



Служба „Преса и
информация“

Съд на Европейския съюз
ПРЕССЪОБЩЕНИЕ № 22/19
Люксембург, 28 февруари 2019 г.

Заключение на генералния адвокат по дело C-649/17
Bundesverband der Verbraucherzentralen и др./Amazon EU

Генералният адвокат Pitruzzella предлага на Съда да постанови, че платформа за електронна търговия като Amazon не може да бъде задължена да предостави на разположение на потребителя телефонен номер

На потребителя обаче трябва да се гарантира възможността да избира измежду множество средства за комуникация, които да използва, както и възможността за бързо осъществяване на контакт и за ефективна комуникация, като информацията относно тези средства трябва да е достъпна, ясна и разбираема

Дружество Amazon EU (наричано по-нататък „Amazon“) управлява платформа за продажба на стоки и услуги за широко потребление, която работи изключително по интернет. Срещу него е образувано дело пред германските юрисдикции от Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände– Verbraucherzentrale Bundesverband e.V., (Германска федерация на сдруженията на потребителите, наричана по-нататък „Bundesverband“). Последната иска да се установи, че Amazon е нарушило германското законодателство, което в изпълнение на Директивата относно правата на потребителите¹ задължава търговеца да посочи по ясен и разбираем начин, освен географския адрес, също и телефонния номер, както и номера на факса и адреса на електронната поща, ако има такива. По-конкретно Bundesverband счита, че Amazon не изпълнява по ясен и разбираем начин задълженията за информиране на потребителите, тъй като преди сключването на онлайн продажбата, на интернет сайта не е посочен номер на факс и не е предоставен на непосредствено разположение телефонен номер (последният се появява едва след като потребителят извърши поредица от действия). Според Bundesverband системата за автоматично обратно обаждане и за незабавен чат, които също се предлагат от Amazon, не са достатъчни, за да се считат за изпълнени предвидените в закона задължения.

В този контекст Bundesgerichtshof (Федерален върховен съд, Германия), сезиран със спора като последна инстанция, решава да отправи запитване до Съда относно правилното тълкуване на израза „ако съществува такъв“, който се отнася до средствата за комуникация между търговеца и потребителя при договорите от разстояние и договорите извън търговския обект, както и относно характера, изчерпателен или не, на списъка на средствата за комуникация (телефон, факс, електронна поща) и относно съдържанието на задължението на търговеца за прозрачност.

В представеното днес заключение генералният адвокат Giovanni Pitruzzella посочва, че целта на Директивата е да се постига все по-високо равнище на защита на потребителите, като същевременно се гарантира конкурентоспособността на предприятията. Освен това разпоредбите на правото на Съюза в тази област следва да се тълкуват по такъв начин, че **да се гарантира най-високото равнище на защита на потребителите, без да се засяга свободата на организация на предприятието, освен до степен, която е строго необходима за постигане на посочената защита**. От тази гледна точка генералният адвокат подчертава, че ефективната защита на потребителите не се постига чрез налагане

¹ Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 25 октомври 2011 година относно правата на потребителите, за изменение на Директива 93/13/ЕИО на Съвета и Директива 1999/44/ЕО на Европейския парламент и на Съвета и за отмяна на Директива 85/577/ЕИО на Съвета и Директива 97/7/ЕО на Европейския парламент и на Съвета (ОВ L 304, 2011 г., стр. 64).

на конкретен начин за контакт (например по телефон), а чрез гарантиране на възможността потребителите да използват най-ефективните начини за комуникация, в зависимост от средството, чрез което се осъществява сделката. От друга страна, налагането на конкретен начин на комуникация, като използването на телефон, който не е необходим за ефективната защита на потребителите, би могло да се окаже несъразмерна мярка по отношение на целта за защита на потребителите, която може да обремени с непосъщи задължения съответните предприятия и най-вече предприятията, които не са „уеб гиганти“ като Amazon.

Затова според генералния адвокат от значение е не толкова средството за комуникация от абстрактна гледна точка, колкото **конкретната възможност това средство да гарантира постигането на следните цели, предвидени в Директивата: i) бързо осъществяване на контакт и ефективна комуникация между потребителя и търговеца, и ii) предоставяне на информация по ясен и разбираем начин.**

Ето защо генералният адвокат предлага на Съда да постанови, че при договорите от разстояние и договорите извън търговския обект **изброяването на средствата за комуникация (телефон, факс и електронна поща) в Директивата е само примерно. Следователно търговецът е свободен да избере средствата**, които да предостави на разположение за контакт с потребителя, включително средства за комуникация, които не се посочени изрично в Директивата, като например **онлайн чат** (технологично развитие на факса) или **система за обратни обаждания** (технологично развитие на колцентъра), **за да постигне горепосочените цели на Директивата.** Освен това от целта за гарантиране на високо равнище на защита на потребителите и от примерния характер на средствата за комуникация произтича **задължението на търговеца да постави на разположение на потребителя множество средства за комуникация**, като му осигури свобода на избор.

След това, разглеждайки втората от посочените цели, генералният адвокат отбелязва, че яснотата и разбираемостта на информацията са аспекти на общото задължение за прозрачност на договорните условия. Това задължение естествено се прилага и към начините за осъществяване на контакт и задължава търговеца да направи така, че потребителят да може недвусмислено да разбере какви са начините за контакт, с които разполага, в случай че е необходимо да комуникира с търговеца. Освен това според генералния адвокат лесният достъп до информация е необходимо условие за прозрачност. Така сърфиране в интернет, което поради своята сложност затруднява достъпа до информацията, е несъвместимо с целите на Директивата. Ето защо генералният адвокат предлага на Съда да постанови, че по силата на **задължението за прозрачност на търговеца предоставената от него информация за средствата за контакт на разположение на потребителя трябва да бъде достъпна за последния по прост, ефективен и сравнително бърз начин.**

Що се отнася до значението на **израза „ако съществува такъв“**, който се отнася до трите типични средства за комуникация между търговец и клиент (телефон, факс, електронна поща), генералният адвокат предлага на Съда да постанови, от една страна, че **изразът означава, че търговецът не е длъжен да създаде нова телефонна или факс линия, съответно нов адрес на електронна поща**, ако реши да сключва и договори от разстояние, и от друга страна, че този израз означава „когато са поставени на разположение на потребителите, а не „когато съществуват в организацията на предприятието“: всъщност не всичко, което съществува или присъства в определен контекст, е налично или е на разположение на всеки, който иска да го използва. Следователно генералният адвокат стига до извода, че **ако предприятието има телефонна линия, тя не трябва непременно да бъде предоставена на разположение за комуникация с потребителите**, при положение, както бе посочено, че постигането на целите на Директивата е гарнирано.

Накрая, след като припомня изрично предвидената в Директивата забрана държавите членки да приемат в своето национално право разпоредби, които се отклоняват от установените в Директивата, генералният адвокат предлага на Съда да постанови, че **Директивата не допуска национално законодателство като германското, което налага**

на търговеца задължение, непредвидено в Директивата, като това във всички случаи да предостави на потребителя телефона линия за контакт.

ЗАБЕЛЕЖКА: Заключениеето на генералния адвокат не обвързва Съда. Задачата на генералните адвокати е да предложат на Съда, при пълна независимост, правно разрешение на делото, което им е поверено. Съдиите от Съда пристъпват към разисквания по делото. Съдебното решение ще бъде постановено на по-късна дата.

ЗАБЕЛЕЖКА: Преюдициалното запитване позволява на юрисдикциите на държавите членки, в рамките на спор, с който са сезирани, да се обърнат към Съда с въпрос относно тълкуването на правото на Съюза или валидността на акт на Съюза. Съдът не решава националния спор. Националната юрисдикция трябва да се произнесе по делото в съответствие с решението на Съда. Това решение обвързва по същия начин останалите национални юрисдикции, когато са сезирани с подобен въпрос.

Неофициален документ, предназначен за медиите, който не обвързва Съда.

[Пълният текст](#) на заключението е публикуван на уебсайта CURIA в деня на представянето.

За допълнителна информация се свържете с Corina-Gabriela Socoliuc ☎ (+352) 4303 4293

Кадри от прочитането на заключението са достъпни на [„Europe by Satellite“](#) ☎ (+32) 2 2964106