



Kontakty z Mediami i
Informacja

Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej
KOMUNIKAT PRASOWY nr 89/19

Luksemburg, 10 lipca 2019 r.

Wyrok w sprawie C-649/17

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände –
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. / Amazon EU

Platforma handlu elektronicznego taka jak Amazon nie jest zobowiązana w każdym wypadku do udostępnienia konsumentowi numeru telefonu przed zawarciem umowy

Jest ona jednak zobowiązana do udostępnienia konsumentowi środka komunikacji umożliwiającego mu szybkie skontaktowanie się z Amazon i skuteczne porozumienie z nim

Spółka Amazon EU oferuje sprzedaż różnych towarów wyłącznie za pośrednictwem strony internetowej, między innymi w Niemczech, pod adresem www.amazon.de. Spółka ta została pozwana do sądów niemieckich przez Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (niemiecką federację stowarzyszeń konsumenckich, zwaną dalej „federacją stowarzyszeń konsumenckich”). Federacja ta chciała doprowadzić do stwierdzenia, że Amazon nie wywiązał się z ciążącego na nim prawnego obowiązku polegającego na zapewnieniu konsumentowi skutecznych środków nawiązania z nim kontaktu, ponieważ nie przekazywał konsumentom w sposób jasny i zrozumiały informacji dotyczących swoich numerów telefonu i faksu. Federacja stowarzyszeń konsumenckich twierdziła, że usługa oddzwaniania proponowana przez Amazon nie spełnia wymogów informacyjnych, ponieważ konsument musi pokonać szereg etapów w celu nawiązania kontaktu z osobą reprezentującą tę spółkę. **Niemiecka ustawa nakłada na przedsiębiorcę, przed zawarciem z konsumentem umowy na odległość lub umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, obowiązek podania bez względu na okoliczności numeru telefonu przedsiębiorcy.**

W tym kontekście Bundesgerichtshof (federalny trybunał sprawiedliwości, Niemcy), rozstrzygający spór w ostatniej instancji, zwrócił się do Trybunału Sprawiedliwości z pytaniem, czy dyrektywa w sprawie praw konsumentów¹ sprzeciwia się obowiązywaniu takich przepisów krajowych oraz czy przedsiębiorca jest zobowiązany do założenia linii telefonicznej lub numeru faksu lub utworzenia nowego adresu poczty elektronicznej, aby umożliwić konsumentom skontaktowanie się z nim. Bundesgerichtshof pragnął również ustalić, czy przedsiębiorca taki jak Amazon może posłużyć się innymi środkami komunikacji, takimi jak wymiana wiadomości tekstowych (czat) lub system oddzwaniania.

W wydanym w dniu dzisiejszym wyroku Trybunał stwierdził, że **dyrektywa sprzeciwia się obowiązywaniu takich przepisów krajowych**, podkreślając, że **nie zobowiązuje ona przedsiębiorcy do założenia linii telefonicznej** lub numeru faksu czy też utworzenia nowego adresu poczty elektronicznej, aby umożliwić konsumentom skontaktowanie się z nim bez względu na okoliczności, oraz że dyrektywa ta nakazuje podanie tego numeru lub numeru faksu, lub adresu poczty elektronicznej wyłącznie w wypadkach, gdy przedsiębiorca ten dysponuje już takimi środkami komunikacji z konsumentami. Trybunał orzekł jednocześnie, że **dyrektywa nakłada na przedsiębiorcę obowiązek udostępnienia konsumentowi środka komunikacji zapewniającego bezpośrednie i skuteczne porozumiewanie się, przy czym przedsiębiorca ten, w celu spełnienia tych wymogów, może posłużyć się innymi środkami komunikacji niż te przewidziane we wskazanej dyrektywie.**

¹ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EEG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylająca dyrektywę Rady 85/577/EEG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady (Dz.U. 2011, L 304, s. 64).

Trybunał stwierdził, że dyrektywa ma na celu zapewnienie **wysokiego poziomu ochrony konsumentów** poprzez zagwarantowanie im dostępu do informacji oraz ochrony w obrocie z przedsiębiorcami. W tym celu zapewnienie konsumentowi możliwości szybkiego skontaktowania się z przedsiębiorcą i skutecznego porozumiewania się z nim ma zasadnicze znaczenie dla poszanowania praw konsumenta i skutecznego korzystania z nich, a w szczególności prawa odstąpienia od umowy. Niemniej jednak należy zapewnić **odpowiednią równowagę między wysokim poziomem ochrony konsumentów a konkurencyjnością przedsiębiorstw**, zgodnie z treścią tej dyrektywy, **nie podważając przy tym wolności prowadzenia działalności gospodarczej przez przedsiębiorcę**, ustanowionej w Karcie praw podstawowych Unii Europejskiej.

Trybunał uznał, że nałożenie na przedsiębiorcę bezwarunkowego obowiązku udostępnienia konsumentowi, bez względu na okoliczności, numeru telefonu, względnie założenia linii telefonicznej lub numeru faksu lub utworzenia nowego adresu poczty elektronicznej, aby umożliwić konsumentom skontaktowanie się z nim, wydaje się nieproporcjonalne. Co się tyczy znaczenia, użytego w dyrektywie wyrażenia „o ile jest dostępny”, w związku z trzema rozpowszechnionymi środkami komunikacji między konsumentem a przedsiębiorcą (jakimi są telefon, faks i poczta elektroniczna), i niezależnie od różnic występujących w poszczególnych wersjach językowych dyrektywy, Trybunał stwierdził, że wyrażenie to dotyczy wypadków, w których przedsiębiorca dysponuje takim środkiem porozumienia się i udostępnia go konsumentom.

Ponadto dyrektywa nie sprzeciwia się temu, aby przedsiębiorca udostępnił **inne środki komunikacji [takie jak formularz on-line, wymiana wiadomości elektronicznych (czat) lub usługa oddzwaniań]**, pod warunkiem że środki te umożliwiają bezpośrednią i skuteczną komunikację między konsumentem a przedsiębiorcą, co zakłada, że informacje dotyczące tych środków są dostępne dla konsumenta w jasnej i zrozumiałej formie.

Trybunał zauważył, że **do sądów krajowych należy ocena, czy środki komunikacji udostępnione konsumentowi przez przedsiębiorcę umożliwiają konsumentowi szybkie skontaktowanie się z przedsiębiorcą i skuteczne porozumiewanie się z nim** oraz czy informacje dotyczące tych środków komunikacji są dostępne w sposób jasny i zrozumiały. W tej ostatniej kwestii Trybunał stwierdził, że fakt, iż numer telefonu jest dostępny wyłącznie po serii kliknięć na stronie internetowej, nie oznacza sam w sobie, że forma użyta w celu przekazania informacji konsumentowi nie jest jasna i zrozumiała.

UWAGA: Odesłanie prejudycjalne pozwala sądom państw członkowskich, w ramach rozpatrywanego przez nie sporu, zwrócić się do Trybunału z pytaniem o wykładnię prawa Unii lub o ocenę ważności aktu Unii. Trybunał nie rozpoznaje sporu krajowego. Do sądu krajowego należy rozstrzygnięcie sprawy zgodnie z orzeczeniem Trybunału. Orzeczenie to wiąże w ten sam sposób inne sądy krajowe, które spotkają się z podobnym problemem.

Dokument nieoficjalny, sporządzony na użytek mediów, który nie wiąże Trybunału Sprawiedliwości.

[Pełny tekst](#) wyroku jest publikowany na stronie internetowej CURIA w dniu ogłoszenia.

Osoba odpowiedzialna za kontakty z mediami: Ireneusz Kolowca ☎ (+352) 4303 2793

Nagranie wideo z ogłoszenia wyroku jest dostępne przez [„Europe by Satellite”](#) ☎ (+32) 2 2964106