

Zadeva C-536/20

**Povzetek predloga za sprejetje predhodne odločbe v skladu s členom 98(1)
Poslovnika Sodišča**

Datum vložitve:

22. oktober 2020

Predložitveno sodišče:

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (Litva)

Datum predložitvene odločbe:

21. oktober 2020

Vlagateljica revizije:

UAB Tiketa

Drugi stranki v revizijskem postopku:

M. Š.,

VšĮ Baltic Music

Predmet postopka v glavni stvari

Zadeva se nanaša na spor v zvezi z vračilom zneska, ki ga je potrošnik plačal za vstopnice za dogodek, in odškodnino za nepremoženjsko škodo, nastalo zaradi odpovedi tega dogodka.

Predmet in pravna podlaga vložitve predloga za sprejetje predhodne odločbe

Razlaga določb Direktive 2011/83 v zvezi s pojmom trgovca; člen 267, tretji odstavek, Pogodbe o delovanju Evropske unije

Vprašanji za predhodno odločanje

1. Ali je treba pojem trgovca iz člena 2, točka 2, Direktive 2011/83 razlagati tako, da se lahko oseba, ki deluje kot posrednik, ko potrošnik kupi vstopnico, šteje za trgovca, ki ga zavezujejo obveznosti iz Direktive 2011/83, in torej za stranko

prodajne pogodbe ali pogodbe o opravljanju storitev, proti kateri lahko potrošnik uveljavlja zahtevek ali vložiti tožbo?

1.1. Ali je za razlago pojma trgovca iz člena 2, točka 2, Direktive 2011/83 pomembno, ali je oseba, ki deluje kot posrednik, ko potrošnik kupi vstopnico, preden začne potrošnika zavezovati pogodba, sklenjena na daljavo, temu potrošniku na jasn in razumljiv način zagotovila vse informacije o glavnem trgovcu, navedene v členu 6(1)(c) in (d) Direktive 2011/83?

1.2. Ali je treba šteti, da je jasno, da gre za posredovanje, če oseba, ki sodeluje v postopku nakupa vstopnic, preden začne potrošnika zavezovati pogodba, sklenjena na daljavo, zagotovi ime in pravno obliko glavnega trgovca ter informacijo, da glavni trgovec v celoti prevzema odgovornost za dogodek, njegovo kakovost in vsebino ter informacije, zagotovljene o tem dogodku, ter navede, da deluje le kot distributer vstopnic in da je vidni zastopnik?

1.3. Ali je mogoče pojem trgovca iz člena 2, točka 2, Direktive 2011/83 razlagati tako, da je mogoče ob upoštevanju pravnega razmerja dvojne storitve (distribucija vstopnic in organizacija dogodkov) med strankama tako prodajalca vstopnic kot organizatorja dogodka šteti za trgovca, torej za pogodbeni stranki potrošniške pogodbe?

2. Ali je treba zahtevo o zagotovitvi in dajanju informacij na voljo potrošniku v preprostem in razumljivem jeziku, kot je določena v členu 8(1) Direktive 2011/83, razlagati in uporabljati tako, da se obveznost obveščanja potrošnika šteje za pravilno izpolnjeno, če so te informacije zagotovljene v okviru posrednikovih pravil o opravljanju storitev, ki so na voljo na spletnem mestu tiketa.lt, preden potrošnik opravi plačilo, s katerim potrdi, da se je seznanil s posrednikovimi pravili o opravljanju storitev, in se zaveže, da jih bo spoštoval kot del splošnih pogojev v zvezi s poslom, ki bo sklenjen kot tako imenovana pogodba s klikom (*click-wrap agreement*), torej tako, da se aktivno označi določeno okence v spletnem sistemu in klikne na določeno povezavo?

2.1. Ali je za razlago in uporabo te zahteve pomembno, da te informacije niso zagotovljene na trajnem nosilcu podatkov in da ni naknadnega potrdila o pogodbi, ki vsebuje vse potrebne informacije v skladu s členom 6(1) Direktive 2011/83 na trajnem nosilcu podatkov, kot se to zahteva s členom 8(7) Direktive 2011/83?

2.2. Ali so v skladu s členom 6(5) Direktive 2011/83 informacije, ki so zagotovljene v posrednikovih pravilih o opravljanju storitev, sestavni del pogodbe, sklenjene na daljavo, čeprav niso zagotovljene na trajnem nosilcu podatkov in/ali ni naknadnega potrdila o pogodbi na trajnem nosilcu podatkov?

Navedene določbe prava Unije

Člen 169 Pogodbe o delovanju Evropske unije (v nadaljevanju: PDEU)

Člen 38 Listine Evropske unije o temeljnih pravicah (v nadaljevanju: Listina)

Členi 1, člen 2, točka 2, 6(1), točki (c) in (d), in (5), ter člen 8(1) in (7)(a) 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 (v nadaljevanju: Direktiva 2011/83)

Člen 2(b) Direktive Evropskega parlamenta in Sveta 2005/29/ES z dne 11. maja 2005 o nepoštenih poslovnih praksah podjetij v razmerju do potrošnikov na notranjem trgu ter o spremembi Direktive Sveta 84/450/EGS, direktiv Evropskega parlamenta in Sveta 97/7/ES, 98/27/ES in 2002/65/ES ter Uredbe (ES) št. 2006/2004 Evropskega parlamenta in Sveta (v nadaljevanju: Direktiva o nepoštenih poslovnih praksah)

Navedene nacionalne določbe

Civilni zakonik Republike Litve (v nadaljevanju: civilni zakonik)

Člen 6.228¹(3) („Opredelitev potrošniške pogodbe in drugih pojmov“) določa:

„3. ‚Podjetje‘ pomeni fizično ali pravno osebo ali drugo organizacijo ali njeno enoto, ki želi skleniti ali sklepa pogodbe za svojo trgovsko, poslovno, obrtno dejavnost ali svobodno poklicno dejavnost, vključno z osebami, ki delujejo v imenu ali v korist podjetja. Pravna oseba se lahko obravnava kot podjetje ne glede na pravno obliko vseh, ki jo sestavljajo.“

Člen 2.133 („Pravni učinki posla, ki ga sklene zastopnik“) določa:

„1. S poslom, ki ga oseba (zastopnik) sklene v imenu druge osebe (naročitelja) in pri tem razkrije, da gre za zastopanje, pri tem pa ne prekorači podeljenih pravic, se neposredno vzpostavijo, spremenijo in razveljavijo civilne pravice in obveznosti naročitelja.

2. Pravice zastopnika je mogoče razbrati tudi iz okoliščin, v katerih zastopnik deluje (prodajalec v trgovini na drobno, blagajnik itd.). Če ravnanje neke osebe tretjim osebam daje razumen razlog za domnevo, da je ta oseba kot naročitelj drugo osebo imenovala za svojega zastopnika, pogodbe, ki jih je ta druga oseba sklenila v imenu naročitelja, zavezujejo naročitelja.

3. Če zastopnik ob sklenitvi posla ne predloži informacij, da deluje v imenu in v korist naročitelja, naročitelj pridobi pravice in prevzame obveznosti, ki izhajajo iz posla, le če je druga stranka v poslu glede na okoliščine sklenitve lahko ugotovila, da je bil ta posel sklenjen z zastopnikom, ali če istovetnost osebe, s katero je bil sklenjen posel, za to stranko ni bila pomembna.

[...]"

Člen 2, točka 24, („Ključni pojmi tega zakona“) zakona Republike Litve o varstvu pravic potrošnikov (različica, ki se uporablja v obravnavani zadevi, je veljala od 11. novembra 2017 do 1. avgusta 2018; v nadaljevanju: zakon o varstvu potrošnikov):

„24. ‚Podjetje‘ pomeni fizično ali pravno osebo ali drugo organizacijo ali njeno enoto, ki želi skleniti ali sklepa pogodbe za svojo trgovsko, poslovno, obrtno dejavnost ali svobodno poklicno dejavnost, vključno z osebami, ki delujejo v imenu ali v korist podjetja. Pravna oseba se lahko šteje za podjetje ne glede na pravno obliko vseh, ki jo sestavljajo.“

Kratka predstavitev dejanskega stanja in postopka

- 1 Tožeča stranka, M. Š., je od družbe Tiketa na spletu kupila vstopnice za predstavo, ki jo je organizirala družba Baltic Music (v nadaljevanju: organizator dogodka). Družba Tiketa opravlja dejavnost distribucije vstopnic za dogodke (koncerte, predstave in druge dogodke), ki jih organizirajo tretje osebe. Družba Tiketa sama ne opravlja dejavnosti organizacije dogodkov.
- 2 Spletno mesto družbe Tiketa je vsebovalo informacije, da dogodek organizira družba Baltic Music in da je družba Baltic Music organizator dogodka, ki v celoti prevzema odgovornost za dogodek ter njegovo kakovost in vsebino ter za morebitne informacije, zagotovljene v zvezi z dogodkom. Družba Tiketa je bila navedena kot distributer vstopnic, ki deluje kot vidni zastopnik („atsiskleidęs tarpininkas“; dobesedno „vidni posrednik“) (čeprav nacionalno pravo običajno uporablja pojem „atstovas“ (zastopnik), kadar je pogodba sklenjena v imenu ali za račun druge osebe).
- 3 V javno dostopnih informacijah o dogodku ni bilo navedeno, ne kdo je pogodbena stranka ne postopek vračila kupnine za vstopnice v primeru odpovedi dogodka. Informacije o ponudniku storitev in vračilu kupnine za stopnice so zagotovljene v pravilih o opravljanju storitev, objavljenih na spletnem mestu družbe Tiketa. Niti ta pravila niti potrdilo o sklenjeni pogodbi, ki bi vsebovalo informacije iz teh pravil, niso bili zagotovljeni potrošniku na trajnem nosilcu podatkov. Del pravil o opravljanju storitev (vključno z informacijami, da organizator dogodka v primeru odpovedi dogodka v celoti prevzame odgovornost za vračilo kupnine za vstopnice) je bil sicer vključen na vstopnici, ki se je ustvarila, ko jo je tožeča stranka plačala.
- 4 M. Š. je ob prihodu na dogodek izvedel, da dogodka ne bo. Zato je pri družbi Tiketa uveljavljal zahtevek ter zahteval povračilo cene vstopnice in nastalih potnih stroškov ter odškodnino za nepremoženjsko škodo. Družba Tiketa je odgovorila, da ni odgovorna za odpoved dogodka, in je potrošniku svetovala, naj stopi v stik z družbo Baltic Music. Zadnje navedena je zahtevke v celoti ignorirala.

- 5 M. Š. je nato vložil tožbo in predlagal, naj se toženima strankama, družbama Tiketa in Baltic Music, solidarno naloži plačilo odškodnine za nastalo premoženjsko in nepremoženjsko škodo. Prvostopenjsko sodišče je tožbi delno ugodilo in tožeči stranki dodelilo del zneskov, ki jih je zahtevala od družbe Tiketa. Družba Tiketa je vložila pritožbo, ki ji ni bilo ugodeno. Družba Tiketa je nato vložila revizijo pri predložitvenem sodišču [Lietuvos Aukščiausiasis Teismas; vrhovno sodišče Litve].

Bistvene trditve strank v postopku v glavni stvari

- 6 Družba Tiketa trdi, da je javno vidni zastopnik, ki opravlja storitve distribucije vstopnic za račun organizatorja dogodka. Trdi, da je treba nakup vstopnic opredeliti kot sklenitev pogodbe med M. Š. in organizatorjem dogodka ter da ob sklenitvi pogodbe družba Tiketa zastopa organizatorja dogodka. Družba Tiketa meni, da ni odgovorna za nobeno okoliščino v zvezi z dogodkom, vključno z njegovo odpovedjo.
- 7 Poleg tega družba Tiketa trdi, da izpolnjuje obveznost obveščanja potrošnika z zagotovitvijo informacij v pravilih o opravljanju storitev, ki so objavljena na spletu. Pred plačilom potrošnik potrdi, da se je seznanil s pravili, in se zaveže, da jih bo spoštoval kot del splošnih pogojev v zvezi s poslom, ki je sklenjen kot pogodba s klikom, torej tako, da aktivno označi določeno okence v spletnem sistemu in klikne na določeno povezavo.

Kratka predstavitev razlogov za predložitev

- 8 Ta senat obravnava vprašanja, ki se nanašajo (a) na razlago pojma trgovca in (b) na izpolnitev obveznosti trgovca, da obvesti potrošnika.

Razlaga pojma trgovca

- 9 Ta postopek se nanaša na vprašanje, kako ustrezno opredeliti pravno razmerje med strankami, kakšen naj bo pravni status posrednika in katere naj bodo njegove obveznosti do potrošnika.
- 10 Sodišče je v sodni praksi pojasnilo, da je treba pojem „trgovec“ razumeti posebej široko, kot da se nanaša na vsako fizično ali pravno osebo, ki opravlja pridobitno dejavnost (sodba z dne 4. oktobra 2018, Kamenova, C-105/17, EU:C:2018:808, točka 30). Nacionalna sodišča, ki odločajo o zadevi, so se prav tako sklicevala na široko pojmovanje pojma „trgovec“.
- 11 Ta senat se sprašuje, ali opredelitev trgovca zajema tako podjetje, ki deluje v svojem imenu, za katero se šteje, da je pogodbeno vezano na podlagi nacionalnega pogodbenega prava, kot tudi osebo, ki deluje za račun druge osebe in se običajno ne šteje za stranko pogodbe. S primerjavo različnih jezikovnih različic člena 2, točka 2, Direktive 2011/83 (angleške, francoske, nemške in litovske) je mogoče

razumno dvomiti o prevodu pojma trgovca v litovščino (v litovščini „įskaitant kiekvieną kitą asmenį“ [dobesedno: „vključno s katero koli drugo osebo“] in v angleščini „including **through** any other person“ („tudi če deluje **prek** osebe“)) in pravilnem prenosu tega člena. Vendar predložitveno sodišče meni, da na podlagi primerjalne analize različnih jezikovnih različic ni mogoče natančno opredeliti področja uporabe pojma trgovca.

- 12 V skladu s sistematično in teleološko razlago samostojnega pojma prava Unije cilj zagotavljanja visoke ravni varstva potrošnikov (člen 169 PDEU, člen 38 Listine, člen 1 Direktive 2011/83) pomeni, da je mogoče tudi posrednika v poslu šteti za trgovca. Tudi Sodišče v svoji sodni praksi ne izključuje te možnosti.
- 13 Sodišče je pri razlagi pojma trgovca v širšem okviru varstva potrošnikov razsodilo, da je treba pojem „trgovec“, ki je opredeljen tako v členu 2(b) Direktive o nepoštenih poslovnih praksah kot v členu 2, točka 2, Direktive 2011/83, razlagati enotno. Fizična ali pravna oseba mora, da bi jo bilo mogoče šteti za trgovca v smislu člena 2, točka 2, Direktive 2011/83, delovati „za namene v zvezi z svojo trgovsko, poslovno, obrtno dejavnostjo ali svobodno poklicno dejavnostjo“ oziroma v imenu ali za račun trgovca“ (sodba z dne 4. oktobra 2018, Kamenova, C-105/17, EU:C:2018:808, točki 29 in 36; sodba z dne 3. oktobra 2013, Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs, C-59/12, EU:C:2013:634, točki 36 in 37).
- 14 Opredelitev iz člena 2(b) Direktive o nepoštenih poslovnih praksah vodi do domneve, da sta trgovec, ki deluje v svojem imenu, in oseba, ki deluje v imenu ali za račun trgovca, alternativna subjekta, ki spadata v pojem „trgovec“. Na podlagi zgoraj navedene sodne prakse Sodišča je torej mogoče šteti, da področje uporabe *ratione personae* Direktive 2011/83 zajema hkrati osebo, ki deluje v okviru svoje trgovske, poslovne, obrtne dejavnosti ali svobodne poklicne dejavnosti, in osebo, ki deluje v imenu ali za račun trgovca.
- 15 Hkrati se ta senat sprašuje, ali mora biti razlaga pojma trgovec povezana z razkritjem posredovanja. Člen 6 Direktive 2011/83 določa, da mora trgovec potrošniku, preden je ta zavezan s pogodbo, sklenjeno na daljavo, zagotoviti informacije na jasn in razumljiv način, vključno z naslovom in identiteto trgovca, v imenu katerega deluje, in fizičnim naslovom sedeža podjetja, kamor lahko potrošnik naslovi morebitne pritožbe. S tem se postavlja to razumno vprašanje: ali je za razlago pojma trgovca pomembno, ali je oseba, ki deluje v imenu ali za račun trgovca, potrošniku zagotovila te informacije o glavnem trgovcu? Z drugimi besedami, ali lahko potrošnik (kupec) uveljavlja zahteve, ki izhajajo iz potrošniške pogodbe, proti posredniku le, če ta ni pravilno navedel, da gre za posredovanje, in je potrošniku dal lažen vtis, da deluje kot prodajalec, ki je lastnik zadevnega blaga (stranka potrošniške pogodbe)? (Tako stališče je Sodišče sprejelo v sodbi z dne 9. novembra 2016, Wathelet, C-149/15, EU:C:2016:840; glej točko 34 te sodbe.)

- 16 Ta senat tudi sprašuje, ali je pravno razmerje med strankami v postopku mogoče opredeliti kot opravljanje dvojne storitve (distribucija vstopnic in organizacija dogodkov), tako da je mogoče tako prodajalca vstopnic kot organizatorja dogodka šteti za trgovca, torej stranki potrošniške pogodbe. Predložitveno sodišče meni, da je v takem primeru treba šteti, da je pravno razmerje med kupcem, prodajalcem vstopnic in organizatorjem sestavljeno iz dveh pogodb: (1) pogodbe o opravljanju storitev med kupcem vstopnice (potrošnikom) in organizatorjem dogodkov, sklenjene prek zastopnika (družba Tiketa), s katero se organizator zaveže, da bo organiziral dogodek v skladu s pogoji, določenimi na vstopnici, in (2) pogodbe med posrednikom (družba Tiketa) in kupcem vstopnice, na podlagi katere družba Tiketa kupcu proda vstopnico in se zaveže, da bo zagotovila bistvene informacije iz člena 6 Direktive 2011/83.

Izpolnitev obveznosti trgovca, da obvesti potrošnika

- 17 Ta senat se sprašuje tudi, kako spoštovanje obveznosti obveščanja potrošnika, ki je trgovcu naložena z Direktivo 2011/83, vpliva na pravno opredelitev razmerja med strankama in ali je pravilna izpolnitev obveznosti obveščanja potrošnika v vseh primerih neločljivo povezana z zahtevo, da se potrošniku zagotovijo potrdilo o pogodbi in predpogodbene informacije na trajnem nosilcu podatkov.
- 18 Domnevati je treba, da je obveznost obveščanja pravilno izpolnjena, (1) če so zagotovljene vse informacije iz člena 6(1), od (a) do (t), Direktive 2011/83 in (2) če so informacije zagotovljene na jasn in razumljiv način. Ker so informacije o dogodku, ki so javno dostopne na spletnem mestu družbe Tiketa, vsebovale le del zahtevanih informacij, se postavlja vprašanje, ali za zagotovitev učinkovitega varstva potrošnikov zadostuje, da trgovec pred sklenitvijo pogodbe, sklenjene na daljavo, zagotovi podrobne informacije, vključno z informacijami o ponudniku storitev in vračilu kupnine za vstopnice, zgolj v pravilih o opravljanju storitev.
- 19 Zaradi tega načina zagotovitve predpogodbenih informacij se postavlja tudi vprašanje skladnosti z zahtevo po preglednosti. Zahteva po preglednosti ima dve bistveni razsežnosti: jasnost, ki se mora nanašati na zunanje načine, kako se informacije prikažejo potrošniku, in posledično na njihovo čitljivost in razpoznavnost znotraj okolja, v katerem se določena transakcija izvaja, in razumljivost, ki se nanaša na konkretno vsebino informacij, ki mora biti takšna, da potrošnika seznanj s pravnimi posledicami njegove izbire (glej sklepne predloge generalnega pravobranilca M. Pitruzzelle z dne 28. februarja 2019 v zadevi Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:165, točka 107).
- 20 V zvezi s tem se temu senatu postavlja razumno vprašanje, ali je treba zagotovitev informacij o vračilu kupnine za vstopnice v pravilih o opravljanju storitev šteti za primeren način za zagotovitev, da potrošnik nedvoumno razume, katera oseba je stranka sklenjene pogodbe in proti komu lahko uveljavlja zahtevke ali vloži tožbo v primeru nepravilne izpolnitve pogodbe.

- 21 Dalje, v tem postopku ni bilo dokazano, da so bile takšne informacije zagotovljene na trajnem nosilcu podatkov, in ni bilo naknadnega potrdila o pogodbi, ki bi na trajnem nosilcu podatkov vsebovalo vse informacije, zahtevane v skladu s členom 6(1) Direktive 2011/83.
- 22 V skladu s sodno prakso Sodišča pojem „trajni nosilec podatkov“ pomeni vsak instrument, ki uporabniku plačilnih storitev omogoča shranjevanje podatkov, naslovljenih osebno nanj, tako da so dostopni za poznejšo uporabo tako dolgo, kot je potrebno za namene teh podatkov, in ki omogoča nespremenjeno reproduciranje shranjenih podatkov (sodba z dne 25. januarja 2017, BAWAG, C-375/15, EU:C:2017:38, točka 40).
- 23 V skladu s sodno prakso Sodišča mora trajni nosilec podatkov potrošniku zagotoviti informacije iz člena 6(1) Direktive 2011/83, da se mu omogoči uveljavljanje njegovih pravic, če je to potrebno. Zgolj zagotovitev teh informacij na spletnem mestu podjetja ne izpolnjuje zahtev po trajnem nosilcu podatkov (glej sodbi z dne 5. julija 2012, Content Services, C-49/11, EU:C:2012:419, točke od 42 do 44, in z dne 9. novembra 2016, Home Credit Slovakia, C-42/15, EU:C:2016:842, točka 35).
- 24 Nazadnje, ta senat želi izvedeti, ali je na podlagi določbe člena 6(5) Direktive 2011/83 mogoče šteti, da so pravila o opravljanju storitev, ki so bila objavljena na spletnem mestu družbe UAB Tiketa, postala sestavni del pogodbe, sklenjene na daljavo, in ali je zato določbe teh pravil mogoče šteti za pravične le, če so bile v njih navedene informacije potrošniku zagotovljene na trajnem nosilcu podatkov.