



Υπηρεσία Τύπου και
Πληροφόρησης

Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΑΝΑΚΟΙΝΩΘΕΝ ΤΥΠΟΥ αριθ. 89/19
Λουξεμβούργο, 10 Ιουλίου 2019

Απόφαση στην υπόθεση C-649/17
Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände -
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. κατά Amazon EU Sàrl

Μια πλατφόρμα ηλεκτρονικού εμπορίου όπως η Amazon δεν υποχρεούται να θέτει σε κάθε περίπτωση στη διάθεση των καταναλωτών αριθμό τηλεφώνου πριν από τη σύναψη σύμβασης

Έχει όμως την υποχρέωση να θέτει στη διάθεσή τους μέσω επικοινωνίας ικανό να εξασφαλίσει γρήγορη και αποτελεσματική επικοινωνία με την ίδια

Η εταιρία Amazon EU προτείνει προς πώληση αποκλειστικά μέσω του διαδικτύου διάφορα προϊόντα, μεταξύ άλλων, στη Γερμανία μέσω του ιστοτόπου www.amazon.de. Η Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände, Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (ομοσπονδία ενώσεων καταναλωτών, Γερμανία, στο εξής: η «ομοσπονδία») άσκησε αγωγή κατά της εταιρίας αυτής ενώπιον των γερμανικών δικαστηρίων. Ζήτησε να διαπιστωθεί ότι η Amazon δεν συμμορφωνόταν με τη νόμιμη υποχρέωσή της να παρέχει στους καταναλωτές αποτελεσματικά μέσα επικοινωνίας με την ίδια, κατά το μέτρο που δεν τους ενημέρωνε με ευκρινή και κατανοητό τρόπο για τους αριθμούς τηλεφώνου και τηλεομοιοτυπίας της. Η ομοσπονδία υποστήριξε ότι η υπηρεσία επανάκλησης που προσφέρει η Amazon δεν πληρούσε τις απαιτήσεις ενημέρωσης, διότι ο καταναλωτής, προκειμένου να επικοινωνήσει με εκπρόσωπο της εταιρίας, έπρεπε να ακολουθήσει μια διαδικασία η οποία περιλάμβανε πολλά στάδια. Ειδικότερα, **ο γερμανικός νόμος επιβάλλει στον έμπορο την υποχρέωση να γνωστοποιεί, σε κάθε περίπτωση, τον αριθμό τηλεφώνου του στον καταναλωτή, πριν από τη σύναψη σύμβασης εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος.**

Στο πλαίσιο αυτό, το Bundesgerichtshof (Ομοσπονδιακό Ανώτατο Δικαστήριο, Γερμανία), το οποίο επιλήφθηκε της διαφοράς κατ' αναίρεση, ζητεί από το Δικαστήριο να διευκρινίσει αν η οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών¹ αντιτίθεται σε τέτοια εθνική κανονιστική ρύθμιση και αν ο έμπορος υποχρεούται να εγκαταστήσει νέα σύνδεση τηλεφώνου ή τηλεομοιοτυπίας ή να δημιουργήσει λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ώστε να μπορούν οι καταναλωτές να επικοινωνούν με αυτόν. Το Bundesgerichtshof ερωτά επίσης αν ένας έμπορος, όπως η Amazon, μπορεί να χρησιμοποιεί και άλλα μέσα επικοινωνίας, όπως σύστημα ηλεκτρονικής συνομιλίας (chat) ή τηλεφωνικής επανάκλησης.

Με τη σημερινή απόφασή του, το Δικαστήριο απαντά ότι **η οδηγία αντιτίθεται σε τέτοια εθνική κανονιστική ρύθμιση**, τονίζοντας ειδικότερα ότι **η οδηγία δεν υποχρεώνει τον έμπορο να εγκαταστήσει σε κάθε περίπτωση νέα σύνδεση τηλεφώνου ή τηλεομοιοτυπίας ή να δημιουργήσει λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου** ώστε να μπορούν οι καταναλωτές να επικοινωνούν μαζί του, καθώς και ότι η οδηγία του επιβάλλει να γνωστοποιεί τον αριθμό αυτόν ή τον αριθμό τηλεομοιοτυπίας ή τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του μόνο στις περιπτώσεις που διαθέτει ήδη αυτά τα μέσα επικοινωνίας με τους καταναλωτές. Συγχρόνως, το Δικαστήριο διαπιστώνει ότι **η οδηγία επιβάλλει στον έμπορο να θέτει στη διάθεση των καταναλωτών γρήγορο και αποτελεσματικό μέσο επικοινωνίας και, επομένως, επιτρέπει στον έμπορο, προκειμένου να πληροί το κριτήριο αυτό, να χρησιμοποιεί και άλλα μέσα επικοινωνίας πέραν εκείνων που απαριθμούνται σε αυτή.**

¹ Οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Οκτωβρίου 2011, σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, την τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 1999/44/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και την κατάργηση της οδηγίας 85/577/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 97/7/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ 2011, L 304, σ. 64).

Το Δικαστήριο διαπιστώνει ότι η οδηγία αποσκοπεί στην επίτευξη ενός **υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών**, εξασφαλίζοντάς τους ενημέρωση και ασφάλεια στις συναλλαγές τους με τους εμπόρους. Προς τούτο, η δυνατότητα του καταναλωτή να επικοινωνήσει με τον έμπορο γρήγορα και αποτελεσματικά έχει θεμελιώδη σημασία για τη διαφύλαξη και την αποτελεσματική εφαρμογή των δικαιωμάτων του και ιδίως του δικαιώματος υπαναχώρησης. Εντούτοις, πρέπει να επιτευχθεί **η σωστή ισορροπία μεταξύ υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών και ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων**, όπως προβλέπει η ίδια οδηγία, χωρίς να θίγεται η επιχειρηματική ελευθερία του εμπόρου την οποία κατοχυρώνει ο Χάρτης των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Το Δικαστήριο κρίνει ότι παρίσταται δυσανάλογη μια άνευ όρων υποχρέωση του εμπόρου να θέτει στη διάθεση του καταναλωτή, σε κάθε περίπτωση, αριθμό τηλεφώνου ή ακόμη να εγκαθιστά νέα σύνδεση τηλεφώνου ή τηλεομοιοτυπίας ή να δημιουργεί λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ώστε να μπορούν οι καταναλωτές να επικοινωνούν μαζί του. Όσον αφορά τη σημασία της φράσης «εάν υπάρχει» που χρησιμοποιείται στην οδηγία σε σχέση με τα τρία συνήθη μέσα επικοινωνίας των καταναλωτών με τους εμπόρους (τηλέφωνο, τηλεομοιοτυπία, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο) και παρά τις διαφορές των γλωσσικών αποδόσεων, το Δικαστήριο κρίνει ότι η φράση αυτή καταλαμβάνει τις περιπτώσεις που ο έμπορος διαθέτει τέτοιο μέσο επικοινωνίας και το θέτει στη διάθεση των καταναλωτών.

Εξάλλου, η οδηγία δεν απαγορεύει στον έμπορο να παρέχει **άλλα μέσα επικοινωνίας (όπως ηλεκτρονικές φόρμες επικοινωνίας ή συστήματα ηλεκτρονικής συνομιλίας ή τηλεφωνικής επανάκλησης)**, εφόσον τα μέσα αυτά δίνουν δυνατότητα άμεσης και αποτελεσματικής επικοινωνίας του καταναλωτή με τον έμπορο, όπερ προϋποθέτει όμως ότι οι πληροφορίες σχετικά με τα μέσα αυτά επικοινωνίας πρέπει να καθίστανται προσβάσιμες στον καταναλωτή με ευκρινή και κατανοητό τρόπο.

Το Δικαστήριο παρατηρεί ότι **εναπόκειται στα εθνικά δικαστήρια να εκτιμήσουν αν τα μέσα επικοινωνίας που τίθενται στη διάθεση των καταναλωτών από τον έμπορο τους παρέχουν τη δυνατότητα να επικοινωνήσουν γρήγορα και αποτελεσματικά μαζί του** και αν οι πληροφορίες αυτές καθίστανται προσβάσιμες με ευκρινή και κατανοητό τρόπο. Ως προς το τελευταίο αυτό σημείο, το Δικαστήριο σημειώνει ότι το γεγονός ότι πρόσβαση στον αριθμό τηλεφώνου είναι δυνατή μόνο μετά από σειρά κλικ στον ιστότοπο δεν συνεπάγεται, αφ' εαυτού, ότι δεν παρέχεται στους καταναλωτές πρόσβαση στην πληροφορία αυτή με ευκρινή και κατανοητό τρόπο.

ΥΠΟΜΝΗΣΗ: Η διαδικασία έκδοσης προδικαστικής απόφασης παρέχει στα δικαστήρια των κρατών μελών τη δυνατότητα να υποβάλουν στο Δικαστήριο, στο πλαίσιο της ένδικης διαφοράς της οποίας έχουν επιληφθεί, ερώτημα σχετικό με την ερμηνεία του δικαίου της Ένωσης ή με το κύρος πράξεως οργάνου της Ένωσης. Το Δικαστήριο δεν αποφαινεται επί της διαφοράς που εκκρεμεί ενώπιον του εθνικού δικαστηρίου. Στο εθνικό δικαστήριο εναπόκειται να επιλύσει τη διαφορά αυτή, λαμβάνοντας υπόψη την απόφαση του Δικαστηρίου. Η απόφαση αυτή δεσμεύει, ομοίως, άλλα εθνικά δικαστήρια ενώπιον των οποίων ανακύπτει παρόμοιο ζήτημα.

Ανεπίσημο έγγραφο προοριζόμενο για τα μέσα μαζικής ενημέρωσης, το οποίο δεν δεσμεύει το Δικαστήριο.

Το [πλήρες κείμενο](#) της απόφασης είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα CURIA από την ημερομηνία δημοσίευσής της

Επικοινωνία: Estella Cigna-Αγγελίδη ☎ (+352) 4303 2582

Στιγμιότυπα από τη δημοσίευση της απόφασης διατίθενται από το ["Europe by Satellite"](#) ☎ (+32) 2 2964106