



Mediji in informacije

Sodišče Evropske unije
SPOROČILO ZA MEDIJE ŠT. 89/19

Luxembourg, 10. julij 2019

Sodba v zadevi C-649/17
Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände -
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. / Amazon EU Sarl

Platforma za elektronsko poslovanje, kot je Amazon, ni zavezana, da v vseh primerih potrošniku pred sklenitvijo pogodbe da na voljo telefonsko številko

Mora pa potrošniku zagotoviti komunikacijsko sredstvo, ki mu omogoča, da z njo hitro stopi v stik in da z njo učinkovito komunicira

Družba Amazon EU ponuja spletno prodajo različnih izdelkov izključno prek spletnega mesta, med drugim v Nemčiji na spletnem mestu www.amazon.de. Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände, Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (zvezno združenje organov in uradov za varstvo potrošnikov, v nadaljevanju: zvezno združenje) je pred nemškimi sodišči proti njej vložilo tožbo. To združenje predlaga, naj se ugotovi, da družba Amazon ni izpolnila svoje zakonske obveznosti, da potrošniku zagotovi učinkovita sredstva za vzpostavitev stika z njo, saj potrošnikov ni na jasn in razumljiv način obvestila o svoji telefonski številki in številki telefaksa. Zvezno združenje je navedlo, da funkcija povratnega klica družbe Amazon ne izpolnjuje zahtev po informacijah, saj morajo potrošniki narediti veliko korakov za vzpostavitev stika s sogovornikom iz te družbe. **Nemški zakon trgovcu namreč nalaga, da pred sklenitvijo pogodbe s potrošnikom na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov v vseh okoliščinah da na voljo svojo telefonsko številko.**

Bundesgerichtshof (zvezno vrhovno sodišče, Nemčija), ki odloča o sporu na zadnji stopnji, v teh okoliščinah Sodišče sprašuje, ali Direktiva o pravicah potrošnikov¹ nasprotuje taki nacionalni ureditvi in ali je trgovec zavezan vzpostaviti telefonsko linijo ali linijo za telefaks oziroma ustvariti nov elektronski naslov, da potrošnikom omogoči, da stopijo v stik z njim. Bundesgerichtshof želi tudi izvedeti, ali lahko trgovec, kot je družba Amazon, uporabi komunikacijska sredstva, kot je sistem takojšnjega sporočanja ali povratni klic.

Sodišče je v sodbi s tega dne odgovorilo, da **Direktiva taki nacionalni ureditvi nasprotuje**, pri čemer je poudarilo, da **ta direktiva trgovca ne zavezuje, da vzpostavi telefonsko linijo** ali linijo za telefaks oziroma ustvari nov elektronski naslov, da bi potrošnikom omogočil, da v vseh okoliščinah stopijo v stik z njim, obveznost posredovanja te telefonske številke ali številke telefaksa oziroma elektronskega naslova pa je s to direktivo naložena le v primerih, v katerih ta trgovec že ima ta sredstva za komuniciranje s potrošniki. Sodišče je hkrati ugotovilo, da **Direktiva trgovcu nalaga obveznost, da potrošniku da na voljo komunikacijsko sredstvo, ki zagotavlja neposredno in učinkovito komunikacijo, pri čemer lahko ta trgovec zagotovi druga komunikacijska sredstva kot tista, ki so določena v tej direktivi, da bi izpolnjeval te zahteve.**

Sodišče je ugotovilo, da je namen Direktive poskrbeti za **visoko raven varstva potrošnikov**, ob zagotavljanju njihove obveščenosti in varnosti pri sklepanju pogodb s trgovci. Pri tem je možnost, da potrošnik hitro stopi v stik s trgovcem in učinkovito komunicira z njim, bistvenega pomena za varovanje in učinkovito izvajanje pravic potrošnika, zlasti pravice do odstopa od pogodbe. Vendar je treba zagotoviti **pravo ravnovesje med visoko ravno varstva potrošnikov in konkurenčnostjo podjetij**, kot je navedeno v tej direktivi, **hkrati pa zagotoviti spoštovanje**

¹ Direktiva 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. oktobra 2011 o pravicah potrošnikov, spremembi Direktive Sveta 93/13/EGS in Direktive 1999/44/ES Evropskega parlamenta in Sveta ter razveljavitvi Direktive Sveta 85/577/EGS in Direktive 97/7/ES Evropskega parlamenta in Sveta (UL 2011, L 304, str. 64).

svobode gospodarske pobude podjetnika, kakor je določena v Listini Evropske unije o temeljnih pravicah.

Sodišče je presodilo, da brezpogojna obveznost trgovca, da potrošniku v vseh okoliščinah zagotovi telefonsko številko ali celo vzpostavi telefonsko linijo ali linijo za telefaks oziroma ustvari nov elektronski naslov, ki potrošnikom omogoča, da stopijo v stik z njim, očitno ni sorazmerna. Glede pomena izraza, ki ga vsebuje Direktiva, in sicer „kadar so na voljo“, v povezavi s tremi običajnimi komunikacijskimi sredstvi (telefon, telefaks, elektronska pošta) je Sodišče kljub razlikam v jezikovnih različicah razsodilo, da se ta izraz nanaša na primere, v katerih ima trgovec na voljo tako sredstvo in ga zagotavlja potrošnikom.

Direktiva poleg tega ne nasprotuje temu, da trgovec zagotovi **druga komunikacijska sredstva (kot so obrazci za elektronsko vzpostavitev stika oziroma sistemi takojšnjega sporočanja ali povratni klic)**, če ta sredstva omogočajo neposredno in učinkovito komunikacijo med potrošnikom in trgovcem, kar pomeni, da morajo biti informacije, ki se nanašajo na ta sredstva, dostopne v jasni in razumljivi obliki.

Sodišče je ugotovilo, da **morajo nacionalna sodišča preveriti, ali komunikacijska sredstva, ki jih trgovec da na voljo potrošniku, temu omogočajo, da hitro stopi v stik s trgovcem in da z njim učinkovito komunicira**, in ali so informacije o teh komunikacijskih sredstvih dostopne v jasni in razumljivi obliki. V zvezi s tem je Sodišče navedlo, da zgolj dejstvo, da je telefonska številka dostopna šele po več klikih na spletnem mestu, ne pomeni, da oblika, uporabljena za zagotovitev informacij potrošniku, ni jasna in razumljiva.

OBVESTILO: S predlogom za sprejetje predhodne odločbe lahko sodišča držav članic v zvezi s sporom, o katerem odločajo, Sodišču predložijo vprašanja o razlagi prava Unije ali veljavnosti aktov Unije. Sodišče ne odloči o nacionalnem sporu. Zadevo reši nacionalno sodišče v skladu z odločbo Sodišča. Ta odločba je enako zavezujoča za druga nacionalna sodišča, ki obravnavajo podoben problem.

Neuradni dokument za medije, ki Sodišča ne zavezuje.

[Celotno besedilo](#) sodbe je objavljeno na spletnem mestu CURIA na dan razglasitve.

Kontaktna oseba: Ireneusz Kolowca ☎ (+352) 4303 2793

Posnetki razglasitve sodbe so na voljo na „[Europe by Satellite](#)“ ☎ (+32) 2 2964106.