

Anonimizirana verzija

Prijevod

C-266/19 – 1

Predmet C-266/19

Zahtjev za prethodnu odluku

Datum podnošenja:

29. ožujka 2019.

Sud koji je uputio zahtjev:

Bundesgerichtshof (Njemačka)

Datum odluke kojom se upućuje zahtjev:

7. ožujka 2019.

Tužitelj:

EIS GmbH

Tuženik:

TO

BUNDESGERICHTSHOF (Savezni vrhovni sud, Njemačka)

ODLUKA

[*omissis*]

u sporu između

EIS GmbH, [*omissis*]

tužitelja, protutuženika i tužitelja u postupku revizije,

[*omissis*]

protiv

TO, [*omissis*]

tuženika, protutužitelja i tuženika u postupku revizije,

[*omissis*]

[Or. 2]

I. građansko vijeće Bundesgerichtshofa (Savezni vrhovni sud) je nakon usmene rasprave održane 20. prosinca 2018. [*omissis*]

odlučilo;

- I. Postupak se prekida.
- II. Sudu Europske Unije upućuju se sljedeća prethodna pitanja u vezi s tumačenjem članka 6. stavka 1. točke h i članka 4. u vezi s dijelom A Priloga I. Direktivi 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača (SL 2011., L 304, str. 64.) (SL, posebno izdanje na hrvatskom jeziku, poglavlje 15., svezak 8., str. 260.) :
 1. Je li neki telefonski broj u smislu uputa za popunjavanje uzorka uputa o odustajanju sukladno dijelu A Priloga I. Direktivi 2011/83/EU „dostupan” ako poduzetnik telefonski broj navede u impresumu ili ga jasno i razumljivo prikaže na početnoj stranici svoje internetske stranice?
 2. Je li neki telefonski broj u smislu uputa za popunjavanje uzorka uputa o odustajanju sukladno dijelu A Priloga I. Direktivi 2011/83/EU „dostupan” ako poduzetnik telefonski priključak koristi u službene svrhe, ali ga ne koristi za zaključivanje ugovora na daljinu te ga stoga ne stavlja na raspolaganje radi otkazivanja ugovora na daljinu u obliku prihvata izjave o odustajanju? **[orig. str. 3.]**

Razlozi:

- 1 I. Tužitelj je tuženika, s kojim je konkurent na području prodaje erotskog materijala na internetu, odvjetničkim pismenom od 29. prosinca 2014. opomenuo zbog korištenja neispravne pouke o pravu na odustajanje i zbog oglašavanja rezultatom testa. Zahtijevao je da mu dostavi izjavu o propuštanju u slučaju čijeg nepridržavanja je zapriječena kazna i da mu nadoknadi troškove opomene u visini od 612,80 eura.
- 2 Tuženik je 8. siječnja 2015. dao izjavu o propuštanju u slučaju čijeg nepridržavanja je zapriječena kazna. Odvjetničkim pismenom od 12. siječnja 2015., u kojem se žalio da tužitelj u pouci o pravu na odustajanje na svojoj internetskoj stranici nije naveo telefonski broj, je potom opomenuo tužitelja. Navodi da odvjetnički troškovi njegove opomene iznose također 612,80 eura i

svojim zahtjevom za naknadu troškova traži prebijanje sa zahtjevom tužitelja za naknadu troškova iz njegove opomene od 29. prosinca 2014.

- 3 Tužitelj u tužbi koju je nakon toga podignuo zahtijeva da se utvrdi da tuženik nema pravo na zahtjev za propuštanje i naknadu troškova, koje traži u opomeni od 12. siječnja 2015. Osim toga zahtijeva isplatu troškova svoje opomene od 29. prosinca 2014. Tužitelj pritom navodi da je u impresumu svoje internetske stranice naveo svoj telefonski broj. Ovaj telefonski broj također je prikazan u donjem dijelu početne stranice te internetske stranice.
- 4 Tuženik u protutužbi iznosi zahtjev za propuštanje iznesen u opomeni od 12. siječnja 2015.
- 5 Tužitelj je zatim svoj zahtjev za utvrđivanje nepostojanja tog zahtjeva za propuštanje proglasio riješenim. **[orig. str. 4.]**
- 6 Landgericht (Zemaljski sud) je odbio tužbeni zahtjev i usvojio protutužbu. Žalbeni sud je u bitnome odbio žalbu tužitelja.
- 7 Revizijom koju je dopustio žalbeni sud, a čije odbacivanje traži tuženik, tužitelj nastavlja sa zahtjevima iznesenima u tužbi i odgovoru na protutužbu, koji nisu bili usvojeni na nižim sudovima.
- 8 II. Uspjeh revizije tužitelja ovisi o tome predstavlja li pouka o pravu na odustajanje, koju je tužitelj koristio na svojoj internetskoj stranici i na koju se žalio tuženik, povredu članka 312d. stavka 1. rečenice 1. BGB-a (Bürgerliches Gesetzbuch, Građanski zakonik) i članka 246.a § 1. stavka 2. rečenice 1. broja 1. i rečenice 2. u vezi s Prilogom 1. EGBGB-a (Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuche, Zakon o uvođenju Građanskog zakonika) te je stoga sukladno člancima 3. i 4. broj 11. UWG aF (Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb, alte Fassung; Zakon o sprječavanju nelojalne konkurencije, stara verzija) protivna odredbama o zaštiti tržišnog natjecanja. To ovisi o tumačenju članka 6. stavka 1. točke h i stavka 4. u vezi s dijelom A Priloga I. Direktivi 2011/83/EU o pravima potrošača (u daljnjem tekstu: Direktiva 2011/83/EU). Prije donošenja odluke o reviziji potrebno je stoga prekinuti postupak i sukladno članku 267. stavku 1. točki b i stavku 3. UFEU-a zatražiti od Suda Europske Unije donošenje prethodne odluke.
- 9 1. Prema članku 312.g stavku 1. Građanskog zakonika potrošač ima pravo odustajanja od ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija (članak 312.b Građanskog zakonika) i od ugovora o prodaji na daljinu (članak 312.c Građanskog zakonika) sukladno članku 355. Građanskog zakonika. Poduzetnik je sukladno članku 312.d stavku 1. rečenici 1. Građanskog zakonika i članku 246.a § 1. stavku 2. rečenici 1. točki 1. Zakona o uvođenju Građanskog zakonika obvezan informirati potrošača o uvjetima, rokovima i postupku za ostvarivanje prava odustajanja koje mu pripada temeljem članka 312.g stavka 1. Građanskog zakonika sukladno članku 355. stavku 1. Građanskog zakonika. Poduzetnik može ispuniti ovu obvezu pružanja informacija prema članku 246.a § 1. stavku 2.

rečenici 2. Zakona o uvođenju Građanskog zakonika tako da ispravno ispunjen uzorak uputa o odustajanju koji se nalazi u Prilogu 1. dostavi u pisanom obliku. Uzorak uputa o odustajanju sadržava sljedeću napomenu: „Da biste mogli ostvariti pravo odustajanja, o svojoj odluci da odustanete od ugovora morate nas obavijestiti (2) **[orig. str. 5.]** nedvosmislenom izjavom (npr. pismom poslanim poštom, telefaksom ili e-poštom).” U uputama je pod 2 navedeno: „Umetnite svoje ime naziv, geografsku adresu i, kad su dostupni, svoj broj telefona, telefaksa i adresu e-pošte.”

- 10 Navedene odredbe služe za prenošenje članka 6. stavka 1. točke h i stavka 4. u vezi s dijelom A Priloga I. Direktivi 2011/83/EU u njemačko pravo i stoga se moraju tumačiti u skladu s tim odredbama. Pritom treba voditi računa o tome da je Direktiva 2011/83/EU sukladno njenom članku 4. i uvodnoj izjavi 7. usmjerena na potpuno usklađivanje aspekata zaštite potrošača koju obuhvaća. Stoga državama članicama u tom području nije dopušteno zadržati ili uvesti strože ili manje stroge propise *[omissis]*. Odredbe Direktive o kojima je ovdje riječ u suštini su istovjetne s odgovarajućim odredbama njemačkog prava i glase kako slijedi:
- 11 Prije nego potrošač postane vezan ugovorom na daljinu ili ugovorom sklopljenim izvan poslovnih prostorija, trgovac sukladno članku 6. stavku 1. točki h Direktive 2011/83/EU u slučaju postojanja prava odustajanja obavještava potrošača o uvjetima, rokovima i postupku ostvarivanja tog prava sukladno članku 11. stavku 1. Direktive. Te informacije mogu se sukladno članku 6. stavku 4. rečenici 1. Direktive 2011/83/EU pružiti tako da se ispuni uzorak uputa o odustajanju prema uputama iz dijela A Priloga I. Smatra se da je trgovac sukladno članku 6. stavku 4. rečenici 2. Uredbe 2011/83/EU ispunio obvezu informiranja ako je obrazac točno popunio i dostavio potrošaču. Uzorak uputa o odustajanju sadržava sljedeće: „Da biste mogli ostvariti pravo odustajanja, o svojoj odluci da odustanete od ugovora morate nas obavijestiti 2 nedvosmislenom izjavom (npr. **[orig. str. 6.]** pismom poslanim poštom, telefaksom ili e-poštom).” U uputama u dijelu A Priloga I. je pod 2 navedeno: „Umetnite svoje ime naziv, geografsku adresu i, kad su dostupni, svoj broj telefona, telefaksa i adresu e-pošte.”
- 12 2. U predmetnom sporu tužitelj je koristio uzorak uputa o odustajanju kako bi ispunio obvezu informiranja. Nije umetnuo telefonski broj na za to predviđeno mjesto, iako je, kako je utvrdio Žalbeni sud, nesporno imao telefonski priključak koji je koristio u poslovne svrhe. Žalbeni sud je također utvrdio da je prema tvrdnjama tužitelja telefonski broj naveo u impresumu; telefonski broj koji je koristio također je jasno i razumljivo prikazan na početnoj stranici njegove internetske stranice. Nadalje je tužitelj u obrazloženju revizije ukazao na svoj navod iznesen u prvostupanjskom postupku, a kojeg tuženik nije osporio, da nije zaključivao ugovore putem telefona; stoga smatra da telefonski priključak nije morao osigurati u svrhu otkazivanja ugovora na daljinu u obliku primitka izjava o odustajanju.
- 13 a) Stoga se postavlja pitanje je li neki telefonski broj u smislu uputa za popunjavanje uzorka uputa o odustajanju sukladno dijelu A Priloga I. Direktivi

2011/83/EU „dostupan”, ako poduzetnik telefonski broj navede u impresumu ili ga jasno i razumljivo prikaže na početnoj stranici svoje internetske stranice? (pitanje broj 1.). Prema mišljenju ovog vijeća na to pitanje treba odgovoriti potvrdno.

- 14 Poduzetnik koji u impresumu navede telefonski broj ili ga jasno i razumljivo prikaže na početnoj stranici svoje internetske stranice, potrošaču odaje dojam da ga može kontaktirati putem tog telefonskog broja i predati mu izjavu. Ako takav poduzetnik odgovarajućom **[orig. str. 7.]** napomenom jasno ne navede da taj telefonski broj nije namijenjen za primanje izjava o odustajanju, mora se pridržavati dojma koji je sam ostavio da se telefonski broj može koristiti i za podnošenje izjava o odustajanju. Takav telefonski broj je tada „dostupan” u smislu uzorka uputa o odustajanju sukladno dijelu A Priloga I. Direktivi 2011/83/EU i mora biti umetnut na za to predviđeno mjesto na uzorku uputa o odustajanju.
- 15 b) Nadalje, postavlja se pitanje je li telefonski broj u smislu uputa za popunjavanje uzorka uputa o odustajanju sukladno dijelu A Priloga I. Direktivi 2011/83/EU „dostupan” ako poduzetnik koristi telefonski priključak u poslovne svrhe, ali ne za zaključivanje ugovora na daljinu te stoga niti za otkazivanje ugovora na daljinu u obliku primitka izjava o odustajanju (pitanje broj 2.). Prema mišljenju ovog vijeća i na to pitanje treba odgovoriti potvrdno.
- 16 Telefonski broj je „dostupan” u smislu uputa za popunjavanje uzorka uputa o odustajanju sukladno dijelu A Priloga I. Direktivi 2011/83/EU ako poduzetnik koristi taj telefonski broj u poslovne svrhe. Činjenica da trgovac telefonski broj koji koristi u poslovne svrhe ne koristi za sklapanje ugovora o prodaji na daljinu ne oslobađa trgovca od obveze da telefonski broj učini dostupnim za primanje uputa o odustajanju.
- 17 Prethodno navedenoj ocjeni ne proturječe razmatranja, kojima je ovo vijeće u predmetnoj odluci „sustav za opoziv” ocijenilo dvojbenim, o tome može li se smatrati da u poduzeću postoje i takva sredstva komunikacije u smislu članka 6. stavka 1. točke c Direktive 2011/83/EU koja se isključivo koriste u druge svrhe, a ne za kontakt s potrošačima u okviru sklapanja ugovora na daljinu. (*[omissis]***[orig. str. 8.]***[omissis]* predmet C-649/17).
- 18 Ovo vijeće je smatralo da protiv takvog tumačenja obilježja „prema potrebi” govori to da je poduzetnik u tom slučaju pri započinjanju distribucije na daljinu imao obvezu promijeniti svoju operativnu organizaciju i po mogućnosti zaposliti dodatne radnike kako bi putem telefonskih ili faks priključaka koji su se do sada koristili isključivo za komercijalnu i službenu komunikaciju mogao obrađivati upite potrošača u vezi sa zaključivanjem ugovora o prodaju na daljinu. Usvajanje takve dalekosežne obveze pružanja informacija nužno je dovelo do zadiranja u slobodu poduzetništva koja je zaštićena člankom 16. i člankom 17. Povelje Europske unije o temeljnim pravima. U svakom slučaju, ako poduzetnik pri sklapanju ugovora na daljinu koristi druga sredstva komunikacije, koja sama po sebi ispunjavaju potrebe potrošača za brzim uspostavljanjem kontakta i

učinkovitom komunikacijom u smislu članka 6. stavka 1. točke c Direktive 2011/83/EU, bilo bi suprotno cilju ove direktive izraženom u uvodnoj izjavi 4., postizanje prave ravnoteže između visoke razine zaštite potrošača i konkurentnosti poduzeća, kada bi se pojam „prema potrebi” tumačio tako da znači da poduzetnik mora informirati putem svakog sredstva za komunikaciju koje već postoji u njegovom poduzeću, neovisno o tome koristi li ga u okviru komercijalizacije svojih proizvoda putem ugovora na daljinu [*omissis*].

- 19 Problematika kojom se također bavilo ovo vijeće odnosi se na opću obvezu informiranja prije sklapanja ugovora, uređenu u članku 6. stavku 1. točki c Uredbe 2011/83/EU, koju za potencijalne upite potrošača u vezi sa sklapanjem ugovora na daljinu moraju pružiti za to posebno [**orig. str. 9.**] školovani zaposlenici. U predmetnom sporu radi se samo o primitku izjave o odustajanju u poduzeću tužitelja te o dokumentiranju iste. Općenito, takve djelatnosti ne zahtijevaju mnogo veće napore u poduzeću kojem je upućena izjava o odustajanju, nego u slučajevima kada se odustajanje vrši pismom ili povratom robe uz odgovarajuću popratnu izjavu. Zabrinutost ovog vijeća [*omissis*] [predmet C-649/17] u pogledu pitanja treba li smatrati da u poduzeću postoje komunikacijska sredstva koje je poduzetnik do sada koristio samo u druge svrhe, kao na primjer za komunikaciju s poslovnim ljudima ili tijelima vlasti, a koje je dovelo do zahtjeva za prethodnu odluku, ne postoji u situaciji koju treba ocijeniti u ovom predmetu.

[*omissis*]