



Υπηρεσία Τύπου και
Πληροφόρησης

Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΑΝΑΚΟΙΝΩΘΕΝ ΤΥΠΟΥ αριθ. 22/19

Λουξεμβούργο, 28 Φεβρουαρίου 2019

Προτάσεις του γενικού εισαγγελέα στην υπόθεση C-649/17
Bundesverband der Verbraucherzentralen κ.λπ. κατά Amazon EU

Ο γενικός εισαγγελέας G. Pitruzzella προτείνει στο Δικαστήριο να αναγνωρίσει ότι μια πλατφόρμα ηλεκτρονικού εμπορίου όπως η Amazon δεν μπορεί να υποχρεωθεί να θέτει στη διάθεση του καταναλωτή τηλεφωνικό αριθμό επικοινωνίας

Ωστόσο, πρέπει να διασφαλίζεται ότι ο καταναλωτής διαθέτει πολλαπλές επιλογές όσον αφορά τα μέσα επικοινωνίας που μπορεί να χρησιμοποιήσει, ότι έχει δυνατότητα γρήγορης και αποτελεσματικής επικοινωνίας και ότι η πληροφορία σχετικά με τα εν λόγω μέσα είναι προσβάσιμη, σαφής και καταληπτή

Η εταιρία Amazon EU διαχειρίζεται μια πλατφόρμα που λειτουργεί αποκλειστικά στο Διαδίκτυο για την πώληση προϊόντων και υπηρεσιών ευρείας κατανάλωσης. Κατά της εταιρίας αυτής κινήθηκε δίκη ενώπιον γερμανικού δικαστηρίου από την Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände–Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (γερμανική ομοσπονδία ενώσεων καταναλωτών, στο εξής: Bundesverband). Η τελευταία ζητεί να αναγνωριστεί ότι η Amazon παραβιάζει τη γερμανική νομοθεσία η οποία, για την εφαρμογή της οδηγίας για τα δικαιώματα των καταναλωτών¹, επιβάλλει στον έμπορο να αναφέρει, με τρόπο σαφή και καταληπτό, όχι μόνο τη γεωγραφική του διεύθυνση, αλλά και αριθμό τηλεφώνου και, αν συντρέχει τέτοια περίπτωση, αριθμό φαξ και διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Ειδικότερα, κατά την Bundesverband, η Amazon δεν τηρεί κατά τρόπο σαφή και καταληπτό τις υποχρεώσεις πληροφόρησης των καταναλωτών, δεδομένου ότι, κατά το στάδιο πριν από τη σύναψη της ηλεκτρονικής πώλησης, στον ιστότοπο δεν παρατίθεται αριθμός φαξ, ούτε τίθεται απευθείας στη διάθεση του καταναλωτή τηλεφωνικός αριθμός (ο οποίος εμφανίζεται μόνο μετά από συγκεκριμένη διαδικασία την οποία πρέπει να ακολουθήσει ο καταναλωτής). Κατά την Bundesverband, το σύστημα αυτόματης επανάκλησης και άμεσης συνομιλίας (chat) που προσφέρεται από την Amazon δεν αρκεί για να θεωρηθεί ότι τηρούνται οι υποχρεώσεις που προβλέπει ο νόμος.

Στο πλαίσιο αυτό, το Bundesgerichtshof (Ανώτατο Ομοσπονδιακό Δικαστήριο, Γερμανία), το οποίο εκδικάζει την υπόθεση σε τελευταίο βαθμό, αποφάσισε να ρωτήσει το Δικαστήριο σχετικά με την ορθή ερμηνεία της έκφρασης «εάν υπάρχει», η οποία παραπέμπει στα μέσα επικοινωνίας μεταξύ εμπόρου και καταναλωτή στις συμβάσεις εξ αποστάσεως και στις συμβάσεις που συνάπτονται εκτός εμπορικού καταστήματος, καθώς και σχετικά τόσο με τον εξαντλητικό ή ενδεικτικό χαρακτήρα της απαρίθμησης των μέσων επικοινωνίας (τηλέφωνο, φαξ, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο) που προβλέπονται συναφώς όσο και με το περιεχόμενο της υποχρέωσης διαφάνειας που έχει ο έμπορος.

Με τις σημερινές προτάσεις του, ο γενικός εισαγγελέας G. Pitruzzella επισημαίνει ότι σκοπός της οδηγίας είναι η επίτευξη ενός ολοένα υψηλότερου επιπέδου προστασίας των καταναλωτών το οποίο, συγχρόνως, πρέπει να διασφαλίζει την ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων. Επομένως, οι σχετικές διατάξεις της νομοθεσίας της Ένωσης πρέπει να ερμηνεύονται κατά τέτοιον τρόπο ώστε να **εξασφαλίζεται το υψηλότερο επίπεδο προστασίας του καταναλωτή χωρίς να θίγεται η οργανωτική ελευθερία του επιχειρηματία, παρά μόνο στο μέτρο που είναι αυστηρά αναγκαίο για την επίτευξη της εν λόγω προστασίας**. Από τη σκοπιά αυτή, ο γενικός

¹ Οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Οκτωβρίου 2011, σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, την τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 1999/44/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και την κατάργηση της οδηγίας 85/577/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 97/7/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ 2011, L 304, σ. 64).

εισαγγελέας υπογραμμίζει ότι η αποτελεσματική προστασία των καταναλωτών δεν επιτυγχάνεται με το να επιβληθεί συγκεκριμένος τρόπος επικοινωνίας (π.χ. μέσω τηλεφώνου), αλλά με το να παρασχεθεί στους καταναλωτές η δυνατότητα να χρησιμοποιούν τους πιο αποτελεσματικούς τρόπους επικοινωνίας, σε συνάρτηση με το μέσο διά του οποίου πραγματοποιείται η συναλλαγή. Αντιθέτως, η επιβολή συγκεκριμένου τρόπου επικοινωνίας, όπως η χρήση τηλεφώνου, μη αναγκαίου για την αποτελεσματική προστασία του καταναλωτή, θα ενείχε τον κίνδυνο να είναι δυσανάλογη σε σχέση με τον σκοπό προστασίας του καταναλωτή και θα μπορούσε να συνιστά αδικαιολόγητη επιβάρυνση για τις ενδιαφερόμενες επιχειρήσεις, ιδίως για εκείνες που δεν είναι «γίγαντες του Διαδικτύου» όπως η Amazon.

Επομένως, για τον γενικό εισαγγελέα, αυτό που έχει σημασία δεν είναι τόσο το μέσο επικοινωνίας ως αφηρημένη έννοια, όσο η **συγκεκριμένη ικανότητά του να διασφαλίζει την επίτευξη των ακόλουθων σκοπών που προβλέπει η οδηγία: i) γρήγορη και αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ καταναλωτή και εμπόρου και ii) παροχή πληροφοριών με σαφή και καταληπτό τρόπο.**

Ως εκ τούτου, ο γενικός εισαγγελέας προτείνει στο Δικαστήριο να διαπιστώσει ότι, όσον αφορά τις εξ αποστάσεως συμβάσεις και τις συμβάσεις που συνάπτονται εκτός εμπορικού καταστήματος, η **απαρίθμηση των μέσων επικοινωνίας (τηλέφωνο, φαξ, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο) στην οδηγία είναι μόνον ενδεικτική. Συνεπώς, ο έμπορος είναι ελεύθερος να επιλέγει τα μέσα που θα καθιστά διαθέσιμα για την επικοινωνία με τον καταναλωτή, συμπεριλαμβανομένων των μέσων επικοινωνίας που δεν αναφέρει ρητά η οδηγία, όπως, για παράδειγμα, η ηλεκτρονική συνομιλία (τεχνολογική εξέλιξη του φαξ) ή ένα σύστημα τηλεφωνικής επανάκλησης (τεχνολογική εξέλιξη της υπηρεσίας τηλεφωνικού κέντρου), αρκεί τα μέσα αυτά να υπηρετούν τους πιο πάνω σκοπούς της οδηγίας.** Επιπλέον, από τον σκοπό διασφάλισης υψηλού επιπέδου προστασίας του καταναλωτή και από τον ενδεικτικό χαρακτήρα της απαρίθμησης των μέσων επικοινωνίας μπορεί να συναχθεί η **υποχρέωση του εμπόρου να θέτει στη διάθεση του καταναλωτή περισσότερα μέσα επικοινωνίας, εξασφαλίζοντας την ελευθερία επιλογής του τελευταίου.**

Στη συνέχεια, ο γενικός εισαγγελέας, εστιάζοντας στον δεύτερο από τους πιο πάνω σκοπούς, παρατηρεί ότι η σαφήνεια και το καταληπτό της πληροφορίας αποτελούν πτυχές της γενικής υποχρέωσης διαφάνειας των συμβατικών όρων. Η υποχρέωση αυτή καταλαμβάνει προφανώς επίσης τους τρόπους επικοινωνίας και επιβάλλει στον έμπορο να διασφαλίζει ότι ο καταναλωτής είναι σε θέση να κατανοήσει με σαφήνεια ποιοι είναι οι διαθέσιμοι σε αυτόν τρόποι επικοινωνίας, σε περίπτωση που χρειαστεί να επικοινωνήσει με τον έμπορο. Επιπλέον, κατά τον γενικό εισαγγελέα, αναγκαία προϋπόθεση για την ύπαρξη διαφάνειας είναι η απλότητα της πρόσβασης στην πληροφορία. Επομένως, θα ήταν ασύμβατη με τους σκοπούς της οδηγίας πλοήγηση στον ιστότοπο η οποία, λόγω της πολυπλοκότητάς της, θα καθιστούσε δύσκολη την πρόσβαση στην πληροφορία. Κατά συνέπεια, ο γενικός εισαγγελέας προτείνει στο Δικαστήριο να διαπιστώσει ότι, βάσει της **υποχρέωσης διαφάνειας που έχει ο έμπορος, η πληροφορία που παρέχει σχετικά με τα μέσα επικοινωνίας τα οποία θέτει στη διάθεση του καταναλωτή πρέπει να είναι προσβάσιμη με τρόπο απλό, αποτελεσματικό και, σε λογικό βαθμό, γρήγορο.**

Όσον αφορά την έννοια της έκφρασης «**εάν υπάρχει**», η οποία αναφέρεται στους τρεις συνήθεις τρόπους επικοινωνίας μεταξύ εμπόρου και καταναλωτή (τηλέφωνο, φαξ, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο), ο γενικός εισαγγελέας προτείνει στο Δικαστήριο να διαπιστώσει, αφενός, ότι από την εν λόγω έκφραση **συνάγεται ότι δεν υπάρχει υποχρέωση του εμπόρου να εγκαταστήσει νέα σύνδεση τηλεφώνου ή φαξ ή να δημιουργήσει νέο λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου** όταν αποφασίζει να συνάψει συμβάσεις εξ αποστάσεως, και, αφετέρου, ότι η έκφραση αυτή σημαίνει «εάν τίθενται στη διάθεση των καταναλωτών» και όχι «εάν υπάρχουν στην οργάνωση της επιχείρησης»: πράγματι, όλα όσα υπάρχουν σε δεδομένο πλαίσιο δεν είναι διαθέσιμα ή προσβάσιμα από όλους όσοι θέλουν να τα χρησιμοποιήσουν. Επομένως, ο γενικός εισαγγελέας συνάγει ότι, **όταν η επιχείρηση διαθέτει τηλεφωνική γραμμή, η γραμμή αυτή δεν πρέπει οπωσδήποτε να τεθεί στη διάθεση του καταναλωτή** αρκεί, όπως προαναφέρθηκε, να διασφαλίζεται η επίτευξη των σκοπών της οδηγίας.

Τέλος, ο γενικός εισαγγελέας, υπενθυμίζοντας την απαγόρευση που ρητά προβλέπεται στην οδηγία ότι τα κράτη μέλη δεν μπορούν να θεσπίζουν στο εθνικό τους δίκαιο διατάξεις που αποκλίνουν από τις διατάξεις της ίδιας οδηγίας, προτείνει στο Δικαστήριο να αναγνωρίσει ότι η **οδηγία αντιτίθεται σε εθνική νομοθεσία, όπως η γερμανική, η οποία επιβάλλει στον έμπορο υποχρέωση που δεν προβλέπεται από την οδηγία, ήτοι να θέτει σε κάθε περίπτωση στη διάθεση του καταναλωτή τηλεφωνική γραμμή επικοινωνίας.**

ΥΠΟΜΝΗΣΗ: Οι προτάσεις του γενικού εισαγγελέα δεν δεσμεύουν το Δικαστήριο. Έργο του γενικού εισαγγελέα είναι να προτείνει στο Δικαστήριο, με πλήρη ανεξαρτησία, νομική λύση για την υπόθεση που του έχει ανατεθεί. Η υπόθεση τελεί υπό διάσκεψη στο Δικαστήριο. Η απόφαση θα εκδοθεί αργότερα.

ΥΠΟΜΝΗΣΗ: Η προδικαστική παραπομπή παρέχει στα δικαστήρια των κρατών μελών τη δυνατότητα, στο πλαίσιο της ένδικης διαφοράς της οποίας έχουν επιληφθεί, να υποβάλουν στο Δικαστήριο ερώτημα σχετικό με την ερμηνεία του δικαίου της Ένωσης ή με το κύρος πράξεως οργάνου της Ένωσης. Το Δικαστήριο δεν αποφαινεται επί της διαφοράς που εκκρεμεί ενώπιον του εθνικού δικαστηρίου. Στο εθνικό δικαστήριο εναπόκειται να επιλύσει τη διαφορά σύμφωνα με την απόφαση του Δικαστηρίου. Η απόφαση αυτή δεσμεύει, κατά τον ίδιο τρόπο, τα άλλα εθνικά δικαστήρια που επιλαμβάνονται παρόμοιου προβλήματος.

Ανεπίσημο έγγραφο προοριζόμενο για τα μέσα μαζικής ενημέρωσης, το οποίο δεν δεσμεύει το Δικαστήριο.

Το [πλήρες κείμενο](#) των προτάσεων δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα CURIA κατά την ημερομηνία αναπτύξεώς τους

Επικοινωνία: Estella Cigna-Αγγελίδη ☎ (+352) 4303 2582

Στιγμιότυπα από την ανάπτυξη των προτάσεων διατίθενται από το «[Europe by Satellite](#)» ☎ (+32) 2 2964106