



Mediji in informacije

Sodišče Evropske unije
SPOROČILO ZA MEDIJE ŠT. 22/19
Luxembourg, 28. februar 2019

Sklepni predlogi generalnega pravobranilca v zadevi C-649/17
Bundesverband der Verbraucherzentralen in drugi/Amazon EU

Generalni pravobranilec Pitruzzella Sodišču predlaga, naj ugotovi, da platforma za spletno prodajo, kot je Amazon, ne more biti dolžna dati potrošniku na voljo telefonsko številko

Potrošniku pa je treba zagotoviti možnost izbire komunikacijskega sredstva, ki ga bo ta uporabil, ter hitro vzpostavljane stikov in učinkovito komunikacijo, informacije v zvezi s komunikacijskimi sredstvi pa morajo biti zagotovljene na jasen in razumljiv način

Družba Amazon EU (v nadaljevanju: Amazon) upravlja platformo za prodajo potrošniškega blaga in storitev, ki deluje izključno prek spleta. Zoper to družbo je pred nemškim sodiščem vložilo tožbo Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände, Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (zvezno združenje organov in uradov za varstvo potrošnikov, v nadaljevanju: Bundesverband). Njegov namen je bil, da se ugotovi, da je družba Amazon kršila nemško zakonodajo, s katero se izvaja Direktiva o varstvu potrošnikov¹ in ki trgovcem nalaga obveznost, da na jasen in razumljiv način poleg fizičnega naslova posreduje tudi telefonsko številko in, če sta na voljo, številko telefaksa in naslov elektronske pošte. Bundesverband zlasti meni, da družba Amazon ni na jasen in razumljiv način izpolnila obveznosti glede informacij, ki jih mora zagotoviti potrošnikom, ker pred zaključkom prodaje prek spleta na spletnem mestu ni navedena nobena številka telefaksa in ni dana takoj na voljo nobena telefonska številka (ta je bila vidna šele po tem, ko je potrošnik izvedel večje število korakov). Sistem samodejnega povratnega klica in takojšnjega spletnega pogovora, ki ju je družba Amazon sicer zagotovila, naj po mnenju Bundesverband ne bi zadoščala za izpolnitev obveznosti, določenih v tej zakonodaji.

V teh okoliščinah je Bundesgerichtshof (zvezno vrhovno sodišče, Nemčija), ki o sporu odloča na zadnji stopnji, odločilo Sodišču postaviti vprašanja v zvezi s pravilno razlago izraza „kadar so na voljo“, ki se nanaša na sredstva za komunikacijo med trgovcem in potrošnikom v okviru pogodb, sklenjenih na daljavo, in pogodbah, sklenjenih poslovnih prostorov, ter v zvezi z izčrpnostjo seznama komunikacijskih sredstev (telefon, telefaks, elektronska pošta), ki določen glede tega, in z vsebino zahteve po preglednosti, ki jo mora trgovec izpolniti.

Generalni pravobranilec Giovanni Pitruzzella je v današnjih sklepnih predlogih menil, da je cilj Direktive doseči vse višjo raven varstva potrošnikov, ki obenem zagotavlja konkurenčnost podjetij. Določbe prava Unije na tem področju je zato treba razlagati tako, da bodo **zagotavljale kar najvišjo raven varstva potrošnikov, ne da bi pri tem posegale v svobodo podjetniške organiziranosti, razen če je to nujno potrebno za uresničevanje tega varstva potrošnikov**. Generalni pravobranilec je poudaril, da s tega vidika učinkovitega varstva potrošnikov ni mogoče doseči z nalaganjem obveznosti glede uporabe točno določenega načina za vzpostavitev stika (na primer telefona), ampak z zagotavljanjem, da imajo potrošniki možnost, da uporabijo najučinkovitejše načine komuniciranja glede na sredstvo, prek katerega opravljajo transakcije. Nasprotno bi se naložitev vzpostavitve posebnega načina komuniciranja, kot je uporaba telefona, ki za uresničevanje učinkovitega varstva potrošnikov ni potreben, lahko izkazala za ukrep, ki ne bi bil sorazmeren s cilji varstva potrošnikov, in bi lahko zadevnim podjetjem naložila neustrezno breme, zlasti podjetjem, ki za razliko od družbe Amazon niso „spletni giganti“.

¹ Direktiva 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 (UL 2011, L 304, str. 64).

Generalni pravobranilec meni, da pri tem ni toliko pomembno komunikacijsko sredstvo, ki se obravnava v abstraktnem smislu, ampak **njegova konkretna sposobnost uresničiti ta cilja Direktive: (i) hitro vzpostavljanje stikov in učinkovito komunikacijo med trgovcem in potrošnikom ter (ii) zagotovitev informacije na jasn in razumljiv način.**

Generalni pravobranilec je zato Sodišču predlagal, naj ugotovi, da so za pogodbe, sklenjene na daljavo, in za pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov, **komunikacijska sredstva (telefon, telefaks, elektronska pošta) v Direktivi naštetá zgolj primeroma. Trгоvec lahko torej prosto izbere sredstva**, ki jih da na voljo za pogodbo s potrošnikom, vključno s komunikacijskimi sredstvi, ki niso izrecno omenjena v Direktivi, kot na primer **takojšnji spletni pogovor** (tehnološka nadgradnja telefaksa) ali **sistem samodejnega povratnega klica** (tehnološki napredek storitev klicnega centra), **če se uresničijo zgoraj navedeni cilji Direktive.** Poleg tega iz cilja zagotoviti visoko raven varstva potrošnikov in iz tega, da so komunikacijska sredstva naštetá zgolj primeroma, izhaja **obveznost trgovca, da zagotovi potrošniku več komunikacijskih sredstev** in mu tako zagotoviti svobodo izbire.

Generalni pravobranilec je nato v zvezi z drugim od zgoraj izpostavljenih ciljev navedel, da sta jasnost in razumljivost informacij vidika splošne obveznosti preglednosti pogodbenih pogojev. Ta obveznost vsekakor velja tudi za načine sklepanja pogodb in trgovca zavezuje, da poskrbi za to, da lahko potrošnik nedvoumno razume, kateri načini za vzpostavitev stika so mu na voljo, če bi se pojavila potreba po komunikaciji s trgovcem. Poleg tega generalni pravobranilec meni, da je jasnost dostopa do informacij nujni pogoj preglednosti. Tako bi bilo brskanje po spletu, ki bi zaradi svoje zapletenosti otežilo dostop do informacij, v nasprotju s cilji obravnavane direktive. Generalni pravobranilec je zato Sodišču predlagal, naj ugotovi, da **morajo biti v skladu z obveznostjo preglednosti, ki jo ima trgovec, informacije o komunikacijskih sredstvih, ki jih trgovec daje na voljo potrošniku, dostopne na enostaven, učinkovit in razumno hiter način.**

Kar zadeva pomen izraza „**kadar so na voljo**“, ki se nanaša na tri tipične načine komunikacije med trgovcem in stranko (telefon, telefaks in elektronska pošta), je generalni pravobranilec Sodišču predlagal, naj ugotovi, prvič, da ta izraz **pomeni, da trgovec ni dolžan zagotoviti novega priključka za telefon ali telefaks oziroma naslova elektronske pošte**, če se odloči, da bo sklepal pogodbe na daljavo, in drugič, da ta izraz pomeni „kadar so na voljo potrošnikom“, ne pa „kadar obstajajo v okviru organizacije podjetja“; ni namreč vse, kar obstaja v določenih okoliščinah, dejansko na voljo vsem, ki to želijo uporabiti. Generalni pravobranilec je zato ugotovil, da **kadar ima podjetje na voljo telefonsko linijo, ji je ni nujno treba dati na voljo potrošnikom**, če se, kot je bilo navedeno, uresniči cilj Direktive.

Nazadnje je generalni pravobranilec opozoril na izrecno prepoved, ki je navedena v direktivi, da države članice v nacionalno pravo uvedejo določbe, ki odstopajo od določb te direktive, in Sodišču predlagal, naj ugotovi, da **Direktiva nasprotuje nacionalni zakonodaji, kot je nemška, trgovcu nalaga obveznost, ki ni določena v Direktivi, kot je obveznost, da potrošniku vselej zagotovi telefonsko linijo.**

OBVESTILO: Sklepni predlogi generalnega pravobranilca za Sodišče niso zavezujoči. Naloga generalnih pravobranilcev je, da Sodišču popolnoma neodvisno predlagajo pravno rešitev zadeve, ki jo obravnavajo. Sodniki Sodišča zdaj začenjajo posvetovanje o zadevi. Sodba bo razglašena pozneje.

OBVESTILO: S predlogom za sprejetje predhodne odločbe lahko sodišča držav članic v zvezi s sporom, o katerem odločajo, Sodišču predložijo vprašanja o razlagi prava Unije ali veljavnosti aktov Unije. Sodišče ne odloči o nacionalnem sporu. Zadevo reši nacionalno sodišče v skladu z odločbo Sodišča. Ta odločba je enako zavezujoča za druga nacionalna sodišča, ki obravnavajo podoben problem.

Neuradni dokument za medije, ki Sodišča ne zavezuje.

[Celotno besedilo](#) sklepnih predlogov je objavljeno na spletnem mestu CURIA na dan predstavitve.

Kontaktna oseba: Ireneusz Kolowca ☎ (+352) 4303 2793

Posnetki predstavitve sklepnih predlogov so na voljo na „[Europe by Satellite](#)“ ☎ (+32) 2 2964106.