



Mediji i informiranje

Sud Europske unije
PRIOPĆENJE ZA MEDIJE br. 89/19
U Luxembourg 10. srpnja 2019.

Presuda u predmetu C-649/17
Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände -
Verbraucherzentrale Bundesverband e. V./Amazon EU Sàrl

Platforma za elektroničku trgovinu kao što je to Amazon nije u svim slučajevima obvezna potrošaču staviti na raspolaganje telefonski broj prije sklapanja ugovora

Međutim, obvezna je potrošaču staviti na raspolaganje komunikacijsko sredstvo koje mu omogućuje da brzo stupi u vezu s njom i da s njom učinkovito komunicira

Društvo Amazon EU nudi na prodaju različite proizvode isključivo putem internetske stranice, među ostalim, u Njemačkoj, posredstvom stranice www.amazon.de. Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände, Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (Savezna unija organizacija i udruga potrošača, u daljnjem tekstu: Savezna unija) podnio je tužbu protiv Amazona pred njemačkim sudovima. Tražio je da se utvrdi da to društvo nije poštovalo svoju zakonsku obvezu da potrošaču stavi na raspolaganje učinkovita sredstva za stupanje u vezu s njim, s obzirom na to da nije u dovoljnoj mjeri informiralo potrošače o svojim brojevima telefona i telefaksa. Savezna unija tvrdila je da usluga povratnog poziva ne ispunjava zahtjeve informiranja jer potrošač mora proći kroz različite korake kako bi stupio u vezu sa sugovornikom u tom društvu. Naime, **njemački zakon trgovcu nalaže da u svim okolnostima stavi na raspolaganje svoj telefonski broj prije nego što s potrošačem sklopi ugovor na daljinu ili ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija.**

U tom kontekstu Bundesgerichtshof (Savezni vrhovni sud, Njemačka), pred kojim se vodi postupak u posljednjem stupnju, pita Sud protivi li se Direktivi o pravima potrošača¹ takav nacionalni propis i je li trgovac obavezan uspostaviti telefonsku liniju, telefaks ili novu adresu elektroničke pošte kako bi potrošačima omogućio da stupe u vezu s njim. Bundesgerichtshof također želi znati može li se trgovac kao što je to Amazon koristiti drugim komunikacijskim sredstvima, poput sustava razmjene trenutačnih poruka ili povratnog poziva.

U svojoj današnjoj presudi Sud odgovara da se **Direktivi protivi takav nacionalni propis, istodobno naglašavajući da se tom direktivom trgovcu ne nalaže uspostavljanje telefonske linije, telefaksa ili nove adrese elektroničke pošte kako bi potrošačima omogućio da u svim okolnostima stupe u vezu s njim te da se njome trgovcu nalaže da priopći taj broj telefona, telefaksa ili svoju adresu elektroničke pošte samo ako već raspolaže tim sredstvima komuniciranja s potrošačima.** Istodobno, Sud navodi **da se Direktivom trgovcu nalaže da potrošaču stavi na raspolaganje komunikacijsko sredstvo kojim se jamči izravna i učinkovita komunikacija, pri čemu se u svrhu ispunjenja tih zahtjeva može koristiti i komunikacijskim sredstvima različitim od onih predviđenih tom direktivom.**

Sud navodi da se Direktivom nastoji osigurati **visoka razina zaštite potrošača** na način da se jamči njihova obaviještenost i sigurnost u pravnim poslovima s trgovcima. U tu svrhu mogućnost za potrošača da brzo stupi u vezu s trgovcem i s njim učinkovito komunicira od temeljne je važnosti za očuvanje i djelotvornu provedbu pravâ potrošača i posebice prava na odustajanje. Međutim, valja osigurati **pravu ravnotežu između visoke razine zaštite potrošača i konkurentnosti poduzeća**

¹ Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (SL 2011., L 304, str. 64.) (SL, posebno izdanje na hrvatskom jeziku, poglavlje 15., svezak 8., str. 260.)

– kao što je to navedeno u toj direktivi – **uz poštovanje slobode poduzetništva** iz Povelje Europske unije o temeljnim pravima.

Sud smatra da se čini neproporcionalnim trgovcu propisati bezuvjetnu obvezu da potrošaču u svim okolnostima stavi na raspolaganje telefonski broj, odnosno da uspostavi telefonsku liniju, telefaks ili novu adresu elektroničke pošte kako bi potrošačima omogućio da stupe u vezu s njim. Kad je riječ o značenju izraza „kad su dostupni”, sadržanog u Direktivi – koji se odnosi na tri česta sredstva komuniciranja između potrošača i trgovca (telefon, telefaks, elektronička pošta) – i unatoč razlikama među jezičnim verzijama, Sud smatra da se taj izraz odnosi na slučajeve u kojima trgovac raspolaže takvim sredstvom te ga stavlja na raspolaganje potrošačima.

Osim toga, Direktivi se ne protivi to da trgovac stavi na raspolaganje **druga komunikacijska sredstva (kao što su to elektronički obrasci za kontakt, sustavi razmjene trenutačnih poruka ili povratni poziv)**, pod uvjetom da ta sredstva omogućuju izravnu i učinkovitu komunikaciju između potrošača i trgovca, što pretpostavlja da je informacija o tim sredstvima potrošaču učinjena dostupnom na jasan i razumljiv način.

Sud navodi da je **na nacionalnim sudovima da ocijene omogućuju li komunikacijska sredstva koja je trgovac stavio na raspolaganje potrošaču da brzo stupi u vezu s trgovcem i da s njime učinkovito komunicira** te jesu li informacije o tim komunikacijskim sredstvima učinjene dostupnima na jasan i razumljiv način. Kad je riječ o potonjem, Sud navodi da činjenica da se do telefonskog broja dolazi tek nakon nekoliko klikova na internetskoj stranici sama po sebi ne znači da primijenjeni način informiranja potrošača nije jasan i razumljiv.

NAPOMENA: Prethodni postupak omogućuje sudovima država članica da u okviru postupka koji se pred njima vodi upute Sudu pitanja o tumačenju prava Unije ili o valjanosti nekog akta Unije. Sud ne rješava spor pred nacionalnim sudom. Na nacionalnom je sudu da predmet riješi u skladu s odlukom Suda. Ta odluka jednako obvezuje i druge nacionalne sudove pred kojima bi se moglo postaviti slično pitanje.

Neslužbeni dokument za medije koji ne obvezuje Sud.

[Cjelovit tekst](#) presude objavljuje se na stranici CURIA na dan objave.

Osoba za kontakt: Corina Gabriela Socoliuc ☎ (+352) 4303 4293

Snimke s objave presude nalaze se na „[Europe by Satellite](#)” ☎ (+32) 2 2964106