

Věc C-536/20**Shrnutí žádosti o rozhodnutí o předběžné otázce podle čl. 98 odst. 1
jednacího řádu Soudního dvora****Datum doručení:**

22. října 2020

Předkládající soud:

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (Litva)

Datum předkládacího rozhodnutí:

21. října 2020

Navrhovatel:

UAB Tiketa

Další účastníci řízení o kasačním opravném prostředku:

M. Š.,

VšĮ Baltic Music

Předmět řízení

Tato věc se týká sporu o vrácení částky zaplacené spotřebitelem za vstupenky na akci a náhrady nemajetkové újmy vzniklé v důsledku zrušení akce.

Předmět a právní základ předběžné otázky

Výklad ustanovení směrnice 2011/83 týkajících se pojmu „obchodník“; čl. 267 třetí pododstavec Smlouvy o fungování Evropské unie

Předběžné otázky

1. Musí být pojem „obchodník“ definovaný v čl. 2 odst. 2 směrnice 2011/83 vykládán v tom smyslu, že osoba jednající jako zprostředkovatel nákupu vstupenky spotřebitelem může být považována za obchodníka vázaného povinnostmi stanovenými směrnicí 2011/83, a tudíž za stranu kupní smlouvy nebo

smlouvy o poskytnutí služeb, proti níž může spotřebitel podat žalobu nebo uplatnit nárok?

1.1. Je pro výklad pojmu „obchodník“ definovaného v čl. 2 odst. 2 směrnice 2011/83 relevantní, zda osoba jednající jako zprostředkovatel nákupu vstupenky spotřebitelem před tím, než začne být spotřebitel vázán smlouvou uzavřenou na dálku, tomuto spotřebiteli jasným a srozumitelným způsobem poskytla veškeré informace týkající se jí zastupovaného obchodníka uvedené v čl. 6 odst. 1 písm. c) a d) směrnice 2011/83?

1.2. Musí být zprostředkování považováno za oznámené, pokud osoba zapojená do procesu nákupu vstupenky před tím, než začne být spotřebitel vázán smlouvou uzavřenou na dálku, poskytne jméno a právní formu jí zastupovaného obchodníka, jakož i informaci, že tento obchodník nese plnou odpovědnost za akci a její kvalitu a obsah, a uvede, že sama jedná pouze jako distributor vstupenek a že je oznámeným zástupcem?

1.3. Může být pojem „obchodník“ definovaný v čl. 2 odst. 2 směrnice 2011/83 chápán v tom smyslu, že s ohledem na právní vztah dvojí služby (distribuce vstupenek a pořádání akce) mezi stranami mohou být za obchodníka, tedy za stranu spotřebitelské smlouvy, považováni prodejce vstupenek i organizátor akce?

2. Musí být povinnost poskytnout spotřebiteli informace a zpřístupnit mu je jasným a srozumitelným jazykem, jak je stanovena v čl. 8 odst. 1 směrnice 2011/83, vykládána a uplatňována tak, že povinnost informovat spotřebitele je považována za řádně splněnou, pokud jsou informace uvedeny v podmínkách zprostředkovatele pro poskytování služeb na internetových stránkách tiketa.lt před tím, než spotřebitel uskuteční platbu, při níž potvrdí, že se seznámil s těmito podmínkami, a zaváže se k jejich dodržování jakožto součástí podmínek transakce uzavírané prostřednictvím tzv. „click-wrap smlouvy“, to znamená aktivním zaškrtnutím určitého políčka v on-line systému a kliknutím na specifický odkaz?

2.1. Je pro výklad a uplatňování tohoto požadavku relevantní, že tyto informace nejsou poskytnuty na trvalém nosiči a že na trvalém nosiči nebylo poskytnuto následně potvrzení smlouvy obsahující veškeré nezbytné informace podle čl. 6 odst. 1 směrnice 2011/83, jak to vyžaduje čl. 8 odst. 7 směrnice 2011/83?

2.2. Představují podle čl. 6 odst. 5 směrnice 2011/83 tyto informace poskytnuté v podmínkách zprostředkovatele pro poskytování služeb nedílnou součástí smlouvy uzavřené na dálku bez ohledu na to, že nejsou poskytnuty na trvalém nosiči nebo že na trvalém nosiči nedojde k následnému potvrzení smlouvy?

Uplatňovaná ustanovení unijního práva

Článek 169 Smlouvy o fungování Evropské unie (dále jen „SFEU“)

článek 38 Listiny základních práv Evropské unie (dále jen „Listina“)

článek 1, čl. 2 odst. 2, čl. 6 odst. 1 písm. c) a d), čl. 6 odst. 5, čl. 7 odst. 1 a čl. 8 odst. 7 písm. a) směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES

článek 2 písm. b) směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně směrnice Rady 84/450/EHS o klamavé reklamě, směrnic Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (směrnice o nekalých obchodních praktikách)

Uplatňované vnitrostátní předpisy

Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas (občanský zákoník Litevské republiky)

Článek 6.228 odst. 3 („Pojem ‚spotřebitelská smlouva‘ a jiné pojmy“):

„3. ‚Podnikatel‘ je fyzická nebo právnická osoba nebo jiná entita či jejich jednotka, které usilují o uzavírání nebo uzavírají smlouvy v rámci své obchodní, průmyslové a řemeslné činnosti nebo svobodného povolání, včetně osob jednajících jménem nebo na účet podnikatele. Právnická osoba může být považována za podnikatele bez ohledu na právní formu svých zakladatelů.“

Článek 2.133 („Právní účinky transakce uzavřené zástupcem“):

- „1. Transakce uzavřená určitou osobou (zástupcem) jménem jiné osoby (zastupovaného) s uvedením informace o zastoupení a bez překročení svěřených pravomocí přímo zakládá, mění a zrušuje občanskoprávní práva a povinnosti zastupovaného.*
- 2. Práva zástupce lze rovněž vyvodit z okolností, za kterých tento jedná (maloobchodní prodejce, pokladník atd.). Pokud jednání určité osoby zavádá třetím osobám oprávněné důvody se domnívat, že tato osoba, jednající jako zastupovaný, určil jinou osobu za svého zástupce, smlouvy uzavřené touto osobou jménem zastupovaného tohoto zavazují.*
- 3. Pokud v okamžiku uzavření transakce zástupce neposkytne informace o tom, že jedná jménem a v zájmu zastupovaného, nabývá tento práva a přebírá povinnosti vyplývající z transakce pouze tehdy, pokud druhá strana transakce byla schopna z okolností jejího uzavření pochopit, že tato transakce byla uzavřena se zástupcem, nebo pokud totožnost smluvního partnera pro něj není důležitá.*

[...]“

Článek 2 odst. 24 („Klíčové pojmy zákona“) Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (zákon Litevské republiky o ochraně práv spotřebitelů ve znění použitelném v projednávané věci, které bylo účinné od 11. listopadu 2017 do 1. srpna 2018; dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“):

„24. ‚Podnikatel‘ je fyzická nebo právnická osoba nebo jiná entita či jejich jednotka, které usilují o uzavírání nebo uzavírají smlouvy v rámci své obchodní, průmyslové a řemeslné činnosti nebo svobodného povolání, včetně osob jednajících jménem nebo na účet podnikatele. Právnická osoba může být považována za podnikatele bez ohledu na právní formu svých zakladatelů.“

Stručné shrnutí skutkového stavu a řízení

- 1 Navrhovatel, M. Š., on-line zakoupil u společnosti Tiketa vstupenky na představení pořádané společností Baltic Music (dále jen „organizátor akce“). Tiketa působí jako distributor vstupenek na různé akce (koncerty, představení a jiné akce) pořádané třetími osobami. Sama v oblasti organizace akcí nevykonává žádnou činnost.
- 2 Internetové stránky společnosti Tiketa obsahovaly informace, podle nichž byla daná akce organizována společností Baltic Music, která nesla plnou odpovědnost za akci a její kvalitu a obsah, jakož i za veškeré informace poskytnuté v souvislosti s akcí. Tiketa byla sama uvedena jako distributor vstupenek jednající jako oznámený zástupce [„atsiskleidęs tarpinkas“, doslovně „oznámený zprostředkovatel“] (přestože vnitrostátní právo běžně používá pojem „atstovas“ (zástupce) vždy, když je smlouva uzavírána jménem nebo na účet jiné osoby).
- 3 Veřejně přístupné informace o akci neobsahovaly bližší údaje o smluvní straně ani o postupu vrácení peněz za vstupenky v případě zrušení akce. Informace o poskytovateli služby a proplácení vstupenek jsou uvedeny v podmínkách poskytování služeb zveřejněných na internetových stránkách společnosti Tiketa. Tyto podmínky ani potvrzení o uzavření smlouvy, které by obsahovalo v nich uvedené informace, nebyly spotřebiteli poskytovány na trvalém nosiči. Část podmínek poskytování služeb (včetně informace, že v případě zrušení akce nese její pořadatel plnou odpovědnost za vrácení peněz) však byla uvedená na vstupence vygenerované v okamžiku jejího zaplacení.
- 4 Při příjezdu na akci se M. Š. dozvěděl, že se nekoná. Zaslal tedy společnosti Tiketa stížnost, v níž požadoval vrácení ceny vstupenky a náhradu vynaložených cestovních výdajů, jakož i náhradu nemajetkové újmy. Tiketa odpověděla, že nenese odpovědnost za zrušení akce, a doporučila spotřebiteli kontaktovat společnost Baltic Music. Ta žádost zcela ignorovala.
- 5 M. Š. tedy podal žalobu, v níž navrhoval, aby společností Tiketa a Baltic Music byla uložena povinnost zaplatit společně a nerozdílně náhradu jím utrpěné majetkové a nemajetkové újmy. Soud prvního stupně žalobě částečně vyhověl a přiznal žalobci část částek požadovaných po společnosti Tiketa. Společnost Tiketa

podala bezúspěšně odvolání. Poté podala kasační opravný prostředek k Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (Nejvyšší soud Litvy), který nyní pokládá předběžné otázky.

Hlavní argumenty účastníků řízení

- 6 Tiketa tvrdí, že je veřejně oznámeným zástupcem, který poskytuje jménem organizátora akce služby spočívající v distribuci vstupenek. Tvrdí, že nákup vstupenek musí být považován za uzavření smlouvy mezi M. Š. a organizátorem akce a že v okamžiku uzavření smlouvy zastupovala tohoto organizátora. Tiketa má za to, že není odpovědná za jakékoliv okolnosti týkající se akce, včetně jejího zrušení.
- 7 Dále Tiketa tvrdí, že plní svou povinnost informovat spotřebitele poskytnutím informací v podmínkách poskytování služeb zveřejňovaných on-line. Před provedením platby spotřebitel potvrzuje, že se s těmito podmínkami seznámil, a zavazuje se je dodržovat jako součást podmínek transakce prostřednictvím „click-wrap smlouvy“, to znamená aktivním zaškrtnutím zvláštního políčka v on-line systému a kliknutím na specifický odkaz.

Stručný popis odůvodnění předběžných otázek

- 8 Soud čelí otázkám týkajícím se a) výkladu pojmu „obchodník“ a b) splnění informační povinnosti obchodníka, kterou má vůči spotřebiteli.

K výkladu pojmu „obchodník“

- 9 Řízení se týká náležité kvalifikace právního vztahu mezi účastníky řízení, právního postavení zprostředkovatele a jeho povinností vůči spotřebiteli.
- 10 Soudní dvůr ve své judikatuře vysvětlil, že pojem „obchodník“ musí být chápán zvláště široce tak, že se vztahuje na všechny fyzické nebo právnické osoby vykonávající výdělečnou činnost (rozsudek ze dne 4. října 2018, Kamenova, C-105/17, EU:C:2018:808, bod 30). Vnitrostátní soudy, kterým byla věc předložena, se rovněž dovolávaly širokého pojetí pojmu „obchodník“.
- 11 Tento soud se zabývá tím, zda se pojem „obchodník“ vztahuje na podnikatele jednajícího vlastním jménem, který je považován za smluvně vázaného podle vnitrostátního smluvního práva, i na osobu jednající jménem jiné osoby, která není obecně považována za smluvní stranu. Srovnání různých jazykových verzí čl. 2 odst. 2 směrnice 2011/83 (anglické, francouzské, německé a litevské) vyvolává důvodné pochybnosti o překladu pojmu „obchodník“ do litevštiny („įskaitant kiekvieną kitą asmenį“, doslovně „včetně veškerých dalších osob“, přičemž v angličtině zní „including **through** any other person“, tj. „i prostřednictvím jiné osoby“) a jeho správném provedení. Tento soud má však za

to, že srovnávací analýza různých jazykových verzí neumožňuje vymezit přesný rozsah uplatnění pojmu „obchodník“.

- 12 V souladu se systematickým a teleologickým výkladem autonomního pojmu unijního práva cíl zajištění vysoké úrovně ochrany spotřebitele (článek 169 SFEU, článek 38 Listiny a článek 1 směrnice 2011/83) znamená, že zprostředkovatel transakce může být rovněž považován za obchodníka. Soudní dvůr tuto možnost ve své judikatuře nevylučuje.
- 13 Při výkladu pojmu „obchodník“ v širším kontextu ochrany spotřebitele Soudní dvůr rozhodl, že pojem „obchodník“ definovaný v čl. 2 písm. b) směrnice o nekalých obchodních praktikách a v čl. 2 odst. 2 směrnice 2011/83 musí být vykládán jednotně. Fyzická nebo právnická osoba musí k tomu, aby mohla být považována za „obchodníka“ ve smyslu čl. 2 bodu 2 směrnice 2011/83, jednat „za účelem, který lze považovat za její obchodní činnost, podnikání, řemeslo nebo povolání [obchodní, průmyslové a řemeslné činnosti nebo svobodné povolání]“, nebo jménem obchodníka či na jeho účet (rozsudky ze dne 4. října 2018, Kamenova, C-105/17, EU:C:2018:808, body 29 a 36, a ze dne 3. října 2013, Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs, C-59/12, EU:C:2013:634, body 36 a 37).
- 14 Definice uvedená v čl. 2 písm. b) směrnice o nekalých obchodních praktikách vede k závěru, že obchodník jednající vlastním jménem a osoba jednající jménem obchodníka nebo na jeho účet jsou alternativními subjekty spadajícími pod pojem „obchodník“. Uvedená judikatura Soudního dvora proto představuje základ pro stanovisko, že *ratione personae* směrnice 2011/83 zahrnuje osoby jednající za účelem, který lze považovat za jejich obchodní, průmyslovou a řemeslnou činnost nebo svobodné povolání, i osoby jednající jménem obchodníka nebo na jeho účet.
- 15 Zároveň se soud zabývá tím, zda výklad pojmu „obchodník“ musí souviset s oznámením zastupování. Článek 6 směrnice 2011/83 stanoví, že před tím, než začne být spotřebitel vázán smlouvou uzavřenou na dálku, mu obchodník poskytne jasným a srozumitelným způsobem určité informace, včetně adresy a totožnosti obchodníka, na jehož účet jedná, a zeměpisné adresy, na kterou může spotřebitel zaslat případné stížnosti. Z toho plyne následující důvodná otázka: je pro výklad pojmu „obchodník“ relevantní, zda osoba jednající jménem obchodníka nebo na jeho účet poskytla spotřebiteli tyto informace o hlavním obchodníkovi? Jinými slovy, může spotřebitel (kupující) uplatňovat práva vyplývající ze spotřebitelské smlouvy vůči zprostředkovateli pouze tehdy, pokud tento řádně neoznámil informaci o zastupování a vyvolal u spotřebitele mylný dojem, že jedná jako prodejce-majitel dotyčného zboží (strana spotřebitelské smlouvy) (takový postoj zastával Soudní dvůr v rozsudku ze dne 9. listopadu 2016, Wathelet, C-149/15, EU:C:2016:840, bodě 34)?
- 16 Soud rovněž nastoluje otázku, zda by právní vztah mezi stranami sporu mohl být kvalifikován jako poskytnutí dvojí služby (distribuce vstupenek a pořádání akce), kdy by prodejce vstupenek i organizátor akce mohli být považováni za

obchodníka, tedy za strany spotřebitelské smlouvy? Soud má za to, že v takovém případě je třeba právní vztah mezi kupujícím, prodejcem vstupenek a organizátorem akce považovat za tvořený dvěma smlouvami: 1) smlouvou o poskytnutí služeb mezi kupcem vstupenky (spotřebitelem) a organizátorem akce uzavřenou prostřednictvím zástupce (Tiketa), jíž se organizátor zavazuje uspořádat akci v souladu s podmínkami uvedenými na vstupence, a 2) smlouvou mezi zprostředkovatelem (Tiketa) a kupcem vstupenky, na jejímž základě Tiketa prodává vstupenku kupujícímu a zavazuje se k poskytnutí základních informací uvedených v článku 6 směrnice 2011/83.

Ke splnění informační povinnosti obchodníka vůči spotřebiteli

- 17 Soud se rovněž zabývá tím, jaký vliv má dodržení povinnosti informovat spotřebitele, kterou obchodníkovi ukládá směrnice 2011/83, na právní kvalifikaci vztahu mezi stranami a zda je dodržení této povinnosti ve všech případech neoddělitelně spjato s požadavkem poskytnout spotřebiteli potvrzení o smlouvě a předmluvní informace na trvalém nosiči.
- 18 Je třeba předpokládat, že povinnost poskytnout informace je řádně splněna, pokud 1) jsou poskytnuty všechny informace uvedené v čl. 6 odst. 1 písm. a) až t) směrnice 2011/83 a 2) pokud jsou poskytnuty jasným a srozumitelným způsobem. Vzhledem k tomu, že informace o akci veřejně dostupné na internetových stránkách společnosti Tiketa obsahovaly pouze část požadovaných informací, vyvstává otázka, zda k zajištění účinné ochrany spotřebitele postačuje, aby obchodník poskytl před uzavřením smlouvy na dálku podrobné informace, včetně informací o poskytovateli služeb a vracení peněz za vstupenky, pouze v podmínkách upravujících poskytování služeb.
- 19 Tento způsob poskytnutí předmluvních informací vyvolává rovněž otázku, zda je v souladu s požadavkem transparentnosti. Tento požadavek má dva základní rozměry: jasnost, která se použije na způsob, jakým jsou informace navenek spotřebiteli poskytovány, tedy na způsob, jakým jsou informace přijímány a vykládány v prostředí, v němž dochází k transakci, a srozumitelnost, která odkazuje na konkrétní obsah informací, který musí spotřebitele informovat o právních důsledcích jeho volby (viz stanovisko generálního advokáta Pitruzzelly ze dne 28. února 2019, Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:165, bod 107).
- 20 V tomto ohledu se soud zabývá důvodnou otázkou, zda lze poskytnutí informací o vracení peněz za vstupenky v podmínkách poskytování služeb považovat za vhodný způsob zabezpečení toho, aby spotřebitel jednoznačně pochopil, kdo je jeho protistranou uzavřené smlouvy, proti níž může v případě neuspokojivého plnění smlouvy uplatnit své nároky nebo podat žalobu.
- 21 Kromě toho v rámci dotčeného řízení nebylo prokázáno, že takové informace byly poskytnuty na trvalém nosiči a že nebylo poskytnuto následné potvrzení smlouvy obsahující veškeré nezbytné informace podle čl. 6 odst. 1 směrnice 2011/83 na trvalém nosiči.

- 22 Podle judikatury Soudního dvora se výrazem „trvalý nosič“ rozumí každý nástroj, který uživateli platebních služeb umožňuje ukládat informace určené jemu osobně, a to způsobem vhodným pro jejich budoucí využití a po dobu přiměřenou jejich účelu, a který umožňuje kopírování uložených informací beze změny (rozsudek ze dne 25. ledna 2017, BAWAG, C-375/15, EU:C:2017:38, bod 40).
- 23 Podle judikatury Soudního dvora musí trvalý nosič spotřebiteli zaručit, že bude mít k dispozici informace uvedené v čl. 6 odst. 1 směrnice 2011/83, aby mohl případně uplatnit svá práva. Pouhé poskytnutí těchto informací na internetových stránkách podnikatele nesplňuje požadavky kladené na trvalý nosič (viz rozsudky ze dne 5. července 2012, Content Services, C-49/11, EU:C:2012:419, body 42 až 44, a ze dne 9. listopadu 2016, Home Credit Slovakia, C-42/15, EU:C:2016:842, bod 35).
- 24 A konečně, soud se snaží zjistit, zda ustanovení obsažené v čl. 6 odst. 5 směrnice 2011/83 umožňuje mít za to, že podmínky poskytování služeb zveřejněné na internetových stránkách společnosti UAB Tiketa se staly nedílnou součástí smlouvy uzavřené na dálku, a tudíž, zda lze ustanovení těchto podmínek považovat za spravedlivá pouze tehdy, pokud informace v nich uvedené byly spotřebiteli poskytnuty na trvalém nosiči.