



Teismo praktikos rinkinys

TEISINGUMO TEISMO (trečioji kolegija) SPRENDIMAS

2019 m. sausio 23 d.*

„Prašymas priimti prejudicinį sprendimą – Vartotojų apsauga – Direktyva 2011/83/ES – Nuotolinės prekybos sutartys – 6 straipsnio 1 dalies h punktas – Pareiga informuoti apie teisę atsisakyti sutarties – 8 straipsnio 4 dalis – Sutartis, sudaroma naudojant nuotolinės komunikacijos priemones, dėl kurių nėra pakankamai vietos ar laiko informacijai pateikti – Sąvoka „nėra pakankamai vietos ar laiko informacijai pateikti“ – Prospektas, pridėtas prie periodinio leidinio – Užsakymo paštu kortelė, kurioje pateikta nuoroda į hipersaitą, nukreipiantį į informaciją apie teisę atsisakyti sutarties“

Byloje C-430/17

dėl *Bundesgerichtshof* (Aukščiausiasis Federalinis Teismas, Vokietija) 2017 m. birželio 14 d. nutartimi, kurią Teisingumo Teismas gavo 2017 m. liepos 17 d., pagal SESV 267 straipsnį pateikto prašymo priimti prejudicinį sprendimą byloje

Walbusch Walter Busch GmbH & Co. KG

prieš

Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main

TEISINGUMO TEISMAS (trečioji kolegija),

kurį sudaro trečiosios kolegijos pirmininko pareigas einantis ketvirtosios kolegijos pirmininkas M. Vilaras, teisėjai J. Malenovský, L. Bay Larsen, M. Safjan (pranešėjas) ir D. Šváby,

generalinis advokatas E. Tanchev,

posėdžio sekretorė R. Šereš, administratorė,

išnagrinėjęs pastabas, pateiktas:

- *Walbusch Walter Busch GmbH & Co. KG*, atstovaujamos *Rechtsanwalt* R. Becker,
- *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV*, atstovaujamos *Rechtsanwalt* C. Rohnke,
- Vokietijos vyriausybės, atstovaujamos T. Henze, M. Hellmann, E. Lankenau ir J. Techert,
- Lenkijos vyriausybės, atstovaujamos B. Majczyna,
- Suomijos vyriausybės, atstovaujamos H. Leppo,

* Proceso kalba: vokiečių.

– Europos Komisijos, atstovaujamos M. Kellerbauer ir N. Ruiz García,
susipažinęs su 2018 m. rugsėjo 20 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 h punkto ir 8 straipsnio 4 dalies išaiškinimo.
- 2 Šis prašymas buvo pateiktas nagrinėjant pagal Vokietijos teisę įsteigtos bendrovės *Walbusch Walter Busch GmbH & Co. KG* ginčą su *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV* (asociacija, kovojanti su nesąžininga komercine veikla, toliau – *Zentrale*) dėl informacijos apie vartotojo teisę atsisakyti sutarties, pateikiamos šios bendrovės parengtame reklaminiame prospekte, pridedamame prie įvairių laikraščių ir žurnalų.

Teisinis pagrindas

Sąjungos teisė

Chartija

- 3 Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijos (toliau – Chartija) 11 straipsnio „Saviraiškos ir informacijos laisvė“ 1 dalyje nustatyta:

„Kiekvienas turi teisę į saviraiškos laisvę. Ši teisė apima laisvę turėti savo įsitikinimus, gauti bei skleisti informaciją ir idėjas valdžios institucijoms nekludant ir nepaisant valstybių sienų.“

- 4 Chartijos 16 straipsnyje „Laisvė užsiimti verslu“ nustatyta:

„Laisvė užsiimti verslu pripažįstama pagal Sąjungos teisę ir nacionalinius teisės aktus bei praktiką.“

- 5 Chartijos 38 straipsnyje „Vartotojų apsauga“ nustatyta:

„Sąjungos politika užtikrina aukštą vartotojų apsaugos lygį.“

Direktyva 2011/83

- 6 Direktyvos 2011/83 3–5, 7, 34, 36 ir 44 konstatuojamosiose dalyse numatyta:

„(3) [SESV] 169 straipsnio 1 dalyje ir 2 dalies a punkte numatyta, kad Sąjunga prisideda prie aukšto vartotojų apsaugos lygio užtikrinimo priimdama priemones pagal SESV 114 straipsnį;

- (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 subsidarumo principo laikymąsi;
- (5) <...> [V]isiškas vartotoj[ui] [teikiamos] informacijos ir teisės atsisakyti sutarties suderinimas nuotolinės prekybos ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytose sutartyse padės pasiekti aukštą vartotojų apsaugos lygį ir pagerinti <...> vidaus rinkos veikimą;

<...>

- (7) visiškas kai kurių pagrindinių reglamentavimo aspektų suderinimas turėtų labai padidinti teisinį tikrumą vartotojams ir prekyautojams. <...> Be to, visoje Sąjungoje būtų [turėtų būti] užtikrinamas aukštas bendras vartotojų apsaugos lygis;

<...>

- (34) prekyautojas turėtų vartotojui pateikti aiškią 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. <...>;

<...>

- (36) nuotolinės prekybos sutarčių atveju informacijos reikalavimai turėtų būti pritaikyti atsižvelgiant į techninius tam tikrų priemonių suvaržymus, kaip antai tam tikrų mobiliųjų telefonų ekranų ženklų skaičiaus apribojim[ą] arba televizijos pardavimo reklamos intarpų laiko suvaržym[ą]. Tokiais atvejais prekyautojas turėtų vykdyti minimalius informacijos reikalavimus ir nurodyti vartotojui kitą informacijos šaltinį, pavyzdžiui, pateikti nemokamą telefono numerį arba interneto nuorodą į prekyautojo svetainę, kurioje reikiama informacija pateikiama tiesiogiai ir yra lengvai prieinama. <...>;

<...>

- (44) kitose šalyse parduodantys prekyautojai yra patyrę išlaidų dėl skirtingo teisės atsisakyti sutarties taikymo valstybėse narėse. Įvedus suderintą pavyzdinę sutarties atsisakymo formą, kurią vartotojai galėtų naudoti, turėtų supaprastėti sutarties atsisakymo procesas ir būtų užtikrintas teisinis tikrumas. Dėl šių priežasčių valstybės narės neturėtų nustatyti papildomų Sąjungos pavyzdinės formos pateikimo reikalavimų, pavyzdžiui, dėl šrifto dydžio. Tačiau vartotojui turėtų būti palikta teisė atsisakyti sutarties pačiam suformulavus pareiškimą, su sąlyga, kad šis pareiškimas, kuriame pateikiamas jo sprendimas atsisakyti sutarties, prekyautojui pateikiamas nedviprasmiškai. Laiškas, skambutis telefonu arba prekių grąžinimas kartu su aiškiu pareiškimu galėtų atitikti šį reikalavimą, tačiau įrodinėjimo pareiga, kad sutarties buvo atsisakyta per šioje direktyvoje nurodytą laikotarpį, turėtų tekti vartotojui. <...>“

7 Šios direktyvos 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 prekyautojų sudarytomis sutartimis.“

8 Šios 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 [nuotolinės komunikacijos] priemonių iki sutarties sudarymo ir įskaitant jos sudarymo momentu;

<...>“

9 Tos pačios direktyvos 6 straipsnyje „Informacijos reikalavimai, taikomi nuotolinės prekybos sutartims ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims“ nustatyta:

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

<...>

h) jei taikoma teisė atsisakyti sutarties, naudojimosi šia teise sąlygas, laiko terminą [terminą] ir tvarką pagal 11 straipsnio 1 dalį, taip pat pavyzdinę sutarties atsisakymo formą, pateiktą I priedo B dalyje;

<...>

4. [1 dalies h punkte] nurodyta informacija gali būti suteikta pateikiant pavyzdivines sutarties atsisakymo instrukcijas, patvirtintas I priedo A dalyje. Prekiautojas įvykdo [1 dalies h] punkte 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.

<...>“

10 Direktyvos 2011/83 8 straipsnyje „Oficialūs reikalavimai, taikomi nuotolinės prekybos sutartims“ numatyta:

„1. Sudarant nuotolinės prekybos sutartis prekiautojas teikia 6 straipsnio 1 dalyje nurodytą informaciją vartotojui arba sudaromos sąlygos [sudaro sąlygas] susipažinti su ta informacija atsižvelg[damas] į naudojamas nuotolinio ryšio [nuotolinės komunikacijos] priemones aiškiai bei suprantama kalba. Patvariojoje laikmenoje pateikiama informacija turi būti įskaitoma.

<...>

4. Jei sutartis sudaroma, naudojant nuotolinės komunikacijos priemones, dėl kurių nėra pakankamai vietos ar laiko informacijai pateikti, prekiautojas, prieš sudarydamas tokią sutartį, šiuose [šiose] priemonėse nurodo bent iki sutarties sudarymo pateiktiną informaciją apie pagrindines prekės ar paslaugos ypatybes, prekiautojo tapatybės duomenis, visą kainą, teisę atsisakyti sutarties, sutarties trukmę ir, jei sutartis neterminuota[,] – sutarties nutraukimo sąlygas, nurodytas 6 straipsnio 1 dalies a, b, e, h ir o punktuose. Kitą 6 straipsnio 1 dalyje nurodytą informaciją prekiautojas tinkamai teikia vartotojui, laikydamasis šio straipsnio 1 dalies.

<...>

7. Prekiautojas vartotojui pateikia sudarytos sutarties patvirtinimą patvariojoje laikmenoje per pagrįstą laikotarpį nuo nuotolinės prekybos sutarties sudarymo ir ne vėliau kaip pristatant prekes arba prieš pradedant teikti paslaugą. Tame patvirtinime pateikiama:

- a) visa 6 straipsnio 1 dalyje nurodyta informacija, išskyrus tuos atvejus, kai prekiautojas jau yra pateikęs informaciją vartotojui patvariojoje laikmenoje prieš sudarant nuotolinės prekybos sutartį;

<...>

- 11 Šios direktyvos 9 straipsnio „Teisė atsisakyti sutarties“ 1 ir 2 dalyse numatyta:

„1. Išskyrus, kai taikomos 16 straipsnyje nurodytos išimtys, vartotojas, nenurodydamas priežasties ir nepatirdamas kitų, nei numatytosios 13 straipsnio 2 dalyje ir 14 straipsnyje, išlaidų per 14 dienų laikotarpį gali atsisakyti nuotolinės prekybos sutarties ar ne prekybai skirtose patalpose sudarytos sutarties.

2. Nedarant poveikio 10 straipsniui, šio straipsnio 1 dalyje nurodytas sutarties atsisakymo laikotarpis baigiasi po 14 dienų <...>

<...>

- 12 Šios direktyvos 11 straipsnyje „Naudojimasis teise atsisakyti sutarties“ nustatyta:

„1. Prieš pasibaigiant sutarties atsisakymo laikotarpiui vartotojas praneša prekiautojui apie savo sprendimą atsisakyti sutarties. Šiuo tikslu vartotojas gali:

- a) naudoti pavyzdinę I priedo B dalyje nustatytą atsisakymo formą arba
- b) pateikti nedviprasmišką pareiškimą, kuriame išdėstyta jo sprendimas atsisakyti sutarties.

Valstybės narės pavyzdinei sutarties atsisakymo formai nenustato jokių kitų oficialių reikalavimų, nei nustatyti I priedo B dalyje.

<...>

3. Prekiautojas, be 1 dalyje išvardytų galimybių, gali pasiūlyti vartotojui prekiautojo [interneto] svetainėje užpildyti ir pateikti arba elektroninę pavyzdinę sutarties atsisakymo formą, nustatytą I priedo B dalyje, arba kitą nedviprasmišką pareiškimą. Tokiais atvejais prekiautojas nedelsdamas patvarioje laikmenoje patvirtina vartotojui gavęs tokį sutarties atsisakymą.

<...>

- 13 Tos pačios direktyvos 12 straipsnyje „Sutarties atsisakymo poveikis“ numatyta:

„Pasinaudojus teise atsisakyti sutarties nustoja galioti šios šalių pareigos:

- a) pareiga vykdyti nuotolinės prekybos arba ne prekybai skirtose patalpose sudarytą sutartį, arba
- b) pareiga sudaryti nuotolinės prekybos sutartį arba ne prekybai skirtose patalpose sudaromą sutartį, jei vartotojas buvo siūlęs ją sudaryti.“

- 14 Direktyvos 2011/83 I priedą, kuriame reglamentuota „Informacija apie naudojimąsi teise atsisakyti sutarties“, sudaro A dalis „Pavyzdinės teisės atsisakyti sutarties instrukcijos“ ir B dalis „Pavyzdinė sutarties atsisakymo forma“.

Vokietijos teisė

- 15 *Bürgerliches Gesetzbuch* (Civilinis kodeksas, toliau – BGB) 355 straipsnio „Teisė atsisakyti vartojimo sutarčių“ 1 dalyje numatyta:

„Jeigu vartotojui pagal įstatymą suteikiama teisė atsisakyti sutarties pagal šią nuostatą, tuomet vartotojo ir prekiautojo nebesaisto jų pareiškimai apie ketinimą sudaryti sutartį, jeigu vartotojas atsisako šio ketinimo pareiškimo per nustatytą terminą. Sutarties atsisakoma pateikiant pareiškimą prekiautojui. Pareškime turi būti nedviprasmiškai nurodytas vartotojo sprendimas atsisakyti sutarties. Atsisakyme nereikia nurodyti jokių pagrindų. Pakanka atsisakymą išsiųsti tinkamu laiku, kad būtų laikomasi nustatyto termino.“

- 16 BGB 312g straipsnio „Teisė atsisakyti sutarties“ 1 dalyje numatyta:

„Kai sudaromos ne prekybai skirtose patalpose sudaromos sutartys ir nuotolinės prekybos sutartys, vartotojas turi teisę atsisakyti sutarties pagal [BGB] 355 straipsnį.“

- 17 *Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch* (Civilinio kodekso įgyvendinimo įstatymas) 246a straipsnio „Reikalavimai, taikomi informacijai, kai sudaromos ne prekybos patalpose sudaromos sutartys ir nuotolinės prekybos sutartys, išskyrus finansinių paslaugų sutartis“ 1 dalyje nustatyta:

„<...>

2. Jeigu vartotojas turi teisę atsisakyti sutarties pagal BGB 312g straipsnio 1 dalį, prekiautojas privalo informuoti vartotoją:

- 1) apie naudojimosi teise atsisakyti sutarties pagal BGB 355 straipsnio 1 dalį sąlygas, terminus ir tvarką, taip pat apie 2 priede nustatytą pavyzdinę atsisakymo formą,

<...>“

Pagrindinė byla ir prejudiciniai klausimai

- 18 2014 metais *Walbusch Walter Busch* platino 19 x 23,7 cm formato šešių puslapių sulankstomą reklaminių prospektą, pridedamą prie įvairių žurnalų ir laikraščių. Šiame prospekte buvo įdėta nuplėšiama užsakymo paštu kortelė. Abiejose užsakymo paštu kortelės pusėse buvo pateikta nuoroda į teisės aktuose įtvirtintą teisę atsisakyti sutarties, taip pat *Walbusch Walter Busch* telefono ir fakso numeriai, interneto svetainės ir pašto adresai. Nurodytoje interneto svetainėje (www.klepper.net), spustelėjus nuorodą „AGB“ (*Allgemeine Geschäftsbedingungen*, Bendrosios pardavimo sąlygos) buvo galima rasti instrukcijas, susijusias su teise atsisakyti sutarties, ir pavyzdinę sutarties atsisakymo formą.
- 19 *Zentrale* nusprendė, kad aptariamas prospektas buvo nesąžiningas, nes jame nepateiktos tinkamos teisės atsisakyti sutarties instrukcijos ir prie jo neprisidėjo pavyzdinė sutarties atsisakymo forma.
- 20 Todėl *Zentrale* kreipėsi į *Landgericht Wuppertal* (Vupertalio apygardos teismas, Vokietija) su ieškiniu ir reikalavo nutraukti šio prospekto platinimą ir atlyginti jos patirtas ikiteismines išlaidas.

- 21 Šį ieškinį *Landgericht Wuppertal* (Vupertalio apygardos teismas) patenkinio, tačiau šio teismo priimtą sprendimą iš dalies pakeitė *Oberlandesgericht Düsseldorf* (Diuseldorfo aukštesnysis apygardos teismas, Vokietija).
- 22 *Walbusch Walter Busch* dėl *Oberlandesgericht Düsseldorf* (Diuseldorfo aukštesnysis apygardos teismas) priimto sprendimo pateikė kasacinį skundą *Bundesgerichtshof* (Aukščiausiasis Federalinis Teismas, Vokietija).
- 23 Prašymą priimti prejudicinį sprendimą pateikęs teismas nurodo, kad nors prospekte įdėtos užsakymo paštu kortelės abiejose pusėse pateikta nuoroda į teisės aktuose įtvirtintą teisę atsisakyti sutarties, šiame prospekte visiškai nenurodytos pasinaudojimo šia teise sąlygos, terminas ir tvarka, be to, nepridėta pavyzdinė sutarties atsisakymo forma.
- 24 Prašymą priimti prejudicinį sprendimą pateikusio teismo manymu, Direktyvos 2011/83 8 straipsnio 4 dalis gali būti aiškinama dvejopai, kiek tai susiję su pareigos informuoti vartotoją apimtimi, kai sutartis sudaroma naudojant nuotolinės komunikacijos priemones, dėl kurių nėra pakankamai vietos ar laiko informacijai pateikti.
- 25 Pirmasis aiškinimas būtų toks, kad ši nuostata taikoma tais atvejais, kai apskritai naudojamos nuotolinės komunikacijos priemonės, dėl kurių pobūdžio nėra pakankamai vietos ar laiko informacijai pateikti. Vadinasi, kataloguose ir brošiūrose visada turėtų būti pateikiama visa informacija apie teisę atsisakyti sutarties, o žurnale teikiamame skelbime arba pašto atviruko formato skrajutėje, kuria suteikiama užsakymo galimybė, pakaktų pateikti nuorodą apie teisės atsisakyti sutarties egzistavimą.
- 26 Pagal antrąjį aiškinimą lemiamas būtų konkretus prekiautojo pasirinktas nuotolinės komunikacijos priemonės išdėstymas, būtent sprendimas dėl reklaminės priemonės dizaino, maketo, grafinio apipavidalinimo ir dydžio. Direktyvos 2011/83 8 straipsnio 4 dalyje numatyta išimtis galėtų būti taikoma, jeigu išsamios informacijos apie teisę atsisakyti sutarties ir pasinaudojimo ja tvarką pateikimas galėtų užimti didelę reklaminės priemonės dalį, pavyzdžiui, daugiau kaip 10 % jos ploto.
- 27 Be to, prašymą priimti prejudicinį sprendimą pateikęs teismas nurodo, kad, aiškinant šią Direktyvos 2011/83 nuostatą, reikėtų atsižvelgti į Chartijos 16 straipsnyje pripažintą laisvę užsiimti verslu. Visų pirma, kaip matyti iš 2015 m. gruodžio 17 d. Teisingumo Teismo sprendimo *Neptune Distribution* (C-157/14, EU:C:2015:823, 67 punktą), ši laisvė apima laisvę reklamuoti, todėl prekybininko teisė pasirinkti tam tikslui naudojamas priemones neturi būti apribota neproporcingai, kaip numatyta Chartijos 52 straipsnio 1 dalyje.
- 28 Viena vertus, reikalavimas reklamoje nurodyti visą reikalingą informaciją apie teisę atsisakyti sutarties galėtų neigiamai paveikti tam tikrų reklaminių žinučių naudą prekiautojui, nes ši informacija galėtų nustelbti šias žinutes. Kita vertus, tokiu atveju vartotojui būtų pateikiama daug informacijos, su kuria jis negalėtų tinkamai susipažinti.
- 29 Šiomis aplinkybėmis *Bundesgerichtshof* (Aukščiausiasis Federalinis Teismas) nutarė sustabdyti bylos nagrinėjimą ir pateikti Teisingumo Teismui tokius prejudicinius klausimus:
- „1. Ar pagal Direktyvos [2011/83] 8 straipsnio 4 dalį atsakant į klausimą, ar dėl naudojamos nuotolinės komunikacijos priemonės (šiuo atveju – reklaminio prospekto su užsakymo paštu kortele) nėra pakankamai vietos ar laiko informacijai pateikti, reikšminga aplinkybė:
- a) kad pakankamai vietos ar laiko nėra dėl (apskritai) nuotolinės komunikacijos priemonės pobūdžio
- arba
- b) kad pakankamai vietos ar laiko nėra dėl (konkrečiai) prekiautojo pasirinktos jos formos?

2. Ar su Direktyvos [2011/83] 8 straipsnio 4 dalimi ir 6 straipsnio 1 dalies h punktu suderinama tai, kad informacija apie teisę atsisakyti sutarties, esant ribotai informacijos pateikimo galimybei, kaip tai suprantama pagal šios direktyvos 8 straipsnio 4 dalį, apribojama informacija apie teisės atsisakyti sutarties egzistavimą?
3. Ar pagal Direktyvos [2011/83] 8 straipsnio 4 dalį ir 6 straipsnio 1 dalies h punktą reikalaujama prieš sudarant nuotolinės prekybos sutartį ir esant ribotai informacijos pateikimo galimybei prie nuotolinio ryšio priemonės visuomet pridėti pavyzdinę sutarties atsisakymo formą pagal Direktyvos [2011/83] I priedo B dalį?“

Dėl prejudicinių klausimų

- 30 Savo klausimais, kuriuos reikia nagrinėti kartu, prašymą priimti prejudicinį sprendimą pateikęs teismas iš esmės siekia išsiaiškinti, pagal kokius kriterijus reikia vertinti, ar sutartis gali būti laikoma sudaryta naudojant nuotolinės komunikacijos priemones, dėl kurių nėra pakankamai vietos ar laiko informacijai pateikti, kaip tai suprantama pagal Direktyvos 2011/83 8 straipsnio 4 dalį, ir, jei sutartis tokia laikytina, kokia yra šios direktyvos 6 straipsnio 1 dalies h punkte numatyta pareigos pateikti informaciją apie teisę atsisakyti sutarties apimtis.
- 31 Pirmiausia reikia priminti, kad pagal Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 1 dalį, prieš vartotojui įsipareigojant pagal nuotolinės prekybos sutartį ar ne prekybai skirtose patalpose sudaromą sutartį ar atitinkamą pasiūlymą, prekiautojas aiškiai ir suprantamai pateikia vartotojui tam tikrą informaciją, susijusią su šia sutartimi ar šiuo pasiūlymu. Konkrečiai kalbant, jei taikoma teisė atsisakyti sutarties, šios direktyvos 6 straipsnio 1 dalies h punkte numatyta prekiautojo pareiga supažindinti vartotoją su naudojimosi šia teise pagal šios direktyvos 11 straipsnio 1 dalį sąlygomis, terminu ir tvarka, taip pat pateikti jam pavyzdinę sutarties atsisakymo formą, nustatytą tos pačios direktyvos I priedo B dalyje.
- 32 Direktyvos 2011/83 11 straipsnio 1 dalyje numatyta, kad vartotojas, kuris ketina pasinaudoti savo teise atsisakyti sutarties, turi apie tai pranešti prekiautojui, naudodamas šios direktyvos I priedo B dalyje nustatytą pavyzdinę sutarties atsisakymo formą arba pateikdamas kitą nedviprasmišką pareiškimą, kuriame išdėstytas jo sprendimas atsisakyti sutarties. Be to, šios direktyvos 11 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad prekiautojas, be 11 straipsnio 1 dalyje išvardytų galimybių, gali pasiūlyti vartotojui prekiautojo interneto svetainėje užpildyti ir pateikti arba elektroninę pavyzdinę sutarties atsisakymo formą, nustatytą tos pačios direktyvos I priedo B dalyje, arba kitą nedviprasmišką pareiškimą.
- 33 Jei sutartis sudaroma naudojant nuotolinės komunikacijos priemones, dėl kurių nėra pakankamai vietos ar laiko informacijai pateikti, Direktyvos 2011/83 8 straipsnio 4 dalyje tik reikalaujama, kad prekiautojas prieš sudarydamas tokią sutartį tokiose priemonėse pateiktą vartotojui tam tikrą iki sutarties sudarymo teiktiną informaciją, nurodytą šios direktyvos 6 straipsnio 1 dalyje, įskaitant informaciją apie teisę atsisakyti sutarties, numatytą šios direktyvos 6 straipsnio 1 dalies h punkte. Tokiu atveju kita iki sutarties sudarymo teiktina informacija vartotojui turi būti pateikiama atsižvelgiant į naudojamą nuotolinės komunikacijos priemonę aiškiai ir suprantama kalba.
- 34 Šiuo klausimu, kaip matyti iš Direktyvos 2011/83 1 straipsnio, sietino su jos 4, 5 ir 7 konstatuojamosiomis dalimis, šia direktyva siekiama užtikrinti aukšto lygio vartotojų apsaugą, garantuojant jų informavimą ir saugumą sudarant sandorius su prekiautojais. Be to, vartotojų apsauga Sąjungos politikos srityse įtvirtinta SESV 169 straipsnyje ir Chartijos 38 straipsnyje (šiuo klausimu žr. 2017 m. kovo 2 d. Sprendimo *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main*, C-568/15, EU:C:2017:154, 28 punktą).

- 35 Direktyva 2011/83 siekiama labiau apsaugoti vartotojus, suteikiant jiems tam tikrų teisių būtent nuotolinių sutarčių srityje. Sąjungos teisės aktų leidėjo tikslas – siekti, kad naudojant nuotolinio ryšio priemones nesumažėtų vartotojui teikiamos informacijos apimtis (pagal analogiją žr. 2012 m. liepos 5 d. Sprendimo *Content Services*, C-49/11, EU:C:2012:419, 36 punktą).
- 36 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 punktas). Būtent remdamasis šia informacija jis nusprendžia, ar nori būti saistomas pagal sutartį su prekiautoju.
- 37 Vis dėlto, kaip skelbiama Direktyvos 2011/83 36 konstatuojamojoje dalyje, nuotolinės prekybos sutarčių atveju informacijos reikalavimai turėtų būti pritaikyti siekiant atsižvelgti į techninius tam tikrų medijų suvaržymus, kaip antai ribotą ženklų skaičių kai kuriuose mobiliųjų telefonų ekranuose arba ribotą teleparduotuvės tarpams skirtą laiką. Tokiais atvejais prekiautojas turėtų vykdyti minimalius informacijos reikalavimus ir nurodyti vartotojui kitą informacijos šaltinį, pavyzdžiui, pateikti nemokamą telefono numerį arba interneto nuorodą į prekiautojo interneto svetainę, kurioje reikiama informacija pateikiama tiesiogiai ir yra lengvai prieinama.
- 38 Taigi, kai siekdamas sudaryti sutartį su vartotoju prekiautojas naudojasi tam tikra nuotolinės komunikacijos priemone, gali būti, kad jam neįmanoma dėl naudojamos tokios komunikacijos pateikti visą Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 1 dalyje nurodytą informaciją. Taip yra tuomet, kai dėl prekiautojo pasirinktos priemonės nėra pakankamai vietos ar laiko informacijai pateikti, taigi yra suvaržymų, kuriuos lemia atitinkamai priemonei būdingos savybės arba ribojimai dėl prekiautojo ekonominio pasirinkimo, be kita ko, susijusio su komercinio pranešimo laiku ir vieta.
- 39 Siekiant išsiaiškinti, ar konkrečiu atveju dėl naudojamos komunikacijos priemonės nėra pakankamai vietos ar laiko informacijai pateikti, kaip tai suprantama pagal Direktyvos 2011/83 8 straipsnio 4 dalį, vertinimas turi būti atliekamas atsižvelgiant į visas prekiautojo komercinio pranešimo technines charakteristikas. Šiuo klausimu reikia patikrinti, ar, atsižvelgiant į pranešimo vietą ir laiką ir mažiausio dydžio šriftą, kuris būtų tinkamas vidutiniam vartotojui, šio pranešimo adresatui, visa informacija, nurodyta šios direktyvos 6 straipsnio 1 dalyje, galėtų būti objektyviai pateikta tame pranešime. Tiesa, atitinkamo prekiautojo pasirinkimas, susijęs su vietos ir laiko, kurį jis turi dėl pasirinktos naudoti komunikacijos priemonės, išdėstymu ir panaudojimu, šiam vertinimui nėra svarbus.
- 40 Jei nustatoma, kad dėl naudojamos nuotolinės komunikacijos priemonės nėra pakankamai vietos ar laiko informacijai pateikti, tuomet reikia išsiaiškinti, ar prekiautojas pagal Direktyvos 2011/83 8 straipsnio 1 ir 4 dalis pateikė vartotojui pateikė vartotojui aiškia ir suprantama kalba kitą šios direktyvos 6 straipsnio 1 dalyje nurodytą informaciją, naudodamas kitą šaltinį.
- 41 Šiuo klausimu reikia konstatuoti, kad sprendimu, pasirinktu Direktyvos 2011/83 8 straipsnio 1 ir 4 dalyse ir aprašytu šio sprendimo 37–40 punktuose, siekiama užtikrinti tinkamą aukšto vartotojų apsaugos lygio ir įmonių konkurencingumo pusiausvyrą, kaip nurodyta šios direktyvos 4 konstatuojamojoje dalyje.
- 42 Iš tiesų, Direktyvos 2011/83 8 straipsnio 1 ir 4 dalyse numatyta pareiga teikti informaciją sudaro vartotojui galimybę prieš sudarant nuotolinės prekybos sutartį tinkama forma gauti informaciją, kuri reikalinga, kad jis galėtų nuspręsti, ar sudaryti sutartį, taip reaguojant į teisėtą bendro intereso apsaugoti vartotojus tikslą pagal SESV 169 straipsnį, primintą šios direktyvos 3 konstatuojamojoje dalyje, ir nepažeidžiant Chartijos 11 ir 16 straipsniuose įtvirtintos saviraiškos ir informacijos laisvės ir laisvės užsiimti verslu.
- 43 Šiuo klausimu reikia pažymėti, kad, viena vertus, Direktyvos 2011/83 8 straipsnio 1 ir 4 dalyse tikrai nedraudžiama naudoti tam tikrų komunikacijos priemonių, o tik aiškiai apibrėžtoje srityje reglamentuotas komercinio pranešimo siekiant su vartotoju sudaryti nuotolinės prekybos sutartį

turinys. Kita vertus, reikalavimas pateikti bet kokiomis aplinkybėmis Direktyvos 2011/83 8 straipsnio 4 dalies pirmame sakinyje nurodytą informaciją apima tik tam tikrą informaciją, kurią privaloma pateikti vartotojui prieš sudarant nuotolinės prekybos sutartį pagal šios direktyvos 6 straipsnio 1 dalį. Iš tikrųjų, kaip buvo priminta šio sprendimo 40 punkte, tos pačios direktyvos 8 straipsnio 4 dalyje nurodytu atveju kita informacija turi būti pateikiama aiškia ir suprantama kalba naudojant kitą šaltinį.

- 44 Tokia informacija, kuri turi būti pateikiama vartotojui, visais atvejais apima teisę atsisakyti sutarties, nurodytą Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 1 dalies h punkte.
- 45 Iš tikrųjų teise atsisakyti sutarties siekiama apsaugoti vartotojus esant ypatingai nuotolinės prekybos situacijai, kai jie prieš sudarydami sutartį iš esmės neturi galimybių pamatyti prekių ar įvertinti teikiamų paslaugų pobūdžio. Taigi teise atsisakyti sutarties siekiama kompensuoti neigiamas pasekmes, kurių atsiranda vartotojui iš nuotolinės prekybos sutarties, suteikiant jam tinkamą apmąstymo laikotarpį, per kurį jis turi galimybę patikrinti ir išbandyti įsigytą prekę (pagal analogiją žr. 2009 m. rugsėjo 3 d. Sprendimo *Messner*, C-489/07, EU:C:2009:502, 20 punktą).
- 46 Atsižvelgiant į teisės atsisakyti sutarties svarbą siekiant apsaugoti vartotoją, iki sutarties sudarymo pateiktina informacija apie šią teisę vartotojui yra ypač svarbi ir padeda jam priimti sąmoningą sprendimą dėl to, ar sudaryti su prekiautoju nuotolinę sutartį. Tam, kad galėtų visapusiškai pasinaudoti šia informacija, vartotojas turi iš anksto žinoti pasinaudojimo teise atsisakyti sutarties sąlygas, terminą ir tvarką. Jei sutartis sudaroma naudojant nuotolinės komunikacijos priemonę, dėl kurios nėra pakankamai vietos ar laiko informacijai pateikti, prekiautojas neįpareigotas, naudodamas šią priemonę, pateikti vartotojui pavyzdinę sutarties atsisakymo formą, nustatytą šios direktyvos I priedo B dalyje. Pirma, tai, kad, naudojant šią priemonę, prieš sudarant sutartį tokia forma prieinama, nėra aplinkybė, kuri darytų įtaką vartotojo sprendimui sudaryti nuotolinės prekybos sutartį, ir, antra, pareiga bet kuriuo atveju pateikti šią formą vartotojui galėtų lemti neproporcingą ar net nepakeliamą prekiautojo naštą, kaip tam tikrais atvejais, kai sutartis sudaromos telefonu. Šiuo atveju pakanka, kad naudojant kitą šaltinį tokia forma būtų pateikta aiškia ir suprantama kalba.
- 47 Atsižvelgiant į visa tai, kas išdėstyta, į pateiktus klausimus reikia atsakyti, kad:
- vertinant, ar konkrečiu atveju dėl naudojamos komunikacijos priemonės nėra pakankamai vietos ar laiko informacijai pateikti, kaip tai suprantama pagal Direktyvos 2011/83 8 straipsnio 4 dalį, turi būti atsižvelgiama į visas prekiautojo komercinio pranešimo technines charakteristikas. Tuo tikslu prašymą priimti prejudicinį sprendimą pateikęs teismas turi patikrinti, ar, atsižvelgiant į pranešimo užimamą vietą ir laiką ir mažiausią šrifto dydį, kuris būtų tinkamas vidutiniam vartotojui, šio pranešimo adresatui, visa šios direktyvos 6 straipsnio 1 dalyje nurodyta informacija objektyviai galėtų būti pateikta šiame pranešime;
 - Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 1 dalies h punktas ir 8 straipsnio 4 dalis turi būti aiškinami taip, kad tais atvejais, kai sutartis sudaroma naudojant nuotolinės komunikacijos priemonę, dėl kurios nėra pakankamai vietos ar laiko informacijai pateikti, ir kai taikoma teisė atsisakyti sutarties, prekiautojas toje priemonėje ir prieš sudarant sutartį turi pateikti vartotojui informaciją apie naudojimosi šia teise sąlygas, terminą ir tvarką. Tokiu atveju šis prekiautojas, naudodamas kitą šaltinį, turi pateikti vartotojui pavyzdinę sutarties atsisakymo formą, nustatytą šios direktyvos I priedo B dalyje, aiškia ir suprantama kalba.

Dėl bylinėjimosi išlaidų

- 48 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 (trečioji kolegija) nusprendžia:

Vertinant, ar konkrečiu atveju dėl naudojamos komunikacijos priemonės nėra pakankamai vietos ar laiko informacijai pateikti, kaip tai suprantama pagal 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, 8 straipsnio 4 dalį, turi būti atsižvelgiama į visas prekiautojo komercinio pranešimo technines charakteristikas. Tuo tikslu prašymą priimti prejudicinį sprendimą pateikęs teismas turi patikrinti, ar, atsižvelgiant į pranešimo užimamą vietą ir laiką ir mažiausią šrifto dydį, kuris būtų tinkamas vidutiniam vartotojui, šio pranešimo adresatui, visa šios direktyvos 6 straipsnio 1 dalyje nurodyta informacija objektyviai galėtų būti pateikta šiame pranešime.

Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 1 dalies h punktas ir 8 straipsnio 4 dalis turi būti aiškinami taip, kad tais atvejais, kai sutartis sudaroma naudojant nuotolinės komunikacijos priemonę, dėl kurios nėra pakankamai vietos ar laiko informacijai pateikti, ir kai taikoma teisė atsisakyti sutarties, prekiautojas toje priemonėje ir prieš sudarant sutartį turi pateikti vartotojui informaciją apie naudojimosi šia teise sąlygas, terminą ir tvarką. Tokiu atveju šis prekiautojas, naudodamas kitą šaltinį, turi pateikti vartotojui pavyzdinę sutarties atsisakymo formą, nustatytą šios direktyvos I priedo B dalyje, aiškia ir suprantama kalba.

Parašai.