



Tlač a informácie

Súdny dvor Európskej únie
TLAČOVÉ KOMUNIKÉ č. 89/19
V Luxemburgu 10. júla 2019

Rozsudok vo veci C-649/17
Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände -
Verbraucherzentrale Bundesverband e. V./Amazon EU Sàrl

Neplatí, že by elektronická obchodná platforma, akou je Amazon, bola vo všetkých prípadoch povinná poskytnúť spotrebiteľovi telefónne číslo pred uzavretím zmluvy

Je však povinná poskytnúť mu komunikačný prostriedok, ktorý mu umožní rýchlo kontaktovať túto platformu a účinne s ňou komunikovať

Spoločnosť Amazon EU ponúka predaj rôznych výrobkov výlučne cez internetovú stránku, najmä v Nemecku prostredníctvom stránky www.amazon.de. Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände, Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (Spolková únia centrál a združenie spotrebiteľov, ďalej len „Spolková únia“) začala proti tejto spoločnosti konania pred nemeckými súdmi. Jej cieľom bolo dosiahnuť rozhodnutie, že Amazon porušila svoju zákonnú povinnosť spočívajúcu v poskytnutí účinných prostriedkov spotrebiteľovi na to, aby ju mohol kontaktovať, pretože neinformovala spotrebiteľov jasným a zrozumiteľným spôsobom o svojom telefónnom čísle a čísle faxu. Spolková únia tvrdila, že služba spätného volania nespĺňala požiadavky na informácie, pretože na nadviazanie kontaktu s osobou z tejto spoločnosti sa od spotrebiteľa vyžadovalo vykonanie množstva krokov. **Nemecký zákon totiž ukladá obchodníkovi predtým, ako so spotrebiteľom uzavrie zmluvu uzavretú na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov povinnosť poskytnúť za každých okolností svoje telefónne číslo.**

Za týchto okolností sa Bundesgerichtshof (Spolkový súdny dvor, Nemecko), ktorý rozhoduje vo veci samej v poslednom stupni, pýta Súdneho dvora, či smernica o právach spotrebiteľov¹ bráni takej vnútroštátnej právnej úprave a či obchodník je povinný zriadiť telefónnu či faxovú prípojku, alebo založiť novú e-mailovú adresu na to, aby sa spotrebiteľom umožnilo nadviazať s ním kontakt. Bundesgerichtshof chce tiež zistiť, či obchodník ako Amazon môže použiť iné komunikačné prostriedky, akými sú systém rýchlych správ alebo telefonický systém spätného volania.

Súdny dvor svojím dnešným rozsudkom odpovedal, že **smernica bráni takej vnútroštátnej právnej úprave**, pričom zdôraznil, že táto **smernica neukladá obchodníkovi povinnosť** za každých okolností **zriadiť telefónnu** či faxovú **prípojku**, alebo založiť novú e-mailovú adresu na to, aby umožnil spotrebiteľom kontaktovať ho, a že táto smernica stanovuje povinnosť oznámiť telefónne číslo či číslo faxu alebo e-mailovú adresu len v prípadoch, keď tento obchodník už má zavedené takéto komunikačné prostriedky so spotrebiteľmi. Zároveň Súdny dvor konštatoval, že **keďže smernica ukladá obchodníkovi povinnosť sprístupniť spotrebiteľovi komunikačný prostriedok spĺňajúci kritériá priamej a účinnej komunikácie, tento obchodník môže na účely splnenia daných požiadaviek poskytnúť aj iné komunikačné prostriedky než tie, ktoré sú uvedené v tejto smernici.**

Súdny dvor rozhodol, že cieľom smernice je zabezpečiť **vysokú úroveň ochrany spotrebiteľov**, a to tak, že sa im v styku s obchodníkmi zaručí informovanosť a bezpečnosť. Na tieto účely možnosť spotrebiteľa rýchlo kontaktovať obchodníka a účinne s ním komunikovať má zásadný význam pre ochranu a účinný výkon práv spotrebiteľa, a najmä práva na odstúpenie od zmluvy. Je však potrebné zabezpečiť **spravodlivú rovnováhu medzi vysokou úrovňou ochrany**

¹ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ z 25. októbra 2011 o právach spotrebiteľov, ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 93/13/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 1999/44/ES a ktorou sa zrušuje smernica Rady 85/577/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES (Ú. v. EÚ L 304, 2011, s. 64).

spotrebiteľa a konkurencieschopnosťou podnikov, ako to uvádza tá istá smernica, **pričom treba rešpektovať slobodu podnikania podnikateľa**, ako je zakotvená v Charte základných práv Európskej únie.

Súdny dvor uviedol, že bezpodmienečná povinnosť obchodníka sprístupniť spotrebiteľovi za každých okolností telefónne číslo, či dokonca zriadiť telefónnu či faxovú prípojku alebo založiť novú e-mailovú adresu na to, aby sa spotrebiteľom umožnilo nadviazať s ním kontakt, sa mu zdá byť neprimeraná. Pokiaľ ide o význam výrazu uvedeného v smernici „ak je k dispozícii“ odkazujúceho na tri obvyklé komunikačné prostriedky medzi spotrebiteľom a obchodníkom (t. j. telefón, fax a e-mail) a napriek rozdielom medzi jazykovými verziami, sa Súdny dvor domnieva, že tento výraz sa týka prípadov, keď obchodník už má zavedený taký prostriedok a dá ho k dispozícii spotrebiteľom.

Napokon smernica nebráni tomu, aby obchodník poskytol **iné komunikačné prostriedky (ako elektronické kontaktné formuláre, systémy výmeny textových správ v reálnom čase alebo telefonický systém spätného volania)**, pokiaľ tieto prostriedky umožnia priamu a účinnú komunikáciu medzi spotrebiteľom a obchodníkom, čo si vyžaduje, aby informácia týkajúca sa týchto prostriedkov bola spotrebiteľovi prístupná jasným a zrozumiteľným spôsobom.

Súdny dvor konštatoval, že **vnútroštátnym súdom prináleží posúdiť, či komunikačné prostriedky, ktoré obchodník poskytol tomuto spotrebiteľovi, mu umožnia rýchlo kontaktovať obchodníka a účinne s ním komunikovať** a či informácie o týchto komunikačných prostriedkoch sú prístupné jasným a zrozumiteľným spôsobom. V tejto súvislosti Súdny dvor uviedol, že skutočnosť, že telefónne číslo je dostupné až po viacerých kliknutiach na internetovej stránke, sama osebe neznamena, že spôsob, akým bola informácia spotrebiteľovi poskytnutá, nie je jasný a zrozumiteľný.

UPOZORNENIE: Návrh na začatie prejudiciálneho konania umožňuje súdom členských štátov v rámci sporu, ktorý rozhodujú, položiť Súdnemu dvoru otázky o výklade práva Únie alebo o platnosti aktu práva Únie. Súdny dvor nerozhoduje vnútroštátny spor. Vnútroštátnemu súdu prináleží, aby rozhodol právnu vec v súlade s rozhodnutím Súdneho dvora. Týmto rozhodnutím sú rovnako viazané ostatné vnútroštátne súdne orgány, na ktoré bol podaný návrh s podobným problémom.

Neoficiálny dokument pre potreby médií, ktorý nezaväzuje Súdny dvor.

[Úplné znenie](#) rozsudku sa uverejňuje na internetovej stránke CURIA v deň vyhlásenia rozsudku.

Kontaktná osoba pre tlač: Balázs Lehóczki ☎ (+352) 4303 5499

Obrazový záznam z vyhlásenia rozsudku je k dispozícii na „[Europe by Satellite](#)“ ☎ (+32) 2 2964106