

**Υπόθεση C-536/20**

**Σύνοψη της αιτήσεως προδικαστικής αποφάσεως κατ' εφαρμογήν του άρθρου 98, παράγραφος 1, του Κανονισμού Διαδικασίας του Δικαστηρίου**

**Ημερομηνία καταθέσεως:**

22 Οκτωβρίου 2020

**Αιτούν δικαστήριο:**

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (Λιθουανία)

**Ημερομηνία της αποφάσεως του αιτούντος δικαστηρίου:**

21 Οκτωβρίου 2020

**Αναιρεσείουσα:**

UAB Tiketa

**Λοιποί μετέχοντες στην αναιρετική διαδικασία:**

M.Š.,

VšĮ Baltic Music

---

**Αντικείμενο της κύριας δίκης**

Η υπό κρίση υπόθεση αφορά ένδικη διαφορά με αντικείμενο την επιστροφή του ποσού που καταβλήθηκε από καταναλωτή για την αγορά εισιτηρίου παρακολούθησης μιας εκδήλωσης και την ικανοποίηση της ηθικής βλάβης που αυτός υπέστη λόγω της ακύρωσης της εκδήλωσης.

**Αντικείμενο και νομική βάση της αιτήσεως προδικαστικής αποφάσεως**

Ερμηνεία των διατάξεων της οδηγίας 2011/83 που αφορούν την έννοια του εμπόρου· άρθρου 267, τρίτο εδάφιο, της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης

## Προδικαστικά ερωτήματα

1. Έχει ο όρος «έμπορος», κατά το άρθρο 2, παράγραφος 2, της οδηγίας 2011/83, την έννοια ότι πρόσωπο που ενεργεί ως ενδιάμεσος κατά την αγορά εισιτηρίου από καταναλωτή μπορεί να θεωρηθεί έμπορος που δεσμεύεται από τις υποχρεώσεις της οδηγίας 2011/83 και, ως εκ τούτου, συμβαλλόμενο μέρος στη σύμβαση πώλησης ή παροχής υπηρεσιών, κατά του οποίου ο καταναλωτής μπορεί να εγείρει αξίωση ή να ασκήσει αγωγή;

1.1. Ασκήει επιρροή στην ερμηνεία της έννοιας του εμπόρου, κατά το άρθρο 2, παράγραφος 2, της οδηγίας 2011/83, το κατά πόσον το πρόσωπο που ενεργεί ως ενδιάμεσος κατά την αγορά εισιτηρίου από καταναλωτή έχει παράσχει στον καταναλωτή με ευκρινή και κατανοητό τρόπο, προτού αυτός δεσμευθεί με σύμβαση συναπτόμενη εξ αποστάσεως, όλες τις πληροφορίες που αφορούν τον βασικό έμπορο, όπως αυτές απαριθμούνται στο άρθρο 6, παράγραφος 1, στοιχεία γ' και δ', της οδηγίας 2011/83;

1.2. Θεωρείται ότι έχει καταστεί εμφανές το γεγονός ότι πρόκειται για ενδιάμεσο πρόσωπο, όταν το πρόσωπο που παρεμβάλλεται στη διαδικασία αγοράς εισιτηρίων έχει παράσχει, προτού ο καταναλωτής δεσμευθεί με σύμβαση συναπτόμενη εξ αποστάσεως, την επωνυμία και τη νομική μορφή του βασικού εμπόρου καθώς και την πληροφορία ότι ο βασικός έμπορος αναλαμβάνει την πλήρη ευθύνη για την εκδήλωση, την ποιότητα και το περιεχόμενό της όπως και για κάθε συναφή με την εκδήλωση πληροφορία και ενημέρωση, και δηλώνει ότι ο ίδιος ενεργεί μόνον ως διανομέας εισιτηρίων και ότι είναι εμφανής αντιπρόσωπος;

1.3. Έχει ο όρος «έμπορος», κατά το άρθρο 2, παράγραφος 2, της οδηγίας 2011/83, την έννοια ότι, λαμβανομένης υπόψη της έννομης σχέσης παροχής διττής υπηρεσίας (διανομής εισιτηρίων και διοργάνωσης εκδηλώσεων) μεταξύ των συμβαλλομένων, μπορούν να θεωρηθούν έμποροι, δηλαδή συμβαλλόμενοι στη σύμβαση που συνάπτεται με τον καταναλωτή, τόσο ο πωλητής εισιτηρίων όσο και ο διοργανωτής της εκδήλωσης;

2. Πρέπει η υποχρέωση που υπέχει ο έμπορος να παρέχει πληροφορίες και να θέτει τις πληροφορίες αυτές στη διάθεση του καταναλωτή σε απλή και κατανοητή γλώσσα, σύμφωνα με το άρθρο 8, παράγραφος 1, της οδηγίας 2011/83, να ερμηνεύεται και να εφαρμόζεται κατά τρόπον ώστε να θεωρείται ότι η υποχρέωση ενημέρωσης του καταναλωτή εκπληρώνεται προσηκόντως, όταν οι συγκεκριμένες πληροφορίες παρέχονται με τους όρους παροχής υπηρεσιών του ενδιάμεσου οι οποίοι τίθενται στη διάθεση του καταναλωτή στον ιστότοπο [tiketa.lt](http://tiketa.lt), προτού ο καταναλωτής ολοκληρώσει την πληρωμή του, με την οποία επιβεβαιώνεται ότι έλαβε γνώση των όρων παροχής υπηρεσιών του ενδιάμεσου και αναλαμβάνει την υποχρέωση να τους τηρήσει ως μέρος των όρων και των προϋποθέσεων της σύμβασης που συνάπτεται μέσω της λεγόμενης συμφωνίας «click-wrap», δηλαδή με την ενεργή επιλογή ειδικού τετραγώνου στο ηλεκτρονικό σύστημα και κάνοντας εν συνεχεία κλικ σε συγκεκριμένο σύνδεσμο;

2.1. Ασκεί επιρροή για την ερμηνεία και την εφαρμογή της συγκεκριμένης υποχρέωσης το γεγονός ότι οι πληροφορίες αυτές δεν παρέχονται σε σταθερό μέσο και δεν υπάρχει μεταγενέστερη επιβεβαίωση της σύμβασης, η οποία να περιέχει όλες τις αναγκαίες πληροφορίες του άρθρου 6, παράγραφος 1, της οδηγίας 2011/83, σε σταθερό μέσο, όπως απαιτεί το άρθρο 8, παράγραφος 7, της οδηγίας 2011/83;

2.2. Αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα της εξ αποστάσεως συναπτόμενης σύμβασης, κατά το άρθρο 6, παράγραφος 5, της οδηγίας 2011/83, οι πληροφορίες που παρέχονται με τους όρους παροχής υπηρεσιών του ενδιαμέσου, ανεξαρτήτως του αν οι πληροφορίες αυτές δεν παρέχονται πάνω σε σταθερό μέσο ή/και δεν υπάρχει μεταγενέστερη επιβεβαίωση της σύμβασης σε σταθερό μέσο;

### **Σχετικές διατάξεις του δικαίου της Ένωσης**

Άρθρο 169 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (στο εξής: ΣΛΕΕ)

Άρθρο 38 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (στο εξής: Χάρτης)

Άρθρα 1, 2, παράγραφος 2, 6, παράγραφοι 1, στοιχεία γ' και δ', και 5, άρθρο 8, παράγραφοι 1, και 7, στοιχείο α', της της οδηγίας 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 (στο εξής: οδηγία 2011/83)

Άρθρο 2, στοιχείο β', της οδηγίας 2005/29/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Μαΐου 2005, για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά και για την τροποποίηση της οδηγίας 84/450/ΕΟΚ του Συμβουλίου, των οδηγιών 97/7/ΕΚ, 98/27/ΕΚ, 2002/65/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (στο εξής: οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές)

### **Σχετικές διατάξεις του εθνικού δικαίου:**

Αστικός κώδικας της Δημοκρατίας της Λιθουανίας (στο εξής: αστικός κώδικας)

Άρθρο 6.228<sup>1</sup>, παράγραφος 3, («Ορισμός της καταναλωτικής σύμβασης και άλλες έννοιες»):

«3. Με τον όρο “επιχειρηματίας” νοείται κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή άλλη οργάνωση, ή μονάδα αυτής, που επιδιώκει να συνάψει ή συνάπτει συμβάσεις για σκοπούς οι οποίοι σχετίζονται με την εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελευθέρια επαγγελματική του δραστηριότητα, περιλαμβανομένων των προσώπων που ενεργούν εξ ονόματος ή προς όφελος του επιχειρηματία. Νομικό πρόσωπο δύναται να θεωρηθεί επιχειρηματίας ανεξάρτητα από τη νομική μορφή των ιδρυτικών μερών του.»

Άρθρο 2.133 («Έννομες συνέπειες δικαιοπραξίας δι’ αντιπροσώπου»):

1. Δικαιοπραξία η οποία επιχειρείται από πρόσωπο (αντιπρόσωπο) εξ ονόματος άλλου προσώπου (αντιπροσωπευόμενου), κατά τρόπο ο οποίος καθιστά εμφανές ότι ενεργεί ως αντιπρόσωπος και μέσα στα όρια της εξουσίας αντιπροσώπευσης, ενεργεί αμέσως υπέρ και κατά του αντιπροσωπευόμενου όσον αφορά τη γένεση, την τροποποίηση και την απόσβεση δικαιωμάτων και υποχρεώσεων.
2. Η εξουσία αντιπροσώπευσης συνάγεται επίσης από τις περιστάσεις υπό τις οποίες ενεργεί ο αντιπρόσωπος (πωλητής στο λιανικό εμπόριο, ταμίας κ.λπ.). Αν από τη συμπεριφορά ενός προσώπου δύναται ευλόγως να συναχθεί από τρίτους ότι το πρόσωπο αυτό, ως αντιπροσωπευόμενος, όρισε έτερο πρόσωπο ως αντιπρόσωπό του, οι συμβάσεις που συνάπτει το έτερο αυτό πρόσωπο εξ ονόματος του αντιπροσωπευόμενου δεσμεύουν τον αντιπροσωπευόμενο.
3. Αν, κατά τον χρόνο κατάρτισης της δικαιοπραξίας, ο αντιπρόσωπος παραλείψει να ενημερώσει ότι ενεργεί εξ ονόματος και προς το συμφέρον του αντιπροσωπευόμενου, ο αντιπροσωπευόμενος αποκτά τα δικαιώματα και υπέχει τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τη δικαιοπραξία μόνον εφόσον ο αντισυμβαλλόμενος ήταν σε θέση να συναγάγει από τις περιστάσεις κατάρτισης της δικαιοπραξίας ότι η δικαιοπραξία αυτή καταρτίστηκε δι’ αντιπροσώπου ή όταν η ταυτότητα του προσώπου με το οποίο κατήρτισε τη δικαιοπραξία δεν ασκούσε καμία επιρροή στη βούληση του αντισυμβαλλομένου.

[...]

Άρθρο 2, παράγραφος 24, του νόμου της Δημοκρατίας της Λιθουανίας για την προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών («Βασικές έννοιες του νόμου»), (η εκδοχή η οποία είχε εφαρμογή κατά τον κρίσιμο για την υπό κρίση υπόθεση χρόνο ήταν η ισχύουσα μεταξύ 11ης Νοεμβρίου 2017 και 1ης Αυγούστου 2018· στο εξής: νόμος για την προστασία των καταναλωτών):

«24. Με τον όρο “επιχειρηματίας” νοείται κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, ή άλλη οργάνωση ή μονάδα αυτής, που επιδιώκει να συνάψει ή συνάπτει συμβάσεις για σκοπούς οι οποίοι σχετίζονται με την εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελευθέρια επαγγελματική του δραστηριότητα, περιλαμβανομένων των προσώπων που ενεργούν εξ ονόματος ή προς όφελος του επιχειρηματία. Νομικό πρόσωπο

*δύναται να θεωρηθεί επιχειρηματίας ανεξάρτητα από τη νομική μορφή των ιδρυτικών μερών του.»*

### **Συνοπτική έκθεση των πραγματικών περιστατικών και της πορείας της διαδικασίας**

- 1 Ο ενάγων, Μ.Š., αγόρασε από την εταιρία Tiketa, μέσω διαδικτύου, εισιτήρια για θέαμα που διοργάνωνε η Baltic Music (στο εξής: διοργανώτρια της εκδήλωσης). Η Tiketa ασχολείται με τη διανομή εισιτηρίων για εκδηλώσεις (συναυλίες, θεάματα και άλλες εκδηλώσεις) τις οποίες διοργανώνουν τρίτοι. Η ίδια η Tiketa δεν αναλαμβάνει την οργάνωση εκδηλώσεων.
- 2 Στον ιστότοπο της Tiketa ήταν αναρτημένη η πληροφορία ότι τη διοργάνωση της εκδήλωσης αυτής είχε αναλάβει η Baltic Music και ότι η Baltic Music ήταν η διοργανώτρια της εκδήλωσης η οποία είχε την πλήρη ευθύνη για την εκδήλωση και την ποιότητα και το περιεχόμενό της, καθώς και για κάθε συναφή με την εκδήλωση πληροφορία και ενημέρωση. Η Tiketa παρουσιαζόταν ως η διανομέας των εισιτηρίων, ενεργούσα ως εμφανής αντιπρόσωπος («atsiskleidęs tarpininkas»- κατά γράμμα, «εμφανής ενδιάμεσος») [ωστόσο, στο εθνικό δίκαιο χρησιμοποιείται κατά κανόνα η έννοια «atstovas» (αντιπρόσωπος) όταν μια σύμβαση συνάπτεται εξ ονόματος ή για λογαριασμό άλλου προσώπου].
- 3 Οι πληροφορίες που είχαν δημοσιοποιηθεί για την εκδήλωση αυτή δεν διευκρίνιζαν ποιος ήταν ο αντισυμβαλλόμενος στη σύμβαση ούτε τι ίσχυε όσον αφορά τη διαδικασία επιστροφής του αντιτίμου των εισιτηρίων σε περίπτωση ακύρωσης της εκδήλωσης. Πληροφορίες σχετικές με τον πάροχο της υπηρεσιών και την επιστροφή του αντιτίμου των εισιτηρίων περιλαμβάνονται στους όρους παροχής υπηρεσιών που είναι δημοσιευμένοι στον ιστότοπο της Tiketa. Ούτε οι όροι αυτοί ούτε επιβεβαίωση της συναπτόμενης σύμβασης, η οποία να παρέχει τις πληροφορίες που περιλαμβάνονται στους εν λόγω όρους, τέθηκαν στη διάθεσή του καταναλωτή πάνω σε σταθερό μέσο. Μέρος των όρων παροχής υπηρεσιών (συμπεριλαμβανομένης της πληροφορίας ότι, σε περίπτωση ακύρωσης της εκδήλωσης, ο διοργανωτής της εκδήλωσης αναλαμβάνει εξ ολοκλήρου την ευθύνη επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου) περιελήφθη πράγματι στο εισιτήριο που εκδόθηκε αμέσως μόλις ο ενάγων εξόφλησε το αντίτιμο.
- 4 Κατά την άφιξή του στην εκδήλωση ο Μ.Š. πληροφορήθηκε ότι η εκδήλωση δεν θα πραγματοποιούνταν. Ως εκ τούτου, στράφηκε κατά της Tiketa και ζήτησε την επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου και των εξόδων ταξιδίου στα οποία υποβλήθηκε, καθώς και χρηματική ικανοποίηση λόγω ηθικής βλάβης. Η Tiketa απάντησε ότι δεν ευθυνόταν για την ακύρωση της εκδήλωσης και συνέστησε στον καταναλωτή να επικοινωνήσει με την Baltic Music. Η τελευταία αγνόησε παντελώς τα αιτήματά του.
- 5 Κατόπιν αυτού, ο Μ.Š. άσκησε αγωγή και ζήτησε να υποχρεωθούν οι εναγόμενες Tiketa και Baltic Music, αλληλεγγύως και εις ολόκληρον, στην καταβολή αποζημίωσης για την αποκατάσταση της υλικής ζημίας και την ικανοποίηση της

ηθικής βλάβης που υπέστη. Το πρωτοβάθμιο δικαστήριο δέχθηκε εν μέρει την αγωγή και επιδίκασε στον ενάγοντα μέρος των ποσών που είχε ζητήσει από την εταιρία Tiketa. Η Tiketa άσκησε έφεση η οποία δεν ευδοκίμησε. Στη συνέχεια, η Tiketa άσκησε αναίρεση ενώπιον του αιτούντος δικαστηρίου (Lietuvos Aukščiausiasis Teismas· Ανώτατου Δικαστηρίου της Λιθουανίας).

### **Κυριότερα επιχειρήματα των διαδίκων της κύριας δίκης**

- 6 Η Tiketa διατείνεται ότι ενεργεί δημοσίως ως εμφανής αντιπρόσωπος, παρέχουσα υπηρεσίες διανομής εισιτηρίων για λογαριασμό της διοργανώτριας της εκδήλωσης. Ισχυρίζεται ότι η αγορά εισιτηρίων πρέπει να νοηθεί ως σύναψη σύμβασης μεταξύ του M.Š. και της διοργανώτριας της εκδήλωσης και ότι, κατά τον χρόνο σύναψης της σύμβασης, εκπροσωπεί τη διοργανώτρια της εκδήλωσης. Η Tiketa υποστηρίζει ότι δεν ευθύνεται για οποιοδήποτε σχετικό με την εκδήλωση γεγονός, συμπεριλαμβανομένης της ακύρωσής της.
- 7 Περαιτέρω, η Tiketa προβάλλει ότι εκπληρώνει την υποχρέωσή της για ενημέρωση του καταναλωτή, παρέχοντας πληροφορίες με τους όρους παροχής υπηρεσιών που δημοσιεύει στον ιστότοπό της. Προτού ολοκληρώσει με την πληρωμή, ο καταναλωτής επιβεβαιώνει ότι έλαβε γνώση των όρων και αναλαμβάνει την υποχρέωση να τους τηρήσει ως μέρος των όρων και των προϋποθέσεων της σύμβασης μέσω τυποποιημένης συμφωνίας τύπου «click-wrap», επιλέγοντας δηλαδή ενεργά ένα ειδικό τετραγωνίδιο στο ηλεκτρονικό σύστημα και κάνοντας κλικ σε ειδικό σύνδεσμο.

### **Συνοπτική έκθεση του σκεπτικού της απόφασης περί παραπομπής**

- 8 Το δικάζον τμήμα καλείται να αποφανθεί επί ζητημάτων που αφορούν, αφενός, την ερμηνεία της έννοιας του εμπόρου και, αφετέρου, την εκπλήρωση της υποχρέωσης ενημέρωσης του καταναλωτή την οποία υπέχει ο έμπορος.

#### *Επί της ερμηνείας της έννοιας του εμπόρου*

- 9 Η παρούσα δίκη έχει ως αντικείμενο το ζήτημα του ορθού χαρακτηρισμού της έννομης σχέσης των διαδίκων, του νομικού καθεστώτος του ενδιαμέσου και των υποχρεώσεων που αυτός υπέχει έναντι του καταναλωτή.
- 10 Το Δικαστήριο έχει διευκρινίσει στη νομολογία του ότι η έννοια του εμπόρου πρέπει να νοείται με ιδιαίτερος ευρύ τρόπο και να καλύπτει κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που ασκεί αμειβόμενη δραστηριότητα (απόφαση της 4ης Οκτωβρίου 2018, Kamenova, C-105/17, EU:C:2018:808, σκέψη 30). Τα εθνικά δικαστήρια ενώπιον των οποίων ήχθη η υπό κρίση υπόθεση επικαλέστηκαν επίσης έναν ευρύ ορισμό της έννοιας του εμπόρου.
- 11 Το δικάζον τμήμα διερωτάται αν η έννοια του εμπόρου καλύπτει τόσο επιχειρηματία που ενεργεί ιδίω ονόματι, ο οποίος θεωρείται ότι δεσμεύεται από τη

σύμβαση βάσει του εθνικού δικαίου των συμβάσεων, όσο και το πρόσωπο που ενεργεί για λογαριασμό τρίτου πρόσωπο, το οποίο κατά κανόνα δεν θεωρείται συμβαλλόμενο μέρος στη σύμβαση. Η σύγκριση διαφόρων γλωσσικών αποδόσεων του άρθρου 2, παράγραφος 2, της οδηγίας 2011/83 (αγγλική, γαλλική, γερμανική και λιθουανική γλώσσα) δημιουργεί εύλογες αμφιβολίες όσον αφορά τη μετάφραση της έννοιας του εμπόρου στη λιθουανική γλώσσα (στη λιθουανική γλώσσα, «įskaitant kiekvieną kitą asmenį» [δηλαδή: ‘περιλαμβανομένου κάθε άλλου προσώπου’]) και στην αγγλική γλώσσα, «including **through** any other person acting») και την ορθή μεταφορά του στην εσωτερική έννομη τάξη. Τούτου δοθέντος, το αιτούν δικαστήριο θεωρεί ότι η συγκριτική ανάλυση των διαφόρων γλωσσικών αποδόσεων δεν καθιστά εφικτό τον προσδιορισμό του ακριβούς πεδίου εφαρμογής της έννοιας του εμπόρου.

- 12 Κατά τη συστηματική και τελολογική ερμηνεία μιας αυτοτελούς έννοιας του δικαίου της Ένωσης, ο σκοπός της διασφάλισης ενός υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών (άρθρο 169 ΣΛΕΕ, άρθρο 38 του Χάρτη, άρθρο 1 της οδηγίας 2011/83) συνεπάγεται ότι ενδιάμεσος σε μια συναλλαγή δύναται επίσης να θεωρηθεί έμπορος. Το Δικαστήριο δεν έχει, άλλωστε, αποκλείσει το ενδεχόμενο αυτό στη νομολογία του.
- 13 Ερμηνεύοντας την έννοια του εμπόρου εντός του ευρύτερου πλαισίου της προστασίας των καταναλωτών, το Δικαστήριο έκρινε ότι η έννοια του «εμπορευόμενου/εμπόρου», όπως ορίζεται τόσο στο άρθρο 2, στοιχείο β΄, της οδηγίας για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές όσο και στο άρθρο 2, παράγραφος 2, της οδηγίας 2011/83 πρέπει να ερμηνεύεται ομοιόμορφα. Προκειμένου να θεωρηθεί έμπορος κατά την έννοια του άρθρου 2 παράγραφος 2, της οδηγίας 2011/83, ένα φυσικό ή νομικό πρόσωπο πρέπει να ενεργεί «για σκοπούς οι οποίοι σχετίζονται με την εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελευθέρια επαγγελματική του δραστηριότητα» ή εξ ονόματος ή για λογαριασμό του εμπορευόμενου/εμπόρου» [απόφαση της 4ης Οκτωβρίου 2018, Kamenova (C-105/17, EU:C:2018:808, σκέψεις 29 και 36)· απόφαση της 3ης Οκτωβρίου 2013, Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs (C-59/12, EU:C:2013:634, σκέψεις 36 και 37)].
- 14 Από τον ορισμό του άρθρου 2, στοιχείο β΄, της οδηγίας για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές προκύπτει ότι ο έμπορος που ενεργεί ιδίω ονόματι και ένα πρόσωπο που ενεργεί εξ ονόματος ή για λογαριασμό ενός εμπόρου αποτελούν διακριτές οντότητες που θα μπορούσαν να εμπίπτουν στην έννοια του «εμπόρου». Η προπαρατεθείσα νομολογία επιτρέπει, συνεπώς, το συμπέρασμα ότι το προσωπικό πεδίο εφαρμογής της οδηγίας 2011/83 καλύπτει τόσο ένα πρόσωπο που ενεργεί για σκοπούς οι οποίοι σχετίζονται με την εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελευθέρια επαγγελματική του δραστηριότητα όσο και ένα πρόσωπο το οποίο ενεργεί εξ ονόματος ή για λογαριασμό ενός εμπόρου.
- 15 Συγχρόνως, το δικάζον τμήμα διερωτάται αν η ερμηνεία της έννοιας του εμπόρου πρέπει να συνδέεται με το κατά πόσον ο αντιπρόσωπος καθιστά εμφανή την ιδιότητά του αυτή. Το άρθρο 6 της οδηγίας 2011/83 προβλέπει ότι, πριν δεσμευθεί

ο καταναλωτής με σύμβαση συναπτόμενη εξ αποστάσεως, ο έμπορος πρέπει να παρέχει στον καταναλωτή, με ευκρινή και κατανοητό τρόπο, πληροφορίες που αφορούν, μεταξύ άλλων, τη διεύθυνση και την ταυτότητα του εμπόρου για λογαριασμό του οποίου ενεργεί και τη γεωγραφική διεύθυνση της εμπορικής έδρας όπου ο καταναλωτής μπορεί να απευθύνει τυχόν παράπονά του. Τούτο προκαλεί το εξής εύλογο ερώτημα: ασκεί επιρροή για την ερμηνεία της έννοιας του εμπόρου το κατά πόσον ένα πρόσωπο το οποίο ενεργεί εξ ονόματος ή για λογαριασμό ενός εμπόρου έχει παράσχει στον καταναλωτή τις σχετικές με τον βασικό έμπορο συγκεκριμένες πληροφορίες; Με άλλα λόγια, δικαιούται καταναλωτής (αγοραστής) να εγείρει αξιώσεις έναντι ενδιάμεσου, ερειδόμενες σε σύμβαση συναπτόμενη με καταναλωτή, μόνον όταν ο ενδιάμεσος έχει παραλείψει να καταστήσει αρκούντως εμφανές ότι ενεργεί ως αντιπρόσωπος και έχει δημιουργήσει στον καταναλωτή εσφαλμένως την εντύπωση ότι ενεργεί υπό την ιδιότητα του πωλητή που έχει την κυριότητα του οικείου αγαθού; [έτσι έκρινε το Δικαστήριο στην απόφαση της 9ης Νοεμβρίου 2016 (C-149/15, EU:C:2016:840) □ βλ. σκέψη 34].

- 16 Το δικάζον τμήμα θέτει, επίσης, το ζήτημα αν η έννομη σχέση μεταξύ των διαδίκων της κύριας δίκης θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως σχέση παροχής διττής υπηρεσίας (διανομής εισιτηρίων και διοργάνωσης εκδηλώσεων), το οποίο θα σήμαινε ότι τόσο ο πωλητής του εισιτηρίου όσο και ο διοργανωτής της εκδήλωσης μπορούν να θεωρηθούν έμποροι, δηλαδή αντισυμβαλλόμενα μέρη της σύμβασης που συνάπτεται με καταναλωτή. Κατά το αιτούν δικαστήριο, σε μια τέτοια περίπτωση, η έννομη σχέση μεταξύ του αγοραστή του εισιτηρίου, του πωλητή του εισιτηρίου και του διοργανωτή πρέπει να θεωρηθεί ότι ερείδεται σε δύο διαφορετικές συμβάσεις: (1) μία σύμβαση παροχής υπηρεσιών μεταξύ του αγοραστή του εισιτηρίου (του καταναλωτή) και του διοργανωτή της εκδήλωσης, συναπτόμενη δι' αντιπροσώπου (Tiketa), δυνάμει της οποίας ο διοργανωτής δεσμεύεται να πραγματοποιήσει την εκδήλωση σύμφωνα με τους όρους που καθορίζονται στο εισιτήριο· και (2) μία σύμβαση μεταξύ του ενδιάμεσου (Tiketa) και του αγοραστή του εισιτηρίου, δυνάμει της οποίας η Tiketa πωλεί το εισιτήριο στον αγοραστή και αναλαμβάνει την υποχρέωση να παράσχει τις ουσιώδεις πληροφορίες που απαριθμούνται στο άρθρο 6 της οδηγίας 2011/83.

*Επί της εκπλήρωσης της υποχρέωσης του εμπόρου για ενημέρωση του καταναλωτή*

- 17 Το δικάζον τμήμα διερωτάται, επίσης, με ποιον τρόπο η εκπλήρωση της υποχρέωσης για ενημέρωση του καταναλωτή, την οποία επιβάλλει στον έμπορο η οδηγία 2011/83, επηρεάζει τον νομικό χαρακτηρισμό της σχέσης των διαδίκων και αν η τήρηση της υποχρέωσης για ενημέρωση του καταναλωτή συνδέεται πάντοτε άρρηκτα με την απαίτηση να παρέχεται στον καταναλωτή επιβεβαίωση της σύμβασης και προσυμβατική ενημέρωση πάνω σε σταθερό μέσο.
- 18 Τεκμαίρεται ότι η υποχρέωση ενημέρωσης εκπληρώνεται κατά προσήκοντα τρόπο όταν (1) παρέχονται όλες οι πληροφορίες που απαριθμούνται στο άρθρο 6, παράγραφος 1, στοιχείο α' έως στ', της οδηγίας 2011/83 και (2) οι πληροφορίες αυτές παρέχονται με ευκρινή και κατανοητό τρόπο. Δεδομένου ότι οι σχετικές με



την εκδήλωση πληροφορίες που παρέχονται στο κοινό μέσω του ιστοτόπου της Tiketa περιέχουν μέρος μόνον των απαιτούμενων πληροφοριών, τίθεται το ζήτημα αν για τη διασφάλιση της αποτελεσματικής προστασίας των καταναλωτών είναι αρκετό, πριν από τη σύναψη εξ αποστάσεως σύμβασης, να παρέχεται από τον έμπορο μόνο στους όρους παροχής υπηρεσιών αναλυτική ενημέρωση, η οποία περιλαμβάνει τις πληροφορίες που αφορούν τον πάροχο της υπηρεσίας και την πολιτική επιστροφής του αντιτίμου των εισιτηρίων.

- 19 Ο συγκεκριμένος τρόπος παροχής προσυμβατικής ενημέρωσης εγείρει επίσης ερωτηματικά ως προς το κατά πόσο συνάδει με την υποχρέωση διαφάνειας. Η υποχρέωση διαφάνειας έχει δύο βασικές διαστάσεις: η πρώτη είναι η σαφήνεια, η οποία πρέπει να χαρακτηρίζει τους εξωτερικούς τρόπους με τους οποίους η πληροφορία εμφανίζεται στον καταναλωτή και, επομένως, αφορά το ευανάγνωστο και αναγνωρίσιμο στο περιβάλλον εντός του οποίου πραγματοποιείται η συναλλαγή και η δεύτερη είναι ο κατανοητός χαρακτήρας, ο οποίος αφορά, αντιθέτως, το ειδικό περιεχόμενο της πληροφορίας, το οποίο πρέπει να είναι κατάλληλο ώστε ο καταναλωτής να καθίσταται ενήμερος ως προς τις νομικές συνέπειες των επιλογών του [βλ. προτάσεις του γενικού εισαγγελέα G. Pitruzzella, της 28ης Φεβρουαρίου 2019, Amazon EU (C-649/17, EU:C:2019:165, σημείο 107)]
- 20 Συναφώς, το δικάζον τμήμα καλείται να αποφανθεί επί του του εύλογου ζητήματος κατά πόσον η παροχή πληροφοριών για τη διαδικασία επιστροφής του αντιτίμου των εισιτηρίων μέσω των όρων παροχής υπηρεσιών πρέπει να θεωρηθεί κατάλληλος τρόπος ώστε ο καταναλωτής να κατανοήσει με σαφήνεια και χωρίς να του καταλείπεται κάποια αμφιβολία ποιο πρόσωπο είναι αντισυμβαλλόμενο μέρος στη συναπτόμενη με αυτόν σύμβαση και κατά τίνος μπορεί να εγείρει αξιώσεις ή να ασκήσει αγωγή σε περίπτωση πλημμελούς εκτελέσεως της σύμβασης.
- 21 Επιπλέον, δεν αποδείχθηκε στο πλαίσιο της παρούσας δίκης ότι οι πληροφορίες αυτές είχαν παρασχεθεί πάνω σε σταθερό μέσο, και δεν υπήρξε μεταγενέστερη επιβεβαίωση της σύμβασης που να περιλαμβάνει το σύνολο των πληροφοριών που απαιτούνται δυνάμει του άρθρου 6, παράγραφος 1, της οδηγίας 2011/83, πάνω σε σταθερό μέσο.
- 22 Κατά τη νομολογία του Δικαστηρίου, με τον όρο «σταθερό μέσο» νοείται κάθε μέσο που επιτρέπει στον χρήστη υπηρεσιών πληρωμών να αποθηκεύει τις πληροφορίες οι οποίες του απευθύνονται προσωπικά, ώστε μελλοντικά να μπορεί να έχει πρόσβαση στις εν λόγω πληροφορίες για χρονικό διάστημα ανάλογο προς τον σκοπό που αυτές εξυπηρετούν, καθώς και για να μπορεί να τις αναπαράγει ακριβώς ως έχουν [απόφαση της 25ης Ιανουαρίου 2017, BAWAG (C-375/15, EU:C:2017:38, σκέψη 40)].
- 23 Κατά τη νομολογία του Δικαστηρίου, ένα σταθερό μέσο πρέπει να διασφαλίζει στον καταναλωτή την κατοχή των πληροφοριών που παρατίθενται στη διάταξη του άρθρου 6, παράγραφος 1, της οδηγίας 2011/83 ώστε να έχει τη δυνατότητα να

προβάλλει, εφόσον απαιτηθεί, τα δικαιώματά του. Απλώς και μόνον η παροχή των πληροφοριών αυτών με την ανάρτησή τους στον ιστότοπο του επιχειρηματία δεν πληροί τις προϋποθέσεις που απαιτούνται για παροχή πάνω σε σταθερό μέσο [βλ. αποφάσεις 5ης Ιουλίου 2012, Content Services (C-49/11, EU:C:2012:419, σκέψεις 42 έως 44) και 9ης Νοεμβρίου 2016, Home Credit Slovakia (C-42/15, EU:C:2016:842, σκέψη 35)].

- 24 Τέλος, το δικάζον τμήμα ζητεί να διευκρινιστεί αν η διάταξη του άρθρου 6, παράγραφος 5, της οδηγίας 2011/83 επιτρέπει να θεωρηθεί ότι οι όροι παροχής υπηρεσιών που είναι δημοσιευμένοι στον ιστότοπο της UAB Tiketa αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα της εξ αποστάσεως συναπτόμενης σύμβασης και, ως εκ τούτου, αν οι διατάξεις των όρων αυτών μπορούν να θεωρηθούν σύννομες μόνον αν οι πληροφορίες που περιλαμβάνονται σε αυτές παρασχέθηκαν στον καταναλωτή πάνω σε σταθερό μέσο.