

GENERALINIO ADVOKATO
DÁMASO RUIZ-JARABO COLOMER IŠVADA,
pateikta 2008 m. gegužės 15 d.¹

I — Įvadas

1. *Bundesgerichtshof* (Vokietijos Aukščiausiasis Federalinis Teismas) civilinių bylų kolegija pateikia Teisingumo Teismui savo abejones dėl Direktyvos 2000/31/EB² 5 straipsnio 1 dalies c punkto aiškinimo. Norima sužinoti, ar ši Bendrijos teisės norma įpareigoja draudimo bendrovę, kuri veikia tik per internetą, savo svetainėje nurodyti telefono numerį, kad potencialūs klientai galėtų nekludomai susisiekti su jos darbuotojais. Taip pat klausiama, ar pakanka nurodyti elektroninio pašto adresą, ar reikia nurodyti kitą bendravimo galimybę, ir ar tokiu atveju priimtina užklauso internetu forma.

2. Neaiškumų kyla, nes minėta nuostata iš paslaugų teikėjo reikalaujama nurodyti rekvizitus, kurie padėtų su juo greitai susisiekti ir

tiesiogiai bei efektyviai bendrauti, tačiau konkrečiai minimas tik elektroninio pašto adresas.

II — Teisinis pagrindas

A — Bendrijos teisės aktai

3. Pateikti prejudiciniai klausimai susiję su Elektroninės komercijos direktyvos 5 straipsnio 1 dalies c punktu.

4. Pagal 3–6 konstatuojamąsias dalis direktyva siekiama sukurti tikrą informacinės visuomenės paslaugų erdvę be vidaus sienų ir panaikinti teisinės kliūtis, trukdančias vidaus rinkai plėstis ir tinkamai funkcionuoti,

¹ — Originalo kalba: ispanų.

² — 2000 m. birželio 8 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2000/31/EB dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje (OL L 178, 2000, p. 1).

dėl kurių yra ne taip patrauklu naudotis įsisteigimo laisve ir laisve teikti paslaugas.

B — *Vokietijos teisės aktai*

5. Be to, 9 konstatuojamojoje dalyje teigiama, kad ši direktyva kartu su kitomis garantuoja šios veiklos vykdymą pagal saviraiškos laisvę, įtvirtintą Europos žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencijos 10 straipsnio 1 dalyje. 10 konstatuojamojoje dalyje nurodyta, kad vadovaujantis proporcingumo principu šioje direktyvoje numatytos priemonės griežtai aprėpia tik pačias būtinausias, kurių reikia siekiant, kad vidaus rinka tinkamai funkcionuotų, o 11 konstatuojamojoje dalyje išipareigojama nepažeisti Direktyvos 97/7/EB³ apsaugos nuostatų.

7. 2007 m. vasario 26 d. Vokietijos telekomunikacijų įstatymo (*Telemediengesetz*, toliau – TMG) 5 straipsnio 1 dalies 1 ir 2 punktuose beveik pažodžiui pakartojami direktyvos teiginiai ir šių paslaugų teikėjai įpareigojami būti lengvai, tiesiogiai ir nuolat pasiekiami nurodant savo rekvizitus, įskaitant elektroninio pašto adresą.

III — Pagrindinė byla ir prejudiciniai klausimai

6. Minėtoje 5 straipsnio 1 dalyje nurodoma informacija, kurią informacinės visuomenės paslaugų teikėjas turi pateikti paslaugos gavėjams ir kompetentingoms institucijoms, paminint rekvizitus, kurie padėtų su juo greitai susisiekti, „įskaitant jo elektroninio pašto adresą“ (c punktas).

8. *Deutsche internet versicherung* (toliau – DIV) yra bendrovė, kuri tik per internetą parduoda automobilių draudimą. Savo interneto svetainėje bendrovė nurodo pašto ir elektroninio pašto adresą, tačiau nepateikia telefono numerio, kurį nurodo tik klientams, su kuriais sudaroma sutartis. Tačiau klausimus suinteresuotieji asmenys jai gali pateikti naudodami internetinę užklauso formą; atsakymai gaunami elektroniniu paštu.

3 — 1997 m. gegužės 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis (OL L 144, 1997, p. 19).

9. Federalinis vartotojų centrų ir vartotojų asociacijų susivienijimas (*Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände*, toliau – *Bundesverband*) Dortmundo *Landgericht* (Apygardos teismas) pareiškė ieškinį *DIV*, prašydamas įpareigoti nurodyti telefono numerį interneto svetainėje, kad būtų galima tiesiogiai bendrauti su potencialiais klientais. Konkrečiai buvo prašoma įpareigoti nutraukti *DIV* pagrindinę veiklą ir šį prašymą *Landgericht* patenkino.

„1. Ar pagal direktyvos 5 straipsnio 1 dalies c punktą paslaugų teikėjas prieš sudarydamas sutartį su paslaugos gavėju turi nurodyti telefono numerį, kad būtų sudaryta galimybė su juo greitai susisiekti ir tiesiogiai bei efektyviai bendrauti?

2. Jei į pirmąjį klausimą būtų atsakyta neigiamai:

10. Šis teismo sprendimas buvo apskūstas Hamo *Oberlandesgericht* (Aukštesnysis žemės teismas), kuris apeliacinį skundą patenkino nusprenddamas, kad *DIV* naudojamą elektroninį būdą, kai nesusisiekama telefonu, reikia pripažinti teisės aktuose reikalaujamu tiesioginiu bendravimu su paslaugų teikėju. Jis priminė, kad įmonė atsakydavo į klausimus be trečiojo asmens tarpininkavimo ir atsakymas kliento elektroninio pašto adresu ateidavo greitai (kaip konstatavo teismo ekspertas – per 30–60 minučių).

a) Ar pagal direktyvos 5 straipsnio 1 dalies c punktą prieš sudarymas sutartį su paslaugos gavėju paslaugos teikėjas greta elektroninio pašto adresu turi užtikrinti antrą bendravimo galimybę?

11. *Bundesverband* pateikė kasacinį skundą *Bundesgerichtshof*, kuris, manydamas, kad bylos baigtis priklauso nuo Elektroninės komercijos direktyvos išaiškinimo, pagal EB 234 straipsnį Teisingumo Teismui pateikė tokius prejudicinius klausimus:

b) Jei taip, ar antrai bendravimo galimybei pakanka, kad paslaugos teikėjas pateikia užklausos formą, per kurią paslaugos gavėjas internetu gali kreiptis į paslaugos teikėją, o į paslaugos gavėjo užklausą paslaugos teikėjas atsako elektroniniu laišku?“

IV — Procesas Teisingumo Teisme

12. Prašymas priimti prejudicinį sprendimą Teisingumo Teismo kanceliarijoje buvo užregistruotas 2007 m. birželio 22 dieną.

13. Rašytines pastabas pateikė pagrindinės bylos šalys, Komisija ir Lenkijos, Švedijos bei Italijos vyriausybės.

14. Kadangi nuspręsta posėdžio nerengti, po 2008 m. balandžio 1 d. bendrojo susirinkimo byla buvo parengta šiai išvadai surašyti.

16. Reikia nustatyti, ar šios nuostatos ir nacionalinės teisės reikalavimus tenkina Vokietijos bendrovės interneto svetainė, kurioje nurodytas tik elektroninio pašto adresas ir pateikta užklausa forma, o į šią užklausa atsakoma elektroniniu paštu, bet nenurodomas telefono numeris.

17. Pagal nagrinėjamą Bendrijos teisės normą paslaugų teikėjas paslaugos gavėjams turi padaryti tiesiogiai ir nuolat pasiekiamus rekvizitus, kurie padėtų su juo greitai susisiekti ir tiesiogiai bei efektyviai bendrauti, įskaitant jo elektroninio pašto adresą.

V — Prejudicinių klausimų analizė

15. *Bundesgerichtshof* Teisingumo Teismo prašo patikslinti Elektroninės komercijos direktyvos 5 straipsnio 1 dalies c punkto turinį.

18. Jei aiškintume išimtinai pažodžiui, nebūtų galima pateikti tinkamo ir viena-reikšmio atsakymo į pateiktus klausimus, ypač atsižvelgiant į skirtingas šios nuostatos kalbines versijas. Todėl būtina aiškinti teologiskai bei sistemiskai, nes tik kartu atsižvelgiant į visus aiškinimo elementus (direktyvos tekstą, tikslus ir kontekstą) galima išsklaidyti šios bylos neaiškumus.

A — *Direktyvos 5 straipsnio 1 dalies c punkto pažodinė prasmė*

19. Pažvelgus į šios nuostatos sandarą kyla abejonių dėl sąvokų „įskaitant“ ir „rekvizitai“ vartojimo.

20. Padalyvio „įskaitant“ vartojimas prieš konkrečiai paminint elektroninį paštą (prancūzų k. „y compris“; anglų „including“; vokiečių „einschließlich“) turėtų reikšti, kad įmonė privalo pasiūlyti kitokią galimybę susisiekti nei elektroninis paštas, o to savaimė nepakaktų įgyvendinti direktyvos reikalavimus. Taip aiškinant, paslaugų teikėjas turėtų paslaugų gavėjams užtikrinti bent dvi galimybes susisiekti, tarp kurių – bendravimas elektroniniu paštu. Kaip teigiama prejudiciniame klausime, tokį aiškinimą pateikė Austrijos *Oberster Gerichtshof* (Aukščiausiasis teismas) dėl nacionalinės perkėlimo priemonės, t. y. Austrijos elektroninės komercijos įstatymo (*E-Commerce-Gesetz*) 5 straipsnio 1 dalies 3 punkto.

21. Tačiau direktyvos tekste nedetalizuojami papildomi kontaktiniai duomenys, kuriuos

reikia nurodyti suinteresuotajam asmeniui. Nagrinėjant šio straipsnio įvairias kalbines versijas, padaromos skirtingos išvados. Žodis „rekvizitai“ („señas“), vartojamas versijoje ispanų kalba, kasdienėje kalboje reiškia asmens adresą⁴, prancūzų k. „coordonnées“ apima ir telefono numerį⁵. Angliški ar vokiški terminai, atvirkščiai, yra neutralesni ir bendresni („details“ ir „angaben“ atitinkamai reiškia bet kokios rūšies informaciją).

22. Reikia priminti, kad pagal nusistovėjusią teismo praktiką tekstas visomis kalbomis yra vienodai svarbus, ir būtinybė vienodai aiškinti Bendrijos teisės nuostatas „neleidžia, kad, kilus abejonių, nuostatos tekstas kuria viena iš versijų būtų nagrinėjamas atskirai“, ir reikalauja jį aiškinti bei taikyti atsižvelgiant į

4 — Ispanijos Karališkosios akademijos žodyne „el Diccionario de la Lengua Española“ ši reikšmė neminima (nurodomi tik „señas personales“, apibrėžiant kaip „asmeniui būdingus bruožus“ („rasgos características de una persona“), kurie jį išskiria iš kitų asmenų, ir žodžių junginys „dar señas de algo“, reiškiantis „parodyti individualias aplinkybes“ („manifestar sus circunstancias individuales“), aprašyti objektą atskiriant nuo kito daikto). Tačiau ją mini María Moliner žodynas „el Diccionario de Uso del Español“, kaip trečią žodžio reikšmę nurodantis (daugiskaita) „konkrečią vietą, kur gyvena asmuo“.

5 — Prancūzų Akademijos žodynas žodžių junginį „donnez-moi vos coordonnées“ mini familiaria ir perkeltine reikšme kaip adreso ir telefono numerio sinonimą, tačiau jo vartoti nerekomenduoja.

kitas versijas oficialiosiomis kalbomis. Esant neatitikimų, reikia remtis akto bendra struktūra ir tikslu⁶.

23. Šios trumpos lyginamosios analizės išvada būtų ta, kad Bendrijos teisės aktų leidėjas bandė surasti bendrą formuluotę, kuri apimtų bet kokią informaciją, leidžiančią tiesiogiai ir efektyviai bendrauti su paslaugos teikėju, kaip privalomą nurodymas tik elektroninio pašto adresą.

25. Ieškovė pagrindinėje byloje ir Italijos vyriausybė teigia, kad tokias savybes turi tik kontaktas telefonu, nes tiesioginis bendravimas reiškia „asmens bendravimą su asmeniu“, o efektyvumas reikalauja užtikrinti atsakymą praktiškai akimirksniu, pateiktos informacijos vėlesnio apdorojimo nepakanka. Taip pat jos mano, kad pažodinis normos aiškinimas reikalauja užtikrinti daugiau bendravimo būdų nei vien elektroninis paštas.

26. Tačiau toks aiškinimas yra labai ribotas ir dar svarbiau – juo neatsižvelgiama nei į direktyvos taikymo konkretų kontekstą, nei į jos tikslus.

B — „Tiesioginio ir efektyvaus bendravimo“ reikšmė direktyvos konteksto ir tikslų atžvilgiu

24. Turime nustatyti, ką minėtos direktyvos 5 straipsnyje reiškia „tiesioginis ir efektyvus bendravimas“.

6 — 1969 m. lapkričio 12 d. Sprendimas *Stauder prieš Ulm* (29/69, Rink. p. 419); 1977 m. spalio 27 d. Sprendimas *Bouchereau* (C-30/77, Rink. p. 1999); 1979 m. liepos 12 d. Sprendimas *Koschniske* (9/79, Rink. p. 2717); 1988 m. liepos 7 d. Sprendimas *Alexander Moksel Import und Export* (C-55/87, Rink. p. 3845); 1998 m. balandžio 2 d. Sprendimas *EMUI Tabac ir kt.* (C-296/95, Rink. p. I-1605); 2000 m. gruodžio 7 d. Sprendimas *Italija prieš Komisiją* (C-482/98, Rink. p. I-10861); 2004 m. balandžio 1 d. Sprendimas *Borgmann* (C-1/02, Rink. p. I-3219); 2007 m. balandžio 19 d. Sprendimas *Profisa* (C-63/07, Rink. p. I-3239) ir 2007 m. spalio 4 d. Sprendimas *Schutzverband der Spirituosen* (C-457/05, Rink. p. I-8075).

27. Todėl manau, kad aptariamą straipsnį reikia išsamiai ir bendrai išnagrinėti šiais aspektais: pirma, ar telefonas yra vienintelis „tiesioginio ir efektyvaus“ bendravimo būdas; antra, ar elektroninis paštas direktyvos kontekste yra efektyvus būdas; trečia, ar vien elektroninio pašto adreso nurodymo reikavimas atitinka pačios direktyvos tikslus; ir, ketvirta, ar šiuo atveju nepažeidžiamos vartotojų teisės.

1. Telefonas nėra vienintelis „tiesioginį ir efektyvų“ bendravimą užtikrinantis būdas

nuostata mini ne tik galimybę „tiesiogiai ir efektyviai bendrauti“ su paslaugų teikėju, bet ir su juo „greitai“ susisiekti.

28. Nepritariu požiūriui, kad tiesioginis bendravimas vyksta tik tada, kai informacija keičiasi „asmuo su asmeniu“, nes būdvardis „tiesioginis“ nukreipia ne į verbalinį ar rašytinį kontakto pobūdį, o į tai, kad jis vyksta be tarpininkų (šiuo atveju – tarp kliento ir įmonės atstovo). Ši reikalavimą tenkina ir telefonas, ir elektroninis paštas.

31. Galiausiai manau, kad svarbu nurodyti, jog „efektyvus“ bendravimas turi reikšti tikrą dialogą tarp susijusių šalių, kai į kiekvieną klausimą greitai atsakoma ir prireikus pateikiami nauji klausimai, susiję su šiuo atsakymu, o tai ne visada pavyksta telefonu bendraujant su klientų aptarnavimo padaliniais, nes dažnai į skambučius atsako ne žmogus, suinteresuotasis asmuo susiduria su automatinio atsakikliu, kuriam jis turi tiksliau nurodyti, kokių klausimų ieško informacijos.

29. Nepritariu ir tam, jog bendravimo būdas, kai pateikta informacija apdorojama „vėliau“ (ieškovo pagrindinėje byloje formuluotė), nėra efektyvus, nes tai reikštų, kad atsakymas raštu nėra efektyvus.

32. Iš to, kas nurodyta, išplaukia, kad telefonas nėra vienintelis tiesioginio ir efektyvaus paslaugų teikėjo ir potencialaus kliento bendravimo būdas. Šiuos reikalavimus atitinka bendravimas raštu internetu⁷, jei jis vyksta be tarpininkų ir yra sklandus. Taip yra bendrovės ieškovės atveju pagrindinėje byloje: teismo ekspertizės duomenimis, atsakymai į suinteresuotųjų asmenų prašymus pateikti informaciją elektroniniu paštu atidavo per 30–60 minučių.

30. Jei atsakymas per daug neveluoja, rašytinė forma suteikia daugiau garantijų, nes paprastai preziumuojama, kad toks atsakymas yra daugiau apgalvotas ir turi neabejotiną įrodomąją galią. Efektyvumas pasiekiamas tik tada, kai klientas gauna atsakymą greitai: ne akimirksniu, bet neilgai trukus. Aptariama

⁷ — Vartojant informatikos pasaulio terminiją, jis gali būti sinchroninis (kaip vadinamuosiuose „čatuose“) arba nesinchroninis (kaip elektroninio pašto atveju).

33. Toks sprendimas, kai tiesioginis ir efektyvus bendravimas pripažįstamas ne vien telefono, bet ir kitų galimybių atveju, labiau dera ir atitinka Elektroninės komercijos direktyvos tikslus ir kontekstą, t. y. aiškinimo metodus, kurie pagal nusistovėjusią teismo praktiką papildo griežtai pažodinį Bendrijos teisės nuostatos aiškinimą⁸.

35. Kai vartotojas nori susisiekti su prekybininku, kuris veikia tik internetu, jis nebyliai sutinka, kad susirašinėjimas su įmone vyks išimtinai elektroniniu būdu (bent pirmojoje stadijoje, iki pasirašant sutartį), be asmeninių santykių ar bendravimo telefonu. Be to, asmuo, kuris kreipiasi į bendrovę, savo paslaugas parduodančią tik internetu, paprastai turi elektroninio pašto adresą (arba gali nesunkiai jį susikurti).

2. Elektroninis paštas kaip efektyvus bendravimo būdas direktyvos kontekste

34. Pirmiausia, direktyva taikoma labai konkrečiame prekybos internetu santykių kontekste, kai informacija apie siūlomas paslaugas teikiama, preliminarūs kontaktai vyksta ir pati sutartis sudaroma internetu. 5 straipsnio 1 dalies c punktas kaip bendravimo galimybę, kuri geriausiai tinka šiai aplinkai, aiškiai mini tik elektroninį paštą.

36. Sandoriai internetu sukelia tam tikrą nepasitikėjimą, nes jie reikalauja specialių garantijų dėl paslaugų teikėjo tapatybės ir patikimumo. Tačiau šiandien neatrodo realu šias garantijas papildyti garantija, susijusia su bendravimo būdu, kuris būtų svetimas pačiai sričiai, kur vyksta aptariama prekybinė veikla, motyvuojant, kad jis atrodo labiau tradicinis ir, žinoma, saugesnis. Nepasitikėjimas ir skeptiškumas žmonijos istorijoje visada lydėjo naujas technologijas, net šiuo metu būtinas ir patikimas telefonas sukėlė didelį nepasitikėjimą, kai ėmė populiarėti žmonių santykiuose⁹.

8 — 2006 m. lapkričio 23 d. Sprendimas ZVK (C-300/05, Rink. p. I-11169); 2006 m. liepos 6 d. Sprendimas *Komisija prieš Portugaliją* (C-53/05, Rink. p. I-6215); 2000 m. gegužės 18 d. Sprendimas *KVS Internacional* (C-301/98, Rink. p. I-3583); 2000 m. rugsėjo 19 d. Sprendimas *Vokietija prieš Komisiją* (C-156/98, Rink. p. I-6857); 1983 m. lapkričio 17 d. Sprendimas *Merck* (292/82, Rink. p. 3781).

9 — Marselis Prustas „Žydinčių merginų šešėlyje“ (*Alma littera*, Vilnius, 2005) pasakoja, kad ta proga, jog ponias Verduren į naujuosius namus įsiveda elektrą, ponias Bonten pasakoja poniai Švan apie vienos savo pažįstamos svainės, kuri namie įsirengusi telefoną ir galinti juo pateikti užsakymus net neišeidama iš namų. Ponia Bonten pripažįsta, kad aparatas ją domina ir ji nepaprastai norinti jį išbandyti, tačiau mieliau tai darytų svečiuose, nes, jos nuomone, patenkinus smalsumą, jis virsias tikru vargu.

37. Panaši buvo ir interneto raida: pradinį nepasitikėjimą (kuris – kaip juokaujama – turėjo įtakos „internetinių“ įmonių „burbulo sprogimui“ šio amžiaus pradžioje¹⁰) pakeitė visai kitokia situacija, kai internetas yra labai plačiai prieinamas, o vartotojai labiau pasitiki šia aplinka¹¹, nes pagerėjo saugumą užtikrinantys kodavimo mechanizmai ir vystomos asmens duomenų apsaugos priemonės¹².

3. Vien elektroninio pašto reikalavimas labiau atitinka direktyvos tikslus

39. Taigi vien elektroninio pašto reikalavimas labiau atitinka tiek bendrus direktyvos tikslus, tiek jos 5 straipsnio tikslą.

38. Apibendrinant galima pasakyti, kad bendravimas internetu yra esminis elektroninei komercijai, su kuria jis neatsiejamai susijęs, todėl nesunkiai galima suprasti, kad kontaktai tarp internete veikiančios įmonės ir potencialaus kliento užmezgami būtent šiuo būdu, atmetant visus kitus.

40. Pagal 3–6 ir 8 konstatuojamąsias dalis direktyva siekiama plėsti informacinės visuomenės paslaugas ir pasinaudoti galimybėmis, kurias vidaus rinkai suteikia elektroninė komercija.

41. Todėl aš pritariu Švedijos ir Lenkijos vyriausybių nuomonei, kad būtinybė turėti telefono liniją gali būti rimta kliūtis tokio tipo santykiams ir bet kuriuo atveju tinkamam vidaus rinkos veikimui šioje srityje.

42. Be to, paprastas telefono numerio nurodymas interneto svetainėje neužtikrina direktyvoje reikalaujamo tiesioginio ir efektyvaus bendravimo, nes jį galima pasiekti tik naudojant „skambučių centrus“ (verslo žargonu –

10 — M. Castells „La Galaxia Internet“, Plaza y Janés Editores, S.A., Barcelona, 2001.

11 — Eurostato duomenimis, šeimų, kurios namie turi plačiajuostį internetą, skaičius Europos Sąjungoje nuo 14 % 2004 m. išaugo iki 42 % 2007 metais; Vokietijoje ši proporcija nuo 9 % 2003 m. išaugo iki 50 % 2007 metais. Svarbi taip pat yra (irgi Eurostato duomenimis) Europos įmonių apyvartos dalis, kurią sudaro elektroninė komercija: nuo 2,1 % 2004 m. ji išaugo iki 4,2 % 2007 metais (bendri Europos Sąjungos duomenys).

12 — *European Consumer Centre's Network* tyrime „Realities of the European on line marketplace“ kalbama apie antrąją elektroninės komercijos bangą, kilusią dėl padidėjusio vartotojų pasitikėjimo skaitmenine aplinka; tačiau pripažįstama, kad iki rinkos plėtros prognozių išsipildymo yra ilgas kelias (http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/european_online_marketplace2003.pdf). Kaip teigia Luc Grynbaum, „galima įsivaizduoti, kad rytoj nematoma rinkos ranka, šitaip geidžiama kai kurių ekonomistų, bus ne vien finansinė, bet ir komercinė realybė didelės nematerialios ir nuolatinės interneto sukurtos rinkos forma“ (L. Grynbaum „La Directive „commerce électronique“ ou l'inquiétant retour de l'individualisme juridique“, *La Semaine Juridique Edition Générale* Nr. 12, 2001 m. kovo 21 d., Nr. I 307).

„call center“). Šios klientų aptarnavimo telefonu sistemos brangiai kainuotų įmonėms¹³, o tai neigiamai paveiktų jų kainas ir sukeltų grėsmę internetu prekiaujančioms mažoms įmonėms, kurios dažnai kuria naujoves ir plėtoja ekonomiką.

44. Kartu reikia atsižvelgti į proporcingumo principą, nes direktyvos 10 konstatuojamojoje dalyje priemonės, kurių reikia siekiant, kad vidaus rinka tinkamai funkcionuotų, apribojamos tik pačiomis būtiniausiomis. Pažodinis aptariamų nuostatų aiškinimas ne tik trukdytų elektroninės komercijos plėtrai, bet ir viršytų, kas griežtai būtina tiek tinkamam vidaus rinkos funkcionavimui, tiek „tiesioginiam ir efektyviam bendravimui“ su paslaugų teikėju.

43. Taigi negalima manyti, kad direktyva įpareigoja internetu veikiančias įmones bet kuriuo atveju potencialiems klientams suteikti galimybę skambinti telefonu; to nenumato nei Direktyva dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis, nei Direktyva dėl nuotolinės prekybos vartotojams skirtomis finansinėmis paslaugomis¹⁴. Be to, šios direktyvos, reglamentuodamos informaciją, kurią bet kuris vartotojas turi gauti iki sudarydamas sutartį, leidžia ją pateikti bet kokių naudojamoms nuotolinio ryšio priemonėms tinkamu būdu (Direktyvos 97/7 4 straipsnio 2 dalis ir Direktyvos 2002/65 3 straipsnio 2 dalis).

4. Šiuo atveju vartotojų teisės nepažeidžiamos

13 — Šios paslaugos brangumas išryškėja palyginus su kitais atsakymo raštu būdais, nes įrodyta, kad telefonu skambinama paprastai tam tikromis valandomis (Avishai Mandelbaum, Anat Sakov ir Sergey Zeltyn „Empirical Analysis of a Call Center“, *Israel Institute of Technology*, 2001).

14 — 2002 m. rugsėjo 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2002/65/EB dėl nuotolinės prekybos vartotojams skirtomis finansinėmis paslaugomis ir iš dalies keičianti Tarybos direktyvas 90/619/EEB, 97/7/EB ir 98/27/EB (OL L 271, 2002, p. 16).

45. Negalima remtis bendra vartotojų apsaugos idėja, nes šis atvejis susijęs su įmone, į kurią kreipiamasi siekiant gauti informacijos dėl jos internetu parduodamų paslaugų. Tuo momentu tarp abiejų šalių sutartiniai ryšiai neegzistuoja ir nėra galimybės padaryti rimtos žalos vartotojo interesams. Bendrovė pasirenka veikti išimtinai internetu, ir potencialus pirkėjas pasirenka tokį paslaugų teikėją.

46. Paslaugų teikėjo naudojamas bendravimo būdas yra pasiūlymą papildantis elementas; jei klientas nenori surašyti klausimų arba jam patinka labiau asmeninis ryšys, jis visada gali kreiptis į kitą bendrovę, kuri atsakys telefonu (ar net prie langelio). Taip jis atsisako vieno pasiūlymo, priimdamas kitą, kuris labiau atitinka jo poreikius, kaip yra lyginant kainas ar draudimo sąlygas ir kaip būna asmenų, kuriems patinka patiems vaikščioti į banką ir kurie nepatiki santaupų finansų įstaigoms, neturinčioms padalinių, atveju.

nėje skelbti savo telefono numerio, nors konkrečiai minimas susisiekiama elektroniniu paštu.

C — Apibendrinimas

47. Atsižvelgiant į viską, kas nurodyta, būtina patikslinti Elektroninės komercijos direktyvos 5 straipsnio 1 dalies c punkto pažodinį aiškinimą, kad geriau būtų pasiekti jos tikslai atsižvelgiant į taikymo kontekstą ir pirmenybę suteikiant tikslui užtikrinti vartotojui greitą, tiesioginį ir efektyvų bendravimą su paslaugų teikėju.

48. Į pirmąjį *Bundesgerichtshof* klausimą reikia atsakyti, kad 5 straipsnio 1 dalies c punktas nei tiesiogiai, nei netiesiogiai nereikalauja paslaugų teikėjo interneto svetainėje

49. Antruoju klausimu aš pritariu Komisijai, kad greito, efektyvaus ir tiesioginio elektroninio bendravimo pakanka suteikti tokį, kokio reikalaujama direktyva, nesant pareigos suteikti kitos papildomos bendravimo su paslaugų teikėju galimybės. Todėl aptariamą nuostatą reikia aiškinti taip, kad ji reikalauja interneto svetainėje nurodyti *bent* elektroninio pašto adresą. Pagal šį aiškinimą, tik jei *elektroninis paštas* neužtikrina tokio bendravimo, reikia nurodyti papildomą galimybę, įvertinant, ar naudojimasis telefonu gali užtikrinti 5 straipsnio 1 dalies c punkto tikslo įgyvendinimą.

50. Taip aiškinant direktyvą, į Vokietijos teismo antrojo klausimo b punktą atsakyti nereikia. Tačiau jei Teisingumo Teismas direktyvą aiškintų pažodžiui, įpareigodamas suteikti antrą bendravimo galimybę, užklauso forma būtų svarbi, nepaisant panašumo tarp šio būdo ir elektroninio pašto adreso paprasto nurodymo.

VI — Išvada

51. Atsižvelgdamas į nurodytus motyvus, Teisingumo Teismui į *Bundesgerichtshof* prejudicinius klausimus siūlau atsakyti, kad:

- „1. Pagal 2000 m. birželio 8 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2000/31/EB dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje 5 straipsnio 1 dalies c punktą paslaugų teikėjas neprivalo iki sutarties sudarymo nurodyti telefono numerio vartotojams informuoti.
2. Pagal šią nuostatą paslaugų teikėjas neprivalo suteikti vartotojams kitos nei elektroninio pašto adresas bendravimo galimybės, jei pastarasis yra tinkamas ir pakankamas su juo greitai susisiekti ir tiesiogiai bei efektyviai bendrauti.“