



Sajtó és Tájékoztatás

Az Európai Unió Bírósága  
**89/19. sz. SAJTÓKÖZLEMÉNY**  
Luxembourg, 2019. július 10.

A C-649/17. sz., Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. kontra Amazon EU Sàrl ügyben hozott ítélet

## **Az Amazonhoz hasonló elektronikus kereskedelmi platform nem köteles minden esetben telefonszámot a fogyasztó rendelkezésére bocsátani egy szerződés megkötését megelőzően**

*Köteles azonban a fogyasztó rendelkezésére bocsátani olyan kommunikációs eszközt, amely lehetővé teszi a számára, hogy gyorsan és hatékonyan kapcsolatba tudjon lépni vele*

Az Amazon EU társaság kizárólag egy internetes oldalon értékesít különféle termékeket többek között Németországban, a [www.amazon.de](http://www.amazon.de) honlapon. A Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände, Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (fogyasztói központok és szervezetek országos szövetsége, Németország; a továbbiakban: országos szövetség) pert indított vele szemben a német bíróságok előtt. Az országos szövetség annak megállapítását kéri, hogy az Amazon nem tartotta tiszteletben azt a törvényes kötelezettségét, hogy a fogyasztó számára hatékony eszközöket biztosítson a vele való kapcsolatfelvételhez, mivel nem tájékoztatta a fogyasztókat egyértelműen és érthető módon telefon- és faxszámairól. Az országos szövetség állítása szerint az Amazon visszahívási szolgáltatása esetében nem teljesültek a tájékoztatási követelmények, mivel a fogyasztónak számos lépést kellett ahhoz megtennie, hogy kapcsolatba léphessen e társaság valamely kapcsolattartójával. **A német törvény ugyanis arra kötelezi a kereskedőt, hogy a üzlethelyiségen kívül és távollevők között kötött szerződés valamely fogyasztóval való megkötése előtt minden körülmények között adja meg telefonszámát.**

E körülmények között a jogvitában a végső fokon eljáró Bundesgerichtshof (szövetségi legfelsőbb bíróság, Németország) arra kíván választ kapni a Bíróságtól, hogy ellentétes-e a fogyasztók jogairól szóló irányelvvel<sup>1</sup> egy ilyen nemzeti szabályozás, valamint hogy a kereskedő köteles-e telefon- vagy faxvonalat, illetve új e-mail-címet létesíteni azzal a céllal, hogy lehetővé tegye a fogyasztók számára, hogy vele kapcsolatba lépjenek. A Bundesgerichtshof arra is választ kíván kapni, hogy az Amazonhoz hasonló kereskedők alkalmazhatnak-e más kommunikációs eszközöket, például azonnali üzenetküldést vagy telefonos visszahívást biztosító rendszert.

A mai napon hozott ítéletében a Bíróság azt a választ adja, hogy **az irányelvvel ellentétes az ilyen nemzeti szabályozás**, és hangsúlyozza, hogy ez az **irányelv nem kötelezi a kereskedőt hogy telefonvonalat** vagy faxvonalat, illetve új e-mail-címet **létesítsen** azzal a céllal, hogy lehetővé tegye a fogyasztók számára, hogy vele minden körülmények között kapcsolatba lépjenek, valamint hogy ez az irányelv csak abban az esetben teszi kötelezővé e telefon- vagy faxszám, illetve e-mail-cím közlését, ha ez a kereskedő már rendelkezik a fogyasztókkal folytatott kommunikáció ezen eszközeivel. A Bíróság ugyanakkor megállapítja, hogy **az irányelv arra kötelezi a kereskedőt, hogy a fogyasztó rendelkezésére bocsásson egy, a közvetlen és hatékony kommunikációt garantáló kommunikációs eszközt, amellyel, hogy ez a kereskedő – az e követelményeknek való megfelelés céljából – az ezen irányelvben előírtaktól eltérő kommunikációs eszközöket is alkalmazhat.**

<sup>1</sup> A fogyasztók jogairól, a 93/13/EGK tanácsi irányelv és az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2011. október 25-i 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv (HL 2011. L 304., 64. o).

A Bíróság megállapítja, hogy az irányelv célja **a magas szintű fogyasztóvédelem** biztosítása, a kereskedőkkel kötött ügyleteik során a tájékoztatásuk és a biztonságuk garantálása révén. E célból, a fogyasztó azon lehetősége, hogy gyorsan és hatékonyan kapcsolatba tud lépni a kereskedővel alapvető fontossággal bír a fogyasztók jogainak, különösen az elállási jognak a védelme és hatékony végrehajtása tekintetében. Mindemellett **megfelelő egyensúlyt** kell biztosítani **a fogyasztóvédelem magas szintje és a vállalkozások versenyképessége között**, amint azt ugyanezen irányelv kimondja, a vállalkozó – az Európai Unió Alapjogi Chartájának 16. cikkében rögzített – **vállalkozási szabadságának tiszteletben tartása mellett**.

A Bíróság úgy véli, hogy aránytalannak tűnik egy, a kereskedőt terhelő olyan feltétel nélküli kötelezettség, hogy minden körülmények között a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani egy telefonszámot, sőt, hogy telefon- vagy faxvonalat, illetve új e-mail-címet kell létesíteni, hogy a fogyasztók kapcsolatba léphessenek a kereskedővel. Ami az irányelvben szereplő, a fogyasztó és a kereskedő közötti kommunikáció három jelenlegi eszközére (a telefonra, a faxra és az e-mailre) utaló „ha van” kifejezés jelentését illeti – az e nyelvi változatok közötti eltérések ellenére –, a Bíróság úgy véli, hogy ez a kifejezés azokra az esetekre vonatkozik, amikor a kereskedő rendelkezik ilyen eszközzel, és azt a fogyasztó rendelkezésére bocsátja.

Egyebekben az irányelvvel nem ellentétes az, hogy a kereskedő **más kommunikációs eszközöket (például elektronikus kapcsolatfelvevő adatlapot vagy az azonnali üzenetküldést vagy telefonos visszahívást biztosító rendszert)** biztosítson, feltéve, hogy ezek az eszközök lehetővé teszik a fogyasztó és a kereskedő közötti közvetlen és hatékony kommunikációt, ami feltételezi, hogy az ezen eszközökkel kapcsolatos információk világosan és érthetően legyenek hozzáférhetők a fogyasztó számára.

A Bíróság megjegyzi, hogy **a kérdést előterjesztő bíróság feladata értékelni azt, hogy a kereskedő által a fogyasztó rendelkezésére bocsátott kommunikációs eszközök lehetővé teszik-e a fogyasztó számára, hogy a kereskedővel gyorsan és hatékonyan kapcsolatba tudjon lépni**, és hogy az e kommunikációs eszközökkel kapcsolatos információkat világosan és érthetően tették-e hozzáférhetővé a fogyasztó számára. Ezen utóbbit illetően a Bíróság megjegyzi, hogy az, hogy a telefonszám csak az internetes oldalon végzett sorozatos kattintások után áll rendelkezésre, önmagában nem jelenti azt, hogy a fogyasztó tájékoztatására alkalmazott módszer nem világos és nem érthető.

---

**EMLÉKEZTETŐ:** Az előzetes döntéshozatali eljárás lehetővé teszi a tagállami bíróságok számára, hogy az előttük folyamatban lévő jogvita keretében az uniós jog értelmezésére vagy valamely uniós jogi aktus érvényességére vonatkozó kérdést terjesszenek a Bíróság elé. A Bíróság nem dönti el a tagállami bíróság előtti jogvitát. A nemzeti bíróság feladata, hogy az ügyet a Bíróság határozata alapján elbírálja. E határozat a tartalmilag hasonló kérdésben eljáró más nemzeti bíróságokat is köti.

---

*A sajtó részére készített nem hivatalos kiadvány, amely nem köti a Bíróságot.*

*A kihirdetés napján az ítélet [teljes szövege](#) megtalálható a CURIA honlapon*

*Sajtófelelős: Lehoczki Balázs ☎ (+352) 4303 5499*

*Az ítélet kihirdetésekor készített képfelvételek elérhetők: [„Europe by Satellite”](#) ☎ (+32) 2 2964106*