



Zbierka súdnych rozhodnutí

ROZSUDOK SÚDNEHO DVORA (prvá komora)

z 10. júla 2019*

„Návrh na začatie prejudiciálneho konania – Ochrana spotrebiteľa – Smernica 2011/83/EÚ – Článok 6 ods. 1 písm. c) – Požiadavky na informácie v prípade zmlúv uzavretých na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov – Povinnosť obchodníka poskytnúť svoje telefónne číslo a číslo faxu, „ak je k dispozícii“ – Rozsah“

Vo veci C-649/17,

ktorej predmetom je návrh na začatie prejudiciálneho konania podľa článku 267 ZFEÚ, podaný rozhodnutím Bundesgerichtshof (Spolkový súdny dvor, Nemecko) z 5. októbra 2017 a doručený Súdnemu dvoru 21. novembra 2017, ktorý súvisí s konaním:

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV

proti

Amazon EU Sàrl,

SÚDNY DVOR (prvá komora),

v zložení: predseda prvej komory J.-C. Bonichot, predseda Súdneho dvora K. Lenaerts, vykonávajúci funkciu sudcu prvej komory, sudcovia C. Toader, L. Bay Larsen a M. Safjan (spravodajca),

generálny advokát: G. Pitruzzella,

tajomník: R. Şereş, referentka,

so zreteľom na písomnú časť konania a po pojednávaní z 22. novembra 2018,

so zreteľom na pripomienky, ktoré predložili:

- Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV, v zastúpení: J. Kummer a P. Wassermann, Rechtsanwälte,
- Amazon EU Sàrl, v zastúpení: C. Rohnke, Rechtsanwalt,
- nemecká vláda, v zastúpení: pôvodne T. Henze a M. Hellmann, neskôr M. Hellmann a U. Bartl, splnomocnení zástupcovia,
- francúzska vláda, v zastúpení: J. Traband a A.-L. Desjonquères, splnomocnení zástupcovia,

* Jazyk konania: nemčina.

– Európska komisia, v zastúpení: C. Hödlmayr, N. Ruiz García a C. Valero, splnomocení zástupcovia,

po vypočutí návrhov generálneho advokáta na pojednávaní 28. februára 2019,

vyhlásil tento

Rozsudok

- 1 Návrh na začatie prejudiciálneho konania sa týka výkladu článku 6 ods. 1 písm. c) 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 Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV (Spolková únia centrál a združenie spotrebiteľov, Nemecko) (ďalej len „Spolková únia“) na jednej strane a Amazon EU Sàrl na strane druhej vo veci žaloby na zdržanie sa konania podanej Spolkovou úniou a týkajúcou sa postupov spoločnosti Amazon EU v oblasti zobrazovania informácií umožňujúcich spotrebiteľovi kontaktovať túto spoločnosť.

Právny rámec

Právo Únie

- 3 Odôvodnenia 4, 5, 7, 12, 21 a 34 smernice 2011/83 stanovujú:
 - „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...
 - (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 spotrebiteľského vnútorného trhu.
 - ...
 - (7) Úplná harmonizácia niektorých kľúčových regulačných aspektov by mala podstatne zvýšiť právnu istotu pre spotrebiteľov i obchodníkov. Spotrebiteľia aj obchodníci by mali mať možnosť spoliehať sa na jednotný regulačný rámec založený na jasne vymedzených právnych pojmoch upravujúcich určité aspekty zmlúv uzatváraných medzi podnikateľmi a spotrebiteľmi v celej Únii. Výsledkom takejto harmonizácie by malo byť odstránenie prekážok vyplývajúcich z fragmentácie pravidiel a dokončenie vnútorného trhu v tejto oblasti. Tieto prekážky možno odstrániť iba ustanovením jednotných pravidiel na úrovni Únie. Spotrebiteľia by navyše mali mať možnosť čerpať výhody z vysokej spoločnej úrovne ochrany v celej Únii.
 - ...

(12) Požiadavky týkajúce sa poskytovania informácií ustanovené v tejto smernici by mali dopĺňať požiadavky v oblasti poskytovania informácií uvedené v smernici Európskeho parlamentu a Rady 2006/123/ES z 12. decembra 2006 o službách na vnútornom trhu [(Ú. v. EÚ L 376, 2006, s. 36)] a v smernici Európskeho parlamentu a Rady 2000/31/ES z 8. júna 2000 o určitých právnych aspektoch služieb informačnej spoločnosti na vnútornom trhu, najmä o elektronickom obchode (smernica o elektronickom obchode) [(Ú. v. ES L 178, 2000, s. 1; Mim. vyd. 13/025, s. 399)]. Možnosť, aby členské štáty ustanovili pre poskytovateľov služieb, ktorí sú usadení na ich území, dopĺňujúce požiadavky na informácie, by mala zostať zachovaná.

...

(21) ... Spotrebiteľia sa mimo prevádzkových priestorov môžu potenciálne cítiť pod psychologickým tlakom alebo voči nim môže byť využitý moment prekvapenia bez ohľadu na to, či si spotrebiteľ návštevu obchodníka vyžiadal, alebo nie. ...

...

(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. Pri poskytovaní týchto informácií by mal obchodník zohľadniť špecifické potreby spotrebiteľov, ktorí sú obzvlášť zraniteľní vzhľadom na ich oslabený duševný, fyzický alebo psychický stav, vek alebo dôverčivosť, a to spôsobom, ktorý môže obchodník v rozumnej miere predpokladať. Zohľadnenie takýchto špecifických potrieb by však nemalo viesť k rôznej miere ochrany spotrebiteľa.“

4 Článok 1 smernice 2011/83 s názvom „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.“

5 Článok 2 tejto smernice, nazvaný „Vymedzenia pojmov“, stanovuje:

„Na účely tejto smernice sa uplatnia tieto definície:

...

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;

8. ‚zmluva uzatvorená mimo prevádzkových priestorov‘ je akákoľvek zmluva medzi obchodníkom a spotrebiteľom:

- a) uzatvorená za súčasnej fyzickej prítomnosti obchodníka a spotrebiteľa na mieste, ktoré nie je prevádzkovým priestorom obchodníka;
- b) v prípade ktorej predložil ponuku spotrebiteľ za rovnakých okolností, aké sa uvádzajú v písmene a);
- c) uzatvorená v prevádzkových priestoroch obchodníka alebo prostredníctvom prostriedkov komunikácie na diaľku hneď po tom, ako bol spotrebiteľ osobne a individuálne oslovený na mieste, ktoré nie je prevádzkovým priestorom obchodníka, za súčasnej fyzickej prítomnosti obchodníka a spotrebiteľa, alebo

d) uzatvorená počas zázjazu usporiadaného obchodníkom s cieľom alebo účinkom propagácie a predaja tovaru alebo služieb spotrebiteľovi;

...“

6 Článok 4 uvedenej smernice s názvom „Úroveň harmonizácie“ stanovuje:

„Členské štáty vo svojich vnútroštátnych právnych predpisoch neponechajú v platnosti ani nezavedú ustanovenia, ktoré sa odchyľujú od ustanovení tejto smernice, vrátane viac alebo menej prísnych ustanovení, ktoré zabezpečujú odlišnú úroveň ochrany spotrebiteľa, pokiaľ sa v tejto smernici neustanovuje inak.“

7 Kapitola II smernice 2011/83 s názvom „Informácie pre spotrebiteľov v prípade iných zmlúv, než sú zmluvy uzavreté na diaľku alebo zmluvy uzavreté mimo prevádzkových priestorov“, obsahuje článok 5 tejto smernice.

8 Článok 5 tejto smernice s názvom „Požiadavky na informácie v prípade iných zmlúv, než sú zmluvy uzavreté na diaľku alebo zmluvy uzavreté mimo prevádzkových priestorov“ stanovuje:

„1. Predtým, ako sa zmluva, iná než je zmluva uzavretá na diaľku alebo zmluva uzavretá mimo prevádzkových priestorov, či akákoľvek zodpovedajúca ponuka stane pre spotrebiteľa záväznou, poskytnie obchodník spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom tieto informácie, ak nie sú už zjavné z kontextu:

...

b) totožnosť obchodníka, napríklad jeho obchodný názov, poštovú adresu, na ktorej má sídlo, a telefónne číslo;

...

4. Členské štáty môžu v prípade zmlúv, na ktoré sa vzťahuje tento článok, prijať alebo ponechať v platnosti dodatočné predzmluvné požiadavky na informácie.“

9 Kapitola III smernice 2011/83 s názvom „Informácie pre spotrebiteľov a právo na odstúpenie od zmluvy v prípade zmlúv uzatvorených na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov“ obsahuje články 6 až 16 tejto smernice.

10 Článok 6 tejto 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 poskytnie tieto informácie:

...

c) poštovú adresu, na ktorej má obchodník sídlo, a jeho telefónne číslo, číslo faxu a e-mailovú adresu, ak je k dispozícii, aby spotrebiteľ mohol rýchlo kontaktovať obchodníka a účinne s ním komunikovať, a prípadne poštovú adresu a totožnosť obchodníka, v mene ktorého koná;

...

4. Informácie uvedené v odseku 1 písm. h), i) a j) 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), i) a j) sú splnené.

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

...

8. Požiadavkami na informácie ustanovenými v tejto smernici sa dopĺňajú požiadavky na informácie obsiahnuté v smernici [2006/123] a v smernici [2000/31], pričom tieto požiadavky nebránia členským štátom, aby v súlade s uvedenými smernicami uložili dodatočné požiadavky na informácie.

Bez toho, aby bol dotknutý prvý pododsek, ak je ustanovenie smernice [2006/123] alebo smernice [2000/31] o obsahu a spôsobe, akým sa má informácia poskytnúť, v rozpore s niektorým ustanovením tejto smernice, má prednosť ustanovenie tejto smernice.

...“

11 Článok 21 smernice 2011/83, nazvaný „Telefonická komunikácia“, vo svojom prvom odseku stanovuje:

„Členské štáty zabezpečia, aby v prípade, ak obchodník prevádzkuje telefónnu linku na účel telefonického kontaktovania obchodníka v súvislosti s uzatvorenou zmluvou, spotrebiteľ pri kontaktovaní obchodníka nebol povinný platiť viac ako základnú sadzbu.“

12 Príloha I tejto smernice s názvom „Informácie o uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy“ obsahuje bod A, nazvaný „Vzorové pokyny na odstúpenie od zmluvy“, a bod B, nazvaný „Vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy“.

13 Bod A tejto prílohy obsahuje najmä pokyny, ktoré musí obchodník dodržať pri oznamovaní spotrebiteľovi štandardizovaných informácií o jeho práve na odstúpenie od zmluvy, a presnejšie tento pokyn:

„Doplňte meno/názov, adresu a prípadne Vaše telefónne číslo, faxové číslo a e-mailovú adresu.“

14 Bod B uvedenej prílohy obsahuje rubriku, ktorá znie:

„Komu [Obchodník doplní svoje meno/názov, adresu a prípadne faxové číslo a e-mailovú adresu]:“

Nemecké právo

15 § 312d ods. 1 Bürgerliches Gesetzbuch (Občiansky zákonník) s názvom „Požiadavky na informácie“ stanovuje:

„Pri zmluvách uzavretých mimo prevádzkových priestorov a zmluvách uzavretých na dialku je obchodník povinný informovať spotrebiteľa v súlade s ustanoveniami § 246a Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch [(zákon, ktorým sa zavádza Občiansky zákonník, ďalej len ‚EGBGB‘)]. Údaje poskytnuté obchodníkom v rámci plnenia tejto povinnosti sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy, ak sa účastníci zmluvy výslovne nedohodli inak.“

- 16 § 246a EGBGB s názvom „Požiadavky na informácie v prípade zmlúv uzavretých mimo prevádzkových priestorov a zmlúv uzavretých na diaľku s výnimkou zmlúv o finančných službách“ v odseku 1 prvom pododseku bode 2 stanovuje:

„Obchodník je povinný podľa § 312d ods. 1 [Občianskeho zákonníka] poskytnúť spotrebiteľovi nasledujúce informácie:

...

2. svoje identifikačné údaje, ako napr. svoje obchodné meno, ako aj adresu, na ktorej má sídlo, svoje telefónne číslo a prípadne svoje číslo faxu a e-mailovú adresu, a prípadne poštovú adresu a totožnosť obchodníka, v mene ktorého koná.“

Spor vo veci samej a prejudiciálne otázky

- 17 Amazon EU prevádzkuje najmä internetovú stránku www.amazon.de, ktorá ponúka on-line predaj rôznych výrobkov.

- 18 Pri zadávaní objednávky na tejto internetovej stránke v auguste 2014 mal spotrebiteľ pred dokončením objednávky možnosť kliknúť na elektronický odkaz označený ako „Kontaktuje nás“. Spotrebiteľ sa tak dostal na internetovú stránku, na ktorej sa pod názvom „Kontaktujte nás“ nachádzala otázka „Ako nás chcete kontaktovať?“ s tromi možnosťami, a to poslať správu, telefonický kontakt alebo spustiť službu výmenu textových správ v reálnom čase („chat“). Naproti tomu táto stránka neobsahovala žiadne číslo faxu. Ak si spotrebiteľ zvolil možnosť telefonického kontaktu, otvorila sa ďalšia internetová stránka, na ktorej mal možnosť zadať svoje telefónne číslo a dať si zavolať. Na tej istej stránke sa okrem toho nachádzala informácia: „Ak si želáte, môžete zavolať aj na našu všeobecnú linku podpory“. Cez odkaz „Všeobecná linka podpory“ sa otvorilo okno s telefónnymi číslami spoločnosti Amazon EU, na ktorej bol uvedený tento text:

„Všeobecná linka podpory

Upozornenie: V záujme rýchleho získania pomoci Vám odporúčame použiť funkciu ‚Zavolať teraz‘. Na základe informácií, ktoré ste nám doteraz poskytli, Vám môžeme okamžite pomôcť.

Ak uprednostňujete hovor na všeobecnú linku podpory, vezmite prosím do úvahy skutočnosť, že na to, aby bolo možné overiť Vašu totožnosť, musíte odpovedať na množstvo otázok.

Ak sa rozhodnete kontaktovať nás bežným spôsobom, nájdete nás na týchto telefónnych číslach:...”

- 19 Prostredníctvom údajov „Impresum“ nachádzajúceho sa na internetovej stránke www.amazon.de sa spotrebiteľ mohol dostať kliknutím na ikonku „Kontaktuje nás“ na stránku s možnosťou spätného volania.
- 20 Spolková únia dospela k záveru, že Amazon EU porušila svoju zákonnú povinnosť spočívajúcu v poskytnutí účinných prostriedkov spotrebiteľovi na to, aby ju mohol kontaktovať, pretože z právneho hľadiska dostatočne neinformovala spotrebiteľov o svojom telefónnom čísle a čísle faxu. Navyše sa Spolková únia domnievala, že Amazon EU neposkytla telefónne číslo jasným a zrozumiteľným spôsobom a že služba spätného volania nespĺňa požiadavky na informácie, pretože na nadviazanie kontaktu s osobou z tejto spoločnosti sa od spotrebiteľa vyžadovalo vykonanie množstva krokov.
- 21 Spolková únia podala na Landgericht Köln (Krajinský súd Kolín, Nemecko) žalobu na zdržanie sa konania týkajúcu sa postupov spoločnosti Amazon EU, pokiaľ ide o zobrazovanie informácií uvedených na jej internetovej stránke.

- 22 Keďže tento súd rozsudkom z 13. októbra 2015 zamietol uvedenú žalobu na zdržanie sa konania, Spolková únia podala proti tomuto rozhodnutiu odvolanie na Oberlandesgericht Köln (Vyšší krajský súd Kolín, Nemecko).
- 23 Rozsudkom z 8. júla 2016 Oberlandesgericht Köln (Vyšší krajský súd Kolín) odvolanie Spolkovej únie zamietol. Tento súd zastával názor, že Amazon EU splnila požiadavky na informácie pred uzavretím zmluvy tým, že spotrebiteľom ponúkla dostatočné množstvo možností komunikácie vďaka svojmu systému spätného volania a možnosti nadviazať s ňou kontakt prostredníctvom chatu alebo e-mailovej adresy.
- 24 Za týchto podmienok Spolková únia podala proti tomuto rozsudku opravný prostriedok *Revision* na Bundesgerichtshof (Spolkový súdny dvor, Nemecko), vnútroštátny súd, ktorý podal návrh na začatie prejudiciálneho konania.
- 25 Vnútroštátny súd sa domnieva, že na účely vyriešenia sporu, o ktorom rozhoduje, treba osobitne spresniť rozsah výrazu „lorsqu'ils sont disponibles“, „gegebenenfalls“ alebo „where available“ („ak je k dispozícii“), ktorý sa nachádza v článku 6 ods. 1 písm. c) smernice 2011/83, a to vo francúzskej, v nemeckej a anglickej jazykovej verzii tohto ustanovenia.
- 26 V tejto súvislosti z usmernenia Európskej komisie uverejneného v júni 2014 týkajúcom sa smernice 2011/83 vyplýva, že uvedený výraz sa uplatňuje na tri prostriedky komunikácie na diaľku uvedené v článku 6 ods. 1 písm. c) tejto smernice, a to telefón, fax a elektronickú poštu.
- 27 Podľa vnútroštátneho súdu sa teda informácie, ktoré je obchodník povinný poskytnúť, musia týkať len komunikačných prostriedkov, ktoré už existujú v jeho podniku. Nie je však povinný zriadiť novú telefónnu či faxovú prípojku alebo vytvoriť novú e-mailovú adresu, keď sa rozhodne uzatvárať aj zmluvy na diaľku.
- 28 V tejto súvislosti sa kladie otázka, či obchodník, ktorý síce má komunikačné prostriedky, ako je telefón, fax alebo e-mailová adresa, no používa ich však len na komunikáciu s obchodníkmi alebo orgánmi verejnej moci, je povinný na základe ustanovenia článku 6 ods. 1 písm. c) smernice 2011/83 poskytnúť informácie o týchto komunikačných prostriedkoch aj v rámci uzatvárania zmlúv na diaľku so spotrebiteľmi.
- 29 V takom prípade by bol obchodník, ktorý začne novú činnosť spočívajúcu v uzatváraní zmlúv na diaľku so spotrebiteľmi, povinný upraviť organizáciu svojho podniku a zamestnať nových pracovníkov, čo by mohlo ohroziť jeho slobodu podnikania, ktorá je zakotvená v článku 16 a článku 17 ods. 1 Charty základných práv Európskej únie (ďalej len „Charta“).
- 30 Okrem toho by bol takýto výklad v rozpore s cieľom smernice 2011/83 uvedeným v odôvodnení 4 tejto smernice, ktorý spočíva v stanovení spravodlivej rovnováhy medzi vysokou úrovňou ochrany spotrebiteľov a konkurencieschopnosťou podnikov.
- 31 Za týchto podmienok Bundesgerichtshof (Spolkový súdny dvor) rozhodol prerušiť konanie a položiť Súdnemu dvoru tieto prejudiciálne otázky:
- „1. Môžu členské štáty prijať ustanovenie, ktoré – tak ako § 246a ods. 1 prvý pododsek prvá veta bod 2 EGBGB – ukladá obchodníkovi povinnosť, aby v rámci uzavieraní zmlúv na diaľku poskytol spotrebiteľovi predtým, ako prejaví svoj súhlas s uzatvorením zmluvy, nielen ak je k dispozícii, ale v každom prípade svoje telefónne číslo?

2. Znamená výraz ‚gegebenenfalls‘ použitý v nemeckej jazykovej verzii [‚ak je k dispozícii‘ v slovenskej verzii] článku 6 ods. 1 písm. c) smernice 2011/83, že obchodník musí poskytnúť informácie iba o komunikačných prostriedkoch, ktoré naozaj existujú v jeho podniku, to znamená, že nie je povinný zriadiť si novú telefónnu alebo faxovú prípojku alebo vytvoriť novú e-mailovú adresu, keď sa rozhodne, že vo svojom podniku bude uzatvárať aj zmluvy na diaľku?

3. V prípade kladnej odpovede na druhú otázku:

Znamená výraz ‚gegebenenfalls‘ použitý v nemeckej jazykovej verzii [‚ak je k dispozícii‘ v slovenskej verzii] článku 6 ods. 1 písm. c) [tejto] smernice..., že ku komunikačným prostriedkom, ktoré v podniku už existujú, patria iba také komunikačné prostriedky, ktoré obchodník v každom prípade naozaj používa na kontakt so spotrebiteľmi v rámci uzatvárania zmlúv na diaľku, alebo sem patria aj také v podniku už existujúce komunikačné prostriedky, ktoré obchodník doposiaľ používal výlučne na iné účely, napríklad na komunikáciu s obchodníkmi alebo úradmi?

4. Je výpočet komunikačných prostriedkov, a to telefón, fax a e-mail, obsiahnutý v článku 6 ods. 1 písm. c) [uvedenej] smernice taxatívny, alebo môže obchodník použiť aj iné komunikačné prostriedky, ktoré tam nie sú uvedené, ako napríklad systém výmeny textových správ v reálnom čase („chat“) alebo telefonický systém spätného volania, keď sa tým zabezpečí rýchle nadviazanie kontaktu a účinná komunikácia?

5. Je pri použití zásady transparentnosti stanovenej v článku 6 ods. 1 [tejto] smernice..., podľa ktorej musí obchodník informovať spotrebiteľa jasným a zrozumiteľným spôsobom o komunikačných prostriedkoch uvedených v článku 6 ods. 1 písm. c) smernice 2011/83, rozhodujúce rýchle a účinné poskytnutie danej informácie?“

O prejudiciálnych otázkach

32 Svojimi otázkami, ktoré treba preskúmať spoločne, sa vnútroštátny súd v podstate pýta, či sa má článok 6 ods. 1 písm. c) smernice 2011/83 vykladať v tom zmysle, že bráni takej vnútroštátnej právnej úprave, o akú ide vo veci samej, ktorá pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov so spotrebiteľom, ktorá je uvedená v článku 2 bodoch 7 a 8 tejto smernice, ukladá obchodníkovi povinnosť za každých okolností poskytnúť svoje telefónne číslo, a či toto isté ustanovenie ukladá obchodníkovi povinnosť zriadiť telefónnu či faxovú prípojku alebo vytvoriť novú e-mailovú adresu na to, aby sa umožnilo spotrebiteľom nadviazať s ním kontakt. Vnútroštátny súd chce tiež vedieť, či tento obchodník môže za takých okolností, o aké ide vo veci samej, použiť komunikačné prostriedky, ktoré nie sú uvedené v tomto prvom ustanovení, akými sú systém výmeny textových správ v reálnom čase alebo telefonický systém spätného volania.

33 Na úvod treba pripomenúť, že v zmysle článku 6 ods. 1 písm. c) smernice 2011/83 predtým, ako sa zmluva uzavretá na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov so spotrebiteľom či akákoľvek zodpovedajúca ponuka stane pre spotrebiteľa záväznou, obchodník mu jasným a zrozumiteľným spôsobom poskytne informácie o poštovej adrese, na ktorej má obchodník sídlo, ako aj telefónne číslo tohto obchodníka, jeho číslo faxu a e-mailovú adresu, ak je k dispozícii, aby spotrebiteľ mohol rýchlo kontaktovať obchodníka a účinne s ním komunikovať, a prípadne poštovú adresu a totožnosť obchodníka, v mene ktorého koná.

34 Z návrhu na začatie prejudiciálneho konania, ako aj z pripomienok predložených účastníkmi konania vo veci samej a ostatnými dotknutými osobami v prejednávanej veci najmä vyplýva, že možno uvažovať o dvoch výkladoch znenia článku 6 ods. 1 písm. c) smernice 2011/83. Na jednej strane by sa toto ustanovenie dalo vykladať tak, že stanovuje povinnosť obchodníka informovať spotrebiteľa o svojom

telefónnom čísle a čísle faxu za predpokladu, že tento obchodník má tieto čísla. Na druhej strane uvedené ustanovenie ukladá obchodníkovi takúto povinnosť iba vtedy, ak tento obchodník používa telefónne číslo alebo číslo faxu na kontakt so spotrebiteľmi.

- 35 Treba konštatovať, že znenie tohto ustanovenia a konkrétnejšie výraz „ak je k dispozícii“, ktorý obsahuje, neumožňuje sám osebe určiť presný rozsah tohto ustanovenia.
- 36 Túto otázku nemožno vyriešiť ani preskúmaním rôznych jazykových verzií článku 6 ods. 1 písm. c) smernice 2011/83. Hoci totiž na základe väčšiny týchto verzií, najmä anglickej („where available“), francúzskej („lorsqu’ils sont disponibles“), talianskej („ove disponibili“), holandskej („indien beschikbaar“), poľskej („o ile dostępny“) a fínskej („jos nämä ovat käytettävissä“) možno predpokladať, že v súlade s týmto ustanovením má obchodník povinnosť informovať spotrebiteľa o svojom telefónnom čísle a čísle faxu len vtedy, ak tento obchodník už má zavedené takéto komunikačné prostriedky, nič to nemení na skutočnosti, že niektoré ďalšie verzie uvedeného ustanovenia, najmä španielska jazyková verzia („cuando proceda“) a nemecká verzia („gegebenenfalls“) neumožňujú určiť, za akých okolností sa táto povinnosť nemá uplatniť.
- 37 To isté ustanovenie je preto potrebné vykladať s prihliadnutím na jeho kontext a ciele, ktoré sleduje právna úprava, ktorej je súčasťou (pozri analogicky rozsudky z 24. januára 2019, Balandin a i., C-477/17, EU:C:2019:60, bod 31, ako aj z 26. februára 2019, Rimševičs a ECB/Lotyšsko, C-202/18 a C-238/18, EU:C:2019:139, bod 45).
- 38 Pokiaľ ide na jednej strane o kontext, do ktorého patrí článok 6 ods. 1 písm. c) smernice 2011/83, a celkovú systematiku tejto smernice, treba konštatovať, že toto ustanovenie stanovuje povinnosť poskytnúť informácie pred uzavretím zmluvy v prípade zmlúv uzavretých na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov uvedené v článku 2 bodoch 7 a 8 uvedenej smernice.
- 39 Na druhej strane, pokiaľ ide o cieľ smernice 2011/83, ako vyplýva z jej článku 1 v spojení s jej odôvodneniami 4, 5 a 7, táto smernica sa usiluje zabezpečiť vysokú úroveň ochrany spotrebiteľov, a to tak, že sa im v obchodnom styku s obchodníkmi zaručí informovanosť a bezpečnosť. Okrem toho je ochrana spotrebiteľov zakotvená v politikách Únie v článku 169 ZFEÚ, ako aj v článku 38 Charty.
- 40 Cieľom smernice 2011/83 je priznať širokú ochranu spotrebiteľom tým, že sa im priznajú určité práva najmä v oblasti zmlúv uzavretých na diaľku a zmlúv uzavretých mimo prevádzkových priestorov (pozri v tomto zmysle rozsudok z 23. januára 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, bod 35).
- 41 Konkrétne treba konštatovať, že možnosť spotrebiteľa rýchlo kontaktovať obchodníka a účinne s ním komunikovať, ako to stanovuje článok 6 ods. 1 písm. c) smernice 2011/83, má zásadný význam pre ochranu a účinný výkon práv spotrebiteľa, a najmä práva na odstúpenie od zmluvy, ktorých spôsob a podmienky uplatňovania sú uvedené v článkoch 9 až 16 tejto smernice.
- 42 To je navyše dôvod, pre ktorý bod A, nazvaný „Vzorové pokyny na odstúpenie od zmluvy“, čiastočne prevzatý do bodu B, nazvaného „Vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy“, ktorý je uvedený v prílohe I smernice 2011/83, stanovuje odkaz na poštovú adresu, na ktorej má obchodník sídlo, a ak sú k dispozícii, na jeho telefónne číslo a číslo faxu, ako aj jeho e-mailovú adresu.
- 43 Z tohto hľadiska článok 6 ods. 1 smernice 2011/83 má za cieľ zabezpečiť, aby boli spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy oznámené tak informácie o zmluvných podmienkach a dôsledkoch tohto uzavretia, čo umožní tomuto spotrebiteľovi, aby sa rozhodol, či sa chce zmluvne zaviazat obchodníkovi (pozri v tomto zmysle rozsudok z 23. januára 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, bod 36), ako aj informácie potrebné na riadne splnenie danej zmluvy a predovšetkým na výkon jeho práv, najmä práva na odstúpenie od zmluvy (pozri analogicky rozsudok z 5. júla 2012, Content Services, C-49/11, EU:C:2012:419, bod 34).

- 44 V tejto súvislosti hoci je pravda, že možnosť spotrebiteľa rýchlo kontaktovať obchodníka a účinne s ním komunikovať, ako to stanovuje článok 6 ods. 1 písm. c) smernice 2011/83, má zásadný význam pre ochranu jeho práv, ako bolo pripomenuté v bode 41 tohto rozsudku, nič to nemení na skutočnosti, že pri výklade uvedeného ustanovenia je potrebné zabezpečiť spravodlivú rovnováhu medzi vysokou úrovňou ochrany spotrebiteľa a konkurencieschopnosťou podnikov, ako to uvádza odôvodnenie 4 tejto smernice, pričom treba rešpektovať slobodu podnikania podnikateľa, ako je zakotvená v článku 16 Charty (pozri tiež analogicky rozsudok z 23. januára 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, body 41 a 42).
- 45 V tejto súvislosti je potrebné konštatovať, že prijatím ustanovení smernice 2011/83, a najmä jej článku 6 ods. 1 písm. c) sa normotvorca Únie domnieval, ako to uvádza odôvodnenie 34 tejto smernice, že ak obchodník poskytne informácie pred uzavretím zmluvy, mal by zohľadniť špecifické potreby spotrebiteľov, ktorí sú obzvlášť zraniteľní vzhľadom na ich oslabený duševný, fyzický alebo psychický stav, vek alebo dôverčivosť, a to spôsobom, ktorý môže obchodník v rozumnej miere predpokladať.
- 46 Z vyššie uvedeného vyplýva, že hoci článok 6 ods. 1 písm. c) smernice 2011/83 nestanovuje presnú povahu komunikačného prostriedku, ktorý musí byť zriadený obchodníkom, toto ustanovenie nevyhnutne ukladá obchodníkovi povinnosť, aby poskytol každému spotrebiteľovi komunikačný prostriedok, ktorý mu umožní rýchlo kontaktovať obchodníka a účinne s ním komunikovať.
- 47 Vnútroštátnemu súdu prináleží posúdiť, či vzhľadom na všetky okolnosti, za akých spotrebiteľ kontaktuje obchodníka prostredníctvom internetovej stránky, a najmä vzhľadom na usporiadanie a funkčnosť tejto stránky, komunikačné prostriedky, ktoré obchodník poskytol tomuto spotrebiteľovi, mu umožnia rýchlo kontaktovať obchodníka a účinne s ním komunikovať v súlade s článkom 6 ods. 1 písm. c) smernice 2011/83.
- 48 Okrem toho bezpodmienečná povinnosť sprístupniť spotrebiteľovi za každých okolností telefónne číslo, či dokonca zriadiť telefónnu či faxovú prípojku alebo vytvoriť novú e-mailovú adresu na to, aby sa umožnilo spotrebiteľom nadviazať s obchodníkom kontakt, sa zdá byť neprimeraná predovšetkým vzhľadom na hospodársky kontext fungovania určitých podnikov, najmä najmenších, ktoré sa môžu usilovať o zníženie svojich prevádzkových nákladov organizovaním predaja alebo poskytovania služieb na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov.
- 49 Okrem toho článok 5 ods. 1 písm. b) smernice 2011/83, ktorý sa týka požiadaviek na informácie od obchodníka v súvislosti s uzatvorením zmlúv iných, ako sú zmluvy na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov, jednoznačne stanovuje, že obchodník musí poskytnúť spotrebiteľovi predtým, ako bude viazaný takouto zmluvou alebo ponukou rovnakého druhu, „jasným a zrozumiteľným spôsobom tieto informácie, ak nie sú už zjavné z kontextu... totožnosť obchodníka, napríklad jeho obchodný názov, poštovú adresu, na ktorej má sídlo, a telefónne číslo“. Z toho vyplýva, že keby zámerom normotvorcu Únie bolo priznať povinnosť informovať o svojom telefónnom čísle, ktorá v súlade s článkom 6 ods. 1 písm. c) tejto smernice spočíva na obchodníkovi, rovnaký rozsah, ako je ten, ktorý jednoznačne zaťažuje tohto obchodníka na základe článku 5 ods. 1 písm. b) uvedenej smernice, dalo by sa predpokladať, že by použil rovnakú formuláciu.
- 50 Napokon, ako uviedol generálny advokát v bode 76 svojich návrhov, článok 21 smernice 2011/83, ktorý ukladá členským štátom povinnosť neumožniť obchodníkovi, ktorý prevádzkuje telefónnu linku na účely kontaktu so spotrebiteľom, aby uplatňoval vyššiu sadzbu než základnú sadzbu v prípade nadviazania kontaktu zo strany spotrebiteľa v súvislosti s uzatvorenou zmluvou, tiež svedčí v prospech výkladu článku 6 ods. 1 písm. c) smernice 2011/83 v tom zmysle, že používanie telefónu obchodníkom ako komunikačného prostriedku so spotrebiteľom v rámci zmlúv na diaľku sa nevyžaduje ani v kontexte vzťahu pred uzavretím zmluvy

- 51 Vzhľadom na predchádzajúce úvahy sa má výraz „ak je k dispozícii“ uvedený v článku 6 ods. 1 písm. c) smernice 2011/83 vykladať v tom zmysle, že sa týka prípadov, keď má obchodník k dispozícii telefónne číslo alebo číslo faxu a nepoužíva ich výlučne na iné účely než kontakt so spotrebiteľmi. V opačnom prípade mu toto ustanovenie neukladá povinnosť oznámiť spotrebiteľovi toto telefónne číslo, či dokonca zriadiť telefónnu či faxovú prípojku alebo vytvoriť novú e-mailovú adresu na to, aby sa umožnilo spotrebiteľom nadviazať s ním kontakt.
- 52 Okrem toho treba konštatovať, že toto ustanovenie nebráni tomu, aby obchodník poskytol iné komunikačné prostriedky než telefónne číslo či číslo faxu alebo e-mailovú adresu, aby splnil kritériá priamej a účinnej komunikácie, akou je najmä elektronický kontaktný formulár, prostredníctvom ktorého sa spotrebiteľia môžu obrátiť na obchodníkov cez internetovú stránku a ktorým dostanú písomnú odpoveď alebo sa im dá rýchlo späťne zavolať. Toto ustanovenie konkrétne nebráni tomu, aby obchodník, ktorý ponúka on-line tovary alebo služby a má k dispozícii telefónne číslo dostupné po niekoľkých kliknutiach, podnecoval spotrebiteľa k používaniu iných komunikačných prostriedkov, ktoré nie sú uvedené v tomto ustanovení, akými sú systém výmeny textových správ v reálnom čase alebo telefonický systém spätného volania, aby spotrebiteľ mohol tohto obchodníka rýchlo kontaktovať a aby s ním účinne komunikoval, pokiaľ sú informácie, ktoré je obchodník povinný poskytnúť na základe článku 6 ods. 1 písm. c) smernice 2011/83, a najmä predmetné telefónne číslo, prístupné jasným a zrozumiteľným spôsobom, čo musí overiť vnútroštátny súd. V tejto súvislosti skutočnosť, že telefónne číslo je dostupné až po viacerých kliknutiach, sama osebe neznamená, že spôsob poskytnutia nie je jasný a zrozumiteľný, pokiaľ ide o situáciu, ako je tá vo veci samej, ktorá sa týka obchodníka ponúkajúceho on-line predaj rôznych výrobkov výlučne prostredníctvom internetovej stránky.
- 53 Vzhľadom na všetky uvedené úvahy treba na položené otázky odpovedať tak, že:
- článok 6 ods. 1 písm. c) smernice 2011/83 sa má vykladať v tom zmysle, že na jednej strane bráni takej vnútroštátnej právnej úprave, o akú ide vo veci samej, ktorá pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov so spotrebiteľom, ktorá je uvedená v článku 2 bodoch 7 a 8 tejto smernice, ukladá obchodníkovi povinnosť za každých okolností poskytnúť svoje telefónne číslo. Na druhej strane z uvedeného ustanovenia nevyplýva povinnosť obchodníka zriadiť telefónnu či faxovú prípojku alebo vytvoriť novú e-mailovú adresu na to, aby sa umožnilo spotrebiteľom nadviazať s ním kontakt, a povinnosť oznámiť telefónne číslo či číslo faxu alebo e-mailovú adresu sa stanovuje len v prípadoch, keď tento obchodník už má zavedené takéto komunikačné prostriedky so spotrebiteľmi,
 - článok 6 ods. 1 písm. c) smernice 2011/83 sa má vykladať v tom zmysle, že hoci toto ustanovenie ukladá obchodníkovi povinnosť sprístupniť spotrebiteľovi komunikačný prostriedok, ktorý dokáže splniť kritériá priamej a účinnej komunikácie, nebráni tomu, aby na účely splnenia týchto kritérií obchodník poskytol iné komunikačné prostriedky než tie, ktoré sú vymenované v uvedenom ustanovení.

O trovách

- 54 Vzhľadom na to, že konanie pred Súdnym dvorom 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 (prvá komora) rozhodol takto:

Článok 6 ods. 1 písm. c) 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 má vykladať v tom zmysle, že na jednej strane bráni takej vnútroštátnej právnej úprave, o akú ide vo veci samej, ktorá pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov so spotrebiteľom, ktorá je uvedená v článku 2 bodoch 7 a 8 tejto smernice, ukladá obchodníkovi povinnosť za každých okolností poskytnúť svoje telefónne číslo. Na druhej strane z uvedeného ustanovenia nevyplýva povinnosť obchodníka zriadiť telefónnu či faxovú prípojku alebo vytvoriť novú e-mailovú adresu na to, aby sa umožnilo spotrebiteľom nadviazať s ním kontakt, a povinnosť oznámiť telefónne číslo či číslo faxu alebo e-mailovú adresu sa stanovuje len v prípadoch, keď tento obchodník už má zavedené takéto komunikačné prostriedky so spotrebiteľmi.

Článok 6 ods. 1 písm. c) smernice 2011/83 sa má vykladať v tom zmysle, že hoci toto ustanovenie ukladá obchodníkovi povinnosť sprístupniť spotrebiteľovi komunikačný prostriedok, ktorý dokáže splniť kritériá priamej a účinnej komunikácie, nebráni tomu, aby na účely splnenia týchto kritérií obchodník poskytol iné komunikačné prostriedky než tie, ktoré sú vymenované v uvedenom ustanovení.

Podpisy