



Zbiór Orzeczeń

WYROK TRYBUNAŁU (szósta izba)

z dnia 14 maja 2020 r. *

Odesłanie prejudycjalne – Ochrona konsumentów – Dyrektywa 2011/83/UE – Artykuł 6 ust. 1 lit. c) i h) oraz art. 6 ust. 4 – Załącznik I część A – Prawo odstąpienia od umowy – Informacje udzielone przez przedsiębiorcę na temat warunków, terminów i procedur korzystania z prawa odstąpienia od umowy – Ciążący na przedsiębiorcy obowiązek podania numeru telefonu, „o ile jest dostępny” –
Zakres

W sprawie C-266/19

mającej za przedmiot wniosek o wydanie, na podstawie art. 267 TFUE, orzeczenia w trybie prejudycjalnym, złożony przez Bundesgerichtshof (federalny trybunał sprawiedliwości, Niemcy) postanowieniem z dnia 7 marca 2019 r., które wpłynęło do Trybunału w dniu 29 marca 2019 r., w postępowaniu:

EIS GmbH

przeciwko

TO,

TRYBUNAŁ (szósta izba),

w składzie: M. Safjan (sprawozdawca), prezes izby, C. Toader i N. Jääskinen, sędziowie,

rzecznik generalny: G. Pitruzzella,

sekretarz: A. Calot Escobar,

uwzględniając pisemny etap postępowania,

rozważywszy uwagi, które przedstawili:

- w imieniu EIS GmbH – A. Rinkler, Rechtsanwalt,
- w imieniu Komisji Europejskiej – C. Valero oraz M. Kellerbauer, w charakterze pełnomocników,

podjąwszy, po wysłuchaniu rzecznika generalnego, decyzję o rozstrzygnięciu sprawy bez opinii,

wyduje następujący

* Język postępowania: niemiecki.

Wyrok

- 1 Wniosek o wydanie orzeczenia w trybie prejudycjalnym dotyczy wykładni art. 6 ust. 1 lit. c) i h) oraz art. 6 ust. 4 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniającej dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylającej dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady (Dz.U. 2011, L 304, s. 64), w związku z częścią A załącznika I do tej dyrektywy 2011/83.
- 2 Z wnioskiem tym zwrócono się w ramach postępowania toczącego się pomiędzy EIS GmbH, niemiecką spółką zajmującą się sprzedażą online, a TO, jednym z jej konkurentów, w przedmiocie złożonego przez TO, który prowadzi działalność handlową jako osoba fizyczna, przeciwko EIS wniosku o zaprzestanie praktyki handlowej polegającej na niepodawaniu numeru telefonu na stronie internetowej w informacjach dotyczących przysługującego konsumentowi prawa odstąpienia od umowy.

Ramy prawne

Prawo Unii

- 3 Motywy 4, 5, 7 i 34 dyrektywy 2011/83 mają następujące brzmienie:
 - „(4) [...] Harmonizacja niektórych aspektów umów z udziałem konsumentów zawieranych na odległość i niektórych aspektów umów z udziałem konsumentów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa jest niezbędna w celu wspierania rzeczywistego rynku wewnętrznego dla konsumentów, opartego na właściwej równowadze pomiędzy wysokim poziomem ochrony konsumentów i konkurencyjnością przedsiębiorstw [...].
 - (5) [...] [P]ełna harmonizacja w zakresie informacji dla konsumentów i prawa do odstąpienia od umów zawieranych na odległość i umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa przyczyni się do wysokiego poziomu ochrony konsumentów i lepszego funkcjonowania rynku wewnętrznego w stosunkach między przedsiębiorstwami a konsumentami.
 - [...]
 - (7) Pełna harmonizacja niektórych kluczowych aspektów regulacyjnych powinna znacznie poprawić pewność prawa zarówno wśród konsumentów, jak i przedsiębiorców. Zarówno konsumenci, jak i przedsiębiorcy powinni mieć możliwość korzystania z jednolitych ram regulacyjnych, opartych na jasno zdefiniowanych pojęciach prawnych, regulujących niektóre aspekty umów zawieranych między przedsiębiorstwami a konsumentami w całej Unii. Rezultatem takiej harmonizacji powinno być zlikwidowanie barier wynikających z rozdrobnienia przepisów oraz pełne wprowadzenie rynku wewnętrznego w tej dziedzinie. Bariery te można zlikwidować tylko przez stworzenie jednolitych przepisów na poziomie Unii. Ponadto konsumenci powinni mieć możliwość korzystania ze wspólnego wysokiego poziomu ochrony w całej Unii.
 - [...]
 - (34) Przedsiębiorca powinien udzielić konsumentowi jasnych i wyczerpujących informacji, zanim konsument zostanie związany umową zawieraną na odległość lub umową zawieraną poza lokalem przedsiębiorstwa, umową inną niż umowa zawierana na odległość lub umowa zawierana poza lokalem przedsiębiorstwa lub jakąkolwiek odpowiednią ofertą umowy. [...]”.

4 Zgodnie z art. 1 tej dyrektywy, zatytułowanym „Przedmiot”:

„Niniejsza dyrektywa, poprzez osiągnięcie wysokiego poziomu ochrony konsumentów, ma przyczynić się do właściwego funkcjonowania rynku wewnętrznego w drodze zbliżenia niektórych aspektów przepisów ustawowych, wykonawczych i administracyjnych państw członkowskich, dotyczących umów zawartych między konsumentami a przedsiębiorcami”.

5 Rozdział III omawianej dyrektywy, zatytułowany „Informacje dla konsumentów oraz prawo do odstąpienia od umów zawieranych na odległość i umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa”, obejmuje art. 6–16.

6 Artykuł 6 tejże dyrektywy, zatytułowany „Wymogi informacyjne dotyczące umów zawieranych na odległość i umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa”, stanowi:

„1. Zanim konsument zostanie związany umową zawieraną na odległość lub umową zawieraną poza lokalem przedsiębiorstwa, lub jakąkolwiek ofertą w tym zakresie, przedsiębiorca w jasny i zrozumiały sposób udziela konsumentowi następujących informacji:

[...]

c) pełny adres pocztowy, pod którym przedsiębiorca prowadzi przedsiębiorstwo, numer telefonu i faksu przedsiębiorcy oraz jego adres e-mail, o ile jest dostępny, aby umożliwić konsumentowi szybkie skontaktowanie się z przedsiębiorcą i skuteczne porozumiewanie się z nim, oraz, w przypadku gdy ma to zastosowanie, pełny adres pocztowy i dane identyfikujące przedsiębiorcę, w imieniu którego działa;

[...]

h) w przypadku gdy istnieje prawo do odstąpienia od umowy – warunki, terminy oraz procedury korzystania z tego prawa zgodnie z art. 11 ust. 1, a także wzór formularza odstąpienia od umowy zawarty w załączniku I część B;

[...]

4. Informacje, o których mowa w ust. 1 lit. h)[–]j), można dostarczyć przy użyciu wzoru pouczenia o odstąpieniu od umowy znajdującego się w załączniku I część A. Przedsiębiorca spełnił wymogi informacyjne określone w ust. 1 lit. h)[–]j), jeśli dostarczył konsumentowi to pouczenie, odpowiednio wypełnione.

5. Informacje, o których mowa ust. 1, tworzą integralną część umowy zawieranej na odległość lub umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa i nie mogą być zmieniane, chyba że umawiające się strony wyraźnie postanowią inaczej.

[...]”.

7 Artykuł 11 dyrektywy 2011/83, zatytułowany „Wykonanie prawa do odstąpienia od umowy”, stanowi w ust. 1:

„Konsument informuje przedsiębiorcę przed wygaśnięciem okresu na odstąpienie od umowy o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy. W tym celu konsument może:

a) skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia od umowy zawartego w załączniku I część B; albo

b) złożyć jakiekolwiek inne jednoznaczne oświadczenie, w którym informuje o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy.

[...]”.

- 8 Załącznik I do tej dyrektywy, zatytułowany „Informacje dotyczące korzystania z prawa do odstąpienia od umowy”, zawiera część A, zatytułowaną „Wzór pouczenia o odstąpieniu od umowy”, oraz część B, zatytułowaną „Wzór formularza odstąpienia od umowy”.
- 9 Część A tego załącznika I przedstawia w szczególności instrukcje, do których przedsiębiorca powinien się stosować w celu przekazania konsumentowi pouczenia o jego prawie odstąpienia od umowy, a konkretniej następującą instrukcję:

„Proszę wpisać Państwa nazwę/nazwisko, pełny adres pocztowy oraz, o ile są dostępne, Państwa numer telefonu, numer faksu i adres e-mail”.

- 10 Część B omawianego załącznika I zawiera rubrykę o następującym brzmieniu:

„Adresat [w tym miejscu przedsiębiorca powinien wpisać nazwę przedsiębiorcy, pełny adres pocztowy oraz, o ile są dostępne, numer faksu i adres e-mail]”.

Prawo niemieckie

- 11 Paragraf 312d Bürgerliches Gesetzbuch (kodeksu cywilnego, zwanego dalej „BGB”), zatytułowany „Wymogi informacyjne”, stanowi w ust. 1:

„W przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i umów zawieranych na odległość przedsiębiorca jest zobowiązany poinformować konsumenta zgodnie z § 246a [Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuche (ustawy wprowadzającej kodeks cywilny)]. Wskazówki udzielone przez przedsiębiorcę w wykonaniu tego obowiązku stanowią integralną część umowy, chyba że strony wyraźnie postanowią inaczej”.

- 12 Paragraf 246a ustawy wprowadzającej kodeks cywilny (zwanej dalej „EGBGB”), zatytułowany „Wymogi informacyjne dotyczące umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i umów zawieranych na odległość z wyłączeniem umów o usługi finansowe”, stanowi w ust. 1:

„1) Na podstawie § 312d ust. 1 BGB przedsiębiorca jest zobowiązany do przekazania konsumentowi następujących informacji:

[...]

2. danych identyfikujących przedsiębiorcę, na przykład jego firmy, pełnego adresu pocztowego, pod którym prowadzi przedsiębiorstwo, numeru telefonu oraz, o ile jest dostępny, numeru faksu i adresu e-mail, a także, w przypadku gdy ma to zastosowanie, pełnego adresu pocztowego i danych identyfikujących przedsiębiorcę, w imieniu którego działa,

[...]

2) Jeżeli konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy na podstawie § 312g ust. 1 BGB, przedsiębiorca jest zobowiązany do przekazania konsumentowi informacji:

1. o warunkach, terminach i procedurze korzystania z prawa do odstąpienia od umowy zgodnie z § 355 ust. 1 BGB oraz ze wzorem formularza odstąpienia od umowy zawartym w załączniku 2,

[...]

Przedsiębiorca może spełnić te wymogi informacyjne, przedkładając wzór instrukcji odstąpienia, zawarty w załączniku 1, prawidłowo wypełniony w formie tekstu.

3) Przedsiębiorca jest również zobowiązany poinformować konsumenta:

1. o tym, że konsument nie ma prawa odstąpienia od umowy na podstawie § 312g ust. 2 pkt 1, 2, 5 i 7–13 BGB, zgodnie z którym konsument nie może wycofać swojego oświadczenia woli,

[...]”.

13 Zgodnie z § 3 ust. 1 Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji), w brzmieniu mającym zastosowanie do sporu w postępowaniu głównym (zwanej dalej „UWG”):

„Nieuczciwe praktyki handlowe są niedozwolone [...]”.

14 Paragraf 4 pkt 11 UWG stanowi:

„Czyn nieuczciwej konkurencji popełnia w szczególności ten, kto:

[...]

11. narusza przepis prawny, którego celem jest między innymi uregulowanie, w interesie uczestników rynku, zachowania na rynku”.

Postępowanie główne i pytania prejudycjalne

15 W dniu 29 grudnia 2014 r. EIS skierowała do TO, swego konkurenta w zakresie sprzedaży artykułów erotycznych przez Internet, wezwanie do zaprzestania praktyki handlowej polegającej w szczególności na podawaniu nieprawdziwych informacji o prawie konsumentów do skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy po zawarciu umowy. W ramach tego wezwania EIS nakazała TO przekazanie mu *strafbewehrte Unterlassungserklärung* (zobowiązania pod groźbą kary pieniężnej), w którym osoba ta miała oświadczyć, że zobowiązuje się do zaprzestania tej praktyki pod groźbą kary.

16 W dniu 8 stycznia 2015 r. TO powiadomił EIS o takim zobowiązaniu. Pismem z dnia 12 stycznia 2015 r. TO skierował z kolei do EIS wezwanie do zaprzestania praktyki handlowej polegającej na niepodawaniu numeru telefonu na swojej stronie internetowej w informacjach dotyczących prawa konsumenta do odstąpienia od umowy.

17 EIS wniosła do Landgericht Arnsberg (sądu krajowego w Arnsbergu, Niemcy) powództwo o stwierdzenie, że TO nie ma podstaw do żądania zaprzestania praktyki handlowej wskazanej w wezwaniu z dnia 12 stycznia 2015 r. W powództwie wzajemnym TO zażądał nakazania EIS zaprzestania praktyki wskazanej w wezwaniu do usunięcia uchybienia.

18 Landgericht Arnsberg (sąd krajowy w Arnsbergu) wyrokiem z dnia 9 lipca 2015 r. oddalił powództwo EIS i uwzględnił powództwo wzajemne TO.

19 Wyrokiem z dnia 10 sierpnia 2017 r. Oberlandesgericht Hamm (wyższy sąd krajowy w Hamm, Niemcy) zasadniczo oddalił apelację wniesioną przez EIS od wyroku Landgericht Arnsberg (sądu krajowego w Arnsbergu).

- 20 EIS wniosła skargę rewizyjną do sądu odsyłającego, Bundesgerichtshof (federalnego trybunału sprawiedliwości, Niemcy), od wyroku wydanego w postępowaniu apelacyjnym.
- 21 Sąd odsyłający uważa, że rozstrzygnięcie sporu w postępowaniu głównym zależy od tego, czy informacje dotyczące prawa konsumenta do odstąpienia od umowy, jakie EIS przedstawia na swojej stronie internetowej, naruszają § 312d ust. 1 zdanie pierwsze BGB oraz § 246a ust. 1 akapit drugi zdanie pierwsze pkt 1 i § 246a ust. 1 akapit drugi zdanie drugie EGBGB w związku z załącznikiem 1 do EGBGB i czy w konsekwencji informacje te mają charakter antykonkurencyjny w rozumieniu § 3 i § 4 pkt 11 UWG. W tym względzie wskazuje, że powyższe przepisy dokonują transpozycji art. 6 ust. 1 lit. h) oraz art. 6 ust. 4 dyrektywy 2011/83 w związku z częścią A załącznika I do niej do prawa niemieckiego, a tym samym należy je interpretować zgodnie z tymi przepisami.
- 22 W niniejszej sprawie, jak wynika z postanowienia odsyłającego, EIS posłużyła się wzorem pouczenia o odstąpieniu od umowy, zawartym w części A załącznika I do dyrektywy 2011/83. EIS nie podała jednak swojego numeru telefonu, mimo że posiadała linię telefoniczną dla celów działalności swojego przedsiębiorstwa. Niemniej EIS przedstawiła swój numer telefonu w ramach zastrzeżeń prawnych zamieszczonych w jego serwisie internetowym oraz w sposób jasny i czytelny w dolnej części strony głównej tego serwisu.
- 23 Sąd odsyłający wyjaśnia, że zgodnie z twierdzeniami EIS, skoro spółka ta nie zawiera umów przez telefon, nie jest zobowiązana udostępniać konsumentom linii telefonicznej w celu umożliwienia im w razie potrzeby skorzystania z przysługującego im prawa odstąpienia od umowy w odniesieniu do umów zawieranych na odległość.
- 24 W tych okolicznościach sąd odsyłający zmierza do ustalenia, czy numer telefonu jest „dostępny” w rozumieniu instrukcji wypełniania wzoru pouczenia o odstąpieniu od umowy zgodnie z częścią A załącznika I do dyrektywy 2011/83, jeżeli przedsiębiorca wskazuje numer telefonu w zastrzeżeniach prawnych lub przedstawia go jasno i czytelnie na stronie głównej swojego serwisu internetowego. W tym względzie sąd odsyłający uważa, że jeśli przedsiębiorca jasno nie uściśla, że numer ten nie jest przeznaczony do celu składania oświadczeń o odstąpieniu od umowy, to wspomniany numer telefonu należy uznać za „dostępny” w rozumieniu części A załącznika I do dyrektywy 2011/83.
- 25 Dodatkowo, sąd odsyłający jest zdania, że okoliczność, iż przedsiębiorca nie posługuje się numerem telefonu używanym do celów działalności swojego przedsiębiorstwa w celu zawierania umów na odległość, nie wyklucza dostępności tego numeru telefonu do odbioru od konsumentów oświadczeń o odstąpieniu od umowy.
- 26 Ponadto sąd odsyłający wyjaśnia, że niniejsza sprawa dotyczy wyłącznie kwestii odbioru oświadczeń konsumentów dotyczących wykonywania przez nich prawa odstąpienia od umowy, w odróżnieniu od sprawy, w której Bundesgerichtshof (federalny trybunał sprawiedliwości) zwrócił się do Trybunału z pytaniami dotyczącymi wykładni art. 6 ust. 1 lit. c) dyrektywy 2011/83, w której wydano wyrok z dnia 10 lipca 2019 r., Amazon EU (C-649/17, EU:C:2019:576), dotyczący obowiązków w zakresie informacji udzielanych przed zawarciem umowy.
- 27 W tych okolicznościach Bundesgerichtshof (federalny trybunał sprawiedliwości) postanowił zawiesić postępowanie i zwrócić się do Trybunału z następującymi pytaniami prejudycjalnymi:
- „1) Czy numer telefonu jest »dostępny« w rozumieniu instrukcji wypełniania wzoru pouczenia o odstąpieniu od umowy zgodnie z częścią A załącznika I do dyrektywy 2011/83, jeżeli przedsiębiorca wskazuje numer telefonu w zastrzeżeniach prawnych lub wskazuje go jasno i wyraźnie na stronie głównej serwisu internetowego?

- 2) Czy numer telefonu jest »dostępny« w rozumieniu instrukcji wypełniania wzoru pouczenia o odstąpieniu od umowy zgodnie z częścią A załącznika I do dyrektywy 2011/83, jeżeli przedsiębiorca używa co prawda danej linii telefonicznej w obrocie gospodarczym, lecz nie używa jej w celu zawierania umów na odległość i dlatego też nie utrzymuje jej do celów związanych z rozwiązywaniem umów zawieranych na odległość w formie przyjmowania oświadczeń o odstąpieniu od umowy?”.

W przedmiocie pytań prejudycjalnych

- 28 Poprzez swoje pytania, które należy rozpatrzyć łącznie, sąd odsyłający zmierza zasadniczo do ustalenia, po pierwsze, czy wykładni art. 6 ust. 1 lit. c) dyrektywy 2011/83 należy dokonywać w ten sposób, że w sytuacji, gdy numer telefonu przedsiębiorcy pojawia się w jego serwisie internetowym i jest używany do celów działalności przedsiębiorstwa, numer ten należy uznać za „dostępny” w rozumieniu tego przepisu, a po drugie, czy wykładni art. 6 ust. 1 lit. c) i h), a także art. 6 ust. 4 tej dyrektywy, w związku z częścią A załącznika I do niej, należy dokonywać w ten sposób, że przedsiębiorca, który udziela konsumentowi, zanim ten zostanie związany umową zawieraną na odległość lub umową zawieraną poza lokalem przedsiębiorstwa, informacji o procedurach korzystania z prawa do odstąpienia od umowy, posługując się w tym celu wzorem pouczenia zawartym w części A załącznika I, jest zobowiązany podać numer telefonu, aby zapewnić temu konsumentowi możliwość przekazania przedsiębiorcy ewentualnej decyzji o skorzystaniu z tego prawa.
- 29 Na wstępie należy przypomnieć, że zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. c) dyrektywy 2011/83, zanim konsument zostanie związany umową zawieraną na odległość lub umową zawieraną poza lokalem przedsiębiorstwa, lub jakąkolwiek ofertą w tym zakresie, przedsiębiorca w jasny i zrozumiały sposób udziela konsumentowi informacji zawierających pełen adres pocztowy, pod którym przedsiębiorca prowadzi przedsiębiorstwo, numer telefonu i faksu przedsiębiorcy oraz jego adres e-mail, o ile jest dostępny, aby umożliwić konsumentowi szybkie skontaktowanie się z przedsiębiorcą i skuteczne porozumiewanie się z nim, oraz, w odpowiednim wypadku, pełny adres pocztowy i dane identyfikujące przedsiębiorcę, w imieniu którego działa.
- 30 Jak wynika z art. 6 ust. 1 lit. h) tej dyrektywy, w wypadku gdy istnieje prawo do odstąpienia od umowy, przedsiębiorca jest zobowiązany przekazać konsumentowi przed zawarciem umowy informacje na temat warunków, terminów oraz procedur korzystania z tego prawa zgodnie z art. 11 ust. 1 omawianej dyrektywy, a także wzór formularza odstąpienia od umowy zawarty w załączniku I część B.
- 31 Zgodnie z art. 6 ust. 4 dyrektywy 2011/83 informacje, o których mowa w art. 6 ust. 1 lit. h)–j), można dostarczyć przy użyciu wzoru pouczenia o odstąpieniu od umowy znajdującego się w części A załącznika I do tej dyrektywy. Przepis ten również stanowi, że przyjmuje się, iż przedsiębiorca spełnił wymogi informacyjne określone w art. 6 ust. 1 lit. h)–j), jeśli dostarczył konsumentowi to pouczenie, odpowiednio wypełnione.
- 32 Część A załącznika I do dyrektywy 2011/83 zawiera w szczególności instrukcje, do których przedsiębiorca powinien się stosować w celu przekazania konsumentowi wzoru pouczenia o jego prawie odstąpienia od umowy, a konkretniej następującą instrukcję:
- „Proszę wpisać Państwa nazwę/nazwisko, pełny adres pocztowy oraz, o ile są dostępne, Państwa numer telefonu, numer faksu i adres e-mail”.
- 33 W tym względzie z wyroku z dnia 10 lipca 2019 r., Amazon EU (C-649/17, EU:C:2019:576), wynika zasadniczo, że art. 6 ust. 1 lit. c) dyrektywy 2011/83 należy interpretować, po pierwsze, w ten sposób, że stoi on na przeszkodzie uregulowaniu krajowemu, które zobowiązuje przedsiębiorcę przed zawarciem z konsumentem umowy na odległość lub umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, o której mowa w art. 2 pkt 7 i 8 tej dyrektywy, do podania bez względu na okoliczności swojego numeru

telefonu. Po drugie, wspomniany przepis nie nakłada na przedsiębiorcę obowiązku założenia linii telefonicznej, aby umożliwić konsumentom skontaktowanie się z nim, oraz zobowiązuje przedsiębiorcę do podania tego numeru telefonu wyłącznie w wypadkach, w których przedsiębiorca ten dysponuje już takim środkiem komunikacji z konsumentami.

- 34 W szczególności Trybunał orzekł w tym wyroku, że o ile art. 6 ust. 1 lit. c) dyrektywy 2011/83 nie określa dokładnego charakteru środka komunikacji, jaki powinien zostać udostępniony przez przedsiębiorcę, o tyle przepis ten zobowiązuje bezwzględnie przedsiębiorcę do udostępnienia każdemu konsumentowi środka komunikacji umożliwiającego mu szybkie skontaktowanie się z przedsiębiorcą i skuteczne porozumiewanie się z nim (wyrok z dnia 10 lipca 2019 r., Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, pkt 46).
- 35 Bezwarunkowy obowiązek udostępnienia konsumentowi, bez względu na okoliczności, numeru telefonu, aby umożliwić konsumentom skontaktowanie się z przedsiębiorcą, wydaje się nieproporcjonalny, w szczególności w gospodarczym kontekście funkcjonowania niektórych przedsiębiorstw, zwłaszcza tych najmniejszych, które mogą dążyć do obniżenia kosztów funkcjonowania poprzez organizowanie sprzedaży lub świadczenie usług na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa (wyrok z dnia 10 lipca 2019 r., Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, pkt 48).
- 36 Z orzecznictwa Trybunału przytoczonego w pkt 33–35 niniejszego wyroku wynika, że przedsiębiorca, który zawiera z konsumentem umowę za pośrednictwem serwisu internetowego i który nie korzysta w tym celu z telefonu, mimo że dysponuje linią telefoniczną dla celów zarządzania innymi aspektami działalności swego przedsiębiorstwa, nie jest co do zasady zobowiązany do przekazania konsumentowi numeru nadanego tej linii telefonicznej, jeżeli zdecyduje się na skorzystanie z wzoru pouczenia zawartego w części A załącznika I do dyrektywy 2011/83, mającego ułatwiać konsumentowi korzystanie z prawa do odstąpienia od umowy.
- 37 Jednakże w sytuacji, gdy numer telefonu przedsiębiorcy pojawia się w jego serwisie internetowym w taki sposób, że sugeruje w oczach przeciętnego konsumenta, czyli konsumenta, który jest właściwie poinformowany oraz dostatecznie uważny i rozsądny (wyrok z dnia 11 września 2019 r., Romano, C-143/18, EU:C:2019:701, pkt 54 i przytoczone tam orzecznictwo), że przedsiębiorca ten używa tego numeru do celów kontaktów z konsumentami, wspomniany numer należy uznać za „dostępny” w kontekście kontaktowania się z tym przedsiębiorcą w rozumieniu art. 6 ust. 1 lit. c) dyrektywy 2011/83. Jest tak w szczególności w wypadku, gdy numer telefonu jest wskazany w serwisie internetowym w rubryce zatytułowanej „Kontakt”.
- 38 W zakresie, w jakim w wypadku, o którym mowa w poprzednim punkcie, numer telefonu przedsiębiorcy należy uznać za „dostępny” w rozumieniu art. 6 ust. 1 lit. c) dyrektywy 2011/83 i w jakim ów przedsiębiorca postanawia zamieścić w swoim serwisie internetowym wzór pouczenia o wykonywaniu prawa do odstąpienia od umowy przez konsumenta, zasięgnięty z części A załącznika I do tej dyrektywy, wspomniany numer telefonu należy uznać za „dostępny” również w rozumieniu tego ostatniego przepisu i musi on znaleźć się w tym pouczeniu.
- 39 Wykładnia taka jest spójna z celami dyrektywy 2011/83. Z art. 1 tej dyrektywy w związku z jej motywami 4, 5 i 7 wynika bowiem, że ma ona na celu zapewnienie wysokiego poziomu ochrony konsumentów poprzez zagwarantowanie im dostępu do informacji i ochrony w obrocie z przedsiębiorcami.
- 40 Biorąc pod uwagę całość powyższych rozważań, na postawione pytania należy odpowiedzieć następująco: wykładni art. 6 ust. 1 lit. c) dyrektywy 2011/83 należy dokonywać w ten sposób, że w sytuacji gdy numer telefonu przedsiębiorcy pojawia się w jego serwisie internetowym w taki sposób, że w oczach przeciętnego konsumenta, czyli konsumenta właściwie poinformowanego oraz dostatecznie uważnego i rozsądnego, sugeruje on, że przedsiębiorca ten używa tego numeru telefonu

do celów kontaktów z konsumentami, ów numer telefonu należy uznać za „dostępny” w rozumieniu tego przepisu. W takim wypadku wykładni art. 6 ust. 1 lit. c) i h) oraz art. 6 ust. 4 tej dyrektywy, w związku z częścią A załącznika I do niej, należy dokonywać w ten sposób, że przedsiębiorca, który udziela konsumentowi, zanim ten zostanie związany umową zawieraną na odległość lub umową zawieraną poza lokalem przedsiębiorstwa, informacji o procedurach korzystania z prawa do odstąpienia od umowy, posługując się w tym celu wzorem pouczenia zawartym we wspomnianej części A załącznika I, zobowiązany jest podać ten sam numer telefonu w tym wzorze pouczenia, aby zapewnić temu konsumentowi możliwość przekazania przedsiębiorcy ewentualnej decyzji o skorzystaniu z tego prawa przy użyciu tego numeru telefonu.

W przedmiocie kosztów

- 41 Dla stron w postępowaniu głównym niniejsze postępowanie ma charakter incydentalny, dotyczy bowiem kwestii podniesionej przed sądem odsyłającym, do niego zatem należy rozstrzygnięcie o kosztach. Koszty poniesione w związku z przedstawieniem uwag Trybunałowi, inne niż koszty strony w postępowaniu głównym, nie podlegają zwrotowi.

Z powyższych względów Trybunał (szósta izba) orzeka, co następuje:

Wykładni art. 6 ust. 1 lit. c) dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniającej dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylającej dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady, należy dokonywać w ten sposób, że w sytuacji gdy numer telefonu przedsiębiorcy pojawia się w jego serwisie internetowym w taki sposób, że w oczach przeciętnego konsumenta, czyli konsumenta właściwie poinformowanego oraz dostatecznie uważnego i rozsądnego, sugeruje on, że przedsiębiorca ten używa tego numeru telefonu do celów kontaktów z konsumentami, ów numer telefonu należy uznać za „dostępny” w rozumieniu tego przepisu. W takim wypadku wykładni art. 6 ust. 1 lit. c) i h) oraz art. 6 ust. 4 tej dyrektywy, w związku z częścią A załącznika I do niej, należy dokonywać w ten sposób, że przedsiębiorca, który udziela konsumentowi, zanim ten zostanie związany umową zawieraną na odległość lub umową zawieraną poza lokalem przedsiębiorstwa, informacji o procedurach korzystania z prawa do odstąpienia od umowy, posługując się w tym celu wzorem pouczenia zawartym we wspomnianej części A załącznika I, zobowiązany jest podać ten sam numer telefonu w tym wzorze pouczenia, aby zapewnić temu konsumentowi możliwość przekazania przedsiębiorcy ewentualnej decyzji o skorzystaniu z tego prawa przy użyciu tego numeru telefonu.

Podpisy