



Pressi- ja teabeosakond

Euroopa Liidu Kohus
PRESSITEADE nr 89/19
Luxembourg, 10. juuli 2019

Kohtuotsus kohtuasjas C-649/17
Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände -
Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. vs. Amazon EU Sàrl

E-kaubanduse platvorm nagu Amazon ei pea enne lepingu sõlmimist igal juhul tegema tarbijale kättesaadavaks oma telefoninumbrit

Küll aga peab ta tarbijatele kättesaadavaks tegema suhtluskanalid, mis võimaldaks neil temaga kiiresti ühendust võtta ja tõhusalt suhelda

Äriühing Amazon EU pakub kaupu üksnes internetis, sealhulgas Saksamaal veebisaidi www.amazon.de vahendusel. Saksa kohtusse esitas tema vastu hagi Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände, Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (tarbijakaitsekeskuste ja tarbijakaitseliitude föderaalne liit, edaspidi „tarbijakaitseorganisatsioonide liit“). Viimane väitis, et Amazon on rikkunud talle seadusest tulenevat kohustust võimaldada tarbijale tõhusad vahendid endaga ühenduse võtmiseks, sest ta ei teatanud tarbijatele selgel ja arusaadaval viisil oma telefoni- ja faksinumbreid. Tarbijakaitseorganisatsioonide liidu väitel ei asenda Amazoni tagasihelistamisteenus teavitamiskohustust, kuna selle äriühingu esindajaga ühenduse saamiseks peab tarbija läbima mitu etappi. Nimelt **kohustab Saksa seadus kauplejat enne kauglepingu või väljaspool äriruume sõlmitava lepingu sõlmimist igal juhul tegema tarbijale kättesaadavaks oma telefoninumbri.**

Selles kontekstis küsis kassatsioonkaebust menetlev Bundesgerichtshof (Saksamaa Liitvabariigi kõrgeim üldkohus) Euroopa Kohtult, kas selline riigisisene õigusnorm on vastuolus tarbija õiguste direktiiviga¹ ning kas kaupleja on kohustatud võtma kasutusele uue telefoni- või faksinumbri või looma uue e-posti aadressi, et tarbijatel oleks võimalik temaga ühendust võtta. Ka soovib Bundesgerichtshof teada, kas selline kaupleja nagu Amazon võib kasutada ka teisi suhtluskanaleid nagu veebivestluse- või tagasihelistamise süsteem.

Tänase kohtuotsusega vastas Euroopa Kohus, et **selline riigisisene õigusnorm on direktiiviga vastuolus**, rõhutades, et **direktiiv ei kohusta kauplejat igal juhul võtma kasutusele uut telefoni- või faksinumbrit** või looma uut e-posti aadressi, et võimaldada tarbijatel temaga ühendust võtta, ega kohusta seda telefoninumbrit või faksinumbrit või e-posti aadressi esitama muul juhul kui siis, kui kaupleja juba kasutab seda suhtluskanalit tarbijatega suhtlemiseks. Samas märkis Euroopa Kohus, et **kui direktiiv näeb kauplejale ette kohustuse anda tarbijate käsutusse suhtluskanalid, mis vastaksid otsese ja tõhusa suhtluse kriteeriumidele, siis võib kaupleja nende kriteeriumide täitmiseks kasutada selles direktiivis nimetatata suhtluskanaleid.**

Euroopa Kohus tõdeb, et direktiivi eesmärk on aidata kaasa **kõrgetasemelisele tarbijakaitsele**, tagades tarbijate teavitatuse ja turvalisuse kauplejatega tehtavates tehingutes. Seda silmas pidades on tarbija võimalus kauplejaga kiiresti ühendust võtta ja temaga tõhusalt suhelda ülimalt oluline tarbija õiguste, eelkõige taganemisõiguse, tagamiseks ja tõhusaks rakendamiseks. Siiski tuleb tagada **õiglane tasakaal kõrgetasemelise tarbijakaitse ja ettevõtjate konkurentsivõime vahel**, nagu märgitakse ka selles direktiivis, **austades** seejuures Euroopa Liidu põhiõiguste hartas sätestatud **ettevõtja ettevõtlusvabadust**.

¹ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 25. oktoobri 2011. aasta direktiiv 2011/83/EL tarbija õiguste kohta, millega muudetakse nõukogu direktiivi 93/13/EMÜ ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 1999/44/EÜ ja millega tunnistatakse kehtetuks nõukogu direktiiv 85/577/EMÜ ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 97/7/EÜ (ELT 2011, L 304, lk 64).

Euroopa Kohtu hinnangul tundub kaupleja tingimusteta kohustus teha igal juhul tarbijale kättesaadavaks telefoninumber või isegi avada uus telefoni- või faksiliin või luua uus e-posti konto, et võimaldada tarbijatel temaga ühendust võtta, olevat ebaproportsionaalne. Mis puudutab direktiivis kasutatud väljendit „olemasolul“, viitega kolmele suhtluskanalile tarbija ja kaupleja vahel (telefon, faks, e-post) ja hoolimata erinevustest erinevate keeleversioonide vahel, leiab Euroopa Kohus, et sellega peetakse silmas olukorda, kus kauplejal on selline suhtlusvahend olemas ja ta on teinud selle tarbijale kättesaadavaks.

Lisaks ei ole direktiiviga vastuolus see, et kaupleja võimaldab **teisi suhtluskanaleid (nagu elektrooniline kontaktivorm, veebivestluse või tagasihelistamise süsteem)**, kui need võimaldavad tarbija ja kaupleja vahelist otsest ja tõhusat suhtlust, mis eeldab, et teave nende suhtluskanalite kohta on tarbijale tehtud kättesaadavaks selgel ja arusaadaval viisil.

Euroopa Kohus märgib, et **liikmesriigi kohus peab hindama, kas suhtluskanalid, mida kaupleja on tarbijale kättesaadavaks teinud, võimaldavad tarbijal kauplejaga kiiresti ühendust võtta ja temaga tõhusalt suhelda** ning kas teave nende suhtluskanalite kohta on kättesaadav selgel ja arusaadaval viisil. Viimase osas lisab Euroopa Kohus, et asjaolu, et telefoninumber on nähtav üksnes pärast mõnda klikki, ei viita iseenesest sellele, et kasutatud esitusviis ei ole selge ja arusaadav.

MÄRKUS: Eelotsusetaotlus võimaldab liikmesriikide kohtutel taotleda kohtuvaidluste lahendamisel Euroopa Kohtult liidu õiguse tõlgendamist või liidu õigusakti kehtivuse üle otsustamist. Euroopa Kohus ei lahenda siseriiklikku kohtuvaidlust. Kohtuasja lahendamine kooskõlas Euroopa Kohtu otsusega on siseriikliku kohtu ülesanne. Euroopa Kohtu otsus on ühtlasi siduv ka teistele siseriiklikele kohtutele, kes lahendavad sarnast probleemi.

Ajakirjandusele mõeldud mitteametlik dokument, mis ei ole Euroopa Kohtule siduv.

Otsuse [terviktekst](#) on CURIA veebileheküljel alates selle kuulutamise päevast.

Täiendavat teavet annab Gitte Stadler, ☎ (+352) 4303 3127

Kohtuotsuse kuulutamisest saab pildisalvestisi „[Europe by Satellite](#)” kaudu ☎ (+32) 2 2964106