



Spauda ir informacija

Europos Sąjungos Teisingumo Teismas
PRANEŠIMAS SPAUDAI Nr. 89/19
Liuksemburgas, 2019 m. liepos 10 d.

Sprendimas byloje C-649/17
*Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände –
Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. / Amazon EU Sàrl*

Elektroninės prekybos platforma, kaip antai *Amazon*, neprivalo visais atvejais nurodyti vartotojui telefono numerio iki sutarties sudarymo

Vis dėlto ji turi sudaryti jam galimybę pasinaudoti komunikacijos priemone, kuri leistų greitai su ja susisiekti ir veiksmingai su ja bendrauti

Amazon EU tik per interneto svetainę, konkrečiai Vokietijoje per interneto svetainę www.amazon.de, siūlo įsigyti įvairių prekių. Vokietijos teismuose *Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände*, *Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.* (Vokietijos vartotojų asociacijų federacija, toliau – federacija) šiai bendrovei pareiškė ieškinį. Minėta federacija siekia, kad būtų pripažinta, jog *Amazon* nevykdė teisės aktuose numatytos pareigos užtikrinti vartotojui veiksmingas priemones su ja susisiekti, nes nepakankamai aiškiai ir suprantamai informavo vartotojus apie savo telefono ir fakso numerius. Federacija teigė, kad *Amazon* grįžtamojo skambučio (anglų k. „callback“) paslauga neatitiko informavimo reikalavimų, nes vartotojas turėjo pereiti nemažai etapų tam, kad galėtų susisiekti su šios bendrovės atstovu. Iš tikrųjų, **pagal Vokietijos įstatymą prekyautojas privalo bet kokiomis aplinkybėmis nurodyti savo telefono numerį iki nuotolinės prekybos sutarties ar sutarties ne prekybai skirtose patalpose sudarymo.**

Šiomis aplinkybėmis *Bundesgerichtshof* (Aukščiausiasis Federalinis Teismas, Vokietija), nagrinėjantis bylą kaip paskutinę instanciją, Teisingumo Teismo klausia, ar pagal direktyvą dėl vartotojų teisių¹ draudžiamos tokios nacionalinės teisės normos ir ar prekyautojas privalo įrengti telefono ar fakso liniją arba sukurti naują elektroninio pašto adresą tam, kad sudarytų galimybę vartotojams su juo susisiekti. *Bundesgerichtshof* taip pat siekia sužinoti, ar prekyautojas, kaip antai *Amazon*, gali naudoti kitas komunikacijos priemones, pavyzdžiui, tikralaikio pokalbio (anglų k. „chat“) arba grįžtamojo skambučio sistemą.

Šiandien priimtame sprendime Teisingumo Teismas atsako, kad **pagal direktyvą nedraudžiamos tokios teisės normos**, ir pažymi, kad **pagal šią direktyvą prekyautojas neprivalo įrengti telefono ar fakso linijos** arba sukurti naujo elektroninio pašto adresą tam, kad vartotojai galėtų bet kokiomis aplinkybėmis su juo susisiekti, ir kad pagal šią direktyvą pareiga pranešti apie telefono numerį ar fakso numerį arba elektroninio pašto adresą taikoma tik tais atvejais, kai šis prekyautojas jau turi šias komunikacijos su vartotojais priemones. Teisingumo Teismas taip pat konstatuoja, kad **pagal direktyvą prekyautojas privalo suteikti vartotojui galimybę naudotis komunikacijos priemone, kuri atitinka tiesioginės ir veiksmingos komunikacijos kriterijus, todėl šis prekyautojas gali naudoti kitas, nei šioje direktyvoje numatytas, komunikacijos priemones tam, kad šie kriterijai būtų tenkinami.**

Teisingumo Teismas konstatuoja, kad direktyva siekiama užtikrinti **aukšto lygio vartotojų apsaugą** ir garantuoti jų informavimą bei saugumą sudarant sandorius su prekyautojais. Šiuo tikslu vartotojo galimybė greitai susisiekti su prekyautoju ir veiksmingai su juo bendrauti ypač svarbi siekiant apsaugoti ir veiksmingai įgyvendinti vartotojų teises, būtent teisę atsakyti sutarties. Vis dėlto reikia užtikrinti **tinkamą aukšto vartotojų apsaugos lygį ir įmonių konkurencingumo**

¹ 2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2011/83/ES dėl vartotojų teisių, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB bei panaikinamos Tarybos direktyva 85/577/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB (OL L 304, 2011, p. 64).

pusiausvyrą, kaip nurodyta šioje direktyvoje, **kartu paisant** Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijoje įtvirtintos **laisvės užsiimti verslu**.

Teisingumo Teismas mano, kad besąlygiška prekiautojo pareiga bet kokiomis aplinkybėmis nurodyti vartotojui telefono numerį ar net įrengti telefono ar fakso liniją arba sukurti naują elektroninio pašto adresą, kad vartotojai galėtų su juo susisiekti, atrodo neproporcinga. Dėl direktyvoje vartojamo žodžių junginio „jei turi“, siejamo su trimis dažniausiai naudojamomis komunikacijos tarp prekiautojo ir vartotojo priemonėmis (telefonas, faksas, elektroninis paštas), reikia pažymėti, kad, nepaisant kalbinių versijų skirtumų, Teisingumo Teismas mano, jog šis junginys apima atvejus, kai prekiautojas turi tokią priemonę ir sudaro galimybę vartotojams ja naudotis.

Be to, pagal direktyvą nedraudžiama, kad prekiautojas suteiktų galimybę naudotis **kitomis komunikacijos priemonėmis (kaip antai elektroninėmis užklausos formomis ar tikralaikio pokalbio arba grįžtamojo skambučio sistemomis)**, jeigu šios priemonės leidžia prekiautojui ir vartotojui tiesiogiai ir greitai susisiekti; tai reiškia, kad informacija apie šias komunikacijos priemones vartotojui turi būti prieinama aiškiai ir suprantamai.

Teisingumo Teismas nurodo, kad **nacionaliniai teismai turi patikrinti, ar prekiautojo suteiktomis komunikacijos priemonėmis vartotojas gali greitai susisiekti su prekiautoju ir veiksmingai su juo bendrauti** ir ar informacija apie šias komunikacijos priemones yra aiškiai ir suprantamai prieinama. Dėl pastarojo aspekto Teisingumo Teismas pažymi, jog tai, kad telefono numeris prieinamas tik po kelių spustelėjimų interneto svetainėje, savaime nereiškia, kad informacija vartotojui pateikiama neaiškiai ir nesuprantamai.

PASTABA: Prašyme priimti prejudicinį sprendimą valstybių narių teismai, nagrinėdami juose iškeltą bylą, gali pateikti Teisingumo Teismui klausimus dėl Sąjungos teisės išaiškinimo ar Sąjungos teisės akto galiojimo. Teisingumo Teismas nenagrinėja nacionalinės bylos. Remdamasis Teisingumo Teismo sprendimu šią bylą turi išspręsti nacionalinis teismas. Šis sprendimas taip pat privalomas kitiems nacionaliniams teismams, nagrinėjantiems panašias problemas.

Žiniasklaidai skirtas neoficialus dokumentas, neįpareigojantis Teisingumo Teismo.

[Visas sprendimo tekstas](#) nuo jo paskelbimo dienos prieinamas CURIA tinklalapyje.

Kontaktinis asmuo: Gitte Stadler ☎ (+352) 4303 3127

Nuotraukas iš sprendimo paskelbimo posėdžio galima rasti „[Europe by Satellite](#)“ ☎ (+32) 2 2964106