



Tisk a informace

Soudní dvůr Evropské unie  
**TISKOVÁ ZPRÁVA č. 89/19**  
V Lucemburku dne 10. července 2019

Rozsudek ve věci C-649/17  
Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände –  
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. v. Amazon EU Sàrl

## **Platforma elektronického obchodování, jako je Amazon, není povinna před uzavřením smlouvy vždy poskytnout spotřebiteli telefonní číslo**

*Musí mu nicméně dát k dispozici komunikační prostředek, který mu umožní ji urychleně kontaktovat a efektivně s ní komunikovat.*

Společnost Amazon EU nabízí prodej různých produktů výhradně prostřednictvím internetových stránek, konkrétně v Německu prostřednictvím stránky [www.amazon.de](http://www.amazon.de). Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände, Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (Spolkový svaz spotřebitelských center a sdružení, dále jen „Spolkový svaz“) proti ní podal žalobu k německým soudům. Požaduje, aby bylo určeno, že společnost Amazon neplní svou zákonnou povinnost poskytnout spotřebiteli účinné prostředky k jejímu kontaktování, jelikož neinformuje spotřebitele jasně a srozumitelně o svém telefonním a faxovém čísle. Spolkový svaz tvrdí, že služba zpětného volání poskytovaná společností Amazon nespĺňuje požadavky na informace, jelikož spotřebitel musí absolvovat řadu etap, aby se spojil se zástupcem této společnosti. **Německý zákon totiž ukládá obchodníkovi povinnost, aby před uzavřením smlouvy se spotřebitelem na dálku nebo mimo obchodní prostory poskytl za všech okolností své telefonní číslo.**

V tomto kontextu se Bundesgerichtshof (Spolkový soudní dvůr, Německo), který projednává spor v posledním stupni, táže Soudního dvora, zda směrnice o právech spotřebitelů<sup>1</sup> brání takové vnitrostátní právní úpravě a zda je obchodník povinen zřídit telefonní nebo faxovou linku nebo si založit novou e-mailovou adresu, které umožní spotřebitelům kontaktovat jej. Bundesgerichtshof chce rovněž vědět, zda takový obchodník, jako je Amazon, může použít jiné komunikační prostředky, jako je systém pro výměnu rychlých zpráv nebo zpětné volání.

Rozsudkem z dnešního dne Soudní dvůr odpověděl, že **směrnice takové vnitrostátní právní úpravě brání**, přičemž zdůraznil, že tato **směrnice neukládá obchodníkovi za všech okolností povinnost, aby zřídil telefonní nebo faxovou linku** nebo si založil novou e-mailovou adresu, které umožní spotřebitelům ho kontaktovat, a vyžaduje, aby sdělil své telefonní či faxové číslo nebo e-mailovou adresu pouze v případech, kdy tento obchodník již těmito prostředky komunikace se spotřebiteli disponuje. Soudní dvůr současně konstatoval, že **směrnice vyžaduje, aby obchodník dal spotřebiteli k dispozici komunikační prostředek zaručující přímou a efektivní komunikaci, přičemž tento obchodník může použít jiné komunikační prostředky, než které jsou vyjmenovány v tomto ustanovení ke splnění těchto požadavků.**

Soudní dvůr konstatoval, že směrnice má zajistit **vysokou úroveň ochrany spotřebitelů** tím, že zaručí jejich informovanost a bezpečnost při transakcích s obchodníky. Za tím účelem má možnost spotřebitele urychleně kontaktovat obchodníka a efektivně s ním komunikovat zásadní význam pro zachování a účinné prosazování práv spotřebitele, a zejména práva na odstoupení od smlouvy. Nicméně je třeba zajistit **správnou rovnováhu mezi vysokou úrovní ochrany spotřebitele a konkurenceschopností podniků**, jak uvádí sama směrnice, a **respektovat přitom svobodu podnikání**, jak je zakotvena v Listině základních práv Evropské unie.

<sup>1</sup>Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES (Úř. věst. 2011, L 304, s. 64).

Soudní dvůr dospěl k závěru, že bezpodmínečná povinnost obchodníka dát spotřebiteli za všech okolností k dispozici telefonní číslo, případně zřídit telefonní nebo faxovou linku nebo založit novou e-mailovou adresu, které spotřebitelům umožňují urychleně obchodníka kontaktovat, se jeví být nepřiměřená. Pokud jde o význam výrazu „pokud existují“, obsaženého ve směrnici, který odkazuje na tři běžné prostředky komunikace mezi spotřebitelem a obchodníkem (telefon, fax, elektronická pošta), a navzdory rozdílům mezi jazykovými verzemi, má Soudní dvůr za to, že tento výraz se týká případů, kdy obchodník má takový prostředek a poskytuje jej k dispozici spotřebitelům.

Směrnice ani nebrání tomu, aby obchodník poskytl **jiné komunikační prostředky (jako je elektronický kontaktní formulář nebo systém výměny rychlých zpráv či zpětného volání)**, pokud tyto prostředky umožňují přímou a efektivní komunikaci mezi spotřebitelem a obchodníkem, což vyžaduje, aby informace o těchto prostředcích byla spotřebiteli dostupná v jasné a srozumitelné formě.

Soudní dvůr uvedl, že **je na vnitrostátních soudech, aby posoudily, zda komunikační prostředky, které obchodník spotřebiteli poskytl, umožňují spotřebiteli urychleně obchodníka kontaktovat a efektivně s ním komunikovat** a zda informace o těchto komunikačních prostředcích jsou dostupné v jasné a srozumitelné formě. K posledně uvedenému Soudní dvůr podotkl, že skutečnost, že telefonní číslo je k dispozici až po řadě kliknutí na internetových stránkách, sama o sobě neznamená, že forma použitá k poskytnutí informace spotřebiteli není jasná a srozumitelná.

---

**UPOZORNĚNÍ:** Žádost o rozhodnutí o předběžné otázce umožňuje soudům členských států, aby v rámci sporu, který projednávají, položily Soudnímu dvoru otázky týkající se výkladu práva Unie nebo platnosti aktu Unie. Soudní dvůr nerozhoduje ve sporu před vnitrostátním soudem. Vnitrostátní soud musí věc rozhodnout v souladu s rozhodnutím Soudního dvora. Toto rozhodnutí je stejně tak závazné pro ostatní vnitrostátní soudy, které případně budou projednávat podobný problém.

---

*Neoficiální dokument pro potřeby sdělovacích prostředků, který nezavazuje Soudní dvůr.*

*[Úplné znění](#) rozsudku se zveřejňuje na internetové stránce CURIA v den vyhlášení.*

*Kontaktní osoba pro tisk: Balázs Lehóczki ☎ (+352) 4303 5499*

*Obrazový záznam z vyhlášení rozsudku je dostupný na [Europe by Satellite](#) 📡 (+32) 2 2964106*