



Zbiór Orzeczeń

WYROK TRYBUNAŁU (czwarta izba)

z dnia 24 lutego 2022 r.*

Odesłanie prejudycjalne – Dyrektywa 2011/83/UE – Umowy zawierane z konsumentami – Pojęcie „przedsiębiorcy” – Wymóg informacyjny dotyczący umów zawieranych na odległość – Wymóg udzielenia niezbędnych informacji w prostym i zrozumiałym języku oraz na trwałym nośniku

W sprawie C-536/20

mającej za przedmiot wniosek o wydanie, na podstawie art. 267 TFUE, orzeczenia w trybie prejudycjalnym, złożony przez Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (sąd najwyższy Litwy) postanowieniem z dnia 21 października 2020 r., które wpłynęło do Trybunału w dniu 22 października 2020 r., w postępowaniu:

„Tiketa” UAB

przeciwko

M.Š.,

przy udziale:

„Baltic Music” VŠĮ,

TRYBUNAŁ (czwarta izba),

w składzie: C. Lycourgos, prezes izby, S. Rodin, J.-C. Bonichot (sprawozdawca), L.S. Rossi i O. Spineanu-Matei, sędziowie,

rzecznik generalny: M. Szpunar,

sekretarz: A. Calot Escobar,

uwzględniając pisemny etap postępowania,

rozważywszy uwagi, które przedstawili:

- w imieniu „Tiketa” UAB – A. Korsakas, advokatas,
- w imieniu rządu litewskiego – R. Dzikovič i K. Dieninis, w charakterze pełnomocników,

* Język postępowania: litewski.

- w imieniu rządu włoskiego – G. Palmieri, w charakterze pełnomocnika, wspierana przez M.F. Severi, avvocato dello Stato,
- w imieniu Komisji Europejskiej – J. Jokubauskaitė, I. Rubene i N. Ruiz García, w charakterze pełnomocników,

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

Wyrok

- 1 Wniosek o wydanie orzeczenia w trybie prejudycjalnym dotyczy wykładni art. 2 pkt 2, art. 6 ust. 1 i 5 oraz art. 8 ust. 1 i 7 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).
- 2 Wniosek ten został złożony w ramach sporu między „Tiketa” UAB a M.Š. w przedmiocie zwrotu kwoty zapłaconej przez M.Š. za bilet na wydarzenie kulturalne, które następnie odwołano, oraz poniesionych w związku z tym kosztów, a mianowicie kosztów podróży i opłat pocztowych, a także w przedmiocie zapłaty zadośćuczynienia za krzywdę doznaną przez zainteresowanego w wyniku odwołania tego wydarzenia.

Ramy prawne

Prawo Unii

Dyrektywa 2011/83

- 3 Motywy 14 i 16 dyrektywy 2011/83 przewidują:

„(14) Niniejsza dyrektywa nie powinna wpływać na prawo krajowe w dziedzinie prawa umów w odniesieniu do tych aspektów prawa umów, które nie są przez nią uregulowane. Dlatego też niniejsza dyrektywa nie powinna naruszać prawa krajowego regulującego na przykład zawieranie lub ważność umowy (na przykład w przypadku braku zgodnych oświadczeń woli). Niniejsza dyrektywa nie powinna również wpływać na prawo krajowe w zakresie środków ochrony prawnej o charakterze ogólnym dotyczących umów, przepisów dotyczących [na przepisy dotyczące] publicznego ładu gospodarczego, na przykład przepisów [przepisy] o nadmiernych lub wygórowanych cenach, ani na przepisy o nieetycznych transakcjach prawnych.

[...]

(16) Niniejsza dyrektywa nie powinna wpływać na prawo krajowe dotyczące przedstawicielstwa prawnego, na przykład na przepisy dotyczące osób działających w imieniu przedsiębiorcy lub na jego rzecz (takich jak przedstawiciel lub powiernik). Państwa członkowskie powinny zachować swoje kompetencje w tej dziedzinie. Niniejsza dyrektywa powinna mieć zastosowanie do wszystkich przedsiębiorców, zarówno publicznych, jak i prywatnych”.

4 Zgodnie z art. 1 tej dyrektywy:

„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 zawieranych między konsumentami a przedsiębiorcami”.

5 Artykuł 2 rzeczonyj dyrektywy ma następujące brzmienie:

„Na użytek niniejszej dyrektywy stosuje się następujące definicje:

1) »konsument« oznacza każdą osobę fizyczną, która w umowach objętych niniejszą dyrektywą działa w celach niezwiązanych z działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą ani wykonywaniem wolnego zawodu;

2) »przedsiębiorca« oznacza każdą osobę fizyczną lub każdą osobę prawną, niezależnie od tego, czy jest to podmiot publiczny czy prywatny, która działa – w tym również za pośrednictwem każdej innej osoby działającej w jej imieniu lub na jej rzecz – w celach związanych z jej działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub wykonywaniem wolnego zawodu, w związku z umowami objętymi zakresem niniejszej dyrektywy;

[...]

10) »trwały nośnik« oznacza każde urządzenie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych do niego osobiście, w sposób umożliwiający dostęp do tych informacji w przyszłości przez okres odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwala na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci;

[...]”.

6 Artykuł 3 ust. 5 omawianej dyrektywy przewiduje:

„Niniejsza dyrektywa nie może wpływać na krajowe ogólne prawo umów, między innymi na przepisy dotyczące ważności, zawierania lub skutków umowy, w zakresie, w jakim aspekty ogólnego prawa umów nie są regulowane w niniejszej dyrektywie”.

7 Artykuł 6 dyrektywy 2011/83 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;
- d) pełny adres pocztowy miejsca prowadzenia działalności przedsiębiorcy, jeżeli różni się od adresu podanego zgodnie z lit. c), a w przypadku gdy ma to zastosowanie – pełny adres pocztowy przedsiębiorcy, w imieniu którego działa, pod który to adres konsument może kierować wszelkie reklamacje;

[...]

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.

[...]”.

8 Artykuł 8 tej dyrektywy ma następujące brzmienie:

„1. W odniesieniu do umów zawieranych na odległość przedsiębiorca udziela informacji przewidzianych w art. 6 ust. 1 lub udostępnia te informacje konsumentowi w sposób odpowiadający wykorzystywanym środkom porozumiewania się na odległość, w prostym i zrozumiałym języku. Jeżeli informacje te dostarczane są na trwałym nośniku, muszą być czytelne.

[...]

7. Przedsiębiorca dostarcza konsumentowi potwierdzenie zawarcia umowy na trwałym nośniku w rozsądnym terminie po zawarciu umowy na odległość, a najpóźniej w chwili dostarczenia towarów lub przed rozpoczęciem świadczenia usługi. Potwierdzenie to obejmuje:

- a) wszystkie informacje, o których mowa w art. 6 ust. 1, chyba że przedsiębiorca już dostarczył te informacje konsumentowi na trwałym nośniku przed zawarciem umowy na odległość; oraz
- b) w przypadku gdy ma to zastosowanie – potwierdzenie uprzedniej wyraźnej zgody konsumenta i przyjęcia do wiadomości przez konsumenta zgodnie z art. 16 lit. m).

[...]”.

Dyrektywa 2005/29/WE

9 Zgodnie z art. 2 dyrektywy 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniającej dyrektywę Rady 84/450/EWG,

dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady („dyrektywy o nieuczciwych praktykach handlowych”) (Dz.U. 2005, L 149, s. 22):

„Do celów niniejszej dyrektywy:

[...]

b) »przedsiębiorca« oznacza każdą osobę fizyczną lub prawną, która w ramach praktyk handlowych objętych niniejszą dyrektywą działa w celu związanym z jej działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub wolnym zawodem, oraz każdą osobę działającą w imieniu lub na rzecz przedsiębiorcy;

[...]”.

10 Artykuł 7 ust. 4 dyrektywy 2005/29 stanowi:

„W przypadku zaproszenia do dokonania zakupu za istotne uważa się następujące informacje, jeżeli nie wynikają one jasno z kontekstu:

[...]

b) adres i tożsamość przedsiębiorcy, np. nazwa firmy i, w stosownych przypadkach, adres i tożsamość przedsiębiorcy, na którego rzecz działa;

[...]”.

Prawo litewskie

11 Artykuł 2.133 Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas (kodeksu cywilnego Republiki Litewskiej) stanowi:

„1. Czynność prawna dokonana przez jedną osobę (przedstawiciela) w granicach przyznanego jej umocowania w imieniu innej osoby (reprezentowanego) i ujawniająca przy tym okoliczność istnienia stosunku przedstawicielstwa bezpośrednio ustanawia, zmienia i znosi prawa i obowiązki o charakterze cywilnoprawnym reprezentowanego.

2. Istnienie praw przysługujących przedstawicielowi można również wywodzić z okoliczności, w jakich działa przedstawiciel (sprzedający w handlu detalicznym, kasjer itp.). Jeżeli działanie danej osoby daje osobom trzecim uzasadnione powody, by sądzić, że ta osoba, działając w charakterze reprezentowanego, wyznaczyła inną osobę jako swojego przedstawiciela, umowy zawarte przez taką osobę w imieniu reprezentowanego wiążą reprezentowanego.

3. Jeżeli w chwili dokonywania czynności prawnej przedstawiciel nie udziela informacji o tym, że działa w imieniu i na rzecz reprezentowanego, reprezentowany nabywa prawa i zaciąga zobowiązania wynikające z takiej czynności prawnej jedynie wówczas, gdy druga strona czynności prawnej mogła na podstawie okoliczności jej dokonania mieć przekonanie, że owa czynność prawna została dokonana z przedstawicielem, lub gdy tożsamość osoby, z którą dokonano czynności prawnej, nie była dla tej strony istotna”.

12 Zgodnie z art. 6.228¹ ust. 3 tego kodeksu:

„»Przedsiębiorca« oznacza osobę fizyczną lub prawną lub inny podmiot lub jego jednostkę organizacyjną, które dążą do zawierania umów lub zawierają umowy w celach prowadzonej działalności handlowej, gospodarczej, rzemieślniczej lub wykonywanego wolnego zawodu, w tym osoby działające na rachunek lub na rzecz przedsiębiorcy. Osoba prawna może być uznana za przedsiębiorcę niezależnie od formy prawnej podmiotów wchodzących w jej skład”.

13 Artykuł 2 ust. 24 Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas (ustawy Republiki Litewskiej o ochronie praw konsumentów), w brzmieniu mającym zastosowanie w sporze w postępowaniu głównym, stanowi:

„»Przedsiębiorca« oznacza osobę fizyczną lub prawną lub inny podmiot lub jego jednostkę organizacyjną, które dążą do zawierania umów lub zawierają umowy w celach prowadzonej działalności handlowej, gospodarczej, rzemieślniczej lub wykonywanego wolnego zawodu, w tym osoby działające na rachunek lub na rzecz przedsiębiorcy. Osoba prawna może być uznana za przedsiębiorcę niezależnie od formy prawnej podmiotów wchodzących w jej skład”.

Postępowanie główne i pytania prejudycjalne

14 Spółka Tiketa prowadzi, za pośrednictwem swojej strony internetowej, działalność w zakresie dystrybucji biletów na wydarzenia organizowane przez osoby trzecie.

15 W dniu 7 grudnia 2017 r. M.Š. zakupił od Tikety bilet za wydarzenie kulturalne, które miało się odbyć w dniu 20 stycznia 2018 r. Zanim zakup tego biletu został sfinalizowany, na stronie internetowej Tikety pojawiły się: informacja, że owo wydarzenie jest organizowane przez „Baltic Music” VšĮ, jak również odesłanie do innej strony internetowej i numeru telefonu w celu umożliwienia uzyskania szerszych informacji. Pojawiła się także zredagowana przy użyciu czerwonej czcionki informacja, że „[o]rganizator wydarzenia ponosi pełną odpowiedzialność w związku z wydarzeniem, jego jakością i treścią, jak również w związku z wszelkimi przekazanymi informacjami na temat wydarzenia. Tiketa jest dystrybutorem biletów i działa w charakterze ujawnionego pośrednika”. Bardziej szczegółowe informacje na temat odnośnego usługodawcy oraz zwrotu biletów znajdowały się w regulaminie świadczenia usług dostępnym na stronie internetowej Tikety.

16 Na bilecie otrzymanym przez M.Š. figurowała jedynie część tego regulaminu. Ów bilet zawierał w szczególności wzmiankę, zgodnie z którą „[b]ilety nie podlegają wymianie, a uiszczona cena nie podlega zwrotowi. W razie odwołania lub przesunięcia terminu wydarzenia organizator [tego wydarzenia] ponosi pełną odpowiedzialność za zwrot ceny biletów”. Na bilecie przypomniano również nazwę, adres i numer telefonu organizatora omawianego wydarzenia oraz wskazano, że ponosi on pełną odpowiedzialność „w związku z wydarzeniem, jego jakością i treścią, jak również w związku z wszelkimi przekazanymi informacjami na temat wydarzenia”, zaś Tiketa działa wyłącznie jako dystrybutor biletów i „ujawniony pośrednik”.

17 W dniu 20 stycznia 2018 r. M.Š. udał się na omawiane wydarzenie i dowiedział się z pisemnej informacji umieszczonej przy wejściu do miejsca, w którym to wydarzenie miało mieć miejsce, że się ono nie odbędzie.

- 18 W dniu 22 stycznia 2018 r. spółka Baltic Music poinformowała Tiketę, że omawiane wydarzenie zostało odwołane i że osoby, które kupiły bilety, będą mogły otrzymać zwrot zapłaconej za nie kwoty. W tym samym dniu Tiketa poinformowała M.Š. o możliwości uzyskania zwrotu ceny biletów albo w kasach, w których zostały one zakupione, albo przez Internet w przypadku biletów zakupionych online.
- 19 W dniu 23 stycznia 2018 r. M.Š. zażądał od Tikety zwrotu ceny biletu i poniesionych kosztów podróży, jak również zapłaty zadośćuczynienia za krzywdę doznaną w wyniku odwołania omawianego wydarzenia. Tiketa poinformowała go, że powinien zwrócić się do Baltic Music, ponieważ Tiketa jest jedynie dystrybutorem biletów, wobec czego nie odpowiada za jakość tego wydarzenia ani za jego odwołanie. W odpowiedzi na wystosowane do niej ponownie przez M.Š. kilka tygodni później żądanie spółka ta podtrzymała powyższe stanowisko. Zainteresowany zwrócił się wówczas do Baltic Music, jednak jego żądania pozostały bez odpowiedzi.
- 20 W dniu 18 lipca 2018 r. M.Š. wniósł do Vilniaus miesto apylinkės teismas (sądu rejonowego dla miasta Wilna, Litwa) powództwo o zasądzenie, solidarnie, od Tikety i Baltic Music odszkodowania za szkody majątkowe, obejmującego mianowicie cenę biletu, koszty podróży i opłaty pocztowe, oraz zadośćuczynienia za krzywdę, jakiej doznał on wskutek odwołania omawianego wydarzenia.
- 21 Wyrokiem z dnia 8 października 2018 r. Vilniaus miesto apylinkės teismas (sąd rejonowy dla miasta Wilna) uwzględnił to powództwo w części, zasądzając od Tikety zapłatę na rzecz zainteresowanego kwot dochodzonych tytułem naprawienia poniesionych przez niego szkód majątkowych, a także zapłatę części kwot dochodzonych tytułem zadośćuczynienia za krzywdę, wraz z odsetkami w wysokości 5% w skali rocznej od dnia wszczęcia postępowania do dnia pełnego wykonania wyroku.
- 22 Ponieważ Vilniaus apygardos teismas (sąd okręgowy w Wilnie, Litwa) oddalił wniesioną przez Tiketę od tego wyroku apelację, spółka ta wniosła skargę kasacyjną do Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (sądu najwyższego Litwy).
- 23 W tych właśnie okolicznościach Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (sąd najwyższy Litwy) postanowił zawiesić postępowanie i skierować do Trybunału następujące pytania prejudycjalne:
 - „1) Czy pojęcie »przedsiębiorcy« zdefiniowane w art. 2 pkt 2 dyrektywy 2011/83 należy interpretować w ten sposób, że osoba działająca w charakterze pośrednika w związku z zakupem biletu [na przedstawienie] przez konsumenta może być uznawana za przedsiębiorcę, na którym spoczywają obowiązki przewidziane w [tej dyrektywie], a zatem za stronę umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług, przeciwko której to stronie konsument może podnieść roszczenia lub wytoczyć powództwo?
 - a) Czy dla wykładni pojęcia »przedsiębiorcy« zdefiniowanego w art. 2 pkt 2 dyrektywy 2011/83 ma znaczenie to, czy osoba działająca w charakterze pośrednika w związku z zakupem biletu przez konsumenta, zanim konsument zostanie związany umową zawieraną na odległość, udziela temu konsumentowi w jasny i zrozumiały sposób wszystkich informacji o głównym przedsiębiorcy, o których mowa w art. 6 ust. 1 lit. c) i d) [tej dyrektywy]?
 - b) Czy okoliczność istnienia stosunku pośrednictwa należy uznać za ujawnioną w przypadku, gdy osoba zaangażowana w proces zakupu biletu, zanim konsument zostanie związany umową zawieraną na odległość, udziela informacji o firmie i formie prawnej głównego przedsiębiorcy oraz o tym, że główny przedsiębiorca ponosi pełną odpowiedzialność

w związku z wydarzeniem, jego jakością i treścią, jak również z przekazywanymi na jego temat informacjami, oraz zaznacza, że sama działa wyłącznie jako dystrybutor biletów i jest ujawnionym przedstawicielem?

- c) Czy pojęcie »przedsiębiorcy« zdefiniowane w art. 2 pkt 2 dyrektywy 2011/83 można interpretować w ten sposób, że – z uwagi na łączący strony stosunek prawny polegający na świadczeniu usługi o dwojakim charakterze (dystrybucji biletów i organizacji wydarzeń) – zarówno sprzedawcę biletów, jak i organizatora wydarzenia można uznać za przedsiębiorców, czyli za strony umowy konsumenckiej?
- 2) Czy wymóg udzielenia informacji i udostępnienia tych informacji konsumentowi w prostym i zrozumiałym języku, ustanowiony w art. 8 ust. 1 dyrektywy 2011/83, należy interpretować i stosować w ten sposób, że obowiązek udzielenia informacji konsumentowi uznaje się za wykonany prawidłowo, jeżeli takie informacje są udzielane w regulaminie świadczenia usług przez pośrednika udostępnionym konsumentowi w witrynie internetowej tiketa.lt przed dokonaniem przez konsumenta płatności i potwierdzeniem, że zapoznał się on z regulaminem świadczenia usług przez pośrednika, oraz zobowiązaniem się do jego przestrzegania jako elementu warunków transakcji, która ma zostać zawarta w formie tak zwanej umowy »click-wrap«, czyli umowy, która wymaga aktywnego zaznaczenia odpowiedniego pola w systemie internetowym i kliknięcia konkretnego hiperłącza?
- a) Czy dla wykładni i stosowania tego wymogu ma znaczenie, że takie informacje nie są dostarczane na trwałym nośniku i że nie dostarcza się następnie potwierdzenia zawarcia umowy zawierającego wszystkie informacje wymagane na podstawie art. 6 ust. 1 dyrektywy 2011/83 na trwałym nośniku, jak wymaga tego art. 8 ust. 7 [tej dyrektywy]?
- b) Czy zgodnie z art. 6 ust. 5 dyrektywy 2011/83 owe informacje zawarte w regulaminie świadczenia usług przez pośrednika tworzą integralną część umowy zawieranej na odległość niezależnie od tego, że owe informacje nie są dostarczane na trwałym nośniku lub że nie dostarcza się następnie potwierdzenia zawarcia umowy na trwałym nośniku?”.

W przedmiocie pytań prejudycjalnych

W przedmiocie pytania pierwszego

- 24 Poprzez pytanie pierwsze sąd odsyłający dąży w istocie do ustalenia, czy art. 2 pkt 2 dyrektywy 2011/83 należy interpretować w ten sposób, że „przedsiębiorcą” w rozumieniu tego przepisu jest nie tylko osoba fizyczna lub prawna działająca w celach związanych z jej działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub wykonywaniem wolnego zawodu w związku z umowami objętymi zakresem tej dyrektywy, lecz również osoba fizyczna lub prawna działająca w charakterze pośrednika, w imieniu lub na rzecz tego przedsiębiorcy, oraz czy zarówno tego pośrednika, jak i głównego przedsiębiorcę można uznać za „przedsiębiorców” w rozumieniu owego przepisu, jeżeli ma miejsce podwójne świadczenie usług.
- 25 Na wstępie należy zauważyć, że między różnymi wersjami językowymi art. 2 pkt 2 dyrektywy 2011/83 występują rozbieżności. Jak podkreśla bowiem sąd odsyłający, zgodnie z litewską wersją językową tego przepisu każda osoba działająca w imieniu lub na rzecz przedsiębiorcy – zdefiniowanego jako każda osoba fizyczna lub prawna, zarówno publiczna, jak i prywatna, która w związku z umowami objętymi zakresem tej dyrektywy działa w celach związanych z jej działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub wykonywaniem wolnego zawodu – sama stanowi przedsiębiorcę w rozumieniu tej dyrektywy. Natomiast inne wersje językowe tego samego przepisu, w szczególności angielska i francuska, przewidują, że takim przedsiębiorcą jest każda

- osoba, która odpowiada tej definicji, również jeśli działa za pośrednictwem osoby trzeciej działającej w jej imieniu lub na jej rzecz, i dają w ten sposób do zrozumienia, że fakt, iż dana osoba korzysta z usług pośrednika, nie pozbawia jej statusu przedsiębiorcy.
- 26 Tak więc niezależnie od wersji językowej art. 2 pkt 2 dyrektywy 2011/83 pośrednika takiego jak Tiketę należy uznać za „przedsiębiorcę” w rozumieniu tego przepisu, jeżeli działa on w celach związanych z jego działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub wykonywaniem wolnego zawodu w związku z umowami objętymi zakresem tej dyrektywy. Należy jednak ustalić, czy taki pośrednik nie stanowi w każdym razie „przedsiębiorcy” w rozumieniu owego przepisu z tego tylko powodu, że działa on w imieniu lub na rzecz takiego przedsiębiorcy.
- 27 Zgodnie z utrwalonym orzecznictwem Trybunału w przypadku wystąpienia rozbieżności między różnymi wersjami językowymi tekstu aktu prawnego Unii dany przepis należy interpretować z uwzględnieniem ogólnej systematyki i celu uregulowania, którego stanowi część (zob. w szczególności wyrok z dnia 21 grudnia 2021 r., Trapeza Peiraios, C-243/20, EU:C:2021:1045, pkt 32 i przytoczone tam orzecznictwo).
- 28 Co się tyczy ogólnej systematyki dyrektywy 2011/83, należy zauważyć, że zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. c) i d) tej dyrektywy każdy przedsiębiorca jest zobowiązany – zanim konsument zostanie związany umową zawieraną na odległość lub umową zawieraną poza lokalem przedsiębiorstwa, lub jakąkolwiek ofertą w tym zakresie – poinformować go, stosownie do okoliczności, o tożsamości i adresie pocztowym przedsiębiorcy, na rzecz którego działa, oraz w razie potrzeby o adresie pocztowym miejsca prowadzenia działalności tego przedsiębiorcy. W ten sposób ów przepis zalicza do kategorii przedsiębiorców w rozumieniu art. 2 pkt 2 omawianej dyrektywy osoby fizyczne lub prawne działające na rzecz innych przedsiębiorców.
- 29 Ponadto w pkt 28 i 29 wyroku z dnia 4 października 2018 r., Kamenova (C-105/17, EU:C:2018:808), Trybunał orzekł, że pojęcie „przedsiębiorcy”, zdefiniowane w dyrektywach 2011/83 i 2005/29, należy interpretować w sposób jednolity, ponieważ dyrektywy te opierają się na art. 114 TFUE, w związku z czym realizują te same cele, mianowicie przyczynienie się do właściwego funkcjonowania rynku wewnętrznego i zapewnienie wysokiego poziomu ochrony konsumentów w ramach ustawowych, wykonawczych i administracyjnych, które owe dyrektywy obejmują. W pkt 32, 33 i 36 tego wyroku Trybunał orzekł w istocie, że w przeciwieństwie do pojęcia „konsumenta” w rozumieniu art. 2 pkt 1 dyrektywy 2011/83, które oznacza każdą osobę fizyczną nieprowadzącą działalności gospodarczej ani zawodowej, pojęcie „przedsiębiorcy” implikuje, że dana osoba fizyczna lub prawna działa w celach związanych z jej działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub wykonywaniem wolnego zawodu lub w imieniu lub na rzecz przedsiębiorcy.
- 30 Wreszcie, wspomniany w poprzednim punkcie cel, o którym mowa w art. 1 dyrektywy 2011/83, skłania do przyjęcia szerokiej wykładni zakresu stosowania tej dyrektywy, a tym samym pojęcia „przedsiębiorcy” w rozumieniu art. 2 pkt 2 tej dyrektywy.
- 31 Z powyższego wynika, że „przedsiębiorcą” w rozumieniu art. 2 pkt 2 dyrektywy 2011/83 jest nie tylko osoba fizyczna lub prawna działająca w celach związanych z jej działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub wykonywaniem wolnego zawodu w związku z umowami objętymi zakresem tej dyrektywy, lecz również osoba fizyczna lub prawna działająca w charakterze pośrednika, w imieniu lub na rzecz tego przedsiębiorcy.

- 32 Jest tak niezależnie od tego, czy ów pośrednik wywiązał się z obowiązków ciążących na nim na podstawie dyrektywy 2011/83.
- 33 W tym względzie, o ile w pkt 45 wyroku z dnia 9 listopada 2016 r., Wathelet (C-149/15, EU:C:2016:840), Trybunał orzekł, że osobę działającą w charakterze pośrednika na rzecz osoby fizycznej w ramach sprzedaży towaru można uznać za „sprzedawcę” w rozumieniu dyrektywy 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 25 maja 1999 r. w sprawie niektórych aspektów sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji (Dz.U. 1999, L 171, s. 12) w sytuacji, gdy nie poinformowała ona nabywcy w należyty sposób o tożsamości właściciela tego towaru, o tyle rozwiązania przyjętego w owym wyroku nie można przenieść na grunt wykładni pojęcia „przedsiębiorcy” w rozumieniu dyrektywy 2011/83, która opiera się na odmiennej logice. Otóż podczas gdy dyrektywa 1999/44 ustanawia szczególną odpowiedzialność sprzedawcy w przypadku sprzedaży towaru niezgodnego z umową sprzedaży, z motywów 14 i 16 oraz z art. 3 ust. 5 dyrektywy 2011/83 wynika, że dyrektywa ta reguluje prawa konsumentów, a nie ogólne aspekty prawa umów, takie jak zasady dotyczące zawierania umów lub przedstawicielstwa prawnego. W szczególności dyrektywa 2011/83 nie określa tożsamości stron umowy zawartej z konsumentem, w przypadku gdy główny przedsiębiorca korzysta z pośrednika, ani nie reguluje rozkładu odpowiedzialności między nimi w przypadku naruszenia przewidzianych w niej obowiązków.
- 34 W świetle powyższego kwestia, czy osoba fizyczna lub prawna działająca w charakterze pośrednika w imieniu lub na rzecz innego przedsiębiorcy poinformowała konsumenta, że działa w takim charakterze, również nie ma wpływu na kwalifikację tego pośrednika jako „przedsiębiorcy” w rozumieniu art. 2 pkt 2 dyrektywy 2011/83.
- 35 Wreszcie, z brzmienia tego przepisu, jak również z kontekstu, w jaki się on wpisuje, oraz z celu realizowanego przez dyrektywę 2011/83, przypomnianych w pkt 28–30 niniejszego wyroku, wynika, że okoliczność, iż pośrednik ten jest przedsiębiorcą, nie stoi na przeszkodzie temu, by tak było również w przypadku głównego przedsiębiorcy, w imieniu lub na rzecz którego działa ów pośrednik, przy czym nie jest konieczne w tym celu stwierdzenie występowania podwójnego świadczenia usług, zważywszy, że ci obaj przedsiębiorcy są zobowiązani czuwać nad przestrzeganiem wymogów przewidzianych w tej dyrektywie.
- 36 W świetle powyższych rozważań na pytanie pierwsze należy odpowiedzieć, że art. 2 pkt 2 dyrektywy 2011/83 należy interpretować w ten sposób, iż „przedsiębiorcą” w rozumieniu tego przepisu jest nie tylko osoba fizyczna lub prawna działająca w celach związanych z jej działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub wykonywaniem wolnego zawodu w związku z umowami objętymi zakresem tej dyrektywy, lecz również osoba fizyczna lub prawna działająca w charakterze pośrednika, w imieniu lub na rzecz tego przedsiębiorcy, przy czym zarówno owego pośrednika, jak i głównego przedsiębiorcę można uznać za „przedsiębiorców” w rozumieniu tego przepisu bez konieczności stwierdzenia w tym celu występowania podwójnego świadczenia usług.

W przedmiocie pytania drugiego

- 37 Poprzez pytanie drugie sąd odsyłający dąży w istocie do ustalenia, czy art. 6 ust. 1 i 5 oraz art. 8 ust. 1 i 7 dyrektywy 2011/83 należy interpretować w ten sposób, że sprzeciwiają się one temu, by przed zawarciem umowy konsumentowi udzielono informacji, o których mowa w tym art. 6 ust. 1, wyłącznie w zamieszczonym na stronie internetowej danego pośrednika regulaminie świadczenia usług zatwierdzonym przez tego konsumenta w sposób aktywny poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola, oraz czy owe informacje, które przekazano w ten sposób, stanowią

integralną część umowy zawieranej na odległość lub umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa, nawet jeśli nie dostarczono ich konsumentowi na trwałym nośniku w rozumieniu art. 8 ust. 7 tej dyrektywy lub konsument nie otrzymał następnie potwierdzenia zawarcia umowy na takim nośniku.

- 38 Na wstępie należy zauważyć, że zdaniem Tikety pytanie drugie nie ma związku z przedmiotem postępowania głównego ze względu na to, że w niniejszej sprawie zainteresowany konsument otrzymał wszystkie wymagane informacje na trwałym nośniku, jakim jest dostarczony mu bilet wstępu na omawiane wydarzenie. Argumentacja ta sprowadza się do zakwestionowania dopuszczalności pytania drugiego.
- 39 Zgodnie z utrwalonym orzecznictwem kierowane do Trybunału wnioski o wydanie orzeczenia w trybie prejudycjalnym korzystają z domniemania posiadania znaczenia dla sprawy. Odmowa wydania przez Trybunał orzeczenia w przedmiocie złożonego przez sąd krajowy pytania prejudycjalnego jest możliwa tylko wtedy, gdy jest oczywiste, że wykładnia prawa Unii, o którą wniesiono, nie ma żadnego związku ze stanem faktycznym lub z przedmiotem postępowania głównego, gdy Trybunał nie dysponuje informacjami w zakresie stanu faktycznego lub prawnego niezbędnymi do udzielenia użytecznej odpowiedzi na postawione mu pytania lub gdy problem jest natury hipotetycznej [wyrok z dnia 24 listopada 2020 r., Openbaar Ministerie (Podrabianie dokumentów), C-510/19, EU:C:2020:953, pkt 26 i przytoczone tam orzecznictwo].
- 40 Z wniosku o wydanie orzeczenia w trybie prejudycjalnym wynika, że sąd odsyłający zastanawia się nad kwestią, czy udostępnienie wymaganych przez dyrektywę 2011/83 informacji w zamieszczonym na stronie internetowej pośrednika regulaminie świadczenia usług zatwierdzonym przez konsumenta poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola przed dokonaniem płatności za bilet jest wystarczające dla zapewnienia przestrzegania obowiązku udzielenia informacji przewidzianego w art. 6 ust. 1 i w art. 8 ust. 1 i 7 tej dyrektywy. Nawet przy założeniu, że konsument otrzymał wszystkie wymagane informacje na przekazanym mu następnie bilecie wstępu na wydarzenie, okoliczność ta nie może mieć wpływu na znaczenie pytania drugiego dla sprawy. W każdym razie sąd odsyłający, który jako jedyny może dokonać oceny okoliczności faktycznych sporu w postępowaniu głównym, wyjaśnia, że w niniejszej sprawie konsument nie otrzymał na trwałym nośniku potwierdzenia zawarcia umowy obejmującego wszystkie informacje, o których mowa w art. 6 ust. 1 dyrektywy 2011/83, jak tego wymaga art. 8 ust. 7 tej dyrektywy. W konsekwencji należy oddalić zarzut niedopuszczalności pytania drugiego.
- 41 Co się tyczy kwestii, czy obowiązek udzielenia informacji konsumentowi jest spełniony, gdy wymagane przez dyrektywę 2011/83 informacje są mu udzielane w regulaminie świadczenia usług przez pośrednika, zaakceptowanym przez konsumenta poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola, należy zauważyć, że w ramach umów zawieranych na odległość i umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa dyrektywa ta wprowadza rozróżnienie między ciężącymi na przedsiębiorcy obowiązkami materialnymi w zakresie informowania konsumenta, które są przedmiotem art. 6, a określonymi w art. 8 obowiązkami związanymi z formą, jaką te informacje muszą przybrać.
- 42 Zgodnie z art. 6 ust. 1 dyrektywy 2011/83 przed zawarciem umowy przedsiębiorca musi udzielić konsumentowi w jasny i zrozumiały sposób szereg informacji, w tym informacji dotyczących jego tożsamości i danych kontaktowych, a także – w stosownych przypadkach – tożsamości i danych kontaktowych przedsiębiorcy, na rzecz którego on działa, jak również na temat ceny odnośnych towarów lub usług oraz istnienia prawa konsumenta do odstąpienia od umowy i zasad regulujących skorzystanie z tego prawa. Przepis ten ma na celu zapewnić przekazanie

konsumentowi, przed zawarciem umowy, zarówno informacji o warunkach umowy i konsekwencjach jej zawarcia, które mają umożliwić mu podjęcie decyzji, czy zamierza związać się umową z przedsiębiorcą, jak również informacji koniecznych do należytego wykonania tej umowy, a w szczególności w odniesieniu do wykonywania praw konsumenta (wyrok z dnia 10 lipca 2019 r., Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, pkt 43 i przytoczone tam orzecznictwo).

- 43 Artykuł 8 ust. 1 dyrektywy 2011/83 przypomina wymóg, zgodnie z którym wskazane w art. 6 ust. 1 tej dyrektywy informacje powinny być udzielone konsumentowi lub udostępnione mu w prostym i zrozumiałym języku, i przewiduje, że jeżeli owe informacje są dostarczane na trwałym nośniku, muszą być czytelne.
- 44 Artykuł 8 ust. 7 tej dyrektywy przewiduje natomiast, że przedsiębiorca powinien dostarczyć konsumentowi potwierdzenie zawarcia umowy na trwałym nośniku w rozsądnym terminie po zawarciu tej umowy, przy czym potwierdzenie to powinno zawierać między innymi informacje, o których mowa w art. 6 ust. 1 tej dyrektywy, chyba że owe informacje dostarczono już konsumentowi na trwałym nośniku.
- 45 Z łącznej lektury przepisów wymienionych w pkt 41–44 niniejszego wyroku wynika, że przed zawarciem umowy przedsiębiorca powinien dostarczyć konsumentowi, w jasny i zrozumiały sposób, wyłącznie informacje wymagane przez art. 6 ust. 1 dyrektywy 2011/83. Dopiero po zawarciu tej umowy ów przedsiębiorca jest ponadto zobowiązany, na podstawie art. 8 ust. 7 tej dyrektywy, do dostarczenia konsumentowi w rozsądnym terminie potwierdzenia zawarcia umowy na trwałym nośniku, chyba że przewidziane w art. 6 ust. 1 tej dyrektywy informacje zostały mu już przekazane na takim nośniku.
- 46 Dyrektywa 2011/83, nie zakazując korzystania z określonych technik komunikacji, ogranicza się w ten sposób do uregulowania treści informacji, których należy udzielić konsumentowi przed zawarciem umowy (zob. analogicznie wyrok z dnia 23 stycznia 2019 r., Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, pkt 43). Wynika stąd, że nic nie stoi na przeszkodzie temu, aby przed zawarciem umowy przewidziane w art. 6 ust. 1 tej dyrektywy informacje zostały podane do wiadomości konsumenta w zamieszczonym na stronie internetowej pośrednika regulaminie świadczenia usług zaakceptowanym przez tego konsumenta poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola.
- 47 Do sądu odsyłającego należy jednak dokonanie oceny, czy w zawisłej przed nim sprawie wszystkie te informacje podano do wiadomości konsumenta, którego dotyczy postępowanie główne, w sposób jasny i zrozumiały.
- 48 Taki tryb udzielenia informacji nie może natomiast zastąpić potwierdzenia, jakie należy dostarczyć konsumentowi na trwałym nośniku po zawarciu umowy zgodnie z art. 8 ust. 7 dyrektywy 2011/83.
- 49 Stosownie bowiem do art. 2 pkt 10 tej dyrektywy pojęcie „trwałego nośnika” oznacza „każde urządzenie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych do niego osobiście, w sposób umożliwiający dostęp do tych informacji w przyszłości przez okres odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwala na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci”.

- 50 Jak Trybunał orzekł już w przedmiocie pojęcia „trwałego nośnika” w rozumieniu dyrektywy 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 20 maja 1997 r. w sprawie ochrony konsumentów w przypadku umów zawieranych na odległość (Dz.U. 1997, L 144, s. 19), którą dyrektywa 2011/83 uchyliła i zastąpiła, taki nośnik powinien zatem w praktyce pełnić te same funkcje co nośnik papierowy, aby umożliwić konsumentowi w razie potrzeby dochodzenie swoich praw (zob. podobnie wyrok z dnia 5 lipca 2012 r., Content Services, C-49/11, EU:C:2012:419, pkt 41, 42).
- 51 Tymczasem samo dostarczenie informacji, o których mowa w art. 6 ust. 1 dyrektywy 2011/83, w zamieszczonym na stronie internetowej pośrednika regulaminie świadczenia usług zatwierdzonym przez konsumenta poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola przed dokonaniem płatności nie spełnia tych wymogów, ponieważ nie skutkuje tym, że owe informacje zostają skierowane do tego konsumenta osobiście, nie gwarantuje braku zmian w ich treści ani ich dostępności przez odpowiedni okres, ani nie pozwala konsumentowi na przechowywanie rzeczonych informacji lub na ich odtworzenie w niezmienionej postaci (zob. analogicznie wyrok z dnia 5 lipca 2012 r., Content Services, C-49/11, EU:C:2012:419, pkt 43). W tych okolicznościach taki sposób przekazywania informacji nie odpowiada definicji pojęcia „trwałego nośnika” w rozumieniu art. 2 pkt 10 tej dyrektywy.
- 52 Nieprzekazanie konsumentowi potwierdzenia zawarcia umowy na trwałym nośniku nie ma jednak wpływu na stosowanie przepisów art. 6 ust. 5 dyrektywy 2011/83, który przewiduje, że informacje, o których mowa w art. 6 ust. 1 tej dyrektywy, stanowią 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. Z samego brzmienia tego art. 6 ust. 5 wynika bowiem, że prawodawca Unii nie uzależnił włączenia tych informacji do umowy zawartej z konsumentem od spełnienia przez przedsiębiorcę obowiązku przekazania temu konsumentowi potwierdzenia zawarcia umowy na trwałym nośniku. Odmienna wykładnia byłaby sprzeczna z realizowanym przez dyrektywę 2011/83 celem polegającym na ochronie konsumenta.
- 53 W świetle powyższych rozważań na pytanie drugie należy odpowiedzieć, że art. 6 ust. 1 i 5 oraz art. 8 ust. 1 i 7 dyrektywy 2011/83 należy interpretować w ten sposób, iż nie sprzeciwiają się one temu, by przed zawarciem umowy konsumentowi udzielono informacji, o których mowa w tym art. 6 ust. 1, wyłącznie w zamieszczonym na stronie internetowej pośrednika regulaminie świadczenia usług zatwierdzonym przez tego konsumenta w sposób aktywny poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola, pod warunkiem że owe informacje zostaną podane do wiadomości konsumenta w sposób jasny i zrozumiały. Jednakże udzielenie informacji w takim trybie nie może zastąpić przekazania konsumentowi potwierdzenia zawarcia umowy na trwałym nośniku w rozumieniu art. 8 ust. 7 tej dyrektywy, przy czym okoliczność ta nie stoi na przeszkodzie temu, by owe informacje stanowiły integralną część umowy zawieranej na odległość lub umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa.

W przedmiocie kosztów

- 54 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 stron w postępowaniu głównym, nie podlegają zwrotowi.

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

- 1) Artykuł 2 pkt 2 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 interpretować w ten sposób, że „przedsiębiorcą” w rozumieniu tego przepisu jest nie tylko osoba fizyczna lub prawna działająca w celach związanych z jej działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub wykonywaniem wolnego zawodu w związku z umowami objętymi zakresem tej dyrektywy, lecz również osoba fizyczna lub prawna działająca w charakterze pośrednika, w imieniu lub na rzecz tego przedsiębiorcy, przy czym zarówno owego pośrednika, jak i głównego przedsiębiorcę można uznać za „przedsiębiorców” w rozumieniu tego przepisu bez konieczności stwierdzenia w tym celu występowania podwójnego świadczenia usług.
- 2) Artykuł 6 ust. 1 i 5 oraz art. 8 ust. 1 i 7 dyrektywy 2011/83 należy interpretować w ten sposób, że nie sprzeciwiają się one temu, by przed zawarciem umowy konsumentowi udzielono informacji, o których mowa w tym art. 6 ust. 1, wyłącznie w zamieszczonym na stronie internetowej pośrednika regulaminie świadczenia usług zatwierdzonym przez tego konsumenta w sposób aktywny poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola, pod warunkiem że owe informacje zostaną podane do wiadomości konsumenta w sposób jasny i zrozumiały. Jednakże udzielenie informacji w takim trybie nie może zastąpić przekazania konsumentowi potwierdzenia zawarcia umowy na trwałym nośniku w rozumieniu art. 8 ust. 7 tej dyrektywy, przy czym okoliczność ta nie stoi na przeszkodzie temu, by owe informacje stanowiły integralną część umowy zawieranej na odległość lub umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa.

Podpisy