



Kontakty z Mediami
i Informacja

Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej **KOMUNIKAT PRASOWY nr 22/19**

Luksemburg, 28 lutego 2019 r.

Opinia rzecznika generalnego w sprawie C-649/17
Bundesverband der Verbraucherzentralen i in. / Amazon EU

Rzecznik generalny Giovanni Pitruzzella zaproponował, by Trybunał stwierdził, że platforma handlu elektronicznego, taka jak Amazon, nie może być zobowiązana do udostępniania konsumentowi numeru telefonicznego

Jednakże konsumentowi należy zagwarantować szeroki wybór między środkami porozumiewania się, z jakich może on skorzystać, a także szybki kontakt i skuteczne porozumiewanie się, a informacja dotycząca takich środków powinna być dostępna, jasna i zrozumiała

Spółka Amazon EU (zwana dalej „Amazon”) zarządza platformą, która działa wyłącznie w Internecie w celu sprzedaży szybko zbywalnych produktów i usług. Spółka ta została pozwana przed sądami niemieckimi przez Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände–Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (niemiecką federację organizacji konsumenckich, zwaną dalej „Bundesverband”). Federacja ta wniosła o stwierdzenie naruszenia przez Amazon prawa niemieckiego, które w wykonaniu dyrektywy o prawach konsumentów¹ zobowiązuje przedsiębiorcę do wskazania w jasny i zrozumiały sposób, oprócz pełnego adresu pocztowego przedsiębiorcy, także jego numeru telefonu, oraz, w przypadku gdy ma to zastosowanie, faksu i adresu e-mail. W szczególności, według Bundesverband, Amazon nie spełnił w jasny i zrozumiały sposób obowiązków informacyjnych wobec konsumentów, ponieważ na etapie poprzedzającym sprzedaż internetową na stronie nie został wskazany numer faksu ani nie udostępniono bezpośrednio numeru telefonu (ten ostatni staje się widoczny dopiero po podjęciu przez konsumenta szeregu działań). System automatycznego oddzwaniania i bezpośredniego czatu, również oferowane przez Amazon, zdaniem Bundesverband nie są wystarczające do uznania, że obowiązki przewidziane przez prawo zostały spełnione.

W tym kontekście rozpoznający spór w ostatniej instancji Bundesgerichtshof (federalny sąd najwyższy, Niemcy) skierował do Trybunału pytanie o właściwą interpretację wyrażenia „o ile jest dostępny”, które odnosi się do środków porozumiewania się między przedsiębiorcą a konsumentem w umowach zawieranych na odległość i umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, oraz o charakter, wyczerpujący bądź niewyczerpujący, przewidzianego w tych ramach wykazu środków porozumiewania się (telefon, faks, e-mail), a także o treść nałożonego na przedsiębiorcę obowiązku przejrzystości.

W przedłożonej dzisiaj opinii rzecznik generalny Giovanni Pitruzzella stwierdził, że dyrektywa ma na celu realizację coraz wyższego poziomu ochrony konsumentów, przy jednoczesnym zapewnieniu konkurencyjności przedsiębiorstw. Zatem przepisy prawa Unii w tej dziedzinie należy interpretować w sposób **gwarantujący najwyższy poziom ochrony konsumenta, nie naruszając swobody organizacji przedsiębiorcy, chyba że w zakresie ściśle niezbędnym do zastosowania tej ochrony**. W tym kontekście rzecznik generalny podkreślił, że skuteczna ochrona konsumentów nie jest realizowana poprzez zobowiązanie do konkretnego sposobu skontaktowania się (na przykład telefon), lecz poprzez zagwarantowanie konsumentom możliwości skorzystania z najsukurszejszych rodzajów porozumiewania się w związku ze środkiem, poprzez który nastąpiła transakcja. Natomiast zobowiązanie do szczególnego sposobu porozumiewania się, jak użycie telefonu, który nie jest niezbędny do celów skutecznej ochrony konsumenta,

¹ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylająca dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady (Dz.U. 2011, L 304, s. 64).

mogłoby stanowić środek nieproporcjonalny do celów ochrony konsumenta, zagrażający nałożeniem nieodpowiednich obciążeń na zainteresowane przedsiębiorstwa, zwłaszcza te niebędące „gigantami internetowymi” jak Amazon.

Z punktu widzenia rzecznika generalnego istotny jest zatem nie tyle środek porozumiewania się rozpatrywany abstrakcyjnie, lecz **jego konkretna zdolność do zapewnienia osiągnięcia następujących celów przewidzianych w dyrektywie: i) szybkiego kontaktu i skutecznego porozumiewania się pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą, oraz ii) informacji dostarczonej w jasnej i zrozumiałej formie.**

W związku z tym rzecznik generalny zaproponował, aby Trybunał stwierdził, że dla umów zawieranych na odległość i umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa **wykaz środków kontaktowania się (telefon, faks, e-mail) zawarty w dyrektywie jest tylko przykładowy. Przedsiębiorca ma zatem swobodę wyboru środków**, jakie udostępnia w celu skontaktowania się z konsumentem, w tym środków porozumiewania się niewskazanych wyraźnie w dyrektywie, jak na przykład **czatu online** (rozwój technologiczny faksu) lub **systemu automatycznego oddzwaniania** (rozwój technologiczny call center), **pod warunkiem realizacji wskazanych wyżej celów dyrektywy.** Ponadto z celu zapewnienia wysokiego poziomu ochrony konsumenta i przykładowego charakteru środków porozumiewania się wynika **ciążący na przedsiębiorcy obowiązek udostępnienia konsumentowi kilku środków porozumiewania się**, zapewniając temu ostatniemu swobodę wyboru.

Następnie, w odniesieniu do drugiego z wyżej wymienionych celów, rzecznik generalny zauważył, że jasność i zrozumiałość informacji stanowią aspekty ogólnego obowiązku przejrzystości warunków umownych. Taki obowiązek ma oczywiście zastosowanie także do wszystkich sposobów kontaktowania się i zobowiązuje przedsiębiorcę do zapewnienia, aby konsument był w stanie jednoznacznie zrozumieć, jakimi środkami kontaktu dysponuje w razie konieczności porozumiewania się z przedsiębiorcą. Ponadto zdaniem rzecznika generalnego łatwość dostępu do informacji stanowi niezbędną przesłankę przejrzystości. Zatem nawigacja, która ze względu na stopień skomplikowania utrudnia dostęp do informacji, jest niezgodna z celem dyrektywy. W konsekwencji rzecznik generalny zaproponował, aby Trybunał orzekł, że na mocy **ciążącego na przedsiębiorcy obowiązku przejrzystości informacja, jakiej dostarcza on o środkach kontaktu udostępnionych konsumentowi, powinna być dla niego dostępna w prosty, skuteczny i racjonalnie szybki sposób.**

W odniesieniu do znaczenia **sformułowania „o ile jest dostępny”**, odnoszącego się do trzech typowych trybów porozumiewania się między przedsiębiorcą a klientem (telefon, faks, e-mail), rzecznik generalny zaproponował, aby Trybunał stwierdził, że z jednej strony **oznacza ono brak istnienia obowiązku uruchomienia przez przedsiębiorcę nowej linii telefonicznej lub faksu lub nowego adresu e-mail**, gdy zdecyduje się na zawieranie umów na odległość, a z drugiej strony, takie wyrażenie oznacza „o ile zostały one udostępnione konsumentowi”, a nie „jeśli istnieją w ramach organizacji przedsiębiorstwa”: bowiem nie wszystko to, co istnieje w danym kontekście, jest dostępne lub do dyspozycji wszystkich, którzy chcą z tego skorzystać. Rzecznik generalny doszedł zatem do wniosku, że **nawet jeśli przedsiębiorstwo posiada linię telefoniczną, to nie musi ona koniecznie być udostępniana konsumentom**, pod warunkiem że, jak już powiedziano, zapewnione jest osiągnięcie celów dyrektywy.

Wreszcie, po przypomnieniu ustanowionego wyraźnie w dyrektywie zakazu wprowadzania przez państwa członkowskie do swojego prawa krajowego przepisów odbiegających od tych, które zostały ustanowione w dyrektywie, rzecznik generalny zaproponował, aby Trybunał orzekł, iż **dyrektywa sprzeciwia się przepisom krajowym takim jak przepisy niemieckie, które nakładają na przedsiębiorcę nieprzewidziany w dyrektywie obowiązek, taki jak obowiązek udostępniania konsumentowi w każdym przypadku linii telefonicznej do kontaktu.**

UWAGA: Opinia rzecznika generalnego nie wiąże Trybunału Sprawiedliwości. Zadanie rzeczników generalnych polega na przedkładaniu Trybunałowi, przy zachowaniu całkowitej niezależności, propozycji rozstrzygnięć prawnych w sprawach, które rozpatrują. Sędziowie Trybunału rozpoczynają właśnie obrady w tej sprawie. Wyrok zostanie wydany w terminie późniejszym.

UWAGA: Odesłanie prejudycjalne pozwala sądom państw członkowskich, w ramach rozpatrywanego przez nie sporu, zwrócić się do Trybunału z pytaniem o wykładnię prawa Unii lub o ocenę ważności aktu Unii. Trybunał nie rozpoznaje sporu krajowego. Do sądu krajowego należy rozstrzygnięcie sprawy zgodnie z orzeczeniem Trybunału. Orzeczenie to wiąże w ten sam sposób inne sądy krajowe, które spotkają się z podobnym problemem.

Dokument nieoficjalny, sporządzony na użytek mediów, który nie wiąże Trybunału Sprawiedliwości.

[Pełny tekst](#) opinii jest publikowany na stronie internetowej CURIA w dniu ogłoszenia

Osoba odpowiedzialna za kontakty z mediami: Ireneusz Kolowca ☎ (+352) 4303 2793

Nagranie wideo z przedstawienia opinii jest dostępne przez „[Europe by Satellite](#)” ☎ (+32) 22964106