



Zbirka odločb sodne prakse

SODBA SODIŠČA (tretji senat)

z dne 23. januarja 2019*

„Predhodno odločanje – Varstvo potrošnikov – Direktiva 2011/83/EU – Pogodbe na daljavo – Člen 6(1)(h) – Obveznost informiranja o pravici do odstopa – Člen 8(4) – Pogodba, ki je bila sklenjena s sredstvom komuniciranja na daljavo z omejenim prostorom ali časom za prikaz informacij – Pojem ‚omejen prostor ali čas za prikaz informacij‘ – Zloženska iz periodične publikacije – Poštna naročilnica, ki vsebuje povezavo na informacije o pravici do odstopa“

V zadevi C-430/17,

katere predmet je predlog za sprejetje predhodne odločbe na podlagi člena 267 PDEU, ki ga je vložilo Bundesgerichtshof (zvezno vrhovno sodišče, Nemčija) z odločbo z dne 14. junija 2017, ki je na Sodišče prispela 17. julija 2017, v postopku

Walbusch Walter Busch GmbH & Co. KG

proti

Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV,

SODIŠČE (tretji senat),

v sestavi M. Vilaras, predsednik četrtega senata v funkciji predsednika tretjega senata, J. Malenovský, L. Bay Larsen, M. Safjan (poročevalec) in D. Šváby, sodniki,

generalni pravobranilec: E. Tanchev,

sodna tajnica: R. Șereș, administratorica,

na podlagi pisnega postopka in obravnave z dne 7. junija 2018,

ob upoštevanju stališč, ki so jih predložili:

- za Walbusch Walter Busch GmbH & Co. KG R. Becker, Rechtsanwalt,
- za Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV C. Rohnke, Rechtsanwalt,
- za nemško vlado T. Henze, M. Hellmann, E. Lankenau in J. Techert, agenti,
- za poljsko vlado B. Majczyna, agent,
- za finsko vlado H. Leppo, agentka,

* Jezik postopka: nemščina.

– za Evropsko komisijo M. Kellerbauer in N. Ruiz García, agenta,

po predstavitvi sklepnih predlogov generalnega pravobranilca na obravnavi 20. septembra 2018

izreka naslednjo

Sodbo

- 1 Predlog za sprejetje predhodne odločbe se nanaša na razlago člena 6(1)(h) in člena 8(4) Direktive 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. oktobra 2011 o pravicah potrošnikov, spremembi Direktive Sveta 93/13/EGS in Direktive 1999/44/ES Evropskega parlamenta in Sveta ter razveljavitvi Direktive Sveta 85/577/EGS in Direktive 97/7/ES Evropskega parlamenta in Sveta (UL 2011, L 304, str. 64).
- 2 Ta predlog je bil vložen v okviru spora med Walbusch Walter Busch GmbH & Co. KG, družbo nemškega prava, in Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV, združenjem za boj proti nelojalni konkurenci (v nadaljevanju: Zentrale), glede informacije o pravici do odstopa potrošnika od pogodbe, ki je bila navedena v reklamah, ki jo je oblikovala ta družba v obliki oglasne zloženke, priložene različnim revijam in časopisom.

Pravni okvir

Pravo Unije

Listina

- 3 Člen 11 Listine Evropske unije o temeljnih pravicah (v nadaljevanju: Listina), naslovljen „Svoboda izražanja in obveščanja“, v odstavku 1 določa:

„Vsakdo ima pravico do svobodnega izražanja. Ta pravica vključuje svobodo mnenja ter sprejemanja in širjenja vesti ali idej brez vmešavanja javnih organov in ne glede na državne meje.“
- 4 Člen 16 Listine, naslovljen „Svoboda gospodarske pobude“, določa:

„Svoboda gospodarske pobude je priznana v skladu s pravom Unije ter nacionalnimi zakonodajami in običaji.“
- 5 Člen 38 Listine, naslovljen „Varstvo potrošnikov“, določa:

„Politike Unije zagotavljajo visoko raven varstva potrošnikov.“

Direktiva 2011/83

- 6 V uvodnih izjavah 3, 4, 5, 7, 34, 36 in 44 Direktive 2011/83 je navedeno:

„(3) Člen 169(1) in točka (a) člena 169(2) [PDEU] predvidevata, da Unija z ukrepi, ki jih sprejme v skladu s členom 114 [PDEU], prispeva k doseganju visoke ravni varstva potrošnikov

- (4) [...] Uskladitev določenih vidikov potrošniških pogodb, sklenjenih na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, je nujna za spodbujanje dejanskega potrošniškega notranjega trga, na katerem bi vladalo pravo ravnovesje med visoko ravno varstva potrošnikov in konkurenčnostjo podjetij, obenem pa bi bilo zagotovljeno spoštovanje načela subsidiarnosti.
- (5) [...] [P]opolna uskladitev nekaterih vidikov informiranja potrošnikov in pravice do odstopa pri pogodbah, sklenjenih na daljavo in pogodbah, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov, [bo] prispevala k visoki ravni varstva potrošnikov in boljšemu delovanju notranjega trga [...].

[...]

- (7) Popolna uskladitev nekaterih ključnih zakonodajnih vidikov bi morala znatno povečati pravno varnost potrošnikov in trgovcev. [...] Potrošniki bi morali poleg tega uživati visoko raven varstva po vsej Uniji.

[...]

- (34) Trгоvec bi moral potrošniku dati jasne in razumljive informacije, preden potrošnika zavezuje pogodba, sklenjena na daljavo ali pogodba, sklenjena zunaj poslovnih prostorov, pogodba, ki ni pogodba, sklenjena na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, ali vsaka druga ustrezna ponudba. [...]

[...]

- (36) Pri pogodbah, sklenjenih na daljavo, bi bilo treba zahteve po informiranju prilagoditi tako, da upoštevajo tehnične omejitve nekaterih medijev, kot so omejitve števila znakov na zaslonih nekaterih mobilnih telefonov ali časovno omejitve prodajnih oglasov na televiziji. V teh primerih mora trgovec izpolnjevati minimalni sklop zahtev po informacijah in potrošnika napotiti k drugemu viru informacij, na primer z zagotovitvijo brezplačne telefonske številke ali povezave na spletno stran trgovca, na kateri so ustrezne informacije neposredno in preprosto dostopne. [...]

[...]

- (44) Različni načini uveljavljanja pravice do odstopa od pogodbe v državah članicah povzročajo stroške trgovcem, ki se ukvarjajo s čezmejno prodajo. Z uvedbo usklajenega vzorčnega odstopnega obrazca, ki ga lahko uporabi potrošnik, bi morali poenostaviti odstopni postopek in zagotoviti pravno varnost. Zato bi se morale države članice vzdržati dodajanja kakršnih koli predstavitvenih zahtev vzorčnemu obrazcu Unije, na primer glede velikosti pisave. Potrošnik bi moral ohraniti možnost, da prostovoljno odstopi od pogodbe na podlagi lastne izjave trgovcu, pod pogojem, da je izjava, iz katere izhaja odločitev o odstopu od pogodbe, nedvoumna. Tej zahtevi bi lahko ustrezalo pismo, telefonski klic ali vračilo blaga z jasno izjavo, vendar pa bi dokazno breme glede odstopa od pogodbe v rokih, določenih s to direktivo, moralo biti na strani potrošnika. [...]"

7 Člen 1 te direktive, naslovljen „Predmet urejanja“, določa:

„Namen te direktive je z doseganjem visoke ravni varstva potrošnikov prispevati k pravilnemu delovanju notranjega trga, in sicer s približevanjem nekaterih vidikov zakonov in drugih predpisov držav članic v zvezi s pogodbami, sklenjenimi med potrošniki in trgovci.“

8 Člen 2 navedene direktive, naslovljen „Opredelitev pojmov“, določa:

„V tej direktivi se uporabljajo naslednje opredelitve pojmov:

[...]

7. „pogodba, sklenjena na daljavo“, pomeni vsako pogodbo, sklenjeno med trgovcem ali potrošnikom v okviru organizirane prodaje na daljavo ali sistema izvajanja storitev brez hkratne fizične navzočnosti trgovca in potrošnika ter z izključno uporabo enega ali več sredstev za komuniciranje na daljavo do trenutka sklenitve pogodbe in vključno z njim;

[...]“

9 Člen 6 iste direktive, naslovljen „Obveznosti glede informacij v zvezi s pogodbami, sklenjenimi na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov“, določa:

„1. Preden pogodba, sklenjena na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, ali kaka druga podobna ponudba, potrošnika zavezuje, trgovec potrošniku na jasen in razumljiv način zagotovi naslednje informacije:

[...]

(h) kadar obstaja pravica do odstopa od pogodbe, pogoje, rok in postopke za uveljavljanje te pravice v skladu s členom 11(1) ter vzorčni odstopni obrazec iz Priloge I(B);

[...]

4. Informacije iz [točke (h) odstavka 1], se lahko zagotovijo na vzorčnem obrazcu za informacije o pravici do odstopa iz Priloge I(A). Trgovec izpolni obveznosti glede informacij, določenih v [točki (h) odstavka 1] če je ustrezno izpolnil ta obrazec z informacijami ter jih posredoval potrošniku.

5. Informacije iz odstavka 1 so sestavni del pogodbe, sklenjene na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, in se ne spreminjajo, razen če se pogodbeni stranki izrecno ne dogovorita drugače.

[...]“

10 Člen 8 Direktive 2011/83, naslovljen „Formalne zahteve za pogodbe, sklenjene na daljavo“, določa:

„1. Pri pogodbah, sklenjenih na daljavo, trgovec potrošniku na način, primeren za uporabljeno sredstvo za komuniciranje na daljavo, zagotovi ali da na voljo informacije iz člena 6(1), ki so napisane v preprostem in razumljivem jeziku. V kolikor so te informacije zagotovljene na trajnem nosilcu podatkov, morajo biti čitljive.

[...]

4. Če se pogodba sklene prek sredstva komuniciranja na daljavo z omejenim prostorom ali časom za prikaz informacij, trgovec pred sklenitvijo take pogodbe na tem sredstvu zagotovi najmanj predpogodbene informacije v zvezi z glavnimi značilnostmi blaga ali storitev, identiteto trgovca, končno ceno, pravico do odstopa od pogodbe, trajanjem pogodbe, v primeru pogodbe za nedoločen čas pa tudi v zvezi s pogoji za odpoved pogodbe, v skladu s točkami (a), (b), (e), (h) in (o) člena 6(1). Trgovec potrošniku zagotovi druge informacije iz člena 6(1) na ustrezen način v skladu z odstavkom 1 tega člena.

[...]

7. Trгоvec potrošniku zagotovi potrdilo o sklenjeni pogodbi na trajnem nosilcu podatkov, v razumnem času po sklenitvi pogodbe na daljavo in najpozneje ob dostavi blaga ali preden se začne izvajati storitev. To potrdilo vsebuje:

- (a) vse informacije iz člena 6(1), razen če je trgovec potrošniku že zagotovil te informacije, predložene na trajnem nosilcu podatkov pred sklenitvijo pogodbe na daljavo; [...]

[...]“

- 11 Člen 9 te direktive z naslovom „Pravica do odstopa od pogodbe“ v odstavkih 1 in 2 določa:

„1. Razen kadar se uporabljajo izjeme iz člena 16, ima potrošnik na voljo 14 dni, da brez obrazložitve odstopi od pogodbe, sklenjene na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, ne da bi imel zaradi tega poleg stroškov iz člena 13(2) in člena 14 še druge stroške.

2. Brez poseganja v člen 10 se odstopni rok iz odstavka 1 tega člena izteče po 14 dneh [...].

[...]“

- 12 Člen 11 te direktive z naslovom „Uveljavljanje pravice do odstopa od pogodbe“ določa:

„1. Potrošnik pred iztekom odstopnega roka trgovca obvesti o svoji odločitvi, da odstopa od pogodbe. V ta namen lahko:

- (a) uporabi vzorčni odstopni obrazec iz Priloge I(B) ali
- (b) poda katero koli drugo nedvoumno izjavo, v kateri navede svojo odločitev o odstopu od pogodbe.

Države članice ne določijo nobenih drugih formalnih zahtev glede vzorčnega odstopnega obrazca, kot so tisti iz Priloge I(B).

[...]

3. Trгоvec lahko poleg možnosti iz odstavka 1 potrošniku ponudi tudi možnost, da elektronsko izpolni in predloži vzorčni odstopni obrazec iz Priloge I(B) ali katero koli drugo nedvoumno izjavo na spletni strani trgovca. V teh primerih trgovec potrošniku nemudoma na trajnem nosilcu podatkov sporoči potrditev prejema takega obvestila o odstopu od pogodbe.

[...]“

- 13 Člen 12 iste direktive z naslovom „Učinki odstopa od pogodbe“ določa:

„Z uveljavitvijo pravice do odstopa od pogodbe prenehajo obveznosti pogodbenih strank:

- (a) izvajanje pogodbe, sklenjene na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, ali
- (b) sklenitev pogodbe na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, kadar je ponudbo dal potrošnik.“

- 14 Priloga I k Direktivi 2011/83, ki se nanaša na „Informacije v zvezi z uveljavljanjem pravice do odstopa od pogodbe“, vsebuje del A, naslovljen „Vzorčna navodila za odstop od pogodbe“, in del B, naslovljen „Vzorčni odstopni obrazec“.

Nemško pravo

- 15 Člen 355 Bürgerliches Gesetzbuch (civilni zakonik, v nadaljevanju: BGB), naslovljen „Pravica do odstopa od pogodbe pri potrošniških pogodbah“, v odstavku 1 določa:

„Če je potrošniku z zakonom podeljena pravica do odstopa od pogodbe v skladu s to določbo, potrošnika in trgovca ne zavezuje več njuni izjavi o nameri skleniti pogodbo, če potrošnik v predpisanem roku od svoje izjave o nameri odstopi. Za odstop se poda izjava trgovcu. Izjava mora nedvomno odražati potrošnikovo odločitev za odstop od pogodbe. Odstopa ni treba utemeljiti. Za spoštovanje roka je dovolj, da je bil odstop pravočasno odposlan.“

- 16 Člen 312g BGB, naslovljen „Pravica do odstopa od pogodbe“, v odstavku 1 določa:

„Pri pogodbah, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov, in pogodbah, sklenjenih na daljavo, ima potrošnik pravico do odstopa od pogodbe v skladu s členom 355 [BGB].“

- 17 Člen 246a Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch (uvodni zakon k civilnemu zakoniku), naslovljen „Obveznosti glede informacij v zvezi s pogodbami, sklenjenimi zunaj poslovnih prostorov, in pogodbami na daljavo, razen pogodb o finančnih storitvah“, v odstavku 1 določa:

„[...]“

(2) Če ima potrošnik pravico do odstopa od pogodbe na podlagi člena 312g(1) BGB, mora trgovec potrošnika sezniniti:

1. s pogoji, roki in postopkom za uveljavitev pravice do odstopa od pogodbe na podlagi člena 355(1) BGB ter z vzorčnim odstopnim obrazcem iz priloge 2,

[...]“.

Spor o glavni stvari in vprašanja za predhodno odločanje

- 18 Leta 2014 je družba Walbusch Walter Busch izdala reklamni prospekt, ki je bil priložen različnim revijam in časopisom ter je vseboval šest strani velikosti 19 x 23,7 cm. Ta prospekt je vseboval pošto naročilnico, ki jo je bilo mogoče iztrgati. Na sprednji in hrbtni strani te naročilnice je bilo opozorjeno na zakonsko pravico do odstopa od pogodbe ter so bile navedene telefonske in faks številke ter spletni in poštni naslov družbe Walbusch Walter Busch. Na navedeni spletni strani, in sicer www.klepper.net, so bila pod naslovom „AGB“ (*Allgemeine Geschäftsbedingungen*, splošni prodajni pogoji) objavljena navodila za odstop od pogodbe in vzorčni odstopni obrazec.
- 19 Združenje Zentrale je menilo, da je zadevni prospekt nelojalen, ker ne vsebuje ustreznih navodil v pravilni obliki glede pravice potrošnika, da odstopi od pogodbe, in ker mu ni priložen vzorčni odstopni obrazec.
- 20 Združenje Zentrale je zato pri Landgericht Wuppertal (deželno sodišče v Wuppertalu, Nemčija) vložilo tožbo za opustitev objavljanja tega prospekta in za vračilo njegovih stroškov predsodnega postopka.
- 21 Landgericht Wuppertal (deželno sodišče v Wuppertalu) je tožbi ugodilo, vendar je Oberlandesgericht Düsseldorf (višje deželno sodišče v Düsseldorfu, Nemčija) to sodbo delno spremenilo.
- 22 Družba Walbusch Walter Busch je zoper sodbo Oberlandesgericht Düsseldorf (višje deželno sodišče v Düsseldorfu) vložila revizijo pri Bundesgerichtshof (zvezno vrhovno sodišče, Nemčija).

- 23 Predložitveno sodišče navaja, da čeprav je na poštni naročilnici, ki je del zadevnega prospekta, na sprednji in hrbtni strani navedena zakonska pravica do odstopa od pogodbe, pa v temu prospektu ni nobenih navedb glede pogojev, rokov in postopkov za uveljavljanje te pravice ter ne vsebuje vzorčnega obrazca za odstop od pogodbe.
- 24 V zvezi s tem predložitveno sodišče meni, da bi se za razlago člena 8(4) Direktive 2011/83 lahko uporabila dva različna pristopa glede obsega obveznosti obveščanja potrošnika, če se uporabi sredstvo komuniciranja na daljavo z omejenim prostorom ali časom za prikaz informacij.
- 25 V skladu s prvim pristopom bi se ta določba uporabila, kadar ima, abstraktno gledano, sredstvo komuniciranja na daljavo v skladu s svojo naravo na voljo samo omejen prostor ali čas. Tako bi bilo treba v katalogih in brošurah vedno navesti vse podatke o pravici do odstopa od pogodbe, medtem ko bi lahko pri časopisnem oglasu ali letaku v velikosti razglednice, ki omogočata oddajo naročila, zadostovala zgolj navedba, da obstaja pravica do odstopa od pogodbe.
- 26 V skladu z drugim pristopom naj bi bile odločilne konkretne podrobnosti načina komuniciranja na daljavo s strani trgovca, zlasti njegova odločitev glede oblikovanja, postavitve strani, grafičnega oblikovanja in velikosti nosilca za oglaševanje. Izjema, ki je določena v členu 8(4) Direktive 2011/83, bi se lahko uporabila, če bi prikaz izčrpnih informacij, ki se nanašajo na pravico in postopke odstopa od pogodbe, lahko zavzel velik del nosilca za oglaševanje, na primer več kot 10 % njegove površine.
- 27 Poleg tega predložitveno sodišče navaja, da bi bilo treba pri razlagi te določbe Direktive 2011/83 upoštevati svobodo gospodarske pobude, ki je priznana v členu 16 Listine. Zlasti naj bi, kot izhaja iz sodbe Sodišča z dne 17. decembra 2015, Neptune Distribution (C-157/14, EU:C:2015:823, točka 67), ta svoboda vsebovala svobodo oglaševanja, ker se svoboda trgovca glede sredstev, ki se uporabijo v ta namen, v skladu s členom 52(1) Listine ne sme nesorazmerno omejiti.
- 28 Po eni strani bi lahko obveznost, da se v oglasu navedejo vse informacije, ki se zahtevajo glede pravice do odstopa od pogodbe, negativno vplivala na koristnost, ki jo imajo za trgovca nekatere oblike oglaševalnih sporočil, ker bi te informacije lahko prevladale nad temi sporočili. Po drugi strani bi bil v takem položaju potrošnik izpostavljen velikemu številu informacij, s katerimi se ne bi mogel ustrezno seznaniti.
- 29 V teh okoliščinah je Bundesgerichtshof (zvezno vrhovno sodišče) prekinilo odločanje in Sodišču v predhodno odločanje predložilo ta vprašanja:
- „1. Ali je pri uporabi člena 8(4) Direktive [2011/83] odgovor na vprašanje, ali je pri sredstvu komuniciranja na daljavo (v obravnavanem primeru: prodajni prospekt s poštno naročilnico) za prikaz informacij na voljo samo omejen prostor ali čas, odvisen od tega,
- a) ali ima sredstvo komuniciranja na daljavo (v abstraktnem smislu) po svoji naravi na voljo samo omejen prostor ali čas,
- ali od tega,
- b) ali ima sredstvo komuniciranja na daljavo (v konkretnem smislu) v obliki, ki jo je izbral trgovec, na voljo samo omejen prostor ali čas?
2. Ali je to, da se v okviru informacij o pravici do odstopa od pogodbe v primeru omejenih možnosti za prikaz informacij v smislu člena 8(4) Direktive [2011/83] potrošniku zagotovi samo informacija, da ima pravico odstopiti od pogodbe, v skladu s členom 8(4) in členom 6(1)(h) Direktive [2011/83]?

3. Ali mora biti v skladu s členom 8(4) in členom 6(1)(h) Direktive [2011/83] pred sklenitvijo pogodbe, sklenjene na daljavo, tudi kadar so možnosti za prikaz informacij omejene, sredstvu komuniciranja na daljavo vedno obvezno priložen vzorčni odstopni obrazec iz Priloge I(B) k Direktivi [2011/83]?”

Vprašanja za predhodno odločanje

- 30 Predložitveno sodišče želi s temi vprašanji, ki jih je treba preučiti skupaj, v bistvu izvedeti, po katerih merilih je treba presojati, ali je mogoče šteti, da je bila pogodba sklenjena s sredstvom komuniciranja na daljavo z omejenim prostorom ali časom za prikaz informacij v smislu člena 8(4) Direktive 2011/83, in če je to potrebno, kakšen je obseg obveznosti informacij glede pravice do odstopa od pogodbe, ki je določena v členu 6(1)(h) te direktive.
- 31 Uvodoma je treba spomniti, da člen 6(1) Direktive 2011/83 določa, da preden pogodba, sklenjena na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, ali kaka druga podobna ponudba potrošnika zavezuje, trgovec potrošniku na jasn in razumljiv način zagotovi informacije glede te pogodbe ali glede te ponudbe. Zlasti mora, kadar obstaja pravica do odstopa od pogodbe, v skladu s členom 6(1)(h) te direktive trgovec potrošnika seznaniti s pogoji, rokom in postopkom za uveljavljanje te pravice v skladu s členom 11(1) te direktive ter mu priskrbeti vzorčni odstopni obrazec iz Priloge I(B) k tej direktivi.
- 32 Člen 11(1) Direktive 2011/83 določa, da mora potrošnik, ki želi uresničiti svojo pravico do odstopa od pogodbe, trgovca obvestiti tako, da uporabi vzorčni odstopni obrazec iz Priloge I(B) k tej direktivi ali da poda katero koli drugo nedvoumno izjavo, v kateri navede svojo odločitev o odstopu od pogodbe. Poleg tega člen 11(3) te direktive določa, da lahko trgovec poleg možnosti iz navedenega člena 11(1) potrošniku ponudi tudi možnost, da na spletni strani trgovca elektronsko izpolni in predloži vzorčni odstopni obrazec iz Priloge I(B) k tej direktivi ali katero koli drugo nedvoumno izjavo.
- 33 Če je pogodba sklenjena s sredstvom za komuniciranje na daljavo z omejenim prostorom ali časom za prikaz informacij, člen 8(4) Direktive 2011/83 trgovca zavezuje le, da potrošniku z zadevnim sredstvom pred sklenitvijo pogodbe zagotovi nekatere predpogodbene informacije iz člena 6(1) te direktive, med katerimi je informacija glede pravice do odstopa od pogodbe, kot je navedena v členu 6(1)(h) te direktive. V tem primeru je treba potrošniku v preprostem in razumljivem jeziku zagotoviti druge informacije v obliki, ki ustreza sredstvu komuniciranja na daljavo.
- 34 V zvezi s tem, kot izhaja iz člena 1 Direktive 2011/83, je glede na uvodne izjave 4, 5 in 7 te direktive namen te direktive doseganje visoke ravni varstva potrošnikov, tako da se jim zagotovijo informacije in varnost v transakcijah s trgovci. Varstvo potrošnikov v politikah Unije je določeno tudi v členu 169 PDEU in v členu 38 Listine (glej v tem smislu sodbo z dne 2. marca 2017, *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main*, C-568/15, EU:C:2017:154, točka 28).
- 35 Direktiva 2011/83 želi potrošnikom omogočiti široko varstvo, tako da jim podeli nekatere pravice na tem področju, zlasti glede pogodb na daljavo. Namen zakonodajalca Unije je preprečiti, da uporaba sredstev komuniciranja na daljavo povzroči zmanjšanje informacij potrošniku (glej po analogiji sodbo z dne 5. julija 2012, *Content Services*, C-49/11, EU:C:2012:419, točka 36).
- 36 Informacije, ki se posredujejo pred sklenitvijo pogodbe ter ki se nanašajo na pogodbene pogoje in na posledice navedene sklenitve, so za potrošnika bistvenega pomena (sodba z dne 13. septembra 2018, *Wind Tre in Vodafone Italia*, C-54/17 in C-55/17, EU:C:2018:710, točka 46). Na podlagi teh informacij se namreč slednji odloči, ali se želi pogodbeno vezati s trgovcem.
- 37 Vendar kot je navedeno v uvodni izjavi 36 Direktive 2011/83, bi bilo pri pogodbah na daljavo treba zahteve po informiranju prilagoditi, da bi se upoštevale tehnične omejitve nekaterih medijev, kot so omejitve števila znakov na zaslonih nekaterih mobilnih telefonov ali časovna omejitev prodajnih

oglasov na televiziji. V tem primeru bi moral trgovec spoštovati minimalne zahteve glede informacij in potrošnika napotiti k drugemu viru informacij, na primer tako, da bi mu posredoval brezplačno telefonsko številko ali povezavo na spletno stran trgovca, kjer so neposredno in lahko dostopne koristne informacije.

- 38 Če torej trgovec za sklenitev pogodbe s potrošnikom uporabi neko sredstvo komuniciranja na daljavo, je pri tem lahko v položaju, v katerem potrošniku ne more predložiti vseh informacij iz člena 6(1) Direktive 2011/83. Tak položaj nastane, če ima sredstvo, ki ga je trgovec izbral, omejen prostor ali čas za prikaz informacij, pri čemer so te omejitve bodisi značilne za to zadevno tehniko bodisi so posledica ekonomske izbire trgovca, med drugim glede trajanja in prostora tržnega obvestila.
- 39 Presoja, ali ima v konkretnem primeru sredstvo komuniciranja omejen prostor ali čas za prikaz informacij v smislu člena 8(4) Direktive 2011/83, je treba izvesti ob upoštevanju vseh tehničnih lastnosti trgovčevega tržnega obvestila. Pri tem je treba preveriti, ali bi bile lahko glede na prostor in čas obvestila ter minimalno velikost pisave, ki bi bila ustrezna za povprečnega potrošnika, naslovnika tega obvestila, vse informacije iz člena 6(1) te direktive v okviru tega obvestila objektivno prikazane. Izbire, za katere se je zadevni trgovec odločil glede oblikovanja in uporabe prostora in časa, ki ju ima v okviru izbranega sredstva komuniciranja, pa pri tej presoji niso upoštevne.
- 40 Če se ugotovi, da imajo sredstva komuniciranja na daljavo omejen prostor ali čas za prikaz informacij, je treba torej preveriti, ali je trgovec v skladu s členom 8(1) in (4) Direktive 2011/83 potrošniku predložil druge informacije iz člena 6(1) te direktive prek drugega vira v preprostem in razumljivem jeziku.
- 41 V zvezi s tem je treba ugotoviti, da se želi z rešitvijo iz člena 8(1) in (4) Direktive 2011/83, kakor je opisana v točkah od 37 do 40 te sodbe, zagotoviti pravilno ravnovesje med visoko stopnjo varstva potrošnikov in konkurenčnostjo podjetij, kot je navedeno v uvodni izjavi 4 te direktive.
- 42 Obveznost informacije, ki je določena v členu 8(1) in (4) Direktive 2011/83, potrošniku omogoča, da v ustrezni obliki pred sklenitvijo pogodbe na daljavo prejme potrebne informacije, na podlagi katerih se lahko odloči, ali bo sklenil pogodbo, kar ustreza legitimnim razlogom v splošnem interesu varstva potrošnikov v skladu s členom 169 PDEU, kot je poudarjeno v uvodni izjavi 3 te direktive, ne da bi bili pri tem ogroženi svoboda izražanja in obveščanja ter svoboda gospodarske pobude trgovca, kot sta navedeni v členih 11 in 16 Listine.
- 43 V zvezi s tem želi člen 8(1) in (4) Direktive 2011/83 – daleč od tega, da bi prepovedoval nekatera sredstva komuniciranja – na eni strani na omejenem področju omejiti vsebino tržnega obvestila, namenjenega sklenitvi pogodbe na daljavo s potrošnikom. Na drugi strani se obveznost, da se vsekakor predložijo informacije iz člena 8(4), prvi stavek, te direktive, nanaša le na nekatere informacije, o katerih mora biti potrošnik obvezno obveščen pred sklenitvijo pogodbe na daljavo v skladu s členom 6(1) navedene direktive. Kot je bilo namreč navedeno v točki 40 te sodbe, je v primeru iz člena 8(4) iste direktive druge informacije treba predložiti prek drugega vira v preprostem in razumljivem jeziku.
- 44 Med temi informacijami, ki morajo biti v vseh okoliščinah predložene potrošniku, je informacija glede pravice do odstopa od pogodbe, kot je navedena v členu 6(1)(h) Direktive 2011/83.
- 45 Namen pravice do odstopa od pogodbe je namreč zaščititi potrošnika v posebnem položaju, ki nastane pri prodaji na daljavo in v katerem si potrošnik ne more konkretno ogledati izdelka ali se prepričati o lastnostih storitve pred sklenitvijo pogodbe. Pravica do odstopa naj bi torej nadomestila slabši položaj, ki za potrošnika izvira iz pogodbe pri prodaji na daljavo, s tem da mu daje primeren rok za razmislek, med katerim lahko kupljeno blago pregleda in preizkusi (glej po analogiji sodbo z dne 3. septembra 2009, Messner, C-489/07, EU:C:2009:502, točka 20).

- 46 Ob upoštevanju pomembnosti, ki jo ima pravica do odstopa od pogodbe za varstvo potrošnika, je predpogodbena informacija glede te pravice za potrošnika temeljnega pomena in mu omogoča, da jasno sprejme odločitev, ali bo sklenil pogodbo na daljavo s trgovcem. Potrošnik se mora, da bi lahko popolnoma izkoristil to informacijo, vnaprej seznaniti s pogoji, rokom in postopki za uveljavljanje pravice do odstopa od pogodbe. Če se pogodba sklene s sredstvom komuniciranja na daljavo, ki ima omejen prostor ali čas za prikaz informacij, trgovcu – če uporabi to sredstvo – ni treba potrošniku ponuditi vzorčnega odstopnega obrazca iz Priloge I(B) k tej direktivi. Na eni strani namreč pridobitev tega obrazca prek tega sredstva pred sklenitvijo pogodbe ni okoliščina, ki bi lahko vplivala na odločitev potrošnika, ali bo sklenil pogodbo na daljavo, na drugi strani pa bi obveznost, da mora trgovec potrošniku izročiti ta vzorčni obrazec v vseh okoliščinah, lahko za trgovca pomenila nesorazmerno breme, v nekaterih primerih, kot so pogodbe, sklenjene po telefonu, pa celo nemogoče breme. Zato zadostuje, da se o tem obrazcu obvesti prek drugega vira v preprostem in razumljivem jeziku.
- 47 Glede na zgornje ugotovitve je treba na zastavljena vprašanja odgovoriti:
- presojo, ali ima v konkretnem primeru sredstvo komuniciranja omejen prostor ali čas za prikaz informacij v skladu s členom 8(4) Direktive 2011/83, je treba izvesti ob upoštevanju vseh tehničnih lastnosti trgovčevega tržnega obvestila. Pri tem mora nacionalno sodišče preveriti, ali bi bile glede na prostor in čas obvestila ter minimalno velikost pisave, ki bi bila ustrezna za povprečnega potrošnika, naslovnika tega obvestila, vse informacije iz člena 6(1) te direktive v okviru tega obvestila lahko objektivno prikazane;
 - člen 6(1)(h) in člen 8(4) Direktive 2011/83 je treba razlagati tako, da če se pogodba sklene prek sredstva za komuniciranje na daljavo z omejenim prostorom ali časom za prikaz informacij in če obstaja pravica do odstopa od pogodbe, mora trgovec potrošniku prek zadevnega sredstva in pred sklenitvijo pogodbe dati informacijo o pogojih, roku in postopkih za uveljavljanje te pravice. V takem primeru mora ta trgovec potrošniku prek drugega vira zagotoviti vzorčni odstopni obrazec iz Priloge I(B) k tej direktivi v preprostem in razumljivem jeziku.

Stroški

- 48 Ker je ta postopek za stranki v postopku v glavni stvari ena od stopenj v postopku pred predložitvenim sodiščem, to odloči o stroških. Stroški za predložitev stališč Sodišču, ki niso stroški omenjenih strank, se ne povrnejo.

Iz teh razlogov je Sodišče (tretji senat) razsodilo:

1. Presojo, ali ima v konkretnem primeru sredstvo komuniciranja omejen prostor ali čas za prikaz informacij v skladu s členom 8(4) Direktive 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. oktobra 2011 o pravicah potrošnikov, spremembi Direktive Sveta 93/13/EGS in Direktive 1999/44/ES Evropskega parlamenta in Sveta ter razveljavitvi Direktive Sveta 85/577/EGS in Direktive 97/7/ES Evropskega parlamenta in Sveta, je treba izvesti ob upoštevanju vseh tehničnih lastnosti trgovčevega tržnega obvestila. Pri tem mora nacionalno sodišče preveriti, ali bi bile glede na prostor in čas obvestila ter minimalno velikost pisave, ki bi bila ustrezna za povprečnega potrošnika, naslovnika tega obvestila, vse informacije iz člena 6(1) te direktive v okviru tega obvestila lahko objektivno prikazane.

2. Člen 6(1)(h) in člen 8(4) Direktive 2011/83 je treba razlagati tako, da če se pogodba sklene prek sredstva za komuniciranje na daljavo z omejenim prostorom ali časom za prikaz informacij in če obstaja pravica do odstopa od pogodbe, mora trgovec potrošniku prek zadevnega sredstva in pred sklenitvijo pogodbe dati informacijo o pogojih, roku in postopkih za uveljavljanje te pravice. V takem primeru mora ta trgovec potrošniku prek drugega vira zagotoviti vzorčni odstopni obrazec iz Priloge I(B) k tej direktivi v preprostem in razumljivem jeziku.

Podpisi