



Repertoriul jurisprudenței

HOTĂRÂREA CURȚII (Camera a șasea)

14 mai 2020*

„Trimitere preliminară – Protecția consumatorilor – Directiva 2011/83/UE – Articolul 6 alineatul (1) literele (c) și (h) și alineatul (4) – Anexa I partea A – Dreptul de retragere – Informații care trebuie furnizate de comerciant cu privire la condițiile, termenele și procedurile de exercitare a dreptului de retragere – Obligația comerciantului de a indica numărul său de telefon «în cazul în care este disponibil» – Conținut”

În cauza C-266/19,

având ca obiect o cerere de decizie preliminară formulată în temeiul articolului 267 TFUE, introdusă de Bundesgerichtshof (Curtea Federală de Justiție, Germania), prin decizia din 7 martie 2019, primită de Curte la 29 martie 2019, în procedura

EIS GmbH

împotriva

TO,

CURTEA (Camera a șasea),

compusă din domnul M. Safjan (raportor), președinte de cameră, și doamna C. Toader și domnul N. Jääskinen, judecători,

avocat general: domnul G. Pitruzzella,

grefier: domnul A. Calot Escobar,

având în vedere procedura scrisă,

luând în considerare observațiile prezentate:

- pentru EIS GmbH, de A. Rinkler, Rechtsanwalt;
- pentru Comisia Europeană, de C. Valero și de M. Kellerbauer, în calitate de agenți,

având în vedere decizia de judecare a cauzei fără concluzii, luată după ascultarea avocatului general, pronunță prezenta

* Limba de procedură: germana.

Hotărâre

- 1 Cererea de decizie preliminară privește interpretarea articolului 6 alineatul (1) literele (c) și (h) și alineatul (4) din Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 85/577/CEE a Consiliului și a Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului (JO 2011, L 304, p. 64) coroborat cu partea A din anexa I la aceasta.
- 2 Această cerere a fost formulată în cadrul unui litigiu între EIS GmbH, o societate germană de vânzări online, pe de o parte, și TO, unul dintre concurenții săi, pe de altă parte, în legătură cu cererea formulată de TO, care își desfășoară activitatea comercială în calitate de persoană fizică, împotriva societății EIS de a înceta practica sa comercială care constă în neindicarea numărului de telefon al acesteia pe site-ul său internet, printre informațiile referitoare la dreptul de retragere al consumatorului.

Cadrul juridic

Dreptul Uniunii

- 3 Considerentele (4), (5), (7) și (34) ale Directivei 2011/83 au următorul cuprins:
 - „(4) [...] Armonizarea anumitor aspecte în materie de contracte cu consumatorii negociate la distanță și în afara spațiilor comerciale este necesară pentru promovarea unei piețe interne reale a consumatorilor care să mențină echilibrul corect între un nivel ridicat de protecție a consumatorilor și competitivitatea întreprinderilor [...]
 - (5) [...] [A]rmonizarea completă a informațiilor destinate consumatorilor și a drepturilor de retragere din contractele la distanță și din cele negociate în afara spațiilor comerciale va contribui la un nivel ridicat de protecție a consumatorilor și la o mai bună funcționare a pieței interne a raporturilor între comercianți și consumatori.
[...]
 - (7) Armonizarea deplină a unor aspecte-cheie de reglementare ar trebui să crească în mod semnificativ securitatea juridică, atât pentru consumatori, cât și pentru comercianți. Atât consumatorii, cât și comercianții ar trebui să poată, astfel, să se sprijine pe un cadru de reglementare unic, bazat pe concepte juridice clar definite, care să reglementeze anumite aspecte ale raporturilor dintre comercianți și consumatori în cadrul Uniunii. Efectul unei astfel de armonizări ar trebui să fie eliminarea barierelor care își au originea în fragmentarea normelor și definitivarea pieței interne în acest domeniu. Barierele respective pot fi eliminate numai prin stabilirea unor norme uniforme la nivelul Uniunii. În plus, consumatorii ar trebui să beneficieze de un nivel comun ridicat de protecție în întreaga Uniune.
[...]
 - (34) Comerciantul ar trebui să transmită consumatorului informații clare și inteligibile înainte ca acesta din urmă să își asume obligații în temeiul unui contract la distanță sau al unuia negociat în afara spațiilor comerciale sau al oricărui contract, altul decât un contract la distanță sau unul negociat în afara spațiilor comerciale, sau al oricărei oferte similare. [...]

4 Potrivit articolului 1 din această directivă, intitulat „Obiectul”:

„Obiectivul prezentei directive este acela ca, prin atingerea unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor, să contribuie la buna funcționare a pieței interne prin mărirea gradului de similitudine dintre anumite aspecte ale actelor cu putere de lege și ale actelor administrative ale statelor membre privind contractele încheiate între consumatori și comercianți.”

5 Capitolul III din directiva menționată, intitulat „Informații destinate consumatorilor și dreptul de retragere din contractele la distanță și cele negociate în afara spațiilor comerciale”, cuprinde articolele 6-16.

6 Articolul 6 din aceeași directivă, intitulat „Cerințe de informare pentru contractele la distanță și cele negociate în afara spațiilor comerciale”, prevede:

„(1) Înainte ca un contract la distanță sau negociat în afara spațiilor comerciale sau orice ofertă similară să producă efecte obligatorii asupra consumatorului, comerciantul trebuie să îi furnizeze consumatorului următoarele informații în mod clar și inteligibil:

[...]

(c) adresa geografică la care este stabilit comerciantul și numărul de telefon, numărul de fax și adresa de poștă electronică ale acestuia, în cazul în care sunt disponibile, pentru a-i permite consumatorului să ia rapid legătura cu comerciantul și să comunice cu acesta în mod eficient și, dacă este cazul, adresa geografică și identitatea comerciantului în contul căruia acționează;

[...]

(h) în cazul în care există un drept de retragere, condițiile, termenele și procedurile de exercitare a dreptului respectiv, în conformitate cu articolul 11 alineatul (1), precum și formularul tipizat de retragere, prezentat în anexa I partea B;

[...]

(4) Informațiile menționate la alineatul (1) literele (h), (i) și (j) pot fi furnizate utilizând formularul tipizat de informare cu privire la retragere prevăzut la anexa I partea A. Comerciantul respectă cerințele în materie de informare stabilite la alineatul (1) literele (h), (i) și (j) dacă a furnizat consumatorului aceste instrucțiuni, corect completate.

(5) Informațiile menționate la alineatul (1) fac parte integrantă din contractul la distanță sau din contractul negociat în afara spațiilor comerciale și nu pot fi modificate decât în cazul în care părțile contractante decid altfel în mod explicit.

[...]”

7 Articolul 11 din Directiva 2011/83, intitulat „Dreptul de retragere”, prevede la alineatul (1):

„Înainte de expirarea perioadei de retragere, consumatorul informează comerciantul cu privire la decizia sa de retragere din contract. În acest scop, consumatorul are posibilitatea:

(a) de a folosi modelul de formular de retragere prevăzut în anexa I partea B sau

(b) de a face orice altă declarație neechivocă în care își exprimă decizia de retragere din contract.

[...]”

- 8 Anexa I la această directivă, intitulată „Informații privind exercitarea dreptului de retragere”, cuprinde o parte A, intitulată „Model de instrucțiuni privind retragerea”, și o parte B, intitulată „Model de formular de retragere”.
- 9 Partea A din această anexă I furnizează printre altele instrucțiunile pe care comerciantul trebuie să le urmeze pentru a-i comunica consumatorului modelul de instrucțiuni privind dreptul său de retragere și în special următoarea instrucțiune:

„Introduceți numele dumneavoastră, adresa dumneavoastră fizică și, dacă este cazul, numărul dumneavoastră de telefon, numărul de fax și adresa de e-mail.”

- 10 Partea B din anexa I menționată conține o rubrică formulată după cum urmează:

„Către [aici se introduce numele, adresa fizică și, dacă este cazul, numărul de telefon, numărul de fax și adresa de e-mail a comerciantului].”

Dreptul german

- 11 Articolul 312d din Bürgerliches Gesetzbuch (Codul civil, denumit în continuare „BGB”), intitulat „Obligații de informare”, prevede la alineatul 1:

„În cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale și al contractelor încheiate la distanță, comerciantul este obligat să informeze consumatorul în conformitate cu dispozițiile articolului 246a din [Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuche (Legea de punere în aplicare a Codului civil)]. Indicațiile furnizate de comerciant în executarea acestei obligații fac parte integrantă din contract, cu excepția cazului în care părțile la contract au convenit altfel.”

- 12 Articolul 246a din Legea de punere în aplicare a Codului civil (denumită în continuare „EGBGB”), intitulat „Obligații de informare referitoare la contractele negociate în afara spațiilor comerciale și la contractele la distanță, cu excepția contractelor privind serviciile financiare”, prevede la alineatul 1:

„(1) Comerciantul este obligat, în temeiul articolului 312d alineatul 1 din BGB, să pună la dispoziția consumatorului următoarele informații:

[...]

2. identitatea sa, de exemplu denumirea sa comercială, precum și adresa geografică la care este stabilit, numărul său de telefon și, în cazul în care sunt disponibile, numărul său de fax și adresa de poștă electronică, precum și, dacă este cazul, adresa geografică și identitatea comerciantului în contul căruia acționează.

[...]

(2) În cazul în care consumatorul dispune de un drept de retragere în temeiul articolului 312g alineatul 1 din BGB, comerciantul este obligat să îl informeze pe consumator cu privire la:

1. condițiile, termenele și procedurile de exercitare a dreptului de retragere în conformitate cu articolul 355 alineatul 1 din BGB, precum și modelul de instrucțiuni privind retragerea prevăzut în anexa 2,

[...]

Comerciantul poate îndeplini aceste obligații de informare trimițând modelul de instrucțiuni privind retragerea care figurează în anexa 1, completat în mod corect și sub formă de text.

(3) Comerciantul este de asemenea obligat să informeze consumatorul:

1. că consumatorul nu are un drept de retragere, în temeiul articolului 312g alineatul 2 punctele 1, 2, 5 și 7-13 din BGB, potrivit căruia consumatorul nu poate revoca propria declarație de voință,

[...]”

13 Potrivit articolului 3 alineatul 1 din Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (Legea privind combaterea concurenței neloiale), în versiunea aplicabilă litigiului principal (denumită în continuare „UWG”):

„Practicile comerciale neloiale sunt interzise [...]”

14 Articolul 4 punctul 11 din UWG prevede:

„Reprezintă practici neloiale:

[...]

11. acțiunile contrare dispozițiilor legale care reglementează printre altele comportamentul pe piață în interesul operatorilor de pe piață.”

Litigiul principal și întrebările preliminare

15 La data de 29 decembrie 2014, EIS i-a adresat lui TO, concurentul său în domeniul vânzării de articole erotice pe internet, o scrisoare de punere în întârziere, solicitându-i să înceteze practica sa comercială care consta în special în comunicarea unei informații neconforme cu privire la dreptul consumatorilor de a-și exercita dreptul de retragere după încheierea unui contract. În cadrul acestei puneri în întârziere, EIS i-a pus în vedere lui TO să îi transmită un „strafbewehrte Unterlassungserklärung” (angajament de încetare a faptelor ilicite, însoțit de o clauză penală) prin care să se angajeze că încetează această practică, sub sancțiunea unor penalități.

16 La data de 8 ianuarie 2015, TO a comunicat societății EIS un astfel de angajament. Prin scrisoarea din 12 ianuarie 2015, aceasta i-a adresat, la rândul său, o scrisoare de punere în întârziere privind încetarea practicii sale comerciale care consta în neindicarea numărului de telefon pe site-ul său internet în cadrul informațiilor referitoare la dreptul de retragere al consumatorului.

17 EIS a sesizat Landgericht Arnsberg (Tribunalul Regional din Arnsberg, Germania) cu o acțiune prin care să se constate că TO nu era în drept să solicite încetarea practicii comerciale menționate în scrisoarea de punere în întârziere din 12 ianuarie 2015. Printr-o acțiune reconvențională, TO a solicitat ca EIS să fie obligată să înceteze practica avută în vedere în această scrisoare de punere în întârziere.

18 Prin hotărârea din 9 iulie 2015, Landgericht Arnsberg (Tribunalul Regional din Arnsberg) a respins acțiunea formulată de EIS și a admis cererea reconvențională a lui TO.

19 Prin hotărârea din 10 august 2017, Oberlandesgericht Hamm (Tribunalul Regional Superior din Hamm, Germania) a respins pe fond apelul formulat de EIS împotriva hotărârii în primă instanță.

- 20 Hotărârea pronunțată în apel a fost atacată de EIS cu recurs la instanța de trimitere, Bundesgerichtshof (Curtea Federală de Justiție, Germania).
- 21 Instanța de trimitere consideră că soluționarea litigiului principal depinde de aspectul dacă informațiile referitoare la dreptul de retragere al consumatorului pe care EIS le furnizează pe site-ul său internet încalcă articolul 312d alineatul 1 prima teză din BGB, precum și articolul 246a alineatul 1 al doilea paragraf prima teză punctul 1 și a doua teză din EGBGB coroborat cu anexa 1 la EGBGB și dacă, în consecință, aceste informații sunt anticoncurențiale, în sensul articolului 3 și al articolului 4 punctul 11 din UWG. În această privință, instanța arată că dispozițiile menționate transpun în dreptul german dispozițiile coroborate ale articolului 6 alineatul 1 litera (h) și alineatul 4 din Directiva 2011/83 și ale părții A din anexa I la aceasta și că ele trebuie, așadar, să fie interpretate în conformitate cu aceste dispoziții.
- 22 În speță, astfel cum reiese din decizia de trimitere, EIS a utilizat modelul de instrucțiuni privind retragerea care figurează în partea A din anexa I la Directiva 2011/83. Cu toate acestea, EIS nu a indicat numărul său de telefon, deși dispune de o linie telefonică utilizată în cadrul activității întreprinderii sale. EIS a furnizat însă numărul de telefon în cadrul mențiunilor legale care figurează pe site-ul său internet, precum și, în mod clar și lizibil, în partea de subsol a primei pagini a site-ului respectiv.
- 23 Instanța de trimitere arată că EIS susține că, întrucât nu încheie contracte prin telefon, nu este obligată să pună la dispoziția consumatorilor o linie telefonică pentru a le permite să invoce, dacă este cazul, un drept de retragere cu privire la contractele încheiate la distanță.
- 24 În aceste condiții, instanța de trimitere solicită să se stabilească dacă un număr de telefon este „disponibil”, în sensul instrucțiunilor de completare pentru modelul de instrucțiuni privind retragerea în conformitate cu partea A din anexa I la Directiva 2011/83, atunci când comerciantul menționează numărul său de telefon în cadrul mențiunilor legale sau când îl indică în mod clar și lizibil pe prima pagină a site-ului său internet. În această privință, instanța apreciază că, în cazul în care comerciantul nu precizează în mod clar că acest număr nu este destinat a fi utilizat pentru a se efectua declarații cu privire la retragerea din contract, numărul de telefon respectiv trebuie considerat „disponibil”, în sensul părții A din anexa I la Directiva 2011/83.
- 25 Pe de altă parte, instanța de trimitere consideră că împrejurarea că un comerciant nu folosește numărul de telefon utilizat în cadrul activității întreprinderii sale pentru a încheia contracte la distanță nu exclude disponibilitatea acestui număr de telefon pentru a primi declarații de retragere din partea consumatorilor.
- 26 De asemenea, instanța de trimitere precizează că prezenta cauză privește exclusiv problema recepționării declarațiilor consumatorilor referitoare la exercitarea dreptului lor de retragere, spre deosebire de cauza în care Bundesgerichtshof (Curtea Federală de Justiție) a adresat Curții întrebări cu privire la interpretarea articolului 6 alineatul (1) litera (c) din Directiva 2011/83 și în care s-a pronunțat Hotărârea din 10 iulie 2019, Amazon EU (C-649/17, EU:C:2019:576), referitoare la obligațiile de informare precontractuală.
- 27 În aceste condiții, Bundesgerichtshof (Curtea Federală de Justiție) a hotărât să suspende judecarea cauzei și să adreseze Curții următoarele întrebări preliminare:
- „1) Un număr de telefon este «disponibil», în sensul instrucțiunilor de completare pentru modelul de instrucțiuni privind retragerea prevăzut în partea A din anexa I la Directiva 2011/83, în cazul în care comerciantul menționează numărul de telefon la rubrica rezervată datelor de contact sau îl indică în mod clar pe prima pagină a site-ului său?

- 2) Un număr de telefon este «disponibil», în sensul instrucțiunilor de completare pentru modelul de instrucțiuni privind retragerea prevăzut în partea A din anexa I la Directiva 2011/83, în cazul în care comerciantul, deși utilizează în activitatea comercială o conexiune telefonică, nu utilizează însă această conexiune pentru a încheia contracte la distanță și, prin urmare, nici nu o menține disponibilă în vederea rezilierii contractelor încheiate la distanță prin recepționarea declarațiilor de retragere?”

Cu privire la întrebările preliminare

- 28 Prin intermediul întrebărilor formulate, care trebuie examinate împreună, instanța de trimitere solicită să se stabilească în esență dacă, pe de o parte, articolul 6 alineatul (1) litera (c) din Directiva 2011/83 trebuie interpretat în sensul că, într-o situație în care numărul de telefon al unui comerciant apare pe site-ul său internet și este utilizat în cadrul activității întreprinderii sale, acest număr trebuie considerat „disponibil”, în sensul acestei dispoziții, și, pe de altă parte, dacă articolul 6 alineatul (1) literele (c) și (h) și alineatul (4) din această directivă coroborat cu partea A din anexa I la aceasta trebuie interpretat în sensul că un comerciant care îi furnizează consumatorului, înainte ca un contract la distanță sau negociat în afara spațiilor comerciale să producă efecte obligatorii asupra acestuia din urmă, informațiile referitoare la procedurile de exercitare a dreptului de retragere, recurgând în acest sens la modelul de instrucțiuni care figurează în partea A din anexa I, este obligat să menționeze un număr de telefon, astfel încât să îi permită acestui consumator să îi comunice eventuala sa decizie de a face uz de acest drept.
- 29 Cu titlu introductiv, trebuie amintit că, potrivit articolului 6 alineatul (1) litera (c) din Directiva 2011/83, înainte ca un contract la distanță sau negociat în afara spațiilor comerciale sau orice ofertă similară să producă efecte obligatorii asupra consumatorului, comerciantul trebuie să îi furnizeze, în mod clar și inteligibil, informații privind adresa geografică la care este stabilit, precum și numărul de telefon, numărul de fax și adresa de poștă electronică, în cazul în care sunt disponibile, pentru a-i permite consumatorului să ia rapid legătura cu comerciantul și să comunice cu acesta în mod eficient, și, dacă este cazul, adresa geografică și identitatea comerciantului în contul căruia acționează.
- 30 Astfel cum reiese din articolul 6 alineatul (1) litera (h) din această directivă, în cazul în care există un drept de retragere, comerciantul este obligat să îi comunice consumatorului, înainte de încheierea contractului, informațiile privind condițiile, termenele și procedurile de exercitare a acestui drept, în conformitate cu articolul 11 alineatul (1) din directiva menționată, precum și formularul tipizat de retragere, prezentat în partea B din anexa I la aceasta.
- 31 Conform articolului 6 alineatul (4) din Directiva 2011/83, informațiile menționate la alineatul (1) literele (h)-(j) al aceluiași articol pot fi furnizate utilizând formularul tipizat de informare cu privire la retragere prevăzut în partea A din anexa I la această directivă. Se precizează de asemenea că se consideră că un comerciant respectă cerințele în materie de informare stabilite la articolul 6 alineatul (1) literele (h)-(j) dacă a furnizat consumatorului aceste instrucțiuni, corect completate.
- 32 Partea A din anexa I la Directiva 2011/83 furnizează printre altele instrucțiunile pe care comerciantul trebuie să le urmeze pentru a-i comunica consumatorului informațiile tipizate referitoare la dreptul său de retragere și în special următoarea instrucțiune:
- „Introduceți numele dumneavoastră, adresa dumneavoastră fizică și, dacă este cazul, numărul dumneavoastră de telefon, numărul de fax și adresa de e-mail.”
- 33 În această privință, din Hotărârea din 10 iulie 2019, Amazon EU (C-649/17, EU:C:2019:576), reiese în esență că articolul 6 alineatul (1) litera (c) din Directiva 2011/83 trebuie interpretat în sensul că, pe de o parte, se opune unei reglementări naționale care impune comerciantului, înainte de a încheia cu un consumator un contract la distanță sau negociat în afara spațiilor comerciale, menționat la articolul 2

- punctele 7 și 8 din această directivă, să furnizeze, în orice împrejurare, numărul său de telefon. Pe de altă parte, dispoziția menționată nu presupune pentru comerciant obligația de a stabili o linie telefonică pentru a le permite consumatorilor să îl contacteze și nu impune comunicarea acestui număr decât în cazul în care comerciantul dispune deja de acest mijloc de comunicare cu consumatorii.
- 34 În special, Curtea a statuat în acea hotărâre că articolul 6 alineatul (1) litera (c) din Directiva 2011/83, deși nu stabilește natura precisă a mediului de comunicare care trebuie să fie instituit de comerciant, obligă în mod necesar comerciantul să pună la dispoziția oricărui consumator un mediu de comunicare care să îi permită acestuia din urmă să ia rapid legătura cu el și să comunice cu el în mod eficient (Hotărârea din 10 iulie 2019, Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, punctul 46).
- 35 O obligație necondiționată de a pune la dispoziția consumatorului, în orice împrejurare, un număr de telefon pentru a permite consumatorilor să contacteze comerciantul pare disproporționată, în special în contextul economic al anumitor societăți, în particular cele mai mici, care pot încerca să își reducă costurile de funcționare prin organizarea vânzării sau prin prestarea de servicii la distanță ori în afara spațiilor comerciale (Hotărârea din 10 iulie 2019, Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, punctul 48).
- 36 Reiese din jurisprudența Curții citată la punctele 33-35 din prezenta hotărâre că un comerciant care încheie cu un consumator un contract prin intermediul unui site internet și care nu utilizează în acest scop telefonul, deși dispune de o linie telefonică pentru nevoile gestionării celorlalte aspecte ale activității întreprinderii sale, nu este în principiu obligat să îi comunice consumatorului numărul acestei linii telefonice atunci când decide să recurgă la modelul de instrucțiuni care figurează în partea A din anexa I la Directiva 2011/83, destinat să îi faciliteze consumatorului exercitarea dreptului său de retragere.
- 37 Cu toate acestea, într-o situație în care numărul de telefon al comerciantului apare pe site-ul său internet într-un mod care, în percepția consumatorului mediu, și anume consumatorul normal informat și suficient de atent și de avizat (Hotărârea din 11 septembrie 2019, Romano, C-143/18, EU:C:2019:701, punctul 54 și jurisprudența citată), sugerează că acest comerciant îl utilizează pentru a fi în contact cu consumatorii, numărul respectiv trebuie considerat „disponibil” pentru a contacta comerciantul, în sensul articolului 6 alineatul (1) litera (c) din Directiva 2011/83. Situația este aceasta în special atunci când numărul de telefon este indicat pe site-ul internet în cadrul unei rubrici intitulate „Contact”.
- 38 În măsura în care, în cazul menționat la punctul precedent, numărul de telefon al comerciantului trebuie considerat „disponibil”, în sensul articolului 6 alineatul (1) litera (c) din Directiva 2011/83, iar acest comerciant decide să fie afișat pe site-ul său internet modelul de instrucțiuni privind exercitarea dreptului de retragere al consumatorului, reprodus în partea A din anexa I la această directivă, numărul de telefon trebuie considerat „disponibil” și în sensul acestei dispoziții și trebuie să figureze printre aceste instrucțiuni.
- 39 Această interpretare este conformă cu obiectivele Directivei 2011/83. Astfel, din cuprinsul articolului 1 din aceasta, interpretat în lumina considerentelor (4), (5) și (7) ale acesteia, reiese că această directivă urmărește să asigure un nivel ridicat de protecție a consumatorilor, garantând informarea și siguranța lor în cadrul tranzacțiilor cu comercianții.
- 40 Având în vedere ansamblul considerațiilor care precedă, se impune a se răspunde la întrebările adresate că articolul 6 alineatul (1) litera (c) din Directiva 2011/83 trebuie interpretat în sensul că, într-o situație în care numărul de telefon al unui comerciant apare pe site-ul său internet într-un mod care, în percepția consumatorului mediu, și anume consumatorul normal informat și suficient de atent și de avizat, sugerează că acest comerciant îl utilizează pentru a fi în contact cu consumatorii, numărul respectiv trebuie considerat „disponibil” în sensul acestei dispoziții. Într-un asemenea caz, articolul 6 alineatul (1) literele (c) și (h) și alineatul (4) din această directivă coroborat cu partea A din anexa I la

aceasta trebuie interpretat în sensul că un comerciant care îi furnizează consumatorului, înainte ca un contract la distanță sau negociat în afara spațiilor comerciale să producă efecte obligatorii asupra acestuia din urmă, informațiile referitoare la procedurile de exercitare a dreptului de retragere, recurgând în acest sens la modelul de instrucțiuni care figurează în partea A din anexa I, este obligat să menționeze același număr de telefon printre respectivele instrucțiuni, astfel încât să îi permită acestui consumator ca, prin intermediul aceluși număr, să îi comunice eventuala sa decizie de a face uz de acest drept.

Cu privire la cheltuielile de judecată

- 41 Întrucât, în privința părților din litigiul principal, procedura are caracterul unui incident survenit la instanța de trimitere, este de competența acesteia să se pronunțe cu privire la cheltuielile de judecată. Cheltuielile efectuate pentru a prezenta observații Curții, altele decât cele ale părților menționate, nu pot face obiectul unei rambursări.

Pentru aceste motive, Curtea (Camera a șasea) declară:

Articolul 6 alineatul (1) litera (c) din Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 85/577/CEE a Consiliului și a Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului trebuie interpretat în sensul că, într-o situație în care numărul de telefon al unui comerciant apare pe site-ul său internet într-un mod care, în percepția consumatorului mediu, și anume consumatorul normal informat și suficient de atent și de avizat, sugerează că acest comerciant îl utilizează pentru a fi în contact cu consumatorii, numărul respectiv trebuie considerat „disponibil” în sensul acestei dispoziții. Într-un asemenea caz, articolul 6 alineatul (1) literele (c) și (h) și alineatul (4) din această directivă coroborat cu partea A din anexa I la aceasta trebuie interpretat în sensul că un comerciant care îi furnizează consumatorului, înainte ca un contract la distanță sau negociat în afara spațiilor comerciale să producă efecte obligatorii asupra acestuia din urmă, informațiile referitoare la procedurile de exercitare a dreptului de retragere, recurgând în acest sens la modelul de instrucțiuni care figurează în partea A din anexa I, este obligat să menționeze același număr de telefon printre respectivele instrucțiuni, astfel încât să îi permită acestui consumator ca, prin intermediul aceluși număr, să îi comunice eventuala sa decizie de a face uz de acest drept.

Semnături