuorodą „Bendrasis klientų aptarnavimo numeris“ atsidarydavo langas su *Amazon EU* telefono numeriais ir šiuo tekstu:
- „Bendrasis klientų aptarnavimo numeris
- Pastaba: Jeigu norite skubios konsultacijos, rekomenduojame vietoj šio numerio naudoti funkciją „Skambinti dabar“. Turėdami Jūsų mums jau pateiktą informaciją, galėsime Jums padėti iš karto.
- Jeigu pasirinksite skambinti bendruoju klientų aptarnavimo numeriu, turėsite atsakyti į kelis klausimus, padedančius patikrinti Jūsų tapatybę.
- Jeigu norite susisiekti su mumis tradiciniu būdu, galite skambinti šiais telefono numeriais: <...>“
- 19 Paspaudęs interneto svetainės www.amazon.de skiltyje „Teisinė informacija“ esančią nuorodą „Susisiekitė su mumis“, vartotojas patekdavo į puslapį su galimybe nurodyti savo telefono numerį ir sulaukti skambučio.
- 20 Federacija nusprendė, kad *Amazon EU* nevykdė teisės aktuose numatytos pareigos užtikrinti vartotojui veiksmingas priemones su ja susisiekti, nes nepakankamai informavo vartotojus apie savo telefono ir fakso numerius. Be to, federacija manė, kad *Amazon EU* nepakankamai aiškiai ir suprantamai nurodė telefono numerį ir kad grįžtamojo skambučio (anglų k. „callback“) paslauga neatitiko informavimo reikalavimų, nes vartotojas turėjo pereiti nemažai etapų tam, kad galėtų susisiekti su šios bendrovės atstovu.
- 21 Federacija kreipėsi į *Landgericht Köln* (Kelno apygardos teismas, Vokietija) su ieškiniu, siekdama, kad *Amazon EU* nutrauktų savo praktiką, susijusią su informacijos savo interneto svetainėje skelbimu.
- 22 Kadangi šis teismas 2015 m. spalio 13 d. sprendimu atmetė šį ieškinį dėl veiksmų nutraukimo, federacija dėl to sprendimo pateikė apeliacinį skundą *Oberlandesgericht Köln* (Kelno aukštesnysis apygardos teismas, Vokietija).
- 23 2016 m. liepos 8 d. sprendimu *Oberlandesgericht Köln* (Kelno aukštesnysis apygardos teismas) atmetė federacijos skundą. Šis teismas tokį sprendimą priėmė, nes manė, kad *Amazon EU* įvykdė ikisutartinius informavimo reikalavimus ir vartotojui suteikė pakankamai komunikacijos priemonių dėl grįžtamojo skambučio sistemos ir galimybės susisiekti su ja per tikrą laikio pokalbio sistemą ir elektroniniu paštu.
- 24 Tokiomis aplinkybėmis federacija pateikė kasacinį skundą *Bundesgerichtshof* (Aukščiausiasis Federalinis Teismas, Vokietija) – prašymą priimti prejudicinį sprendimą pateikusiam teismui.

- 25 Šis teismas mano, jog tam, kad galėtų priimti sprendimą jo nagrinėjamoje byloje, ypač svarbu, kad būtų tiksliai nurodyta Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 1 dalies c punkte esančio žodžių junginio „jei turi“ (atitinkamai „lorsqu’ils sont disponibles“, „gegebenfalls“ ir „where available“ šios nuostatos versijose prancūzų, vokiečių ir anglų kalbomis) taikymo apimtis.
- 26 Šiuo klausimu iš 2014 m. birželio mėn. Europos Komisijos paskelbtų rekomendacijų dėl Direktyvos 2011/83 matyti, kad šis žodžių junginys taikomas visoms trims šios direktyvos 6 straipsnio 1 dalies c punkte nurodytoms nuotolinio ryšio priemonėms, t. y. telefonui, faksui ir elektroniniam paštui.
- 27 Tuo remdamasis prašymą priimti prejudicinį sprendimą pateikęs teismas teigia, kad informacija, kurią prekiautojas privalo pateikti, turi apimti tik jo įmonėje jau egzistuojančias komunikacijos priemones. Tačiau jis neprivalo įrengti naujos telefono ar fakso linijos ar sukurti naujo elektroninio pašto adreso, kai nusprendžia sudaryti ir nuotolinės prekybos sutartis.
- 28 Tokiomis aplinkybėmis kyla klausimas, ar prekiautojas, turintis tokias komunikacijos priemones, kaip antai telefoną, faksą arba elektroninį paštą, tačiau jas naudojantis išimtinai bendrauti su kitais prekiautojais arba valdžios institucijomis, pagal Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 1 dalies c punkto nuostatą privalo pateikti informaciją apie šias komunikacijos priemones, kai su vartotojais sudaro nuotolinės prekybos sutartis.
- 29 Jeigu atsakymas būtų teigiamas, prekiautojas, kuris pradeda naują veiklą, t. y. sudaro nuotolinės prekybos sutartis su vartotojais, būtų įpareigotas pakeisti savo įmonės organizacinę struktūrą ir įdarbinti naujų darbuotojų, o tai galėtų pažeisti jo laisvę užsiimti verslu, numatytą Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijos (toliau – Chartija) 16 straipsnyje ir 17 straipsnio 1 dalyje.
- 30 Be to, toks aiškinimas prieštarautų Direktyvos 2011/83 4 konstatuojamoje dalyje nurodytam tikslui nustatyti tinkamą aukšto vartotojų apsaugos lygio ir įmonių konkurencingumo pusiausvyrą.
- 31 Tokiomis aplinkybėmis *Bundesgerichtshof* (Federalinis Aukščiausiasis Teismas) nutarė sustabdyti bylos nagrinėjimą ir pateikti Teisingumo Teismui šiuos prejudicinius klausimus:

- „1. Ar valstybės narės gali priimti tokią nuostatą, kaip EGBGB 246a straipsnio 1 dalies pirmos pastraipos pirmo sakinio 2 punktą, pagal kurią prekiautojas, sudarantis nuotolinės prekybos sutartį, prieš vartotojui pareiškiant ketinimą ją sudaryti yra įpareigojamas pateikti savo telefono numerį ne tik tokiu atveju, jei turi, bet visada?
2. Ar Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 1 dalies c punkto versijoje vokiečių kalba vartojamas žodžių junginys „gegebenenfalls“ [(„jei turi“)] reiškia, kad nusprendęs sudaryti nuotolinės prekybos sutartis prekiautojas privalo informuoti tik apie savo įmonėje jau faktiškai esančias komunikacijos priemones, t. y. iš jo nereikalaujama įrengti naujos telefono ar fakso linijos ar sukurti naujo elektroninio pašto adreso?
3. Jei į antrąjį klausimą būtų atsakyta teigiamai:

Ar Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 1 dalies c punkto versijoje vokiečių kalba vartojamas žodžių junginys „gegebenenfalls“ [(„jei turi“)] reiškia, kad įmonėje jau egzistuojančiomis laikomos tik tokios komunikacijos priemonės, kurias prekiautojas bet kuriuo atveju faktiškai naudoja, be kita ko, ir bendrauti su vartotojais, kai sudaro nuotolinės prekybos sutartis; ar egzistuojančiomis įmonėje laikomos ir tokios komunikacijos priemonės, kurias prekiautojas iki šiol naudojo išimtinai kitiems tikslams, pavyzdžiui, bendraudamas su kitais prekiautojais arba valdžios institucijomis?

4. Ar [minėtos] direktyvos 6 straipsnio 1 dalies c punkte pateiktas komunikacijos priemonių sąrašas – telefonas, faksas ir elektroninis paštas – yra baigtinis, ar prekyautojas gali naudoti ir kitas, jame nenurodytas komunikacijos priemones, pavyzdžiui, tikralaikio pokalbio (anglų k. „chat“) ar grįžtamojo skambučio sistemą, jeigu tai leidžia vartotojui greitai susisiekti su prekyautoju ir veiksmingai su juo bendrauti?
5. Ar, taikant [tos pačios direktyvos] <...> 6 straipsnio 1 dalyje įtvirtintą skaidrumo reikalavimą, pagal kurį prekyautojas privalo aiškiai ir suprantamai informuoti vartotoją apie Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 1 dalies c punkte nurodytas komunikacijos priemones, yra svarbu šią informaciją pateikti greitai ir veiksmingai?“

Dėl prejudicinių klausimų

- 32 Savo klausimais, nagrinėtinais kartu, prašymą priimti prejudicinį sprendimą pateikęs teismas iš esmės siekia išsiaiškinti, ar Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 1 dalies c punktas turi būti aiškinamas taip, kad pagal jį draudžiamos nacionalinės teisės normos, kaip antai nagrinėjamos pagrindinėje byloje, kuriose reikalaujama, kad prekyautojas bet kokiomis aplinkybėmis nurodytų savo telefono numerį iki nuotolinių prekybos sutarčių ir sutarčių ne prekybai skirtose patalpose, nurodytų šios direktyvos 2 straipsnio 7 ir 8 punktuose, sudarymo su vartotoju, ir ar pagal šią nuostatą reikalaujama, kad prekyautojas įrengtų telefono ar fakso liniją arba sukurtų naują elektroninio pašto adresą tam, kad sudarytų galimybę vartotojams su juo susisiekti. Be to, prašymą priimti prejudicinį sprendimą pateikęs teismas siekia sužinoti, ar šis prekyautojas gali tokiomis aplinkybėmis, kaip pagrindinėje byloje, naudoti šioje pirmoje nuostatoje nenurodytas komunikacijos priemones, pavyzdžiui, tikralaikio pokalbio arba grįžtamojo skambučio sistemą.
- 33 Visų pirma reikia priminti, kad pagal Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 1 dalies c punktą, prieš vartotojui įsipareigojant pagal nuotolinės prekybos sutartį ar ne prekybai skirtose patalpose sudaromą sutartį ar atitinkamą pasiūlymą, prekyautojas aiškiai ir suprantamai pateikia vartotojui informaciją apie geografinį adresą, kuriuo jis įsisteigęs, ir savo telefono bei fakso numerius, taip pat elektroninio pašto adresą, jei turi, kad vartotojas galėtų greitai su juo susisiekti ir veiksmingai bendrauti, ir, jei taikoma, prekyautojo, kurio vardu jis veikia, adresą ir tapatybės duomenis.
- 34 Iš prašymo priimti prejudicinį sprendimą ir pagrindinės bylos šalių, taip pat kitų suinteresuotųjų asmenų šioje byloje pateiktų pastabų, be kita ko, matyti, kad Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 1 dalies c punkto formuluotę galima aiškinti dvejopai. Pirma, ši nuostata galėtų būti aiškinama kaip numatanti prekyautojo pareigą nurodyti vartotojui savo telefono ir fakso numerius tuo atveju, jeigu prekyautojas turi šiuos numerius. Antra, ši nuostata nustato tokią pareigą prekyautojui tik tuo atveju, jeigu šis naudoja telefoną ar faksą bendraudamas su vartotojais.
- 35 Svarbu konstatuoti, kad vien šios nuostatos formuluotė ir konkrečiai joje vartojamas žodžių junginys „jei turi“ neleidžia nustatyti tikslios šios nuostatos taikymo apimties.
- 36 Šios abejonės nepašalinamos išnagrinėjus įvairias Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 1 dalies c punkto kalbines versijas. Iš tikrųjų, nors didžioji dalis šių versijų, būtent versijos anglų kalba („where available“), prancūzų kalba („lorsqu’ils sont disponibles“), nyderlandų kalba („indien beschikbaar“), italų kalba („ove disponibili“), lenkų kalba („o ile jest dostępny“) ir suomių kalba („jos nämä ovat käytettävissä“), leidžia manyti, kad šioje nuostatoje prekyautojui nustatyta pareiga nurodyti vartotojui savo telefono ir fakso numerius taikoma tik tuo atveju, jeigu prekyautojas turi šias komunikacijos priemones, kai kurios kitos versijos, būtent versijos ispanų kalba („cuando proceda“) ir vokiečių kalba („gegebenenfalls“), neleidžia nustatyti, kokiomis aplinkybėmis ši pareiga netaikoma.

- 37 Taigi, aiškinant tą pačią nuostatą, reikia atsižvelgti į jos kontekstą ir teisės akto, kuriame ji įtvirtinta, tikslus (pagal analogiją žr. 2019 m. sausio 24 d. Sprendimo *Balandin ir kt.*, C-477/17, EU:C:2019:60, 31 punktą ir 2019 m. vasario 26 d. Sprendimo *Rimšėvičs ir ECB / Latvija*, C-202/18 ir C-238/18, EU:C:2019:139, 45 punktą).
- 38 Atsižvelgiant, pirma, į Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 1 dalies c punkto kontekstą ir visą šios direktyvos turinį, svarbu konstatuoti, kad šioje nuostatoje numatyta pareiga pateikti informaciją iki sutarties sudarymo, kiek tai susiję su šios direktyvos 2 straipsnio 7 ir 8 punktuose nurodytomis nuotolinės prekybos sutartimis ir ne prekybai skirtose patalpose sudaromomis sutartimis.
- 39 Kalbant, antra, apie Direktyvos 2011/83 tikslą, ir, kaip matyti iš jos 1 straipsnio, sietino su jos 4, 5 ir 7 konstatuojamosiomis dalimis, reikia pažymėti, kad šia direktyva siekiama užtikrinti aukšto lygio vartotojų apsaugą, garantuojant jų informavimą ir saugumą sudarant sandorius su prekytoju. Be to, vartotojų apsauga Sąjungos politikos srityse įtvirtinta SESV 169 straipsnyje ir Chartijos 38 straipsnyje.
- 40 Direktyva 2011/83 siekiama labiau apsaugoti vartotojus, suteikiant jiems tam tikrų teisių būtent nuotolinių sutarčių ir ne prekybai skirtose patalpose sudaromų sutarčių srityje (šiuo klausimu žr. 2019 m. sausio 23 d. Sprendimo *Walbusch Walter Busch*, C-430/17, EU:C:2019:47, 35 punktą).
- 41 Konkrečiai tariant, reikia konstatuoti, kad vartotojo galimybė greitai susisiekti su prekytoju ir veiksmingai su juo bendrauti, kaip matyti iš Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 1 dalies c punkto, yra ypač svarbi siekiant apsaugoti ir veiksmingai įgyvendinti vartotojų teises, būtent teisę atsisakyti sutarties, kurios įgyvendinimo tvarka ir sąlygos nurodytos šios direktyvos 9–16 straipsniuose.
- 42 Būtent dėl šios priežasties Direktyvos 2011/83 I priede pateikiamoje A dalyje „Pavyzdinės teisės atsisakyti sutarties instrukcijos“, iš dalies pakartotoje B dalyje „Pavyzdinė sutarties atsisakymo forma“, nurodytas prekytojo geografinis adresas ir, jei turi, telefono bei fakso numeriai, taip pat elektroninio pašto adresas.
- 43 Šiuo tikslu pagal Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 1 dalį siekiama užtikrinti, kad prieš sutarties sudarymą vartotojui būtų suteikta tiek informacija apie sutarties sąlygas ir šio sudarymo pasekmes, kuri padėtų jam nuspręsti, ar nori būti saistomas pagal sutartį su prekytoju (šiuo klausimu žr. 2019 m. sausio 23 d. Sprendimo *Walbusch Walter Busch*, C-430/17, EU:C:2019:47, 36 punktą), tiek informacija, būtina, kad ši sutartis būtų gerai vykdoma ir kad konkrečiai vartotojas galėtų pasinaudoti teisėmis, įskaitant teisę atsisakyti sutarties (pagal analogiją žr. 2012 m. liepos 5 d. Sprendimo *Content Services*, C-49/11, EU:C:2012:419, 34 punktą).
- 44 Šiuo atveju, nors tiesa, kad vartotojo galimybė greitai susisiekti su prekytoju ir veiksmingai su juo bendrauti, kaip numatyta Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 1 dalies c punkte, yra ypač svarbi siekiant apsaugoti jo teises, kaip priminta šio sprendimo 41 punkte, vis dėlto aiškinant šią nuostatą reikia užtikrinti tinkamą aukšto vartotojų apsaugos lygio ir įmonių konkurencingumo pusiausvyrą, kaip tai išplaukia iš šios direktyvos 4 konstatuojamosios dalies, kartu paisant Chartijos 16 straipsnyje įtvirtintos laisvės užsiimti verslu (pagal analogiją žr. 2019 m. sausio 23 d. Sprendimo *Walbusch Walter Busch*, C-430/17, EU:C:2019:47, 41 ir 42 punktus).
- 45 Šiame kontekste svarbu konstatuoti, kad priimdamas Direktyvos 2011/83 nuostatas, visų pirma jos 6 straipsnio 1 dalies c punktą, Sąjungos teisės aktų leidėjas nusprendė, kaip matyti ir iš šios direktyvos 34 konstatuojamosios dalies, kad prekytojas, teikdamas informaciją prieš sudarant sutartį, turėtų atsižvelgti į specialiuosius vartotojų, kurie yra itin pažeidžiami dėl jų psichinės, fizinės ar psichologinės negalios, amžiaus ar patiklumo, poreikius tiek, kiek prekytojas ši pažeidžiamumą galėtų pagrįstai numatyti.

- 46 Remiantis tuo, kas išdėstyta, darytina išvada, kad nors Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 1 dalies c punkte konkrečiai nenurodyta, kokią komunikacijos priemonę turi naudoti prekyautojas, ši nuostata bet kuriuo atveju jį įpareigoja sudaryti galimybę bet kuriam vartotojui pasinaudoti tokia komunikacijos priemone, kuri leistų greitai susisiekti su prekyautoju ir veiksmingai su juo bendrauti.
- 47 Prašymą priimti prejudicinį sprendimą pateikęs teismas turi įvertinti, ar, atsižvelgiant visas aplinkybes, kuriomis vartotojas bando susisiekti su prekyautoju per interneto svetainę, ir ypač į šios svetainės struktūrą ir funkcines galimybes, šio prekyautojo šiam vartotojui užtikrinamos komunikacijos priemonės leidžia vartotojui greitai su juo susisiekti ir veiksmingai bendrauti, kaip tai numatyta Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 1 dalies c punkte.
- 48 Be to, besąlygiška pareiga bet kokiomis aplinkybėmis nurodyti vartotojui telefono numerį ar net įrengti telefono ar fakso liniją arba sukurti naują elektroninio pašto adresą, kad vartotojai galėtų susisiekti su prekyautoju, atrodo neproporcinga, ypač atsižvelgiant į ekonomines aplinkybes, kuriomis veikia tam tikros įmonės, būtent mažiausios, kurios gali ieškoti būdų, kaip sumažinti veiklos sąnaudas, organizuodamos nuotolinę paslaugos pardavimą arba pardavimą ne prekybai skirtose patalpose.
- 49 Be to, Direktyvos 2011/83 5 straipsnio, susijusio su informacijos pateikimo reikalavimais, taikomais prekyautojui sudarant kitas nei nuotolinės prekybos ar ne prekybai skirtose patalpose sudaromas sutartis, 1 dalies b punkte nedviprasmiškai numatyta, kad prieš vartotojui įsipareigojant pagal tokią sutartį ar pagal atitinkamą pasiūlymą prekyautojas „aiškiai ir suprantamai pateikia vartotojui toliau nurodytą informaciją, jeigu ta informacija dar nėra akivaizdi iš konteksto: <...> prekyautojo tapatybės duomenys, t. y. vardas, pavardė ar pavadinimas, geografinis adresas, kuriuo įsisteigęs prekyautojas, ir jo telefono numeris“. Tuo remiantis darytina išvada, kad jeigu Sąjungos teisės aktų leidėjas būtų ketinęs šios direktyvos 6 straipsnio 1 dalies c punkte numatyti prekyautojo pareigai nurodyti savo telefono numerį suteikti tokią pačią apimtį, kokią turi pareiga, šiam prekyautojui nedviprasmiškai tenkanti pagal šios direktyvos 5 straipsnio 1 dalies b punktą, tikėtina, kad jis būtų pasirinkęs tą pačią formuluotę.
- 50 Taigi, kaip generalinis advokatas nurodė savo išvados 76 punkte, Direktyvos 2011/83 21 straipsnis, pagal kurį valstybės narės turi užtikrinti, kad, prekyautojui naudojantis telefono linija, kai su juo susisiekama telefonu dėl sudarytos sutarties, prekyautojui skambinantis vartotojas nemokėtų daugiau nei bazinę kainą, taip pat leidžia teigti, kad Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 1 dalies c punktas aiškintinas taip, kad ir prieš sudarant nuotolines sutartis prekyautojas neįpareigojamas naudoti telefono kaip komunikacijos su vartotoju priemonės.
- 51 Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 1 dalies c punkte vartojamą žodžių junginį „jei turi“ reikia aiškinti taip, kad jis apima atvejus, kai prekyautojas turi telefono ar fakso numerį ir jį nenaudoja vien kitiems nei bendravimo su vartotojais tikslams. Jeigu taip nėra, pagal šią nuostatą jis neįpareigojamas nurodyti vartotojui šio telefono numerio, įrengti telefono ar fakso linijos arba sukurti naujo elektroninio pašto adresą, kad vartotojai galėtų su juo susisiekti.
- 52 Be to, reikia pripažinti, kad pagal šią nuostatą nedraudžiama, jog tam, kad būtų tenkinami greitos ir veiksmingos komunikacijos kriterijai, prekyautojas suteiktų galimybę naudotis kitomis komunikacijos priemonėmis nei telefonas, faksas ar elektroninis paštas, pavyzdžiui, elektronine užklausoje forma, kurią užpildę interneto svetainėje vartotojai gali kreiptis į prekyautojus ir kuria naudodamiesi jie gauna atsakymą raštu arba jiems gali būti greitai paskambinta. Konkrečiai tariant, pagal šią nuostatą nedraudžiama, kad prekyautojas, siūlantis prekes ar paslaugas internetu ir turintis telefono numerį, kuriuo galima pasinaudoti spustelėjus kelis kartus, skatintų vartotoją naudotis kitomis komunikacijos priemonėmis, kurios nenurodytos toje nuostatoje, kaip antai tikralaikio pokalbio arba grįžtamojo skambučio sistema, tam, kad jis galėtų greitai susisiekti su prekyautoju ir veiksmingai su juo bendrauti, jeigu informacija, kurią prekyautojas privalo pateikti pagal Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 1 dalies c punktą, būtent minėtas telefono numeris, priinama aiškiai ir suprantamai, o tai turi patikrinti prašymą priimti prejudicinį sprendimą pateikęs teismas. Šiuo atžvilgiu tai, kad telefono numeris

prieinamas tik po kelių spustelėjimų, savaime nereiškia, kad informacija pateikiama neaiškiai ir nesuprantai, kiek tai susiję su tokia situacija, kaip nagrinėjama pagrindinėje byloje, kai prekiautojas, kuris siūlo įsigyti įvairių prekių internetu, tai daro vien per interneto svetainę.

53 Atsižvelgiant į visa tai, kas išdėstyta, į pateiktus klausimus reikia atsakyti:

- Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 1 dalies c punktas turi būti aiškinamas taip, kad, viena vertus, pagal jį draudžiamos nacionalinės teisės normos, kaip antai nagrinėjamos pagrindinėje byloje, pagal kurias prekiautojas bet kokiomis aplinkybėmis privalo nurodyti savo telefono numerį iki nuotolinės prekybos sutarties ar sutarties ne prekybai skirtose patalpose, nurodytų šios direktyvos 7 ir 8 punktuose, sudarymo su vartotoju. Kita vertus, šioje nuostatoje nenustatyta prekiautojo pareiga įrengti telefono ar fakso linijos arba sukurti naujo elektroninio pašto adresu tam, kad vartotojai galėtų su juo susisiekti, o pareiga pranešti apie šį numerį ar fakso numerį arba elektroninio pašto adresą taikoma tik tais atvejais, kai šis prekiautojas jau turi šias komunikacijos su vartotojais priemones,
- Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 1 dalies c punktas turi būti aiškinamas taip, kad nors ši nuostata nustato prekiautojo pareigą suteikti vartotojui galimybę naudotis komunikacijos priemone, kuri atitinka tiesioginės ir veiksmingos komunikacijos kriterijus, pagal šią nuostatą nedraudžiama, kad šis prekiautojas suteiktų galimybę naudotis kitomis, nei šioje nuostatoje išvardytais, komunikacijos priemonėmis tam, kad šie kriterijai būtų tenkinami.

Dėl bylinėjimosi išlaidų

54 Kadangi šis procesas pagrindinės bylos šalims yra vienas iš etapų prašymą priimti prejudicinį sprendimą pateikusiai 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 (pirmoji kolegija) nusprendžia:

2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2011/83/ES dėl vartotojų teisių, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB bei panaikinamos Tarybos direktyva 85/577/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB, 6 straipsnio 1 dalies c punktas turi būti aiškinamas taip, kad, viena vertus, pagal jį draudžiamos nacionalinės teisės normos, kaip antai nagrinėjamos pagrindinėje byloje, pagal kurias prekiautojas bet kokiomis aplinkybėmis privalo nurodyti savo telefono numerį iki nuotolinės prekybos sutarties ar sutarties ne prekybai skirtose patalpose, nurodytų šios direktyvos 7 ir 8 punktuose, sudarymo su vartotoju. Kita vertus, šioje nuostatoje nenustatyta prekiautojo pareiga įrengti telefono ar fakso linijos arba sukurti naujo elektroninio pašto adresu tam, kad vartotojai galėtų su juo susisiekti, o pareiga pranešti apie šį numerį ar fakso numerį arba elektroninio pašto adresą taikoma tik tais atvejais, kai šis prekiautojas jau turi šias komunikacijos su vartotojais priemones.

Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 1 dalies c punktas turi būti aiškinamas taip, kad nors ši nuostata nustato prekiautojo pareigą suteikti vartotojui galimybę naudotis komunikacijos priemone, kuri atitinka tiesioginės ir veiksmingos komunikacijos kriterijus, pagal šią nuostatą nedraudžiama, kad šis prekiautojas suteiktų galimybę naudotis kitomis, nei šioje nuostatoje išvardytais, komunikacijos priemonėmis tam, kad šie kriterijai būtų tenkinami.

Parašai.