



Presă și informare

Curtea de Justiție a Uniunii Europene

**COMUNICAT DE PRESĂ nr. 22/19**

Luxemburg, 28 februarie 2019

Concluziile avocatului general în cauza C-649/17  
Bundesverband der Verbraucherzentralen și alții/Amazon EU

## **Avocatul general Pitruzella propune Curții să declare că o platformă de comerț electronic precum Amazon nu poate fi obligată să pună un număr de telefon la dispoziția consumatorilor**

*Cu toate acestea, consumatorului trebuie să i se garanteze o pluralitate de opțiuni privind mijloacele de comunicare pe care le poate utiliza, precum și un contact rapid și o comunicare eficientă, iar informația privind aceste mijloace de comunicare trebuie să fie accesibilă, clară și comprehensibilă*

Societatea Amazon EU (denumită în continuare „Amazon”) administrează o platformă care operează exclusiv pe internet pentru vânzarea de produse și servicii de larg consum. Aceasta a fost chemată în judecată în fața instanțelor germane de către Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände– Verbraucherzentrale Bundesverband e.V., (Federația Germană a Asociațiilor Consumatorilor, denumită în continuare „Bundesverband”). Aceasta din urmă dorește să obțină constatarea încălcării de către Amazon a legii germane care, în implementarea directivei privind drepturile consumatorilor<sup>1</sup>, impune profesioniștilor să indice, într-un mod clar și comprehensibil, pe lângă adresa geografică, și numărul de telefon și, dacă este cazul, numărul de fax și adresa poștei electronice. În special, pentru Bundesverband, Amazon nu și-ar îndeplini într-un mod clar și comprehensibil obligațiile de informare față de consumatori având în vedere că, în etapa care precedă încheierea vânzării online, nu se indică pe site nici un număr de fax și nici nu este pus imediat la dispoziția consumatorului un număr de telefon (acesta din urmă putând fi vizualizat doar după ce consumatorul a efectuat o serie de acțiuni). Sistemul de rapel telefonic automat și de discuție online, oferite de asemenea de Amazon, nu ar fi suficiente, potrivit Bundesverband, pentru a considera că sunt îndeplinite obligațiile prevăzute de lege

În acest context, Bundesgerichtshof (Curtea Federală de Casație, Germania), sesizată cu litigiul în ultimă instanță, a decis să se adreseze Curții cu privire la corecta interpretare a expresiei „în cazul în care sunt disponibile”, care face referire la mijloacele de comunicare între profesionist și consumator în contractele la distanță și în contractele negociate în afara spațiilor comerciale, precum și cu privire la natura exhaustivă sau neexhaustivă a listei mijloacelor de comunicare (telefon, fax e-mail) prevăzută în acest cadru și cu privire la conținutul obligației de transparență impuse profesionistului.

În Concluziile prezentate astăzi, avocatul general Giovanni Pitruzella consideră că directiva tinde să realizeze un nivel de protecție a consumatorilor tot mai ridicat, asigurând, în același timp, competitivitatea întreprinderilor. Prin urmare, dispozițiile din dreptul Uniunii în materie trebuie să fie interpretate astfel încât **să garanteze cel mai înalt nivel de protecție a consumatorilor, fără a afecta libertatea de organizare a întreprinzătorului decât în măsura strict necesară punerii în aplicare a acestei protecții**. În această perspectivă, avocatul general subliniază că o protecție eficientă a consumatorilor nu se realizează impunând o modalitate specifică de contact (de exemplu prin telefon), ci garantând consumatorilor posibilitatea de a beneficia de mijloacele de comunicare cele mai eficiente în funcție de suportul pe care are loc tranzacția. În mod opus,

<sup>1</sup> Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 85/577/CEE a Consiliului și a Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului (JO 2011, L 304, p.64).

impunerea unei modalități specifice de comunicare precum utilizarea telefonului, care nu este necesară pentru o protecție eficientă a consumatorului, ar risca să constituie o măsură disproporționată în raport cu obiectivele de protecție a consumatorului, susceptibilă să impună sarcini neadekvate întreprinderilor în cauză, mai ales celor care nu sunt „giganți ai internetului” precum Amazon.

Așadar, în opinia avocatului general, aspectul care contează nu este modul de comunicare considerat în abstract, ci capacitatea concretă a acestuia de a asigura atingerea următoarelor obiective prevăzute de directivă: **i) un contact rapid și o comunicare eficientă între consumator și profesionist și ii) o informare furnizată într-un mod clar și comprehensibil.**

Avocatul general propune, așadar, Curții să declare că, pentru contractele la distanță și pentru cele negociate înafara spațiilor comerciale, **enumerarea mijloacelor de contact (telefon, fax, e-mail) în directivă este doar exemplificativă. Profesionistul este, așadar, liber să aleagă mijloacele care vor fi puse la dispoziție pentru contactul cu consumatorul, inclusiv mijloace de comunicare neindicate în mod expres în directivă, precum, de exemplu, o discuție online (evoluție tehnologică a faxului) sau un sistem de rapel telefonic (evoluție tehnologică a serviciului de call center), atâta timp cât sunt îndeplinite obiectivele directivei menționate mai sus.** În plus, din obiectivul de a asigura un nivel ridicat de protecție a consumatorilor și din natura exemplificativă a mijloacelor de comunicare rezultă **obligația profesionistului de a pune la dispoziția consumatorului mai multe mijloace de comunicare**, asigurând libertatea de alegere a acestuia din urmă.

În continuare, abordând al doilea obiectiv enumerat mai sus, avocatul general observă că claritatea și caracterul comprehensibil al informației constituie aspecte ale obligației generale de transparență a condițiilor contractuale. Această obligație se aplică, în mod evident, și modalităților de contact și impune profesionistului obligația de a se asigura că consumatorul este în măsură să înțeleagă în mod neechivoc care sunt modalitățile de contact de care dispune, în caz de necesitate, pentru a comunica cu profesionistul. În plus, pentru avocatul general, simplitatea accesului la informație constituie o condiție necesară a transparenței. Astfel, o navigare care, ca urmare a complexității sale, ar face ca accesul la informație să fie dificil, ar fi incompatibilă cu obiectivele directivei. În consecință, avocatul general propune Curții să declare că în temeiul **obligației de transparență a profesionistului, informația pe care acesta o furnizează cu privire la mijloacele de contact puse la dispoziția consumatorului trebuie să poată fi accesată de către acesta din urmă în mod simplu, eficient și cu o rapiditate rezonabilă.**

În ceea ce privește semnificația **expresiei „în cazul în care sunt disponibile”**, cu referire la cele trei modalități tipice de comunicare între profesionist și client (telefon, fax, e-mail), avocatul general propune Curții să declare că, pe de o parte, aceasta implică **inexistența unei obligații a profesionistului să activeze o nouă linie telefonică sau de fax ori o nouă adresă electronică** atunci când decide să încheie contracte la distanță și că, pe de altă parte, această expresie semnifică **„în cazul în care sunt puse la dispoziția consumatorului”**, iar nu **„în cazul în care există în organizarea întreprinderii”**: astfel, nu tot ceea ce există într-un anumit context este în mod necesar disponibil sau la dispoziția tuturor celor care doresc să facă uz de aceasta. În consecință, Avocatul general concluzionează că, **atunci când întreprinderea dispune de o linie telefonică, aceasta nu trebuie pusă în mod necesar la dispoziția consumatorilor**, atâta timp cât, precum s-a menționat, realizarea obiectivelor directivei este asigurată.

În sfârșit, avocatul general, după ce a amintit interdicția expresă ca statele membre să adopte în dreptul lor național dispoziții care să se îndepărteze de la cele stabilite în directiva menționată, propune Curții să declare că **directiva se opune unei legislații naționale, precum cea germană, care ar impune profesionistului o obligație neprevăzută de directivă, și anume cea de a pune în orice caz o linie telefonică de contact la dispoziția consumatorului.**

---

**MENȚIUNE:** Concluziile avocatului general nu sunt obligatorii pentru Curtea de Justiție. Misiunea avocaților generali este de a propune Curții, în deplină independență, o soluție juridică în cauza care le este atribuită. Judecătorii Curții urmează să delibereze în această cauză. Hotărârea va fi pronunțată la o dată ulterioară.

**MENȚIUNE:** Trimiterea preliminară permite instanțelor din statele membre ca, în cadrul unui litigiu cu care sunt sesizate, să adreseze Curții întrebări cu privire la interpretarea dreptului Uniunii sau la validitatea unui act al Uniunii. Curtea nu soluționează litigiul național. Instanța națională are obligația de a soluționa cauza conform deciziei Curții. Această decizie este obligatorie, în egală măsură, pentru celelalte instanțe naționale care sunt sesizate cu o problemă similară.

---

*Document neoficial, destinat presei, care nu angajează răspunderea Curții de Justiție.*

*[Textul integral](#) al concluziilor se publică pe site-ul CURIA în ziua pronunțării.*

*Persoana de contact pentru presă: Corina-Gabriela Socoliuc ☎ (+352) 4303 4293*

*Imagini de la prezentarea concluziilor sunt disponibile pe „[Europe by Satellite](#)” ☎ (+32) 2 2964106*