

**Věc C-641/19****Shrnutí žádosti o rozhodnutí o předběžné otázce na základě čl. 98 odst. 1  
jednacího řádu Soudního dvora****Datum doručení:**

30. srpna 2019

**Předkládající soud:**

Amtsgericht Hamburg (Německo)

**Datum předkládacího rozhodnutí:**

23. srpna 2019

**Žalobkyně:**

EU

**Žalovaná:**

PE Digital GmbH

**Předmět původního řízení**

Smlouva o zprostředkování partnerů online - Směrnice 2011/83 - Článek 14 odst. 3 a čl. 2 bod 11 - Závazky spotřebitele v případě odstoupení od smlouvy - Celková služba sestávající z několika dílčích plnění poskytnutých různě rychle - Částka, která poměrně odpovídá tomu, co bylo poskytnuto do doby, kdy spotřebitel informoval obchodníka o uplatnění práva odstoupit od smlouvy, a to v porovnání s celkovým rozsahem smlouvy - Výpočet - Dílčí plnění, které je sice poskytováno průběžně, na začátku doby platnosti smlouvy má ale pro spotřebitele větší nebo menší hodnotu - Směrnice 2019/770 - Článek 2 bod 1 - Soubory, které jsou poskytnuty jako dílčí plnění v rámci celkové služby poskytované především jako „digitální služba“ ve smyslu čl. 2 bodu 2 směrnice 2019/770 - Pojem nepřiměřeně vysoké celkové ceny ve smyslu čl. 14 odst. 3 třetí věty směrnice 2011/83

**Předmět a právní základ předběžné otázky**

Výklad unijního práva, čl. 267 odst. 1 písm. b) a odst. 3 SFEU

**Předběžné otázky**

- 1) Musí být čl. 14 odst. 3 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 s přihlédnutím k bodu 50 odůvodnění směrnice 2011/83 vykládán v tom smyslu, že „částk[a] úměrn[á] rozsahu služeb poskytnutých do doby, kdy spotřebitel informoval obchodníka o uplatnění práva odstoupit od smlouvy, a to v porovnání s celkovým rozsahem smlouvy“, kterou má zaplatit spotřebitel v případě smlouvy, na jejímž základě nemá být poskytnuta jedna ucelená služba, nýbrž celková služba sestávající z několika dílčích plnění, musí být vypočtena čistě poměrným podílem podle uplynuté doby, pokud spotřebitel za celkovou službu sice platí podle uplynuté doby, dílčí plnění jsou však poskytována různě rychle?
- 2) Musí být čl. 14 odst. 3 směrnice 2011/83 směrnice 2011/83 vykládán v tom smyslu, že „částk[a] úměrn[á] rozsahu služeb poskytnutých do doby, kdy spotřebitel informoval obchodníka o uplatnění práva odstoupit od smlouvy, a to v porovnání s celkovým rozsahem smlouvy“, kterou má zaplatit spotřebitel, musí být vypočtena čistě poměrným podílem podle uplynuté doby i v případě, je-li jedno (dílčí) plnění sice poskytováno průběžně, na začátku doby platnosti smlouvy má však pro spotřebitele vyšší nebo nižší hodnotu?
- 3) Musí být čl. 2 bod 11 směrnice 2011/83 a čl. 2 bod 1 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2019/770/EU ze dne 20. května 2019 vykládány v tom smyslu, že „digitálním obsahem“ ve smyslu čl. 2 bodu 11 směrnice 2011/83 a čl. 2 bodu 1 směrnice 2019/770 mohou být také takové soubory, které jsou poskytovány jako dílčí plnění v rámci celkové služby poskytované převážně jako „digitální služba“ ve smyslu čl. 2 bodu 2 směrnice 2019/770 s tím důsledkem, že by obchodník mohl ohledně tohoto dílčího plnění uplatnit zánik práva odstoupit od smlouvy podle čl. 16 písm. m) směrnice 2011/83, spotřebitel by však v případě, že by se to obchodníkovi nepodařilo, mohl odstoupit od smlouvy jako celku a vzhledem k čl. 14 odst. 4 písm. b) bod ii) směrnice 2011/83 by za toto dílčí plnění nemusel platit náhradu?
- 4) Musí být článek 14 odst. 3 směrnice 2011/83 s přihlédnutím k bodu 50 odůvodnění směrnice 2011/83 vykládán v tom smyslu, že smluvně sjednaná celková cena je ve smyslu čl. 14 odst. 3 třetí věty směrnice 2011/83 „nepřiměřeně vysoká“, je-li podstatně vyšší, než celková cena sjednaná s jiným spotřebitelem za službu stejného obsahu od stejného podnikatele na stejnou dobu platnosti a také v ostatním za stejných rámcových podmínek?

**Uplatňovaná ustanovení unijního práva**

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 (Úř. věst. 2011, L 304, s. 64),

zejména článek 2, čl. 9 odst. 1, čl. 14 odst. 3 a odst. 4 písm. b) bod ii) a čl. 16 písm. m)

Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/770 ze dne 20. května 2019 o některých aspektech smluv o poskytování digitálního obsahu a digitálních služeb (Úř. věst. 2019, 22. května 2019, s. 1), zejména čl. 2 bod 1 a 2

### **Uplatňovaná ustanovení vnitrostátního práva**

Zivilprozessordnung (občanský soudní řád, dále jen „ZPO“) ve znění oznámení ze dne 5. prosince 2005 (BGBl. I s. 3202; 2006 I s. 431; 2007 I s. 1781), který byl naposledy změněn článkem 5 odstavce 26 zákona z 21. června 2019 (BGBl. I s. 846), konkrétně § 287 a § 511 odst. 1

Bürgerliches Gesetzbuch (občanský zákoník) ve znění oznámení ze dne 2. ledna 2002 (BGBl. I s. 42, 2909; 2003 I s. 738), který byl naposledy změněn článkem 7 zákona z 31. ledna 2019 (BGBl. I s. 54), konkrétně § 158 odst. 1, § 312f odst. 3, § 312g odst. 1, § 355 odst. 1, § 356 odst. 5 a § 357 odst. 1, 8 a 9 (dále jen „BGB“)

Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch (zákon, kterým se uvozuje občanský zákoník) ve znění oznámení ze dne 21. září 1994 (BGBl. I s. 2494; 1997 I s. 1061), který byl naposledy změněn článkem 2 zákona ze dne 18. prosince 2018 (BGBl. I s. 2648), konkrétně článek 246a § 1 odst. 2 první věta bod 1 a 3 (dále jen „EGBGB“)

### **Stručné shrnutí skutkového stavu a řízení**

- 1 Účastníci řízení vedou spor o existenci a výši nároku žalované na platbu náhrady po odstoupení žalobkyně od smlouvy za zprostředkování partnerů online.
- 2 Žalovaná provozuje online zprostředkování partnerů „Parship“ na doméně „www.parship.de“ s celosvětovou působností. Svým uživatelům nabízí dva druhy členství: bezplatné základní členství s velmi omezenou možností kontaktování jiných uživatelů a zpoplatněné prémiové členství na 6, 12 a 24 měsíců. Prémiové členství umožňuje uživatelům kontaktovat prostřednictvím platformy během svého členství všechny ostatní prémiové členy - v Německu je to více než 186 000 prémiových členů - a vyměňovat si tímto způsobem zprávy a fotografie.
- 3 Součástí prémiového členství je také takzvaná záruka kontaktu, která uživateli zaručuje navázání určitého počtu kontaktů s jinými uživateli, například navázání sedmi kontaktů při době platnosti 12 měsíců. Za kontakt je přitom považována každá odpověď formou „volného textu“ na zprávu zaslanou uživatelem, kterou si příslušný uživatel přečte, a také zpráva, kterou uživatel obdrží a v jejíž návaznosti jsou pak s druhým uživatelem vyměněny a přečteny minimálně dvě zprávy formou „volného textu“.

- 4 V průměru je zasláno a přijato během prvního týdne trvání smlouvy 31,3 zpráv, během druhého týdne trvání smlouvy 8,9 zpráv, během třetího týdne 6,1 zpráv, během čtvrtého týdne 5,1 zpráv a od pátého týdne trvání smlouvy pak trvale méně než pět zpráv.
- 5 Každému uživateli, který se rozhodne pro členství, je bezprostředně po přihlášení na základě zhruba třicetiminutového osobnostního dotazníku týkajícího se vlastností, zvyků a zájmů relevantních pro partnerství automaticky vytvořen seznam navrhovaných partnerů ze stejné spolkové země. V případě 12měsíčního členství představuje tento výběr téměř polovinu všech navrhovaných partnerů poskytnutých během doby trvání smlouvy. Algoritmus osobnostního testu byl vyvinut a vytvořen pod vedením diplomovaného psychologa. Premioví členové obdrží výsledek textu vygenerovaný počítačem v podobě 50stránkového „osobnostního posudku“, uživatelé se základním členstvím si mohou tento test nechat provést za příplatek jako dílčí plnění. Dne 4. prosince 2018 uzavřela žalobkyně s žalovaným smlouvu na premiové členství na 12 měsíců za cenu celkem 523,95 EUR. Tato cena byla téměř dvojnásobná v porovnání s těmi, které žalovaná účtovala některým jiným uživatelům za stejnou dobu platnosti smlouvy ve stejném smluvním roce. Žalovaná poučila žalobkyni v souladu s požadavky stanovenými v čl. 246a § 1 odst. 2 první věta body 1 a 3 EGBGB o jejím právu odstoupit od smlouvy a žalobkyně potvrdila žalované, že toto právo začne platit s poskytováním plnění před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy. Žalobkyně odstoupila od smlouvy dne 8. prosince 2018, na to jí žalovaná vyúčtovala náhradu („náhradu hodnoty“) ve výši celkem 392,96 euro a tuto částku zadržela z částky inkasované z účtu žalobkyně.
- 6 Žalobkyně ve své žalobě požaduje vrácení veškerých učiněných plateb.

### **Hlavní argumenty účastníků původního řízení**

- 7 Žalobkyně se domnívá, že žalovaná může náhradu hodnoty ve smyslu ustanovení § 357 odst. 8 BGB požadovat nanejvýš poměrným dílem podle uplynulé doby.
- 8 Žalovaná má za to, že se náhrada hodnoty ve smyslu ustanovení § 357 odst. 8 BGB nevypočítá pouze poměrným dílem podle uplynulé doby. Služba, kterou přislíbila, se zaprvé skládá z různých dílčích plnění, které poskytuje různě rychle: neomezené komunikace, prohlížení schválených fotografií, exkluzivních filtrů zájmů, analýzy osobnosti ohledně partnerství, záruky kontaktu, vyhledávání v regionu, úplného seznamu zájemců, služby skenování profilových fotografií zákazníka, kontroly profilu a průběžně aktualizovaných návrhů partnerů. Hlavní služba sjednaná smlouvou, zejména osobnostní posudek, kalkulace/zpřístupnění návrhů partnerů a několik dní využívání platformy v plném rozsahu, je poskytována z velké části na začátku smlouvy. Osobnostní posudek a návrhy partnerů vyplývající z osobnostní analýzy musí být tedy každopádně zohledněny jako jednorázové plnění na začátku smlouvy. Navíc musí mít nejčasnější fáze

členství pro výpočet náhrady hodnoty nepoměrně vyšší hodnotu, neboť uživatel mohl již na začátku prémiového plnění kontaktovat všechny ostatní členy.

### **Stručné vylíčení odůvodnění předběžné otázky**

- 9 Předkládající soud vychází z toho, že odpověď na všechny čtyři předběžné otázky musí být záporná.

#### ***První otázka***

- 10 Evropská komise vyjasnila v části 6.5.1. svých pokynů ke směrnici 2011/83 vydaných v červnu 2014, že v případech, kdy je poskytnutí služby spojeno s jednorázovými náklady pro obchodníka, které jsou nezbytné k tomu, aby tato služba mohla být spotřebiteli poskytnuta, je obchodník oprávněn zahrnout tyto náklady do výpočtu náhrady. Pokyny lze použít jako pomůcku k výkladu směrnice 2011/83 (a tedy nepřímo k výkladu ustanovení § 357 odst. 8 první, druhé a páté věty BGB). Předkládající soud proto vychází z toho, že pokaždé, kdy celková služba obsahuje rozlišitelná dílčí plnění, která jsou v souladu s dohodou poskytována různě rychle, je nutno ve výpočtu náhrady zohlednit dobu trvání těchto dílčích plnění.

#### ***Druhá otázka***

- 11 Předkládající soud má za to, že u výpočtu „částk[y] úměrn[é] rozsahu služeb poskytnutých do doby, kdy spotřebitel informoval obchodníka o uplatnění práva odstoupit od smlouvy, a to v porovnání s celkovým rozsahem smlouvy“ je nutno nad rámec znění čl. 14 odst. 3 směrnice 2011/83 vycházet nikoliv (pouze) z plnění, které obchodník poskytl, nýbrž také z hodnoty, kterou toto plnění spotřebiteli přineslo (shodně právní názor německého zákonodárce v ustanovení § 357 odst. 8 BGB a Hanseatisches Oberlandesgericht (Hanzovní vrchní zemský soud) [rozsudek ze dne 2. března 2017 – 3 U 122/14], opačný právní názor rakouského Oberster Gerichtshof (Nejvyšší soud) [rozsudek ze dne 23. října 2018 – 4Ob179/18d]). Vzhledem ke smyslu a účelu směrnice 2011/83 totiž předkládající soud vychází předběžně z toho, že částka hrazená spotřebitelem po odstoupení smlouvy má být náhradou hodnoty a je tedy relevantní, zda a do jaké míry již spotřebitel měl prospěch z hodnoty obchodního plnění vyplývající z příslušného účelu smlouvy. Předkládající soud přitom uznává, že evropský normotvůrce pojem „náhrady hodnoty“ v čl. 14 odst. 3 směrnice 2011/83 nepoužil a že z rozdílnosti pojmů použitých ve směrnici 2011/83 a BGB mohou případně vyplývat protikladné výklady. Vzhledem k tomu předkládající soud prozatím vychází z toho, že čl. 14 odst. 3 směrnice 2011/83 musí být s přihlédnutím ke smyslu a účelu směrnice vykládán v tom smyslu, že má na mysli pojem „náhrady hodnoty“, je tedy nutno jej číst tak, jako by zněl „částka úměrná rozsahu [poskytnutých] služeb a odpovídající hodnotě, kterou spotřebiteli přinesly“.

- 12 Budeme-li vycházet z povinnosti přihlédnout k dílčím plněním poskytovaným různě rychle (viz výše, bod 10) a z povahy kompenzačního plnění dluženého spotřebitelem jako „náhrady hodnoty“ (viz výše, bod 11), pak by čl. 14 odst. 3 směrnice 2011/83 a ustanovení § 357 odst. 8 BGB, které jej provádí, v projednávané věci mohl stanovit, že náhrada nebude vypočtena čistě poměrným podílem podle uplynulé doby. Při výpočtu by v prvním kroku měla být spíše vymezena jednotlivá dílčí plnění obsažená v celkové službě. V druhém kroku by měly být definovány dílčí ceny jednotlivých dílčích plnění s přihlédnutím k jejich hodnotě pro (průměrného) spotřebitele v rámci účelu smlouvy, přičemž je nutno vycházet z vnímání této hodnoty průměrným spotřebitelem, které vyplývá ze statistických záznamů o chování uživatelů. Ve třetím kroku by měl být proveden výpočet částí náhrady hodnoty u jednotlivých dílčích plnění, a to na základě rozsahu, v němž již byla tato dílčí plnění poskytnuta, a zároveň s přihlédnutím k tomu, do jaké míry již byla jejich hodnota pro (průměrného) spotřebitele naplněna. Ve čtvrtém kroku by pak součtem takto vypočtených částek byla stanovena celková náhrada hodnoty.
- 13 V souladu s tímto postupem by v projednávané věci činila celková náhrada hodnoty 50,77 euro.
- 14 Při výpočtu celkové náhrady hodnoty výše popsaným postupem vycházel soud z toho, že objektivní hodnotu dílčího plnění pro průměrného spotřebitele je nutno stanovit o to vyšší, čím více příslušné dílčí plnění přispívá k seznámení se s vhodným partnerem za účelem navázání vztahu. V souladu s tím soud provedl odhad cen dílčích plnění v souladu s ustanovením § 287 ZPO takto (podíl na celkové ceně):
- |                                    |      |
|------------------------------------|------|
| – Osobnostní posudek:              | 3 %  |
| – Přístup k databázi:              | 70 % |
| – Návrhy partnerů:                 | 20 % |
| – Zvýraznění jako (nový) uživatel: | 5 %  |
| – Záruka kontaktu:                 | 2 %  |
- 15 Soud dále vycházel z toho, že dílčí plnění byla žalobkyni do okamžiku odstoupení od smlouvy poskytnuta v tomto rozsahu:
- |                                    |         |
|------------------------------------|---------|
| – Osobnostní posudek:              | 100/100 |
| – Přístup k databázi:              | 4/365   |
| – Návrhy partnerů:                 | 50/100  |
| – Zvýraznění jako (nový) uživatel: | 4/365   |
| – Záruka kontaktu:                 | 4/365   |

- 16 U dílčích plnění „přístup k databázi“ a „návrhy partnerů“ však soud vycházel z toho, že jejich hodnota nebyla realizována průběžně, nýbrž zejména v prvních dnech velmi intenzivně. V tomto směru vycházel z chování průměrného uživatele a při výpočtu hodnoty těchto dílčích plnění, jak byla u žalobkyně naplněna, použil příslušné statistiky.
- 17 S ohledem na složitost takového způsobu výpočtu a transparentnost pro uživatele, o níž usiluje směrnice 2011/83, jakož i otevřenou formulaci čl. 14 odst. 3 směrnice 2011/83 však přichází do úvahy také možnost, že Soudní dvůr Evropské unie zodpoví první dvě otázky kladně a ve výsledku tedy nebude sdílet chápání náhrady, kterou musí uhradit spotřebitel podle čl. 14 odst. 3 směrnice 2011/83, jako „náhrady hodnoty“, tak jak ji chápal německý zákonodárce. V tom případě by myšlenkové rozdělení smluvně sjednané služby na dílčí plnění s vlastními dílčími cenami mohlo být nepřipustné a služba by musela být chápána jako celek s jednotnou cenou, která je nehledě na různé okamžiky dílčích plnění a různé rychlosti naplňování hodnoty poskytována lineárně po celou dobu platnosti smlouvy.
- 18 V souladu s tím by „částka úměrná rozsahu služeb poskytnutých do doby, kdy spotřebitel informoval obchodníka o uplatnění práva odstoupit od smlouvy, a to v porovnání s celkovým rozsahem smlouvy“ byla vypočtena čistě poměrným podílem podle uplynulé doby, tedy jako  $4/365$  celkové ceny = 5,74 euro.

#### ***Třetí otázka:***

- 19 Poskytnutí osobnostního posudku na začátku doby platnosti smlouvy by však mohlo být posuzováno jako oddělitelné dílčí plnění spočívající v poskytnutí digitálního obsahu, který nebyl dodán na hmotném nosiči, a právní důsledky by se tedy v souladu s ustanovení čl. 16 písm. m) a čl. 14 odst. 4 písm. b) bod ii) směrnice 2011/83 řídily ustanovením § 356 odst. 5 a § 357 odst. 9 BGB. Vzhledem k tomu, že by to znamenalo (částečné) selhání práva odstoupit od smlouvy škodlivé pro uživatele, a také s přihlédnutím k bodu 30 odůvodnění postoje ze dne 17. dubna 2019 k návrhu směrnice, kterou se mění mimo jiné směrnice 2011/83 („V případě pochyb ohledně toho, zda se jedná o smlouvu o službách nebo o smlouvu o digitálním obsahu, který není dodáván na hmotném nosiči, by se mělo uplatnit právo odstoupit od smlouvy týkající se služeb“) považuje předkládající soud tento výklad spíše za nepravděpodobný a žádá tedy o vyjasnění.

#### ***Čtvrtá otázka***

- 20 Ohledně velmi rozdílných cen, které žalovaná nabízí různým uživatelům u stejných dob platnosti smlouvy, vychází soud předběžně z toho, že celková cena, která je v porovnání s jinými uživateli dvojnásobná, ačkoliv obchodník slibuje jiným uživatelům stejnou službu, tedy službu se stejnou hodnotou (příčemž objektivní hodnota může být dokonce ještě nižší než veškeré celkové ceny), by však nemusela být „neúměrně vysoká“, dokud nedosahuje výše tržní ceny nebo ji

pouze nepodstatně překračuje. Článek 14 odst. 3 směrnice 2011/83 totiž s přihlédnutím k jejímu bodu 50 odůvodnění vytváří vztah celkové ceny k ceně tržní a tedy nikoliv k jiným celkovým cenám stejného obchodníka ani k objektivní hodnotě služby. Dále je v bodě 45 odůvodnění postoje Evropského parlamentu ze dne 17. dubna 2019 k návrhu směrnice, kterou se mění mj. směrnice 2011/83, zdůrazňována zásadní přípustnost takzvané personalizace cen.

PRACOVNÍ DOKUMENT