



Media ja lehdistö

Euroopan unionin tuomioistuin
LEHDISTÖTIEDOTE nro 89/19
Luxemburgissa 10.7.2019

Tuomio asiassa C-649/17
Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände –
Verbraucherzentrale Bundesverband eV v. Amazon EU Sàrl

Amazonin kaltaisen sähköisen kaupankäynnin alustan ei tarvitse kaikissa tilanteissa asettaa puhelinnumeroa kuluttajan saataville ennen sopimuksen tekoa

Se on kuitenkin velvollinen asettamaan kuluttajan saataville viestintävälineen, jonka avulla kuluttaja voi ottaa siihen nopeasti yhteyttä ja olla siihen tehokkaasti yhteydessä

Amazon EU myy erilaisia tavaroita yksinomaan verkkosivuston, kuten esimerkiksi Saksassa www.amazon.de -verkkosivuston, välityksellä. Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV (Saksan kuluttajajärjestöjen kattojärjestö, jäljempänä järjestö) nosti Amazon EU:ta vastaan kanteen Saksan tuomioistuimissa. Järjestö vaati toteamaan, että Amazon ei ollut noudattanut lakisääteistä velvollisuuttaan ilmoittaa kuluttajalle tehokkaita keinoja, joiden avulla tämä saattoi olla yhteydessä siihen, koska se ei ilmoittanut selvällä ja ymmärrettävällä tavalla kuluttajille puhelinnumeroitaan eikä faksinumeroitaan. Järjestö väitti, että Amazonin takaisinsoittopalvelu ei täyttänyt tiedonantovaatimuksia, koska kuluttajan oli käytävä läpi useita vaiheita saadakseen yhteyden tämän yhtiön yhteyshenkilöön. **Saksan lainsäädännössä nimittäin edellytetään, että elinkeinonharjoittajan on ennen etäsopimuksen tai muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtävän sopimuksen tekoa ilmoitettava puhelinnumeronsa kaikissa tilanteissa.**

Tässä tilanteessa oikeusriitaa viimeisenä oikeusasteena käsittelevä Bundesgerichtshof (liittovaltion ylin tuomioistuin, Saksa) kysyy unionin tuomioistuimelta, onko kuluttajan oikeuksista annettu direktiivi¹ esteenä tällaiselle kansalliselle lainsäädännölle ja onko elinkeinonharjoittajalla velvollisuus ottaa käyttöön puhelin- tai faksilinja tai uusi sähköpostiosoite, jotta kuluttajat voivat ottaa elinkeinonharjoittajaan yhteyttä. Bundesgerichtshof haluaa myös tietää, voiko Amazonin kaltainen elinkeinonharjoittaja käyttää muita viestintävälineitä, kuten chat-palvelua tai puhelimen takaisinsoittojärjestelmää.

Unionin tuomioistuin vastaan tänään antamassaan tuomiossa, että **direktiivi on esteenä tällaiselle kansalliselle lainsäädännölle**, ja korostaa, että tämä **direktiivi ei velvoita elinkeinonharjoittajaa ottamaan käyttöön puhelinlinjaa** tai faksilinjaa tai uutta sähköpostiosoitetta, jotta kuluttajat voivat ottaa elinkeinonharjoittajaan yhteyttä kaikissa tilanteissa, ja että tässä direktiivissä velvoitetaan ilmoittamaan puhelin- tai faksinumero tai sähköpostiosoite vain, mikäli tällä elinkeinonharjoittajalla on jo käytössään nämä viestintävälineet yhteydenpitoon kuluttajien kanssa. Lisäksi unionin tuomioistuin toteaa, että **direktiivissä velvoitetaan elinkeinonharjoittaja antamaan kuluttajan käyttöön viestintäväline, joka täyttää suoran ja tehokkaan viestinnän edellytykset, ja elinkeinonharjoittaja voi tarjota käyttöön muita kuin tässä direktiivissä lueteltuja viestintävälineitä näiden edellytysten täyttämiseksi.**

Unionin tuomioistuin katsoo, että direktiivillä pyritään varmistamaan **kuluttajansuojan korkea taso** takaamalla kuluttajien tiedonsaanti ja turvallisuus elinkeinonharjoittajien kanssa toteutettavissa liiketoimissa. Tätä varten kuluttajan mahdollisuus ottaa nopeasti yhteyttä elinkeinonharjoittajaan ja olla tehokkaasti yhteydessä tähän on ensiarvoisen tärkeä kuluttajan oikeuksien ja erityisesti peruuttamisoikeuden säilyttämiseksi ja tehokkaaksi täytäntöönpanemiseksi. On kuitenkin

¹ Kuluttajan oikeuksista, neuvoston direktiivin 93/13/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 1999/44/EY muuttamisesta sekä neuvoston direktiivin 85/577/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 97/7/EY kumoamisesta 25.10.2011 annettu Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2011/83/EU (EUVL 2011, L 304, s. 64).

varmistettava **asianmukainen tasapaino kuluttajansuojan korkean tason ja yritysten kilpailukyvyn välillä**, kuten tästä direktiivistä ilmenee, **kunnioittamalla samalla** Euroopan unionin perusoikeuskirjassa vahvistettua **elinkeinonharjoittajan elinkeinovapautta**.

Unionin tuomioistuin katsoo, että ehdoton vaatimus siitä, että elinkeinonharjoittajan on asetettava kuluttajan saataville kaikissa tilanteissa puhelinnumero tai että on jopa otettava käyttöön puhelinlinja tai faksilinja tai luotava uusi sähköpostiosoite, jotta kuluttaja voi olla elinkeinonharjoittajaan yhteydessä, vaikuttaa kohtuuttomalta. Se toteaa direktiivissä olevasta ilmaisusta « jos nämä ovat käytettävissä », jolla viitataan kolmeen yleiseen elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välillä käytettävään viestintävälineeseen (puhelin, faksi ja sähköposti) – ja huolimatta kieliversioiden välisistä eroista –, että tällä ilmaisulla tarkoitetaan tilannetta, jossa elinkeinonharjoittajalla on käytössään tällainen viestintäväline ja se asettaa sen kuluttajien saataville.

Direktiivi ei myöskään ole esteenä sille, että elinkeinonharjoittaja tarjoaa käyttöön **muita viestintävälineitä (kuten verkkoyhteydenottolomake, chat-palvelu tai puhelimen takaisinsoittojärjestelmä)**, mikäli nämä viestintävälineet mahdollistavat elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisen suoran ja tehokkaan viestinnän, mikä edellyttää sitä, että näitä viestintävälineitä koskevat tiedot asetetaan kuluttajan saataville selvällä ja ymmärrettävällä tavalla.

Unionin tuomioistuin toteaa, että **kansallisten tuomioistuinten on arvioitava, mahdollistavatko elinkeinonharjoittajan kuluttajan saataville asettamat viestintävälineet sen, että kuluttaja voi ottaa nopeasti yhteyttä elinkeinonharjoittajaan ja olla tehokkaasti yhteydessä tähän**, ja onko näitä viestintävälineitä koskevat tiedot asetettu saataville selvällä ja ymmärrettävällä tavalla. Tästä viimeksi mainitusta seikasta unionin tuomioistuin toteaa, että se, että puhelinnumeron saaminen edellyttää useita klikkauksia internetsivustolla, ei merkitse sellaisenaan sitä, että kuluttajille kohdistuvaan tiedottamiseen käytetty tapa ei ole selvä ja ymmärrettävä.

HUOMAUTUS: Ennakkoratkaisupyyntö antaa jäsenvaltioiden tuomioistuimille mahdollisuuden tiedustella niiden käsiteltävänä olevan yksittäisen asian puitteissa unionin tuomioistuimelta unionin oikeuden tulkintaa tai unionin toimen pätevyyttä. Unionin tuomioistuin ei ratkaise kansallisen tuomioistuimen käsiteltävänä olevaa asiaa. Kansallisen tuomioistuimen tehtävänä on ratkaista asia unionin tuomioistuimen ratkaisun mukaisesti. Unionin tuomioistuimen ratkaisu sitoo vastaavalla tavoin muita kansallisia tuomioistuimia, jotka käsittelevät samanlaista ongelmaa.

Tämä on tiedotusvälineiden käyttöön tarkoitettu epävirallinen asiakirja, joka ei sido Euroopan unionin tuomioistuinta.

Tuomion [koko teksti](#) julkaistaan CURIA-sivustolla julistamispäivänä

Lisätietoja: Gitte Stadler ☎ +352 4303 3127

Kuvia tuomion julistamisesta on saatavilla "[Europe by Satellite](#)" ☎ (+32) 2 2964106