



Zbierka súdnych rozhodnutí

ROZSUDOK SÚDNEHO DVORA (tretia komora)

z 23. januára 2019*

„Návrh na začatie prejudiciálneho konania – Ochrana spotrebiteľa – Smernica 2011/83/EÚ – Zmluvy na diaľku – Článok 6 ods. 1 písm. h) – Povinnosť informovania o práve na odstúpenie od zmluvy – Článok 8 ods. 4 – Zmluva uzatvorená pomocou prostriedku komunikácie na diaľku, ktorý poskytuje obmedzený priestor a čas na zobrazenie informácií – Pojem ‚obmedzený čas alebo priestor na zobrazenie informácií‘ – Prospekt vložený do časopisu – Objednávkový korešpondenčný lístok obsahujúci hypertextový odkaz na informácie o práve na odstúpenie od zmluvy“

Vo veci C-430/17,

ktorej predmetom je návrh na začatie prejudiciálneho konania podľa článku 267 ZFEÚ, podaný rozhodnutím Bundesgerichtshof (Spolkový súdny dvor, Nemecko) zo 14. júna 2017 a doručený Súdnemu dvoru 17. júla 2017, ktorý súvisí s konaním:

Walbusch Walter Busch GmbH & Co. KG

proti

Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV,

SÚDNY DVOR (tretia komora),

v zložení: predseda štvrtej komory M. Vilaras, vykonávajúci funkciu predsedu tretej komory, sudcovia J. Malenovský, L. Bay Larsen, M. Safjan (spravodajca) a D. Šváby,

generálny advokát: E. Tančev,

tajomník: R. Șereș, referentka,

so zreteľom na pripomienky, ktoré predložili:

- Walbusch Walter Busch GmbH & Co. KG, v zastúpení: R. Becker, Rechtsanwalt,
- Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV, v zastúpení: C. Rohnke, Rechtsanwalt,
- nemecká vláda, v zastúpení: T. Henze, M. Hellmann, E. Lankenau a J. Techert, splnomocnení zástupcovia,
- poľská vláda, v zastúpení: B. Majczyna, splnomocnený zástupca,
- fínska vláda, v zastúpení: H. Leppo, splnomocnená zástupkyňa,

* Jazyk konania: nemčina.

– Európska komisia, v zastúpení: M. Kellerbauer a N. Ruiz García, splnomocnení zástupcovia,
po vypočutí návrhov generálneho advokáta na pojednávaní 20. septembra 2018,
vyhlásil tento

Rozsudok

- 1 Návrh na začatie prejudiciálneho konania sa týka výkladu článku 6 ods. 1 písm. h) a článku 8 ods. 4 smernice Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ z 25. októbra 2011 o právach spotrebiteľov, ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 93/13/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 1999/44/ES a ktorou sa zrušuje smernica Rady 85/577/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES (Ú. v. EÚ L 304, 2011, s. 64).
- 2 Tento návrh bol podaný v rámci sporu medzi Walbusch Walter Busch GmbH & Co. KG, spoločnosťou založenou podľa nemeckého práva, a Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV, združeníu pre boj proti nekalej súťaži (ďalej len „združenie Zentrale“), vo veci informácie, týkajúcej sa práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy, uvedenej v reklame, ktorú robí táto spoločnosť vo forme reklamného prospektu pripojenému k rôznym časopisom a novinám.

Právny rámec

Právo Únie

Charta

- 3 Článok 11 Charty základných práv Európskej únie (ďalej len „Charta“), nazvaný „Sloboda prejavu a právo na informácie“, vo svojom odseku 1 uvádza:

„Každý má právo na slobodu prejavu. Toto právo zahŕňa slobodu zastávať názory a prijímať a rozširovať informácie a myšlienky bez zasahovania orgánov verejnej moci a bez ohľadu na hranice.“

- 4 Podľa článku 16 Charty, nazvaného „Sloboda podnikania“:

„Sloboda podnikania sa uznáva v súlade s právom Únie, vnútroštátnymi právnymi predpismi a praxou.“

- 5 Podľa článku 38 Charty, nazvaného „Ochrana spotrebiteľa“:

„Politiky Únie zabezpečia vysokú úroveň ochrany spotrebiteľa.“

Smernica 2011/83

- 6 Odôvodnenia 3 až 5, 7, 34, 36 a 44 smernice 2011/83 stanovujú:

„(3) V článku 169 ods. 1 a v článku 169 ods. 2 písm. a) [ZFEÚ] sa ustanovuje, že Únia prispieva k dosiahnutiu vysokej úrovne ochrany spotrebiteľa prostredníctvom opatrení prijímaných podľa článku 114 [ZFEÚ].“

(4) ... Harmonizácia určitých aspektov spotrebiteľských zmlúv uzavretých na diaľku a mimo prevádzkových priestorov je potrebná na podporu skutočného spotrebiteľského vnútorného trhu vytvorením správnej rovnováhy medzi vysokou úrovňou ochrany spotrebiteľa a konkurencieschopnosťou podnikov pri zabezpečení dodržiavania zásady subsidiarity.

(5) ... Úplná harmonizácia informácií pre spotrebiteľov a práva na odstúpenie od zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov preto prispeje k vysokej úrovni ochrany spotrebiteľa a lepšiemu fungovaniu vnútorného trhu.

...

(7) Úplná harmonizácia niektorých kľúčových regulačných aspektov by mala podstatne zvýšiť právnu istotu pre spotrebiteľov i obchodníkov. ... Spotrebiteľia by navyše mali mať možnosť čerpať výhody z vysokej spoločnej úrovne ochrany v celej Únii.

...

(34) Obchodník by mal dať spotrebiteľovi jasné a zrozumiteľné informácie predtým, než bude spotrebiteľ viazaný zmluvou uzavretou na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov, inou zmluvou, než je zmluva uzavretá na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov, alebo akoukoľvek príslušnou ponukou. ...

...

(36) V prípade zmlúv na diaľku by sa mali požiadavky na informácie upraviť s cieľom zohľadniť technické obmedzenia určitých médií, ako sú obmedzenia počtu znakov na obrazovkách určitých mobilných telefónov alebo časové obmedzenia televíznych reklamných šotov. V takýchto prípadoch by mal obchodník spĺňať minimálny súbor požiadaviek na informácie a mal by odkázať spotrebiteľa na iný zdroj informácií, napríklad poskytnutím čísla na bezplatnú telefónnu linku alebo hypertextového odkazu na internetovú stránku obchodníka, kde je príslušná informácia priamo k dispozícii a je ľahko dostupná. ...

...

(44) Rozdiely v spôsobe, akým sa právo na odstúpenie od zmluvy uplatňuje v členských štátoch, spôsobili náklady pre obchodníkov zaoberajúcich sa cezhraničným obchodom. Zavedením harmonizovaného vzorového formulára na odstúpenie od zmluvy, ktorý spotrebiteľ môže využiť, by sa mal uľahčiť proces odstúpenia od zmluvy a zabezpečiť právna istota. Z týchto dôvodov by členské štáty nemali do vzorového formulára platného pre celú Úniu dopĺňať žiadne ďalšie prezentačné požiadavky týkajúce sa napríklad veľkosti písma. Spotrebiteľ by však mal mať naďalej možnosť odstúpiť od zmluvy prostredníctvom vyhlásenia formulovaného vlastnými slovami za predpokladu, že jeho vyhlásenie o rozhodnutí odstúpiť od zmluvy určené obchodníkovi je jednoznačné. List, telefonický hovor alebo vrátenie tovaru spolu s jasným vyhlásením by mohli túto požiadavku spĺňať, ale dôkazné bremeno týkajúce sa skutočnosti, že sa od zmluvy odstúpilo v rámci lehoty ustanovenej v smernici, by mal znášať spotrebiteľ. ...“

7 Článok 1 tejto smernice, nazvaný „Predmet úpravy“, uvádza:

„Účelom tejto smernice je prispieť prostredníctvom dosiahnutia vysokej úrovne ochrany spotrebiteľa k riadnemu fungovaniu vnútorného trhu aproximáciou určitých aspektov zákonov, iných právnych predpisov a správnych opatrení členských štátov týkajúcich sa zmlúv uzavretých medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi.“

8 Článok 2 uvedenej smernice, nazvaný „Vymedzenia pojmov“, stanovuje:

„Na účely tejto smernice sa uplatňujú tieto vymedzenia pojmov:

...

7. ‚zmluva uzavretá na diaľku‘ je akákoľvek zmluva uzavretá medzi obchodníkom a spotrebiteľom v rámci systému predaja alebo poskytovania služieb organizovaného na diaľku bez súčasnej fyzickej prítomnosti obchodníka a spotrebiteľa výhradne s využitím jedného alebo viacerých prostriedkov komunikácie na diaľku, a to až do uzavretia zmluvy vrátane tohto okamihu;

...“

9 Článok 6 tej istej smernice, nazvaný „Požiadavky na informácie v prípade zmlúv uzavretých na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov“, stanovuje:

„1. Predtým, ako sa zmluva uzavretá na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov či akákoľvek zodpovedajúca ponuka stane pre spotrebiteľa záväznou, obchodník mu jasným a zrozumiteľným spôsobom poskytne tieto informácie:

...

h) v prípade, že existuje právo na odstúpenie od zmluvy, podmienky, lehotu a postupy na uplatnenie tohto práva v súlade s článkom 11 ods. 1, ako aj vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy uvedený v časti B prílohy I;

...

4. Informácie uvedené v [odseku 1 písm. h)] možno poskytnúť prostredníctvom vzorových pokynov na odstúpenie od zmluvy, ktoré sa uvádzajú v časti A prílohy I. Ak obchodník správne vyplní a dodá tieto pokyny spotrebiteľovi, požiadavky na informácie uvedené v [odseku 1 písm. h)] sú splnené.

5. Informácie, ktoré sa uvádzajú v odseku 1, sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov a nemožno ich meniť, pokiaľ sa zmluvné strany výslovne nedohodnú inak.

...“

10 Článok 8 smernice 2011/83, nazvaný „Formálne požiadavky na zmluvy uzatvorené na diaľku“, znie:

„1. V prípade zmlúv uzatvorených na diaľku obchodník poskytne informácie stanovené v článku 6 ods. 1 alebo ich sprístupní spotrebiteľovi spôsobom, ktorý je primeraný použitému prostriedku komunikácie na diaľku, v jasnom a zrozumiteľnom jazyku. Pokiaľ sú uvedené informácie poskytnuté na trvalom nosiči, musia byť čitateľné.

...

4. Ak je zmluva uzatvorená pomocou prostriedku komunikácie na diaľku, ktorý poskytuje obmedzený čas alebo priestor na zobrazenie informácií, obchodník poskytne na tomto osobitnom prostriedku pred uzatvorením takejto zmluvy aspoň predzmluvné informácie o hlavných vlastnostiach tovaru alebo služby, identite obchodníka, celkovej cene, práve na odstúpenie od zmluvy, dĺžke trvania zmluvy a v prípade zmluvy na dobu neurčitú o podmienkach vypovedania zmluvy, uvedené v článku 6 ods. 1 písm. a), b), e), h) a o). Ostatné informácie uvedené v článku 6 ods. 1 poskytne obchodník spotrebiteľovi primeraným spôsobom v súlade s odsekom 1 tohto článku.

...

7. Obchodník poskytne spotrebiteľovi potvrdenie o uzavretí zmluvy na trvalom nosiči, v primeranom čase po uzavretí zmluvy na diaľku, a to najneskôr do momentu dodania tovaru alebo pred začiatkom poskytovania služby. Toto potvrdenie zahŕňa:

a) všetky informácie uvedené v článku 6 ods. 1 pokiaľ obchodník neposkytol uvedené informácie spotrebiteľovi na trvalom nosiči už pred uzavretím zmluvy na diaľku...

...“

11 Článok 9 tejto smernice, nazvaný „Právo na odstúpenie od zmluvy“, vo svojich odsekoch 1 a 2 stanovuje:

„1. Pokiaľ sa neuplatnia výnimky stanovené v článku 16, spotrebiteľ má 14-dňovú lehotu na odstúpenie od zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov bez toho, aby uviedol dôvod, ako aj bez toho, aby znášal iné náklady ako tie, ktoré sú ustanovené v článku 13 ods. 2 a článku 14.

2. Bez toho, aby bol dotknutý článok 10, lehota na odstúpenie od zmluvy uvedená v odseku 1 tohto článku uplynie po 14 dňoch:

...“

12 V zmysle článku 11 uvedenej smernice, nazvanej „Uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy“:

„1. Pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy spotrebiteľ informuje obchodníka o svojom rozhodnutí odstúpiť od zmluvy. Na tento účel môže spotrebiteľ:

a) použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy uvedený v časti B prílohy I alebo

b) urobiť akékoľvek jednoznačné vyhlásenie vyjadrujúce jeho rozhodnutie odstúpiť od zmluvy.

Členské štáty nestanovia žiadne formálne požiadavky týkajúce sa vzorového formulára na odstúpenie od zmluvy okrem tých, ktoré sú ustanovené v časti B prílohy I.

...

3. Obchodník môže popri možnostiach uvedených v odseku 1 umožniť spotrebiteľovi vyplniť a zaslať buď vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy ustanovený v časti B prílohy I alebo akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie elektronicky na svojej internetovej stránke. V tomto prípade obchodník bezodkladne zašle spotrebiteľovi potvrdenie o prijatí takéhoto odstúpenia od zmluvy na trvalom nosiči.

...“

13 Článok 12 tej istej smernice, nazvaný „Účinky odstúpenia od zmluvy“, stanovuje:

„Uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy znamená ukončenie záväzkov strán, pokiaľ ide:

a) o plnenie zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov alebo

b) o uzatvorenie zmluvy na diaľku alebo zmluvy mimo prevádzkových priestorov v prípade, keď už spotrebiteľ predložil ponuku.“

- 14 Príloha I smernice 2011/83, ktorá sa týka „Informáci[i] o uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy“, obsahuje časť A, nazvanú „Vzorové pokyny na odstúpenie od zmluvy“, a časť B, nazvanú „Vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy“.

Nemecké právo

- 15 § 355 Bürgerliches Gesetzbuch (Občiansky zákonník, ďalej len „BGB“), nazvaný „Právo na odstúpenie od zmluvy v prípade spotrebiteľských zmlúv“, vo svojom odseku 1 stanovuje:

„Ak má spotrebiteľ na základe zákona právo odstúpiť od zmluvy podľa tohto ustanovenia, spotrebiteľ a obchodník nie sú viazaní svojimi prejavmi vôle uzavrieť zmluvu, ak spotrebiteľ odstúpi od svojho prejavu vôle v uvedenej lehote. Odstúpenie od zmluvy je účinné jeho oznámením obchodníkovi. Oznámenie musí jasne vyjadrovať rozhodnutie spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy. Odstúpiť od zmluvy je možné bez uvedenia dôvodov. Odoslanie odstúpenia od zmluvy v primeranej lehote je postačujúce na to, aby bola lehota dodržaná.“

- 16 § 312g BGB, nazvaný „Právo na odstúpenie od zmluvy“, vo svojom odseku 1 stanovuje:

„V prípade zmlúv uzavretých mimo prevádzkových priestorov je spotrebiteľ oprávnený odstúpiť od zmluvy v súlade s § 355 [BGB].“

- 17 § 246a Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch (zákon, ktorým sa zavádza Občiansky zákonník), nazvaný „Požiadavky na informácie pri zmluvách uzavretých mimo prevádzkových priestorov a zmluvách uzatváraných na diaľku s výnimkou zmlúv o finančných službách“, vo svojom odseku 1 stanovuje:

“...“

2. Ak je spotrebiteľ oprávnený odstúpiť od zmluvy podľa § 312g ods. 1 BGB, obchodník je povinný informovať spotrebiteľa:

(1) o podmienkach, lehotách a postupe na uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy podľa § 355 ods. 1 BGB, ako aj o vzorovom formulári na odstúpenie od zmluvy uvedenom v prílohe 2;

“...“

Spor vo veci samej a prejudiciálne otázky

- 18 Počas roka 2014 distribuovala Walbusch Walter Busch šesťstranový reklamný prospekt vo formáte 19 x 23,7 cm, ktorý sa vkladal do rôznych novín a časopisov. Tento prospekt obsahoval objednávkový kupón vo forme oddeliteľného korešpondenčného lístka. Na zadnej a prednej strane tohto korešpondenčného lístka bolo uvedené právo na odstúpenie od zmluvy, pričom sa na ňom uvádzalo aj telefónne a faxové číslo, internetová adresa a poštová adresa spoločnosti Walbusch Walter Busch. Na uvedenej internetovej stránke, teda na www.klepper.net, boli v časti „AGB“ (*Allgemeine Geschäftsbedingungen*, Všeobecné obchodné podmienky) uvedené pokyny na odstúpenie od zmluvy a vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy.

- 19 Združenie Zentrale sa domnievalo, že predmetný prospekt je nekalý z dôvodu, že neobsahuje náležité informácie o práve spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy, keďže k nemu nie je pripojený žiadny vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy.

- 20 Združenie Zentrale sa teda obrátilo na Landgericht Wuppertal (Krajinský súd Wuppertal, Nemecko) s návrhom na zastavenie vydávania uvedeného prospektu a na náhradu nákladov, ktoré mu vznikli pred začiatkom súdneho konania.
- 21 Landgericht Wuppertal (Krajinský súd Wuppertal) tomuto návrhu vyhovel, rozhodnutie tohto súdu však čiastočne pozmenil Oberlandesgericht Düsseldorf (Vyšší krajinský súd Düsseldorf, Nemecko).
- 22 Walbusch Walter Busch podala proti rozsudku Oberlandesgericht Düsseldorf (Vyšší krajinský súd Düsseldorf) opravný prostriedok „Revision“ na Bundesgerichtshof (Spolkový súdny dvor, Nemecko).
- 23 Vnútroštátny súd uvádza, že hoci sa na prednej a zadnej strane korešpondenčného lístka, ktorý je súčasťou predmetného prospektu, odkazuje na existenciu zákonného práva na odstúpenie od zmluvy, chýba na ňom akákoľvek zmienka o podmienkach, lehote a spôsoboch výkonu tohto práva ani nie je na ňom uvedený vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy.
- 24 V tejto súvislosti je podľa vnútroštátneho súdu možné prijať dva rozličné výklady týkajúce sa výkladu článku 8 ods. 4 smernice 2011/83, pokiaľ ide o rozsah požiadaviek na informácie, ktoré treba poskytnúť spotrebiteľovi v prípade využitia prostriedku komunikácie na diaľku, ktorý poskytuje iba obmedzený priestor alebo čas na uvedenie informácií.
- 25 Podľa prvého prístupu by sa toto ustanovenie uplatnilo vtedy, ak by, v abstraktnej rovine, prostriedok komunikácie na diaľku zo svojej povahy poskytoval obmedzený priestor a čas. Tak sa napríklad v katalógoch a brožúrach musia vždy uviesť všetky informácie o práve na odstúpenie od zmluvy, zatiaľ čo v inzeráte v novinách alebo na letáku vo formáte korešpondenčného lístka, ktorý poskytuje možnosť uskutočniť objednávku, by mohol postačovať obyčajný odkaz na existenciu práva na odstúpenie od zmluvy.
- 26 Podľa druhého prístupu by bola smerodajná konkrétna forma prostriedku komunikácie na diaľku, pre ktorú sa obchodník rozhodne, najmä pokiaľ ide o dizajn, úpravu, grafiku alebo rozsahu reklamného nosiča. Výnimka uvedená v článku 8 ods. 4 smernice 2011/83 by sa teda mohla uplatňovať vtedy, ak by existovalo riziko, že po uvedení všetkých informácií týkajúcich sa práva na odstúpenie od zmluvy a spôsobov jeho uplatnenia bude zabráť veľká časť reklamného nosiča, napríklad viac než 10 % jeho plochy.
- 27 Okrem toho vnútroštátny súd uvádza, že výklad uvedeného ustanovenia smernice 2011/83 musí zohľadňovať slobodu podnikania zakotvenú v článku 16 Charty. Konkrétne, ako vyplýva z rozsudku Súdnemu dvoru zo 17. decembra 2015, Neptune Distribution (C-157/14, EU:C:2015:823, bod 67), táto sloboda zahŕňa slobodu reklamy, pričom v súlade s článkom 52 ods. 1 Charty nemôže byť výber obchodníka týkajúci sa prostriedkov použitých na tento účel neprímerane obmedzovaný.
- 28 Na jednej strane by povinnosť uvádzať v reklame všetky požadované informácie o práve na odstúpenie od zmluvy mohla negatívne ovplyvniť prínos, ktorý majú pre obchodníka niektoré formy reklamných oznamov, keďže existuje riziko, že tieto informácie by mohli prevažovať nad uvedenými oznamami. Na druhej strane by bol spotrebiteľ v takej situácii vystavený veľkému množstvu informácií, s ktorými by sa nemohol riadne oboznámiť.
- 29 Za týchto okolností Bundesgerichtshof (Spolkový súdny dvor) rozhodol prerušiť konanie a položiť Súdnemu dvoru tieto prejudiciálne otázky:

„1. Je na účely uplatnenia článku 8 ods. 4 smernice [2011/83] na otázku, či je v prípade prostriedku komunikácie na diaľku (v tomto prípade reklamný prospekt s objednávkovým kupónom vo forme korešpondenčného lístka) na zobrazenie informácií k dispozícii iba obmedzený priestor alebo čas, relevantné,

- a) či prostriedok komunikácie na diaľku vo všeobecnosti podľa svojho typu poskytuje (abstraktne) iba obmedzený priestor alebo čas,
- alebo to,
- b) či vo svojej konkrétnej forme, ktorú si obchodník vybral, ponúka iba obmedzený priestor alebo čas?
2. Je zlučiteľné s článkom 8 ods. 4 a s článkom 6 ods. 1 písm. h) smernice [2011/83], aby sa informácia o práve na odstúpenie od zmluvy v prípade obmedzenej možnosti zobrazenia v zmysle článku 8 ods. 4 smernice 2011/83 obmedzila na informáciu o existencii práva na odstúpenie od zmluvy?
3. Je podľa článku 8 ods. 4 a článku 6 ods. 1 písm. h) smernice [2011/83] pred uzavretím zmluvy na diaľku aj v prípade obmedzenej možnosti zobrazenia vždy nevyhnutné, aby sa k prostriedku komunikácie na diaľku priložil vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy podľa časti B prílohy I k smernici [2011/83]?”

O prejudiciálnych otázkach

- 30 Svojimi otázkami, ktoré treba skúmať spoločne, sa vnútroštátny súd v podstate pýta, podľa akých kritérií je potrebné posúdiť, či je možné zmluvu považovať za uzatvorenú pomocou prostriedku komunikácie na diaľku, ktorý poskytuje iba obmedzený priestor a čas na zobrazenie informácií, v zmysle článku 8 ods. 4 smernice 2011/83, a prípadne, aký je rozsah požiadaviek na informácie o práve na odstúpenie od zmluvy stanovených v článku 6 ods. 1 písm. h) tejto smernice.
- 31 Na úvod treba pripomenúť, že v zmysle článku 6 ods. 1 smernice 2011/83 predtým, ako sa zmluva uzavretá na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov či akákoľvek zodpovedajúca ponuka stane pre spotrebiteľa záväznou, obchodník mu jasným a zrozumiteľným spôsobom poskytne informácie týkajúce sa tejto zmluvy alebo tejto ponuky. Konkrétne, ak existuje právo na odstúpenie od zmluvy, článok 6 ods. 1 písm. h) tejto smernice ukladá obchodníkovi povinnosť informovať spotrebiteľa o podmienkach, lehote a postupoch na uplatnenie tohto práva v súlade s článkom 11 ods. 1 uvedenej smernice a poskytnúť mu vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy uvedený v časti B prílohy I tej istej smernice.
- 32 Uvedený článok 11 ods. 1 smernice 2011/83 stanovuje, že ak má spotrebiteľ v úmysle uplatniť svoje právo na odstúpenie od zmluvy, musí o tom informovať obchodníka, a to tak, že použije vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy uvedený v časti B prílohy I tejto smernice alebo urobí akékoľvek jednoznačné vyhlásenie vyjadrujúce jeho rozhodnutie odstúpiť od zmluvy. Okrem toho článok 11 ods. 3 uvedenej smernice stanovuje, že obchodník môže popri možnostiach uvedených v článku 11 ods. 1 umožniť spotrebiteľovi vyplniť a zaslať buď vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy ustanovený v časti B prílohy I tej istej smernice, alebo akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie elektronicky na svojej internetovej stránke.
- 33 V prípade, že zmluva je uzatvorená pomocou prostriedku komunikácie na diaľku, ktorý poskytuje iba obmedzený priestor a čas na zobrazenie informácií, článok 8 ods. 4 smernice 2011/83 stanovuje len to, že obchodník je povinný poskytnúť na tomto konkrétnom prostriedku pred uzatvorením zmluvy určité predzmluvné informácie uvedené v článku 6 ods. 1 tejto smernice, medzi ktorými sa nachádza aj informácia o práve na odstúpenie od zmluvy, ktoré je upravené v článku 6 ods. 1 písm. h) uvedenej smernice. V takom prípade musia byť spotrebiteľovi ostatné predzmluvné informácie poskytnuté spôsobom, ktorý je primeraný použitému prostriedku komunikácie na diaľku, v jasnom a zrozumiteľnom jazyku.

- 34 V tejto súvislosti, ako vyplýva z článku 1 smernice 2011/83 v spojení s jej odôvodneniami 4, 5 a 7, účelom uvedenej smernice je zabezpečiť vysokú úroveň ochrany spotrebiteľov, a to tak, že sa im v rámci transakcií s obchodníkmi zaručí informovanosť a bezpečnosť. Okrem toho je ochrana spotrebiteľov v politikách Únie zakotvená v článku 169 ZFEÚ, ako aj v článku 38 Charty (pozri v tomto zmysle rozsudok z 2. marca 2017, *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main*, C-568/15, EU:C:2017:154, bod 28).
- 35 Cieľom smernice 2011/83 je priznať širokú ochranu spotrebiteľom tým, že sa im priznajú určité práva najmä v oblasti zmlúv na diaľku. Cieľom normotvorcu Únie je vyhnúť sa tomu, aby použitie prostriedkov komunikácie na diaľku viedlo k zníženiu množstva informácií poskytovaných spotrebiteľovi (pozri analogicky rozsudok z 5. júla 2012, *Content Services*, C-49/11, EU:C:2012:419, bod 36).
- 36 Informácie poskytnuté pred uzatvorením zmluvy a týkajúce sa zmluvných podmienok a dôsledkov uzatvorenia uvedenej zmluvy majú pre spotrebiteľa zásadný význam (rozsudok z 13. septembra 2018, *Wind Tre a Vodafone Italia*, C-54/17 a C-55/17, EU:C:2018:710, bod 46). Práve na základe týchto informácií sa totiž spotrebiteľ rozhoduje, či s obchodníkom zmluvu uzatvorí, alebo nie.
- 37 Ako sa však uvádza v odôvodnení 36 smernice 2011/83, v prípade zmlúv na diaľku by sa mali požiadavky na informácie upraviť s cieľom zohľadniť technické obmedzenia určitých médií, ako sú obmedzenia počtu znakov na obrazovkách určitých mobilných telefónov alebo časové obmedzenia televíznych reklamných šotov. V takýchto prípadoch by mal obchodník spĺňať minimálny súbor požiadaviek na informácie a mal by odkázať spotrebiteľa na iný zdroj informácií, napríklad poskytnutím čísla na bezplatnú telefónnu linku alebo hypertextového odkazu na internetovú stránku obchodníka, kde je príslušná informácia priamo k dispozícii a je ľahko dostupná.
- 38 Pokiaľ teda obchodník s cieľom uzatvorenia zmluvy so spotrebiteľom použije určitý prostriedok komunikácie na diaľku, môže sa stať, že nebude schopný poskytnúť spotrebiteľovi v rámci tejto komunikácie všetky informácie uvedené v článku 6 ods. 1 smernice 2011/83. Takáto situácia vznikne v prípade, že prostriedok zvolený obchodníkom poskytuje obmedzený priestor a čas na zobrazenie informácií, čo je dôsledkom špecifických vlastností dotknutého prostriedku, alebo obmedzení vyplývajúcich z ekonomického rozhodnutia obchodníka týkajúceho sa najmä doby trvania obchodnej komunikácie a priestoru, ktorý je pre ňu vyhradený.
- 39 Posúdenie toho, či v konkrétnom prípade prostriedok komunikácie poskytuje obmedzený priestor a čas na zobrazenie informácií v zmysle článku 8 ods. 4 smernice 2011/83, sa musí vykonať tak, že sa zohľadnia všetky technické vlastnosti obchodnej komunikácie obchodníka. V tejto súvislosti treba preveriť, či vzhľadom na priestor a čas, ktorý zaberá predmetná komunikácia, a na minimálnu veľkosť typografických znakov vhodnú pre priemerného spotrebiteľa, na ktorého je táto komunikácia zameraná, mohli byť v rámci tejto komunikácie objektívne uvedené všetky informácie vymenované v článku 6 ods. 1 tejto smernice. Na účely tohto posúdenia na druhej strane nie sú relevantné rozhodnutia dotknutého obchodníka týkajúce sa usporiadania a využitia priestoru a času, ktorý má v rámci daného prostriedku komunikácie, ktorý sa rozhodol využiť.
- 40 V prípade, že sa konštatuje, že prostriedok komunikácie na diaľku poskytuje obmedzený priestor a čas na zobrazenie informácií, treba preveriť, či obchodník podľa článku 8 ods. 1 a 4 smernice 2011/83 poskytol spotrebiteľovi ostatné informácie uvedené v článku 6 ods. 1 tejto smernice v jasnom a zrozumiteľnom jazyku prostredníctvom iného zdroja.
- 41 V tejto súvislosti treba konštatovať, že cieľom riešenia prijatého v článku 8 ods. 1 a 4 smernice 2011/83, tak ako je opísané v bodoch 37 až 40 tohto rozsudku, je zabezpečiť spravodlivú rovnováhu medzi vysokou úrovňou ochrany spotrebiteľov a konkurencieschopnosťou podnikov, ako to stanovuje odôvodnenie 4 tejto smernice.

- 42 Informačná povinnosť stanovená v článku 8 ods. 1 a 4 smernice 2011/83 totiž umožňuje spotrebiteľovi, aby dostal pred uzatvorením zmluvy na diaľku vhodným spôsobom nevyhnutné informácie, na základe ktorých sa môže rozhodnúť, či zmluvu uzatvorí, a zodpovedá tak legitímnemu cieľu všeobecného záujmu ochrany spotrebiteľov podľa článku 169 ZFEÚ, ktorý je pripomenutý v odôvodnení 3 tejto smernice, ale bez toho, aby tým bola dotknutá podstata slobody prejavu a informácií, ako aj slobody podnikania, ako sú zakotvené v článkoch 11 a 16 Charty.
- 43 V tejto súvislosti na jednej strane článok 8 ods. 1 a 4 smernice 2011/83, ktorý rozhodne nezakazuje využívanie určitých prostriedkov komunikácie, sa obmedzuje iba na to, že v stanovenej oblasti vymedzuje obsah obchodnej komunikácie, ktorej cieľom je uzatvorenie zmluvy na diaľku so spotrebiteľom. Ďalej treba podotknúť, že povinnosť poskytnúť informácie uvedené v článku 8 ods. 4 prvej vete tejto smernice za všetkých okolností, sa týka iba niektorých informácií z výpočtu informácií, ktoré spotrebiteľovi musia byť oznámené pred uzatvorením zmluvy na diaľku podľa článku 6 ods. 1 uvedenej smernice. Ako totiž bolo pripomenuté v bode 40 tohto rozsudku, v situácii opísanej v článku 8 ods. 4 tej istej smernice musia byť ostatné informácie poskytnuté v jasnom a zrozumiteľnom jazyku prostredníctvom iného zdroja.
- 44 Medzi uvedené informácie, ktoré musia byť poskytnuté spotrebiteľovi za každých okolností, patrí informácia týkajúca sa práva na odstúpenie od zmluvy, tak ako je stanovená v článku 6 ods. 1 písm. h) smernice 2011/83.
- 45 Cieľom práva na odstúpenie od zmluvy je totiž chrániť spotrebiteľa v osobitnej situácii pri kúpe na diaľku, keď „nemá možnosť skutočne vidieť výrobok alebo uistiť sa o podstate poskytovanej službe pred uzavretím zmluvy“. Právo na odstúpenie od zmluvy teda kompenzuje nevýhodu, ktorá vzniká spotrebiteľovi pri zmluve na diaľku, takým spôsobom, že mu priznáva zodpovedajúcu lehotu na rozmyslenie, počas ktorej má možnosť preskúmať a vyskúšať nadobudnutý tovar (pozri analogicky rozsudok z 3. septembra 2009, Messner, C-489/07, EU:C:2009:502, bod 20).
- 46 Vzhľadom na význam práva na odstúpenie od zmluvy na ochranu spotrebiteľa má predzmluvná informácia týkajúca sa tohto práva pre tohto spotrebiteľa zásadný význam a umožňuje mu sa informovane rozhodnúť, či s obchodníkom zmluvu na diaľku uzatvorí, alebo nie. Ak má spotrebiteľ tieto informácie využiť v plnom rozsahu, musí vopred poznať podmienky, lehotu a postupy na uplatnenie práva odstúpiť od zmluvy. Pokiaľ sa zmluva uzatvára pomocou prostriedku komunikácie na diaľku, ktorý poskytuje len obmedzený priestor alebo čas na zobrazenie informácií, obchodník nie je povinný poskytnúť spotrebiteľovi v okamihu využitia tohto prostriedku vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy uvedený v časti B prílohy I tejto smernice. Treba totiž uviesť, že skutočnosť, že spotrebiteľ má na základe tohto prostriedku k dispozícii taký vzorový formulár pred uzatvorením zmluvy, nemôže mať na jeho rozhodnutie uzatvoriť zmluvu na diaľku žiadny vplyv, pričom ďalej treba uviesť, že povinnosť poskytnúť spotrebiteľovi tento vzorový formulár za každých okolností by pre obchodníka mohla predstavovať neprimeranú záťaž a v niektorých prípadoch, ako sú napríklad zmluvy uzatvorené cez telefón, dokonca neúnosnú záťaž. V tejto súvislosti postačuje, ak je vzorový formulár poskytnutý v jasnom a zrozumiteľnom jazyku prostredníctvom iného zdroja.
- 47 Vzhľadom na všetky uvedené úvahy je na položené otázky potrebné odpovedať takto:
- posúdenie toho, či v konkrétnom prípade prostriedok komunikácie poskytuje obmedzený priestor a čas na zobrazenie informácií v zmysle článku 8 ods. 4 smernice 2011/83, sa musí vykonať tak, že sa zohľadnia všetky technické vlastnosti obchodnej komunikácie obchodníka. V tejto súvislosti prináleží vnútroštátnemu súdu preveriť, či vzhľadom na priestor a čas, ktorý zaberá predmetná komunikácia, a na minimálnu veľkosť typografických znakov vhodnú pre priemerného spotrebiteľa, na ktorého je táto komunikácia zameraná, mohli byť v rámci uvedenej komunikácie objektívne uvedené všetky informácie vymenované v článku 6 ods. 1 tejto smernice,

- článok 6 ods. 1 písm. h) a článok 8 ods. 4 smernice 2011/83 sa musia vykladať v tom zmysle, že v prípade, že sa zmluva uzatvorí pomocou prostriedku komunikácie na diaľku, ktorý poskytuje obmedzený priestor a čas na zobrazenie informácií, a ak existuje právo na odstúpenie od zmluvy, obchodník je povinný spotrebiteľovi v rámci predmetného prostriedku pred uzatvorením zmluvy poskytnúť informáciu o podmienkach, lehote a postupoch na uplatnenie tohto práva. V takom prípade tento obchodník musí poskytnúť spotrebiteľovi vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy uvedený v časti B prílohy I tejto smernice v jasnom a zrozumiteľnom jazyku prostredníctvom iného zdroja.

O trovách

- 48 Vzhľadom na to, že konanie má vo vzťahu k účastníkom konania vo veci samej incidenčný charakter a bolo začaté v súvislosti s prekážkou postupu v konaní pred vnútroštátnym súdom, o trovách konania rozhodne tento vnútroštátny súd. Iné trovy konania, ktoré vznikli v súvislosti s predložením pripomienok Súdnemu dvoru a nie sú trovami uvedených účastníkov konania, nemôžu byť nahradené.

Z týchto dôvodov Súdny dvor (tretia komora) rozhodol takto:

Posúdenie toho, či v konkrétnom prípade prostriedok komunikácie poskytuje obmedzený priestor a čas na zobrazenie informácií v zmysle článku 8 ods. 4 smernice Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ z 25. októbra 2011 o právach spotrebiteľov, ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 93/13/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 1999/44/ES a ktorou sa zrušuje smernica Rady 85/577/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES, sa musí vykonať tak, že sa zohľadnia všetky technické vlastnosti obchodnej komunikácie obchodníka. V tejto súvislosti prináleží vnútroštátnemu súdu preveriť, či vzhľadom na priestor a čas, ktorý zaberá predmetná komunikácia, a na minimálnu veľkosť typografických znakov vhodnú pre priemerného spotrebiteľa, na ktorého je táto komunikácia zameraná, mohli byť v rámci uvedenej komunikácie objektívne uvedené všetky informácie vymenované v článku 6 ods. 1 tejto smernice.

Článok 6 ods. 1 písm. h) a článok 8 ods. 4 smernice 2011/83 sa musia vykladať v tom zmysle, že v prípade, že sa zmluva uzatvorí pomocou prostriedku komunikácie na diaľku, ktorý poskytuje obmedzený priestor a čas na zobrazenie informácií, a ak existuje právo na odstúpenie od zmluvy, obchodník je povinný spotrebiteľovi v rámci predmetného prostriedku pred uzatvorením zmluvy poskytnúť informáciu o podmienkach, lehote a postupoch na uplatnenie tohto práva. V takom prípade tento obchodník musí poskytnúť spotrebiteľovi vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy uvedený v časti B prílohy I tejto smernice v jasnom a zrozumiteľnom jazyku prostredníctvom iného zdroja.

Podpisy