



Служба „Преса и
информация“

Съд на Европейския съюз
ПРЕССЪОБЩЕНИЕ № 89/19
Люксембург, 10 юли 2019 г.

Решение по дело C-649/17
Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände -
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V./Amazon EU Sàrl

Платформа за електронна търговия като Amazon не е длъжна във всички случаи да предостави на разположение на потребителя телефонен номер преди сключването на договор

Тя обаче е длъжна да предостави на разположение на потребителя средство за комуникация, което да му позволи бързо да установи контакт с платформата и да общува ефективно с нея

Дружеството Amazon EU продава различни стоки изключително посредством уебсайт, по-специално в Германия, чрез сайта www.amazon.de. Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände, Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (Федерален съюз на централите и сдруженията на потребителите, наричан по-нататък „Федералният съюз“) предявява иск срещу него пред германските юрисдикции. Федералният съюз иска да бъде установено, че Amazon не изпълнява законното си задължение да предостави на потребителя ефективни средства за установяване на контакт с него, тъй като не информира по ясен и разбираем начин потребителите за своя телефонен номер и номер на факс. Федералният съюз твърди, че услугата за обратно обаждане не отговаря на изискванията за предоставяне на информация, тъй като потребителят трябва да направи множество стъпки, за да установи контакт с представител на това дружество. **Германският закон задължава търговеца, преди да сключи с потребител договор от разстояние или договор извън търговския обект, да предостави при всички обстоятелства своя телефонен номер.**

В този контекст Bundesgerichtshof (Федерален върховен съд, Германия), който е сезиран със спора като последна инстанция, иска от Съда да установи дали Директивата за правата на потребителите¹ допуска такава национална правна уредба и дали търговецът е длъжен да открие телефонна или факс линия или да създаде нова електронна поща, за да позволи на потребителите да установят контакт с него. Bundesgerichtshof иска да се установи и дали търговец като Amazon може да използва други средства за комуникация, като например система за съобщения в реално време или за обратни телефонни обаждания.

С днешното си решение Съдът отговаря, че **Директивата не допуска такава национална правна уредба**, като подчертава, че **Директивата не задължава търговеца да открие телефонна или факс линия** или да създаде нова електронна поща, за да позволи на потребителите да установят контакт с него при всички обстоятелства и че тази директива го задължава да съобщи този телефонен номер или номер на факс или своята електронна поща само ако вече разполага с тези средства за комуникация. Същевременно Съдът констатира, че **Директивата задължава търговеца да предостави на потребителя средство за комуникация, което да осигури пряка и ефективна комуникация**, като за да изпълни тези изисквания, търговецът може да използва други средства за комуникация, различни от предвидените в тази директива.

¹ Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 25 октомври 2011 година относно правата на потребителите, за изменение на Директива 93/13/ЕИО на Съвета и Директива 1999/44/ЕО на Европейския парламент и на Съвета и за отмяна на Директива 85/577/ЕИО на Съвета и Директива 97/7/ЕО на Европейския парламент и на Съвета (ОВ L 304, 2011 г., стр. 64).

Съдът констатира, че Директивата цели да осигури **високо равнище на защита на потребителите**, като гарантира тяхната информираност и сигурност при сделки с търговци. За тази цел възможността потребителят бързо да установи контакт с търговеца и ефективно да общува с него е от основно значение за защитата и ефективното упражняване на правата на потребителя, и по-специално на правото на отказ. Трябва обаче да се осигури **справедлив баланс между високо равнище на защита на потребителите и конкурентоспособност на предприятията**, както прогласява самата директива, **като същевременно се зачита свободата на търговеца да определя организацията на търговската си дейност**, както е установена в Хартата на основните права на Европейския съюз.

Съдът счита, че едно безусловно задължение на търговеца за предоставяне на разположение на потребителя на телефонен номер при всички обстоятелства, и дори за откриване на телефонна или факс линия или за създаване на нова електронна поща, за да могат потребителите да установят контакт с търговеца, изглежда непропорционално. Що се отнася до значението на израза в Директивата „ако съществува такъв“ във връзка с трите обичайни средства за комуникация между потребителя и търговеца (телефон, факс и електронна поща), и въпреки различията между текстовете на различните езици, Съдът счита, че този израз се отнася за случаите, когато търговецът разполага с такова средство за комуникация и го предоставя на разположение на потребителите.

Освен това Директивата допуска възможността търговецът да предостави **други средства за комуникация (като например електронни формуляри за контакт или системи за съобщения в реално време или за обратни телефонни обаждания)**, стига тези средства да позволяват пряка и ефективна комуникация потребител—търговец, което предполага, че информацията за тези средства трябва да бъде предоставена на потребителя по ясен и разбираем начин.

Съдът посочва, че **националните юрисдикции трябва да преценят дали средствата за комуникация, които търговецът предоставя на разположение на потребителя, позволяват на последния бързо да установи контакт с търговеца и да общува ефективно с него** и дали информацията за тези средства е предоставена по ясен и разбираем начин. Във връзка с последното Съдът отбелязва, че фактът, че даден телефонен номер е на разположение едва след извършване на поредица от стъпки в уебсайта, сам по себе си не означава, че информацията не е представена на потребителя по ясен и разбираем начин.

ЗАБЕЛЕЖКА: Преюдициалното запитване позволява на юрисдикциите на държавите членки, в рамките на спор, с който са сезирани, да се обърнат към Съда с въпрос относно тълкуването на правото на Съюза или валидността на акт на Съюза. Съдът не решава националния спор. Националната юрисдикция трябва да се произнесе по делото в съответствие с решението на Съда. Това решение обвързва по същия начин останалите национални юрисдикции, когато са сезирани с подобен въпрос.

Неофициален документ, предназначен за медиите, който не обвързва Съда.

[Пълният текст](#) на съдебното решение е публикуван на уебсайта CURIA в деня на обявяването

За допълнителна информация се свържете с Corina Gabriela Socoliuc ☎ (+352) 4303 4293

Кадри от обявяването на решението са достъпни на „[Europe by Satellite](#)“ ☎ (+32) 2 2964106