



Presă și informare

Curtea de Justiție a Uniunii Europene
COMUNICAT DE PRESĂ nr. 89/19
Luxemburg, 10 iulie 2019

Hotărârea în cauza C-649/17
Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände -
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V./Amazon EU Sàrl

O platformă de comerț electronic precum Amazon nu este obligată în toate cazurile să pună un număr de telefon la dispoziția consumatorului anterior încheierii unui contract

Ea are totuși obligația de a pune la dispoziția acestuia un mediu de comunicare care să îi permită să ia rapid legătura cu ea și să comunice cu ea în mod eficient

Societatea Amazon propune vânzarea de diverse produse, exclusiv prin intermediul unui site internet, printre altele în Germania, pe site-ul www.amazon.de. Ea a fost chemată în judecată în fața instanțelor germane de către Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände, Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (Uniunea federală a organizațiilor și a asociațiilor de consumatori, denumită în continuare „Uniunea federală”). Aceasta urmărește să obțină constatarea faptului că Amazon nu își respecta obligația legală care consta în punerea la dispoziția consumatorului a mijloacelor eficiente pentru a intra în contact cu ea, în măsura în care nu informa consumatorii în mod clar și inteligibil în legătură cu numerele sale de telefon și de fax. Uniunea federală a susținut că serviciul de reapelare telefonică al Amazon nu îndeplinea cerințele de informare, întrucât consumatorul trebuia să treacă prin numeroase etape pentru a intra în contact cu un interlocutor al acestei societăți. Astfel, **legea germană îi impune comerciantului, înainte să încheie cu un consumator un contract la distanță sau negociat în afara spațiului comercial, să furnizeze, în orice situație, numărul său de telefon.**

În acest context, Bundesgerichtshof (Curtea Federală de Justiție, Germania), sesizată cu litigiul în ultimă instanță, solicită Curții de Justiție să stabilească dacă Directiva privind drepturile consumatorilor¹ se opune unei asemenea reglementări naționale și dacă comerciantul este obligat să înființeze o linie telefonică sau de fax ori o nouă adresă de poștă electronică pentru a permite consumatorilor să îl contacteze. Bundesgerichtshof solicită, de asemenea, să se stabilească dacă un comerciant precum Amazon poate să recurgă la alte mijloace de comunicare, precum un sistem de mesagerie instantanee sau de reapelare telefonică.

Prin hotărârea pronunțată astăzi, Curtea răspunde că **directiva se opune unei astfel de reglementări naționale**, subliniind că această **directivă nu obligă comerciantul să instituie o linie telefonică** ori de fax sau să creeze o nouă adresă de poștă electronică pentru a permite consumatorilor să îl contacteze în orice împrejurare și că directiva menționată nu impune să se comunice acest număr sau cel de fax ori adresa de poștă electronică decât în cazul în care acest comerciant dispune deja de respectivele mijloace de comunicare cu consumatorii. În același timp, Curtea constată că directiva impune comerciantului **sarcina de a pune la dispoziția consumatorului un mediu de comunicare care garantează o comunicare directă și eficientă, comerciantul menționat putând să recurgă la alte mijloace de comunicare decât cele prevăzute în această directivă pentru a îndeplini respectivele cerințe.**

Curtea constată că directiva urmărește să asigure un **nivel ridicat de protecție a consumatorilor**, garantând informarea și securitatea acestora în tranzacțiile cu comercianții. În

¹ 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).

acest scop, posibilitatea consumatorului să ia rapid legătura cu comerciantul și să comunice cu acesta în mod eficient prezintă o importanță fundamentală pentru protejarea și pentru punerea în aplicare efectivă a drepturilor consumatorilor și, în special, a dreptului de retractare. Cu toate acestea, trebuie să se asigure **un echilibru corect între un nivel ridicat de protecție a consumatorilor și competitivitatea întreprinderilor**, astfel cum se arată în aceeași directivă, **respectându-se, în același timp, libertatea întreprinzătorului de a desfășura o activitate comercială**, astfel cum este consacrată în Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene.

Curtea apreciază că o obligație necondiționată a comerciantului de a pune la dispoziția consumatorului, în orice împrejurare, un număr de telefon sau de a institui o linie telefonică sau de fax ori de a crea o nouă adresă de poștă electronică pentru a permite consumatorilor să îl contacteze pare disproporționată. În ceea ce privește semnificația expresiei „în cazul în care acestea sunt disponibile”, cu referire la cele trei mijloace de comunicare curente între consumator și comerciant (telefon, fax, poștă electronică) și în pofida diferențelor dintre versiunile lingvistice, Curtea apreciază că această expresie vizează cazul în care comerciantul dispune de un astfel de mediu și îl pune la dispoziția consumatorilor.

Pe de altă parte, directiva nu se opune ca comerciantul să furnizeze **alte mijloace de comunicare (precum formulare electronice de contact ori sisteme de mesagerie instantanee sau de reapelare telefonică)**, în măsura în care aceste mijloace permit o comunicare consumator-comerciant directă și eficientă, fapt care presupune ca informația referitoare la aceste mijloace să fie accesibilă de către consumator într-o formă clară și inteligibilă.

Curtea observă că **revine instanțelor naționale sarcina de a aprecia dacă mijloacele de comunicare puse la dispoziția consumatorului de către comerciant îi permit consumatorului să ia rapid legătura cu comerciantul și să comunice cu acesta în mod eficient și dacă** informațiile referitoare la aceste mijloace de comunicare sunt accesibile într-un mod clar și inteligibil. În această ultimă privință, Curtea observă că faptul că un număr de telefon este disponibil numai în urma unei serii de clicuri pe site-ul internet nu implică, în sine, faptul că forma utilizată pentru a furniza consumatorului informația nu este clară și inteligibilă.

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. Este de competența instanței naționale să soluționeze 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 hotărârii se publică pe site-ul CURIA în ziua pronunțării.

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

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