Zbornik sudske prakse

PRESUDA SUDA (prvo vijeće)

10. srpnja 2019.*

„Zahtjev za prethodnu odluku – Zaštita potrošača – Direktiva 2011/83/EU – Članak 6. stavak 1. točka (c) – Obveza informiranja kod ugovora na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija – Obveza za trgovca da navede svoj broj telefona i telefaksa ‚kad su dostupni' – Doseg"

U predmetu C-649/17,

povodom zahtjeva za prethodnu odluku na temelju članka 267. UFEU-a, koji je uputio Bundesgerichtshof (Savezni vrhovni sud, Njemačka), odlukom od 5. listopada 2017., koju je Sud zaprimio 21. studenoga 2017., u postupku

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV

protiv

Amazon EU Sàrl,

SUD (prvo vijeće),

u sastavu: J.-C. Bonichot, predsjednik vijeća, K. Lenaerts, predsjednik Suda, u svojstvu suca prvog vijeća, C. Toader, L. Bay Larsen i M. Safjan (izvjestitelj), suci,

nezavisni odvjetnik: G. Pitruzzella,

tajnik: R. Şereş, administratorica,

uzimajući u obzir pisani postupak i nakon rasprave održane 22. studenoga 2018.,

uzimajući u obzir očitovanja koja su podnijeli:

– za Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV, J. Kummer i P. Wassermann, *Rechtsanwälte*,

– za Amazon EU Sàrl, C. Rohnke, *Rechtsanwalt*,

– za njemačku vladu, u početku T. Henze i M. Hellmann, a zatim M. Hellmann i U. Bartl, u svojstvu agenata,

– za francusku vladu, J. Traband i A.-L. Desjonquères, u svojstvu agenata,

– za Europsku komisiju, C. Hödlmayr, N. Ruiz García i C. Valero, u svojstvu agenata,

* Jezik postupka: njemački

saslušavši mišljenje nezavisnog odvjetnika na raspravi održanoj 28. veljače 2019.,

donosi sljedeću

Presudu

1 Zahtjev za prethodnu odluku odnosi se na tumačenje članka 6. stavka 1. točke (c) Direktive 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.).

2 Zahtjev je upućen u okviru spora između Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV (Savezna unija organizacija i udruga potrošača, Njemačka) (u daljnjem tekstu: Savezna unija) i društva Amazon EU Sàrl povodom tužbe za propuštanje koju je Savezna unija podnijela protiv prakse društva Amazon EU u pogledu načina na koji su prikazane informacije koje potrošaču omogućuju da stupi u vezu s tim društvom.

Pravni okvir

Pravo Unije

3 Uvodne izjave 4., 5., 7., 12., 21. i 34. Direktive 2011/83 navode:

„(4) […] Usklađivanje određenih aspekata potrošačkih ugovora sklopljenih na daljinu i izvan poslovnih prostorija nužno je za promicanje stvarnog potrošačkog unutarnjeg tržišta na kojem se postiže prava ravnoteža između visoke razine zaštite potrošača i konkurentnosti poduzeća […]

(5) […] [P]otpuna usklađenost informacija za potrošače i pravo odustajanja kod ugovora na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija doprinijet[…] [će] visokoj razini zaštite potrošača i boljem funkcioniranju unutarnjeg tržišta poslovnih subjekata i potrošača.

[…]

(7) Potpuna usklađenost nekih ključnih regulatornih aspekata trebala bi znatno povećati pravnu sigurnost kako za potrošače tako i za trgovce. I potrošači i trgovci trebali bi naći oslonac u jedinstvenom regulatornom okviru koji se temelji na jasno definiranim pravnim konceptima koji uređuju određene aspekte ugovora između poslovnih subjekata i potrošača diljem Unije. Učinak takvog usklađivanja trebao bi biti uklanjanje prepreka koje proizlaze iz fragmentacije pravila i dovršetak unutarnjeg tržišta u tom području. Te je prepreke moguće ukloniti jedino utvrđivanjem jednoobraznih pravila na razini Unije. Nadalje, potrošači bi diljem Unije trebali uživati visoku zajedničku razinu zaštite.

[…]

(12) Obveze informiranja koje se predviđaju u ovoj Direktivi trebale bi upotpuniti obveze informiranja iz Direktive 2006/123/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2006. o uslugama na unutarnjem tržištu [(SL 2006., L 376, str. 36.) (SL, posebno izdanje na hrvatskom jeziku, poglavlje 13., svezak 47., str. 160.)] i Direktive 2000/31/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 8. lipnja 2000. o određenim pravnim aspektima usluga informacijskog društva na unutarnjem tržištu, posebno elektroničke trgovine (Direktiva o elektroničkoj trgovini) [(SL 2000., L 178, str. 1.) (SL, posebno

izdanje na hrvatskom jeziku, poglavlje 13., svezak 39., str. 58.)]. Države članice trebale bi zadržati mogućnost da u pogledu informiranja nametnu dodatne zahtjeve koj[i] su primjenjivi na davatelje usluga s poslovnim nastanom na njihovom državnom području.

[…]

(21) […] U kontekstu ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija potrošač može biti pod potencijalnim psihološkim pritiskom ili može biti suočen s elementom iznenađenja, neovisno o tome je li potrošač tražio dolazak trgovca ili ne. […]

[…]

(34) Trgovac bi trebao potrošaču pružiti jasnu i razumljivu informaciju prije nego što se kupac obveže ugovorom na daljinu ili ugovorom koji se sklapa izvan poslovnih prostorija, drugim ugovorom ili bilo kojom odgovarajućom ponudom. Kod pružanja takvih informacija trgovac bi trebao uzeti u obzir specifične potrebe potrošača koji su posebno ranjivi zbog svoje mentalne, fizičke ili psihološke slabosti, dobi ili lakovjernosti na način za koji se opravdano očekuje da trgovac može predvidjeti. Međutim, uzimanje u obzir takvih specifičnih potreba ne bi trebalo dovesti do različitih razina zaštite potrošača.”

4 U skladu s člankom 1. Direktive 2011/83, naslovljenim „Predmet”:

„Svrha ove Direktive je doprinijeti pravilnom funkcioniranju unutarnjeg tržišta usklađivanjem određenih aspekata zakona i drugih propisa u državama članicama o ugovorima koji se sklapaju između potrošača i trgovaca, postižući visoku razinu zaštite potrošača.”

5 Članak 2. te direktive, naslovljen „Definicije”, određuje:

„Za potrebe ove Direktive primjenjuju se sljedeće definicije:

[…]

(7) ‚ugovor na daljinu’ znači ugovor sklopljen između trgovca i potrošača na temelju organiziranog sustava prodaje ili pružanja usluga na daljinu bez istovremene fizičke prisutnosti trgovca i potrošača, isključivo uz korištenje jednog ili više sredstava daljinske komunikacije do, uključno, trenutka u kojem se sklapa ugovor;

(8) ‚ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija’ znači ugovor između trgovca i potrošača:
(a) sklopljen u istovremenoj fizičkoj prisutnosti trgovca i potrošača, na mjestu koje nije poslovna prostorija trgovca;
(b) za koji je potrošač dao ponudu u istim okolnostima kao što su okolnosti iz točke (a);
(c) sklopljen u poslovnim prostorijama trgovca ili sredstvom daljinske komunikacije odmah nakon što je s potrošačem osobno i pojedinačno stupljeno u vezu na mjestu koje nije poslovna prostorija trgovca u istovremenoj fizičkoj prisutnosti trgovca i potrošača;
(d) sklopljen tijekom izleta koji organizira trgovac s ciljem ili učinkom promicanja i prodaje roba ili usluga potrošaču;

[…]”

6 Članak 4. navedene direktive, naslovljen „Razina usklađenosti”, propisuje:

„Države članice ne smiju u svojem nacionalnom pravu održavati niti u njega uvesti odredbe koje odstupaju od odredaba utvrđenih u ovoj Direktivi, uključujući i strože ili manje stroge odredbe za osiguranje različite razine zaštite potrošača, osim ako u ovoj Direktivi nije predviđeno drukčije.”

7 U poglavlju II. Direktive 2011/83, naslovljenom „Informiranje potrošača kod ugovora koji nisu ni ugovori na daljinu ni ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostorija”, nalazi se njezin članak 5.

8 U skladu s tim člankom 5., naslovljenim „Obveze informiranja kod ugovora koji nisu ni ugovori na daljinu ni ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostorija”:

„1. Prije no što ugovor koji nije ugovor na daljinu ili ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija ili bilo koja odgovarajuća ponuda postanu obvezujući za potrošača, ako te informacije već nisu očite iz konteksta, trgovac na jasan i razumljiv način pruža kupcu sljedeće informacije:

[…]

(b) identitet trgovca, kao na primjer njegov trgovački naziv, geografsku adresu na kojoj ima poslovni nastan i njegov broj telefona;

[…]

4. Države članice mogu prilagoditi ili zadržati dodatne zahtjeve u pogledu predugovornih informacija za ugovore na koje se primjenjuje ovaj članak.”

9 U poglavlju III. Direktive 2011/83, naslovljenom „Informiranje potrošača i pravo odustajanja kod ugovora na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija”, nalaze se njezini članci 6. do 16.

10 Članak 6. te direktive, naslovljen „Obveze informiranja kod ugovora na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija”, određuje:

„1. Prije nego što ugovor na daljinu ili ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija ili bilo koja odgovarajuća ponuda postanu obvezujući za potrošača, trgovac na jasan i razumljiv način pruža kupcu sljedeće informacije:

[…]

(c) geografsku adresu na kojoj trgovac ima poslovni nastan te, kad su dostupni, broj telefona, broj telefaksa i adresu e-pošte trgovca kako bi omogućio potrošaču da brzo stupi u vezu s trgovcem i da s njim učinkovito komunicira te, kad je to primjenjivo, geografsku adresu i identitet trgovca [za čiji račun] on djeluje;

[…]

4. Informacije iz točaka (h), (i) i (j) stavka 1. mogu se pružiti tako da se ispuni uzorak obrasca o odustajanju prema uputama iz Priloga I.(A). Smatra se da je trgovac ispunio obveze informiranja utvrđene u točkama (h), (i) i (j) stavka 1. ako je obrazac točno popunio i dostavio potrošaču.

5. Informacije iz stavka 1. čine sastavni dio ugovora na daljinu ili ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija i ne smiju se mijenjati osim ako ugovorne stranke izričito ne usuglase drukčije.

[…]

8. Obveze informiranja utvrđene u ovoj Direktivi dopunjuju obveze informiranja sadržane u Direktivi [2006/123] i Direktivi [2000/31] i ne sprečavaju države članice da u skladu s tim direktivama propišu dodatne zahtjeve u pogledu informiranja.

Ne dovodeći u pitanje prvi podstavak, ako je odredba Direktive [2006/123] ili Direktive [2000/31] o sadržaju i načinu pružanja informacija proturječna odredbi ove Direktive, primjenjuje se odredba ove Direktive.

[…]”

11 Članak 21. Direktive 2011/83, naslovljen „Komunikacija telefonom”, u prvom stavku propisuje:

„Države članice osiguravaju da kad trgovac raspolaže telefonskom linijom kako bi ga se u vezi sa sklopljenim ugovorom moglo zvati telefonom, potrošač koji zove trgovca nije obvezan platiti više od osnovne tarife poziva.”

12 U Prilogu I. toj direktivi, naslovljenom „Informacije o ostvarenju prava odustajanja”, nalaze se dio A, pod naslovom „Uzorak uputa o odustajanju”, i dio B, pod naslovom „Uzorak obrasca o odustajanju”.

13 Dio A tog priloga, među ostalim, sadržava upute koje trgovac mora slijediti kako bi potrošaču pružio informacije o ostvarenju prava odustajanja i, konkretnije, sljedeću uputu:

„Umetnite svoje ime[,] naziv, geografsku adresu i, kad su dostupni, svoj broj telefona, telefaksa i adresu e-pošte.”

14 Dio B navedenog priloga sadržava rubriku koja glasi kako slijedi:

„Prima [ovdje trgovac umeće svoj naziv i geografsku adresu i, kad su dostupni, svoj broj telefona, telefaksa i adresu e-pošte].”

Njemačko pravo

15 Članak 312.d stavak 1. Bürgerlichen Gesetzbucha (Građanski zakonik), pod naslovom „Obveze informiranja”, predviđa:

„Kad je riječ o ugovorima sklopljenima izvan poslovnih prostorija i ugovorima na daljinu, trgovac je obvezan informirati potrošača u skladu s odredbama članka 246.a Einführungsgesetza zum Bürgerlichen Gesetzbuch [(Zakon o uvođenju Građanskog zakonika, u daljnjem tekstu: EGBGB)]. Informacije koje trgovac pruža izvršavajući tu obvezu sastavni su dio ugovora, osim ako ugovorne stranke izričito ne ugovore drukčije.”

16 Članak 246.a EGBGB-a, pod naslovom „Obveze informiranja kod ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija i ugovora na daljinu, s iznimkom ugovora o financijskim uslugama”, u stavku 1. prvom podstavku točki 2. propisuje:

„Trgovac je na temelju članka 312.d stavka 1. [Građanskog zakonika] dužan pružiti potrošaču sljedeće informacije:

[…]

2. svoj identitet, primjerice svoju tvrtku, kao i adresu poslovnog nastana, broj telefona i, po potrebi, broj telefaksa te adresu elektroničke pošte kao i, kad je to primjenjivo, adresu i identitet trgovca za čiji račun djeluje.”

Glavni postupak i prethodna pitanja

17 Amazon EU, među ostalim, upravlja internetskom stranicom www.amazon.de, koja nudi internetsku prodaju različitih proizvoda.

18 Prilikom kupnje na toj internetskoj stranici potrošač je u kolovozu 2014., prije zaključenja svoje narudžbe, imao mogućnost kliknuti na elektroničku poveznicu „Stupite u vezu s nama”. Potrošača se tako upućivalo na internetsku stranicu, gdje se pod rubrikom „Stupite u vezu s nama” nalazila opcija pod nazivom „Na koji način želite stupiti u vezu s nama?”, u sklopu koje je potrošač mogao birati između triju mogućnosti: slanja elektroničke pošte, komunikacije telefonom ili započinjanja elektroničke komunikacije putem razmjene trenutačnih poruka (u daljnjem tekstu: internetska razmjena trenutačnih poruka). Nasuprot tomu, na toj se stranici nije nalazio nikakav broj telefaksa. Ako bi potrošač izabrao telefonsku komunikaciju, otvorila bi se nova internetska stranica na kojoj je mogao ostaviti svoj telefonski broj kako bi ga se povratno nazvalo. Na istoj je stranici osim toga stajalo: „Ako želite, možete nazvati i naš opći broj za pomoć”. Klikom na poveznicu „Opći broj za pomoć” otvarao se prozor u kojem su bili navedeni telefonski brojevi društva Amazon EU i u kojem se navodilo sljedeće:

„Opći broj za pomoć

Molimo Vas da obratite pozornost na to da Vam u svrhu brzog dobivanja pomoći preporučujemo da se radije koristite opcijom ‚Nazvati odmah’. Na temelju informacija koje ste već pružili moći ćemo Vam odmah pomoći.

Želite li radije zvati opći broj za pomoć, molimo Vas, imajte na umu da ćete morati odgovoriti na niz pitanja radi utvrđivanja Vašeg identiteta.

Želite li stupiti u vezu s nama na uobičajen način, možete nas nazvati i na sljedeće brojeve telefona: […]”

19 Pod rubrikom „Impresum” na internetskoj stranici www.amazon.de korisnik je klikom na ikonu „Stupite u vezu s nama” mogao doći do stranice s opcijom čekanja na povratni poziv.

20 Savezna unija smatrala je da društvo Amazon EU nije poštovalo svoju zakonsku obvezu da se potrošaču stave na raspolaganje učinkovita sredstva za stupanje u vezu s njim, s obzirom na to da ono nije u dovoljnoj mjeri informiralo potrošače o svojim brojevima telefona i telefaksa. Usto, Savezna unija smatrala je da društvo Amazon EU nije na jasan i razumljiv način navelo telefonski broj te da usluga povratnog poziva ne ispunjava zahtjeve informiranja jer potrošač mora proći kroz različite korake kako bi stupio u vezu sa sugovornikom u tom društvu.

21 Savezna unija podnijela je tužbu za propuštanje pred Landgerichtom Köln (Okružni sud u Kölnu, Njemačka) protiv prakse društva Amazon EU u pogledu načina na koji su prikazane informacije na njegovoj internetskoj stranici.

22 Budući da je taj sud presudom od 13. listopada 2015. odbio tu tužbu za propuštanje, Savezna unija podnijela je žalbu protiv te odluke pred Oberlandesgerichtom Köln (Visoki zemaljski sud u Kölnu, Njemačka).

23 Presudom od 8. srpnja 2016. Oberlandesgericht Köln (Visoki zemaljski sud u Kölnu) odbio je žalbu Saveza udruga. U tu svrhu taj je sud smatrao da društvo Amazon EU ispunjava zahtjeve predugovornog informiranja time što potrošačima nudi dovoljno mogućnosti za komuniciranje zahvaljujući svojem sustavu povratnih telefonskih poziva i mogućnosti da se s njime stupi u vezu putem internetske razmjene trenutačnih poruka ili elektroničke pošte.

24 U tim je okolnostima Savezna unija podnijela reviziju sudu koji je uputio zahtjev, Bundesgerichtshofu (Savezni vrhovni sud, Njemačka).

25 Sud koji je uputio zahtjev smatra da, kako bi se donijela odluka u sporu koji se pred njim vodi, osobito treba pojasniti doseg izraza „lorsqu'ils sont disponibles" [„kad su dostupni"], „gegebenenfalls" ili „where available" iz članka 6. stavka 1. točke (c) Direktive 2011/83 u francuskoj, njemačkoj i engleskoj verziji te odredbe.

26 U tom pogledu iz Smjernica Europske komisije o Direktivi 2011/83, objavljenih u lipnju 2014., proizlazi da se navedeni izraz primjenjuje na tri načina daljinske komunikacije iz članka 6. stavka 1. točke (c) te direktive, odnosno na telefon, telefaks i elektroničku poštu.

27 Prema tome, u skladu s mišljenjem suda koji je uputio zahtjev, informacije koje je trgovac obvezan pružiti trebaju se odnositi samo na komunikacijska sredstva koja već postoje unutar njegova poduzeća. Nasuprot tomu, ako odluči da će sklapati i ugovore na daljinu, od njega se ne zahtijeva da uvede novu telefonsku liniju ili telefaks ili da otvori novu adresu elektroničke pošte.

28 U tom kontekstu postavlja se pitanje je li trgovac koji raspolaže komunikacijskim sredstvima poput telefona, telefaksa i elektroničke pošte, ali ih upotrebljava isključivo za komunikaciju s trgovcima ili državnim tijelima, dužan u skladu s odredbom članka 6. stavka 1. točke (c) Direktive 2011/83/EU pružiti informacije o tim komunikacijskim sredstvima u okviru ugovora na daljinu sklopljenih s potrošačima.

29 U slučaju potvrdnog odgovora, trgovac koji pokreće novu djelatnost koja se sastoji od sklapanja ugovora na daljinu s potrošačima obvezan je izmijeniti organizaciju svojeg poduzeća i zaposliti nove suradnike, što bi moglo ugroziti njegovu slobodu poduzetništva iz članka 16. i članka 17. stavka 1. Povelje Europske unije o temeljnim pravima (u daljnjem tekstu: Povelja).

30 Osim toga, takvo bi tumačenje bilo protivno cilju Direktive 2011/83, navedenom u njezinoj uvodnoj izjavi 4., koji se sastoji od postizanja prave ravnoteže između visoke razine zaštite potrošača i konkurentnosti poduzeća.

31 U tim je okolnostima Bundesgerichtshof (Savezni vrhovni sud) odlučio prekinuti postupak i uputiti Sudu sljedeća prethodna pitanja:

„1. Mogu li države članice donijeti odredbu – kao što je članak 246.a stavak 1. podstavak 1. prva rečenica točka 2. EGBGB-a – koja trgovca obvezuje da potrošaču u okviru sklapanja ugovora na daljinu, prije prihvaćanja ugovorne obveze, stavi na raspolaganje svoj broj telefona ne samo kad je dostupan, nego uvijek?

2. Znači li izraz ‚gegebenenfalls' [(‚po potrebi')] u njemačkoj jezičnoj verziji članka 6. stavka 1. točke (c) Direktive 2011/83/EU [koji odgovara izrazu ‚kad su dostupni' u hrvatskoj jezičnoj verziji iste odredbe] da trgovac mora pružati informacije samo o komunikacijskim sredstvima kojima njegovo poduzeće već stvarno raspolaže, odnosno da nije dužan uvesti novu telefonsku liniju ili telefaks ili otvoriti novu adresu elektroničke pošte, ako odluči da će u okviru poduzeća sklapati i ugovore na daljinu?

3. U slučaju potvrdnog odgovora na drugo pitanje:

Znači li izraz ‚gegebenenfalls' [(‚po potrebi')] u njemačkoj verziji članka 6. stavka 1. točke (c) [te] direktive […] [i koji odgovara izrazu ‚kad su dostupni' u hrvatskoj jezičnoj verziji iste odredbe] da su komunikacijska sredstva kojima poduzeće raspolaže samo ona koja trgovac u svakom slučaju

stvarno upotrebljava u svrhu stupanja u vezu s potrošačima u okviru sklapanja ugovora na daljinu ili da je riječ i o komunikacijskim sredstvima koja je trgovac dotad upotrebljavao isključivo u druge svrhe, primjerice za komunikaciju s drugim trgovcima ili državnim tijelima?

4. Je li popis komunikacijskih sredstava naveden u članku 6. stavku 1. točki (c) [navedene] direktive […] [odnosno] telefon, telefaks i adresa elektroničke pošte potpun ili trgovac može upotrijebiti i druga komunikacijska sredstva koja ondje nisu navedena – kao što je primjerice sustav razmjene trenutačnih poruka (internetska razmjena trenutačnih poruka) ili povratnih telefonskih poziva – ako se time osigurava brzo stupanje u vezu i učinkovita komunikacija?

5. Je li kod primjene načela transparentnosti iz članka 6. stavka 1. [te] direktive […] kojim se trgovcu propisuje obveza informiranja potrošača na jasan i razumljiv način putem komunikacijskih sredstava navedenih u članku 6. stavku 1. točki (c) Direktive 2011/83 relevantno da se informacija pruži brzo i učinkovito?"

Prethodna pitanja

32 Svojim pitanjima, koja valja razmotriti zajedno, sud koji je uputio zahtjev u biti pita treba li članak 6. stavak 1. točku (c) Direktive 2011/83 tumačiti na način da mu se protivi nacionalni propis poput onoga o kojem je riječ u glavnom postupku, koji trgovcu prije sklapanja ugovora s potrošačem na daljinu ili izvan poslovnih prostorija iz članka 2. točaka 7. i 8. te direktive propisuje obvezu da u svim okolnostima stavi na raspolaganje svoj telefonski broj, i obvezuje li ta ista odredba trgovca da uspostavi telefonsku liniju, telefaks ili novu adresu elektroničke pošte kako bi potrošačima omogućio da stupe u vezu s njim. Sud koji je uputio zahtjev također želi znati može li se taj trgovac, u okolnostima poput onih o kojima je riječ u glavnom postupku, koristiti komunikacijskim sredstvima koja nisu navedena u toj prvoj odredbi, kao što je to sustav razmjene trenutačnih poruka ili povratnih telefonskih poziva.

33 Uvodno valja podsjetiti na to da, u skladu s člankom 6. stavkom 1. točkom (c) Direktive 2011/83, prije nego što ugovor na daljinu ili ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija ili bilo koja odgovarajuća ponuda postane obvezujuća za potrošača, trgovac na jasan i razumljiv način pruža kupcu informacije o geografskoj adresi na kojoj ima poslovni nastan te, kad su dostupni, telefonski broj, broj telefaksa i adresu elektroničke pošte, kako bi omogućio potrošaču da brzo stupi u vezu s njim i da s njim učinkovito komunicira, te, kad je to primjenjivo, geografsku adresu i identitet trgovca za čiji račun on djeluje.

34 Iz zahtjeva za prethodnu odluku kao i iz očitovanja koja su podnijele stranke u glavnom postupku i druge zainteresirane osobe u ovom predmetu proizlazi, među ostalim, to da su moguća dva tumačenja teksta članka 6. stavka 1. točke (c) Direktive 2011/83. S jedne strane, ta se odredba može tumačiti na način da se njome trgovcu propisuje obveza da potrošača obavijesti o svojem telefonskom broju i broju telefaksa, pod pretpostavkom da taj trgovac ima te brojeve. S druge strane, navedenom bi se odredbom takva obveza propisivala trgovcu samo ako se on telefonom ili telefaksom koristi za stupanje u vezu s potrošačima.

35 Valja utvrditi da tekst te odredbe i, konkretnije, izraz „kad su dostupni" koji ona sadržava sam po sebi ne omogućuje određivanje točnog dosega te odredbe.

36 Te nejasnoće nisu otklonjene analizom različitih jezičnih verzija članka 6. stavka 1. točke (c) Direktive 2011/83. Naime, iako većina tih verzija, a osobito engleska („where available"), francuska („lorsqu'ils sont disponibles"), talijanska („ove disponibili"), nizozemska („indien beschikbaar"), poljska („o ile jest dostępny") i finska („jos nämä ovat käytettävissä"), navode na zaključak da je na temelju te odredbe trgovac obvezan informirati potrošača o svojim telefonskim brojevima i brojevima telefaksa samo ako

raspolaže takvim komunikacijskim sredstvima, neke druge verzije navedene odredbe, osobito španjolska („cuando proceda”) i njemačka („gegebenenfalls”), ipak ne omogućuju da se utvrdi u kojim se okolnostima ta obveza ne primjenjuje.

37 Tu odredbu stoga valja tumačiti ovisno o njezinu kontekstu i ciljevima propisa kojeg je ona dio (vidjeti analogijom presude od 24. siječnja 2019., Balandin i dr., C-477/17, EU:C:2019:60, t. 31. i od 26. veljače 2019., Rimšēvičs i ESB/Litva, C-202/18 i C-238/18, EU:C:2019:139, t. 45.).

38 S jedne strane, kad je riječ o kontekstu u kojem se nalazi članak 6. stavak 1. točka (c) Direktive 2011/83 i općoj strukturi te direktive, valja utvrditi da ta odredba predviđa obvezu davanja predugovornih informacija kod ugovora na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija iz članka 2. točaka 7. i 8. navedene direktive.

39 S druge strane, kad je riječ o cilju Direktive 2011/83 – kao što i proizlazi iz njezina članka 1., tumačenog s obzirom na njezine uvodne izjave 4., 5. i 7. – njome se nastoji pridonijeti postizanju visoke razine zaštite potrošača na način da se jamči njihova obaviještenost i sigurnost u pravnim poslovima s trgovcima. Usto, zaštita potrošača zajamčena je u politikama Unije člankom 169. UFEU-a kao i člankom 38. Povelje.

40 Direktiva 2011/83 ima za cilj pružiti potrošačima široku zaštitu dodjeljujući im određena prava, među ostalim, u području ugovora na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija (vidjeti u tom smislu presudu od 23. siječnja 2019., Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, t. 35.).

41 Konkretno, valja navesti da je mogućnost koja se nudi potrošaču da brzo stupi u vezu s tim trgovcem i s njim učinkovito komunicira, kao što je to predviđeno člankom 6. stavkom 1. točkom (c) Direktive 2011/83, od temeljne važnosti za očuvanje i djelotvornu provedbu prava potrošača i posebice prava na odustajanje, čiji su načini i uvjeti ostvarivanja navedeni u člancima 9. do 16. te direktive.

42 To je, uostalom, razlog zbog kojeg dio A, naslovljen „Uzorak uputa o odustajanju”, tekst kojega se dijelom ponavlja u dijelu B, naslovljenom „Uzorak obrasca o odustajanju”, iz Priloga I. Direktivi 2011/83 predviđa navođenje geografske adrese trgovca i, kad su dostupni, njegova telefonskog broja, broja telefaksa i adrese elektroničke pošte.

43 U tom smislu, člankom 6. stavkom 1. Direktive 2011/83 nastoji se potrošaču prije sklapanja ugovora pružiti informacije u pogledu ugovornih uvjeta i posljedica navedenog sklapanja, kako bi mu se omogućilo da odluči želi li se ugovorno obvezati prema trgovcu (vidjeti u tom smislu presudu od 23. siječnja 2019., Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, t. 36.), kao i informacije nužne za pravilno izvršenje ugovora i osobito ostvarenje njegovih prava, posebice njegova prava odustajanja (vidjeti analogijom presudu od 5. srpnja 2012., Content Services, C-49/11, EU:C:2012:419, t. 34.).

44 U tom pogledu, iako je točno da je, kao što se na to podsjeća u točki 41. ove presude, mogućnost iz članka 6. stavka 1. točke (c) Direktive 2011/83 da potrošač brzo stupi u vezu s trgovcem i s njim učinkovito komunicira od temeljne važnosti za zaštitu njegovih prava, ipak prilikom tumačenja te odredbe valja osigurati pravu ravnotežu između visoke razine zaštite potrošača i konkurentnosti poduzeća – kao što je to navedeno u uvodnoj izjavi 4. te direktive – uz poštovanje slobode poduzetništva iz članka 16. Povelje (vidjeti analogijom presudu od 23. siječnja 2019., Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, t. 41. i 42.).

45 U tom kontekstu valja utvrditi da je donošenjem odredbi Direktive 2011/83 i osobito njezina članka 6. stavka 1. točke (c) zakonodavac Unije ocijenio, kao što je to navedeno u uvodnoj izjavi 34. te direktive, da bi prilikom pružanja predugovornih informacija trgovac trebao uzeti u obzir specifične potrebe potrošača koji su posebno ranjivi zbog svoje mentalne, fizičke ili psihološke slabosti, dobi ili lakovjernosti na način za koji se opravdano očekuje da trgovac može predvidjeti.

46 Iz prethodno navedenog slijedi da, iako članak 6. stavak 1. točka (c) Direktive 2011/83 ne predviđa konkretno prirodu komunikacijskog sredstva koje trgovac mora staviti na raspolaganje, ta odredba nužno obvezuje trgovca da svim potrošačima stavi na raspolaganje komunikacijsko sredstvo koje im omogućuje da s njime brzo stupe u vezu i učinkovito komuniciraju.

47 Na sudu koji je uputio zahtjev je da, s obzirom na sve okolnosti u kojima potrošač stupa u vezu s trgovcem putem internetske stranice i osobito s obzirom na prikaz i funkcionalnost te stranice, procijeni omogućuju li komunikacijska sredstva koja je taj trgovac stavio na raspolaganje tom potrošaču da brzo stupi u vezu s njim i učinkovito komunicira, u skladu s člankom 6. stavkom 1. točkom (c) Direktive 2011/83.

48 Usto, bezuvjetna obveza da se potrošaču u svim okolnostima stavi na raspolaganje telefonski broj odnosno da se uspostavi telefonska linija, telefaks ili nova adresa elektroničke pošte koja će potrošačima omogućiti da stupe u vezu s trgovcem čini se neproporcionalna, osobito u gospodarskom kontekstu djelovanja pojedinih poduzeća, posebice najmanjih, koja mogu nastojati smanjiti troškove svojeg rada organiziranjem prodaje ili pružanja usluge na daljinu ili izvan poslovnih prostorija.

49 Osim toga, članak 5. stavak 1. točka (b) Direktive 2011/83, koji se odnosi na obvezu informiranja koja je trgovcu propisana u kontekstu sklapanja ugovora različitih od ugovora na daljinu ili ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija, na nedvojben način predviđa da – prije nego što ugovor ili bilo koja odgovarajuća ponuda postane obvezujuća za potrošača – „trgovac na jasan i razumljiv način pruža kupcu sljedeće informacije [ako one već nisu očite iz konteksta]: […] identitet trgovca, kao na primjer njegov trgovački naziv, geografsku adresu na kojoj ima poslovni nastan i njegov broj telefona”. Iz toga slijedi da se čini vjerojatnim da bi zakonodavac Unije upotrijebio istu formulaciju da je obvezi davanja telefonskog broja, koja je trgovcu propisana člankom 6. stavkom 1. točkom (c) te direktive, namjeravao odrediti doseg istovjetan dosegu obveze koja je tom istom trgovcu nedvojbeno propisana člankom 5. stavkom 1. točkom (b) navedene direktive.

50 Naposljetku, kao što je to nezavisni odvjetnik istaknuo u točki 76. svojeg mišljenja, tekst članka 21. Direktive 2011/83 – koji državama članicama nalaže da trgovcu koji se koristi telefonskom linijom za stupanje u vezu s potrošačem ne smiju dopustiti da primjenjuje tarife više od osnovne tarife kad ga potrošač zove u vezi sa sklopljenim ugovorom – također ide u prilog tumačenju članka 6. stavka 1. točke (c) Direktive 2011/83 u skladu s kojim trgovcu ni u kontekstu predugovornog odnosa nije propisana obveza korištenja telefonom kao sredstvom za komunikaciju s potrošačem kod ugovora na daljinu.

51 S obzirom na prethodno navedena razmatranja, izraz „kad su dostupni” iz članka 6. stavka 1. točke (c) Direktive 2011/83 treba tumačiti na način da se odnosi na situaciju u kojoj trgovac raspolaže telefonskim brojem ili brojem telefaksa te se njime ne koristi samo u svrhe koje su različite od stupanja u vezu s potrošačima. Ako ne raspolaže tim komunikacijskim sredstvima, ta mu odredba ne nalaže da potrošača mora obavijestiti o tom telefonskom broju, a još manje da uspostavi telefonsku liniju, telefaks ili novu adresu elektroničke pošte kako bi potrošačima omogućio da stupe u vezu s njim.

52 Osim toga, valja smatrati da se toj odredbi ne protivi to da trgovac u svrhu ispunjavanja kriterija izravne i učinkovite komunikacije stavi na raspolaganje komunikacijska sredstva različita od telefona, telefaksa ili elektroničke pošte, kao što je to, primjerice, elektronički obrazac za kontakt putem kojeg se potrošači mogu obratiti trgovcima posredstvom internetske stranice i putem kojeg mogu primiti pisani odgovor ili ih se može brzo povratno nazvati. Konkretnije, toj se odredbi ne protivi to da trgovac koji prodaje dobra ili usluge na internetu i koji raspolaže telefonskim brojem dostupnim u nekoliko klikova potiče potrošača da se koristi drugim komunikacijskim sredstvima koja nisu navedena u toj odredbi, kao što je to sustav razmjene trenutačnih poruka ili povratnih telefonskih poziva, kako bi potrošaču omogućio da brzo stupi u vezu s trgovcem i da s njim učinkovito komunicira, pod uvjetom da su informacije koje je trgovac obvezan pružiti na temelju članka 6.

stavka 1. točke (c) Direktive 2011/83 i osobito navedeni telefonski broj učinjeni dostupnima na jasan i razumljiv način, a što mora provjeriti sud koji je uputio zahtjev. U odnosu na posljednje navedeno, kad je riječ o situaciji poput one u glavnom postupku, koja se odnosi na trgovca koji nudi internetsku prodaju različitih proizvoda isključivo putem internetske stranice, činjenica da se do telefonskog broja dolazi tek nakon nekoliko klikova sama po sebi ne znači da primijenjeni način nije jasan i razumljiv.

53 S obzirom na sva prethodna razmatranja, na postavljena pitanja valja odgovoriti na sljedeći način:

– članak 6. stavak 1. točku (c) Direktive 2011/83 treba tumačiti na način da mu se, s jedne strane, protivi nacionalni propis poput onoga o kojem je riječ u glavnom postupku, koji trgovcu nalaže da u svim okolnostima stavi na raspolaganje svoj telefonski broj prije nego što s potrošačem sklopi ugovor na daljinu ili ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija iz članka 2. točaka 7. i 8. te direktive. S druge strane, navedena odredba ne podrazumijeva trgovčevu obvezu da uspostavi telefonsku liniju, telefaks ili novu adresu elektroničke pošte kako bi potrošačima omogućio da stupe u vezu s njim, nego nalaže da trgovac mora dati taj telefonski broj, broj telefaksa ili svoju adresu elektroničke pošte samo ako već raspolaže tim sredstvima komuniciranja s potrošačima;

– članak 6. stavak 1. točku (c) Direktive 2011/83 treba tumačiti na način da, iako ta odredba trgovcu nalaže obvezu da potrošaču stavi na raspolaganje komunikacijsko sredstvo koje može ispuniti kriterije izravne i učinkovite komunikacije, tom se članku ne protivi to da navedeni trgovac stavi na raspolaganje komunikacijska sredstva različita od onih navedenih u toj odredbi kako bi ispunio te kriterije.

Troškovi

54 Budući da ovaj postupak ima značaj prethodnog pitanja za stranke glavnog postupka pred sudom koji je uputio zahtjev, na tom je sudu da odluči o troškovima postupka. Troškovi podnošenja očitovanja Sudu, koji nisu troškovi spomenutih stranaka, ne nadoknađuju se.

Slijedom navedenog, Sud (prvo vijeće) odlučuje:

Članak 6. stavak 1. točku (c) Direktive 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 treba tumačiti na način da mu se, s jedne strane, protivi nacionalni propis poput onoga o kojem je riječ u glavnom postupku, koji trgovcu nalaže da u svim okolnostima stavi na raspolaganje svoj telefonski broj prije nego što s potrošačem sklopi ugovor na daljinu ili ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija iz članka 2. točaka 7. i 8. te direktive. S druge strane, navedena odredba ne podrazumijeva trgovčevu obvezu da uspostavi telefonsku liniju, telefaks ili novu adresu elektroničke pošte kako bi potrošačima omogućio da stupe u vezu s njim, nego nalaže da trgovac mora dati taj telefonski broj, broj telefaksa ili svoju adresu elektroničke pošte samo ako već raspolaže tim sredstvima komuniciranja s potrošačima.

Članak 6. stavak 1. točku (c) Direktive 2011/83 treba tumačiti na način da, iako ta odredba trgovcu nalaže obvezu da potrošaču stavi na raspolaganje komunikacijsko sredstvo koje može ispuniti kriterije izravne i učinkovite komunikacije, tom se članku ne protivi to da navedeni trgovac stavi na raspolaganje komunikacijska sredstva različita od onih navedenih u toj odredbi kako bi ispunio te kriterije.

Potpisi