



Mediji i informiranje

Sud Europske unije
PRIOPĆENJE ZA MEDIJE br. 22/19

U Luxembourggu 28. veljače 2019.

Mišljenje nezavisnog odvjetnika u predmetu C-649/17
Bundesverband der Verbraucherzentralen i dr./Amazon EU

Nezavisni odvjetnik Pitruzzella predlaže Sudu da presudi da se platformu online trgovine poput Amazona ne može obvezati da potrošaču stavi na raspolaganje broj telefona

Međutim, potrošaču treba omogućiti izbor između više sredstava komunikacije, kao i brzo stupanje u vezu i učinkovitu komunikaciju, a informacija o takvim sredstvima treba biti dostupna, jasna i razumljiva

Društvo Amazon EU (u daljnjem tekstu: Amazon) upravlja platformom za prodaju proizvoda i usluga široke potrošnje, koja djeluje isključivo na internetu. Protiv njega je Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband e.V., (Njemački savez udruga potrošača, Bundesverband) pokrenuo sudski postupak. Potonji nastoji utvrditi da je Amazon povrijedio njemački zakon kojime se prenosi Direktiva o zaštiti potrošača¹, u skladu s kojime je trgovac obavezan na jasan i razumljiv način pružiti kako geografsku adresu tako i broj telefona te, prema potrebi, broj telefaksa i adresu elektroničke pošte. Konkretno, Bundesverband smatra da Amazon nije jasno i razumljivo ispunio obveze informiranja potrošača s obzirom na to da na internetskoj stranici, u stadiju prije sklapanja online kupoprodaje, nije naveden nikakav broj telefaksa niti je izravno dostupan broj telefona (potonji je vidljiv tek nakon određenog niza radnji koje potrošač treba poduzeti). Bundesverband smatra da sustav povratnih telefonskih poziva i online chat koje Amazon nudi nisu dovoljni kako bi se zakonske obveze smatralo ispunjenima.

U tom je okviru Bundesgerichtshof (Savezni vrhovni sud, Njemačka), koji u zadnjem stupnju odlučuje o sporu, odlučio Sudu uputiti pitanje o točnom tumačenju izraza „kad su dostupni“, koji se odnosi na sredstva komunikacije između trgovca i potrošača kad je riječ o ugovorima sklopljenima na daljinu i onima sklopljenima izvan poslovnih prostorija, o tome jesu li sredstva komunikacije (telefon, telefaks, e-mail) u tom okviru navedena taksativno te o sadržaju obveze transparentnosti trgovca.

U svojem današnjem mišljenju nezavisni odvjetnik Giovanni Pitruzzella naveo je da je cilj Direktive ostvarenje više razine zaštite potrošača uz istodobno osiguravanje konkurentnosti poduzeća. Odredbe prava Unije u tom području stoga treba tumačiti na način da se njima **osigurava najviša razina zaštite potrošača, a da to ne utječe na slobodu poduzetništva, osim u mjeri u kojoj je to nužno za ostvarenje te zaštite.** U tom pogledu nezavisni odvjetnik ističe da se učinkovita zaštita potrošača ne ostvaruje predviđanjem posebnog načina stupanja u vezu (primjerice telefonskim putem) nego osiguravanjem potrošačima mogućnosti korištenja najučinkovitijih načina komunikacije s obzirom na sredstvo putem kojeg se odvija transakcija. Nasuprot tomu, predviđanje određenog načina komunikacije poput korištenja telefonom, koje nije potrebno za učinkovitu zaštitu potrošača, može biti neproporcionalno s obzirom na ciljeve zaštite potrošača, te na taj način zainteresiranim poduzećima, osobito onima koja nisu „web giganti“ poput Amazona, nametnuti neprimjerene dužnosti.

¹ Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (SL 2011., L 304, str. 64.) (SL, posebno izdanje na hrvatskom jeziku, poglavlje 15., svezak 8., str. 260.)

Nezavisni odvjetnik dakle smatra da nije relevantno sredstvo komunikacije općenito, nego **njegova konkretna sposobnost osiguravanja ostvarenja sljedećih ciljeva Direktive: i.) brzo stupanje u vezu i učinkovita komunikacija između potrošača i trgovca te ii.) pružanje jasne i razumljive informacije.**

Nezavisni odvjetnik stoga predlaže Sudu da presudi da su, kad je riječ o ugovorima sklopljenima na daljinu i onima sklopljenima izvan poslovnih prostorija, **sredstva komunikacije (telefon, telefaks, e-mail) navedena samo egzemplifikativno. Trgovac stoga može slobodno odabrati sredstva** koja će staviti na raspolaganje potrošaču, uključujući sredstva komunikacije koja nisu izričito navedena u Direktivi, poput, primjerice, **online chata** (tehnološki naprednija inačica telefaksa) ili **sustava povratnih telefonskih poziva** (tehnološki naprednija inačica pozivnog centra), **dok god se ostvaruju navedeni ciljevi Direktive.** Usto, s obzirom na cilj osiguravanja visoke razine zaštite potrošača i egzemplifikativnu narav sredstava komunikacije, trgovac je **obvezan staviti na raspolaganje potrošaču više sredstava komunikacije**, kako bi osigurao njegovu slobodu izbora.

Nadalje, nezavisni odvjetnik, u odnosu na drugi navedeni cilj, navodi da su jasnoća i razumljivost informacije dio opće obveze transparentnosti ugovornih odredaba. Ta se odredba, dakako, primjenjuje i na načine kontakta te trgovcima nameće obvezu omogućavanja potrošaču da nedvosmisleno razumije koji su mu načini kontakta na raspolaganju, za slučaj da treba komunicirati s trgovcem. Usto, nezavisni odvjetnik smatra da je nužan preduvjet transparentnosti jednostavnost pristupa informaciji. Slijedom toga, sustav koji zbog svoje složenosti otežava pristup informaciji, nije u skladu s Direktivom. Nezavisni odvjetnik stoga predlaže Sudu da presudi da, u skladu s **obvezom transparentnosti trgovca, pristup potrošača informaciji trgovca o raspoloživim sredstvima komunikacije treba biti jednostavan, učinkovit i razumno brz.**

Kad je riječ o **izrazu „kad su dostupni”** koji se odnosi na tri uobičajena načina komunikacije između trgovca i stranke (telefon, telefaks, e-mail), nezavisni odvjetnik predlaže Sudu da presudi da, s jedne strane, taj izraz podrazumijeva da trgovac, kad odluči sklapati ugovore na daljinu, **nije obvezan aktivirati novu telefonsku ili telefaks liniju niti novu adresu elektroničke pošte** te da, s druge strane, taj izraz znači „kad su dostupni potrošačima”, a ne „kad postoje unutar organizacijske strukture poduzeća”. Naime, nije sve ono što postoji u određenom kontekstu dostupno svima koji to žele koristiti. Dakle, nezavisni odvjetnik zaključuje da, **ako društvo ima telefonsku liniju, ona ne treba nužno biti stavljena na raspolaganje potrošačima**, dok god je, kao što je već rečeno, osigurano ostvarenje ciljeva Direktive.

Naposlijetku, nezavisni odvjetnik, nakon što je podsjetio na Direktivom izričito predviđenu zabranu državama članicama da u svojim nacionalnim pravnim porecima donose propise koji nisu u skladu s odredbama Direktive, predlaže Sudu da presudi da **se nacionalni propis poput onog njemačkog, kojime se trgovcu nameće obveza koja nije predviđena Direktivom, poput one da se u svakom slučaju potrošaču stavi na raspolaganje telefonska linija, protivi Direktivi.**

NAPOMENA: Sud nije vezan mišljenjem nezavisnog odvjetnika. Zadaća nezavisnih odvjetnika je predložiti Sudu, u punoj neovisnosti, pravno rješenje u predmetu za koji su zaduženi. Suci Suda sada počinju vijećati u ovom predmetu. Presuda će se donijeti naknadno.

NAPOMENA: Prethodno pitanje omogućuje sudovima država članica da, u okviru postupka koji se pred njima vodi, upute pitanje Sudu o tumačenju prava Unije ili o valjanosti akta Unije. Sud ne odlučuje o nacionalnom sporu. Nacionalni sud mora riješiti predmet sukladno odluci Suda.

Neslužbeni dokument za medije koji ne obvezuje Sud.

[Cjelovit tekst](#) mišljenja objavljuje se na stranici CURIA na dan čitanja.

Osoba za kontakt: Corina-Gabriela Socoliuc ☎ (+352) 4303 4293

Snimke s objave presude nalaze se na „[Europe by Satellite](#)” ☎ (+32) 2 2964106