STANOVISKO GENERÁLNÍHO ADVOKÁTA
DÁMASA RUIZ-JARABA COLOMERA
přednesené dne 15. května 2008 [1]

I – Úvod

1. Občanskoprávní senát Bundesgerichtshof (spolkový soudní dvůr, Německo) předkládá Soudnímu dvoru své pochybnosti ohledně výkladu čl. 5 odst. 1 písm. c) směrnice 2000/31/ES [2]. Přeje si vědět, zda tento předpis Společenství ukládá pojišťovací společnosti, která podniká výlučně přes internet, nabízet na svých internetových stránkách telefonní číslo, aby potenciální zákazníci mohli bez překážek kontaktovat její zaměstnance. Podpůrně se dotazuje, zda stačí uvést adresu elektronické pošty, nebo je nutné zřídit nějaký další prostředek a zda v takovém případě postačí elektronický kontaktní formulář.

2. Nejistota vychází z toho, že uvedené ustanovení požaduje, aby poskytovatel uvedl údaje umožňující rychlé navázání kontaktu a přímou a účinnou komunikaci, ale specificky odkazuje pouze na adresu elektronické pošty.

1 — Původní jazyk: španělština.

2 — Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2000/31/ES ze dne 8. června 2000 o některých právních aspektech služeb informační společnosti, zejména elektronického obchodu, na vnitřním trhu (Úř. věst. L 178, s. 1; Zvl. vyd. 13/25, s. 399).

II – Právní rámec

A – *Právní úprava Společenství*

3. Nastolené předběžné otázky se tedy soustřeďují na čl. 5 odst. 1 písm. c) zmíněné směrnice o elektronickém obchodu.

4. Podle bodů 3 až 6 odůvodnění sleduje směrnice cíl vytvořit skutečný prostor bez hranic pro služby informační společnosti a odstranit právní překážky, které ztěžují její

rozvoj a řádné fungování vnitřního trhu tím, že snižují přitažlivost výkonu svobody usazování a volného pohybu.

5. Nadto bod 9 odůvodnění dodává, že tato směrnice spolu s ostatními zaručuje výkon této činnosti v souladu se svobodou projevu zakotvenou v čl. 10 odst. 1 evropské Úmluvy o ochraně lidských práv a základních svobod. Obdobně bod 10 odůvodnění upřesňuje, že podle zásady proporcionality se opatření této směrnice omezují pouze na nezbytné minimum pro zajištění řádného fungování vnitřního trhu a podle bodu 11 odůvodnění nemá být dotčena úroveň ochrany zavedená směrnicí 97/7/ES [3].

6. Zmíněný čl. 5 odst. 1 upravuje údaje, které poskytovatel služby informační společnosti musí dát k dispozici uživatelům a příslušným orgánům; mezi nimi jsou údaje potřebné k jeho bezprostřednímu kontaktování, „včetně adresy jeho elektronické pošty“ [písmeno c)].

3 — Směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES ze dne 20. května 1997 o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku (Úř. věst. L 144, s. 19; Zvl. vyd. 15/03, s. 319).

B – *Německá právní úprava*

7. Ustanovení § 5 odst. 1 body 1 a 2 Telemediengesetz (německý zákon o telekomunikačních službách ze dne 26. února 2007, dále jen „TMG“) přebírá téměř doslova zmíněné ustanovení směrnice a ukládá poskytovatelům takových služeb zajistit snadný, přímý a trvalý přístup poskytnutím svých údajů, včetně adresy elektronické pošty.

III – Spor v původním řízení a předběžné otázky

8. Deutsche internet versicherung (dále jen „DIV“) je společnost, která nabízí pojištění motorových vozidel výlučně přes internet. Na svých internetových stránkách společnost uvádí svoji poštovní adresu a svoji adresu elektronické pošty, ale neuvádí své telefonní číslo; tento údaj poskytne jen zákazníkům, s nimiž uzavře smlouvu. Nicméně individuální otázky jí mohou zájemci klást prostřednictvím elektronického kontaktního formuláře s tím, že odpovědi obdrží elektronickou poštou.

9. Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände (německá federace sdružení spotřebitelů, dále jen „Bundesverband“) podala proti DIV k Landgericht (zemský soud) v Dortmundu žalobu směřující k tomu, aby bylo DIV uloženo zveřejnit na svých internetových stránkách telefonní číslo, které by umožnilo přímou komunikaci s potenciálními zákazníky. Žalobkyně konkrétně požadovala, aby bylo žalované uloženo ukončit svoji hlavní činnost, čemuž Landgericht vyhověl.

10. Toto soudní rozhodnutí bylo napadeno před Oberlandesgericht (vrchní zemský soud) v Hamm, který odvolání vyhověl s tím, že zákonem požadovanou přímou komunikaci s poskytovatelem služeb stačilo umožnit elektronickou cestou používanou DIV bez poskytnutí telefonického kontaktu. Soud uvedl, že podnik zodpovídal dotazy bez zapojení třetí osoby a že odpovědi docházely na adresu elektronické pošty zákazníka rychle (během třiceti až šedesáti minut, jak zjistil soudní znalec).

11. Bundesverband podala opravný prostředek „Revision“ k Bundesgerichtshof, který dospěl k závěru, že vyřešení sporu závisí na výkladu směrnice o elektronickém obchodu, a předložil Soudnímu dvoru na základě článku 234 ES následující předběžné otázky:

1) Je podle čl. 5 odst. 1 písm. c) směrnice poskytovatel služeb povinen uvést před uzavřením smlouvy s příjemcem služby telefonní číslo, aby bylo umožněno rychlé navázání kontaktu a přímá a účinná komunikace?

2) V případě záporné odpovědi na první otázku:

a) Musí podle čl. 5 odst. 1 písm. c) směrnice poskytovatel služeb kromě uvedení adresy elektronické pošty před uzavřením smlouvy s příjemcem služby nabídnout druhý prostředek komunikace?

b) Je v případě kladné odpovědi jako druhý prostředek komunikace dostačující, že poskytovatel služeb zřídí kontaktní formulář, pomocí kterého se příjemce služby může přes internet obrátit na poskytovatele služeb, a zodpovězení dotazu příjemce služby provede poskytovatel služeb prostřednictvím elektronické pošty?

IV – Řízení před Soudním dvorem

12. Žádost o rozhodnutí o předběžné otázce byla zapsána do rejstříku kanceláře Soudního dvora dne 22. června 2007.

13. Písemná vyjádření předložili účastníci původního řízení, Komise a polská, švédská a italská vláda.

14. Vzhledem k tomu, že nebylo požadováno jednání, byla po všeobecné schůzi dne 1. dubna 2008 věc připravena ke zpracování tohoto stanoviska.

V – Analýza předběžných otázek

15. Bundesgerichtshof si přeje, aby Soudní dvůr vyjasnil dosah čl. 5 odst. 1 písm. c) směrnice o elektronickém obchodu.

16. Jedná se tedy o určení, zda jsou internetové stránky německé společnosti, jež uvádějí výlučně adresu elektronické pošty a formulář, na který se odpovídá e-mailem, ale nikoli telefonní číslo, v souladu s požadavky obsaženými v tomto ustanovení a ve vnitrostátní právní úpravě.

17. Podle právní úpravy Společenství musí poskytovatel služby příjemcům umožnit přímý a trvalý přístup k údajům, které umožňují rychlé navázání kontaktu a přímou a účinnou komunikaci, včetně adresy jeho elektronické pošty.

18. Přísně gramatickým výkladem nedospějeme k uspokojivé a jednoznačné odpovědi na položené otázky, zejména pokud srovnáme různá jazyková znění daného ustanovení. Z toho vyplývá, že je nezbytné se uchýlit také k teleologické a systematické analýze, protože jen společné zvážení všech těchto výkladových faktorů (znění, cílů a kontextu směrnice) může pomoci vyřešit nejasnosti v této věci.

A – *Doslovný význam čl. 5 odst. 1 písm. c) směrnice*

19. První přiblížení k syntaktickému znění pravidla vyvolává určitou nejistotu odvozenou z použití výrazů „včetně“ a „údaje“.

20. Použití gerundia „*incluyendo*“ ve španělském znění před specifickou zmínkou o elektronické poště („*y compris*“ ve francouzském, „*including*“ v anglickém a „*einschließlich*“ v německém znění) vyvolává zdání, že podnik musí nabídnout nějaký způsob spojení, který by nebyl elektronická adresa, neboť ta nestačí k uspokojení požadavku směrnice. Podle tohoto vnímání by poskytovatel musel zaručovat příjemcům alespoň dvě komunikační cesty, mezi nimiž je elektronická pošta. Podle toho, co se uvádí v předběžné otázce, zastával rakouský Oberster Gerichtshof (nejvyšší soud) tento výklad ohledně vnitrostátní prováděcí právní úpravy, tedy ustanovení § 5 odst. 1 bodu 3 E-Commerce-Gesetz (rakouský zákon o elektronickém obchodu).

21. Text směrnice však neobjasňuje, které dodatečné kontaktní údaje by měly být zájemci poskytnuty. Přezkum různých znění daného ustanovení by totiž vedl k rozcházejícím se závěrům. Slovo „*señas*“ ve španělské verzi se obvykle v běžné řeči vztahuje k něčí adrese [4], zatímco mezi „*coordonnées*“ ve francouzské verzi patří také telefonní číslo [5]. Výrazy v angličtině nebo v němčině jsou naopak mnohem neutrálnější a druhové (slovy „details“ a „Angaben“ se označuje jakýkoli typ informace).

22. Je třeba připomenout, že podle ustálené judikatury mají všechna jazyková znění stejnou platnost a požadavek jednotného výkladu aktů Společenství „vylučuje možnost, aby byl text ustanovení v případě pochybností nahlížen samostatně v jedné

4 — *Diccionario de la Lengua Española* Real Academia(španělská královská akademie) neuvádí tento význam (pouze se zmiňuje o „señas personales“, které vymezuje jako „charakteristické rysy určité osoby“, jež ji odlišují od jiných osob; a o výrazu „dar señas de algo“ pro „vyjádření svých individuálních okolností“, tedy pro takový popis, který věc odlišuje od věci jiné). Tento význam nicméně uvádí *Diccionario de Uso del Español* od M. Moliner, která poznamenává jako třetí význam slova (v množném čísle) „přesné určení místa, kde bydlí určitá osoba“.

5 — Je zvláštní, že Diccionario de la Academia Francesa zahrnuje větu osobního a obrazného významu *„donnez-moi vos coordonnées“* jako synonymum adresy a telefonního čísla, avšak nedoporučuje její užívání.

z jeho verzí“, a vyžaduje, aby byl vykládán a používán s ohledem na znění v jiných úředních jazycích; v případě rozporů se hledí na celkovou systematiku a účel právní úpravy [6].

23. Má-li se tedy z této malé srovnávací analýzy vyvodit něco užitečného, bude to skutečnost, že zákonodárce Společenství usiloval o druhové znění pravidla a připustil jakékoli údaje potřebné k přímému a účinnému spojení s poskytovatelem služby, přičemž jako nezbytnou podmínku uložil pouze to, že má být poskytnuta adresa elektronické pošty.

B – *Význam „přímé a účinné komunikace“ s přihlédnutím ke kontextu a cílům směrnice*

24. Problém ovšem spočívá v určení toho, co je předpokladem „přímé a účinné komunikace“ v uvedeném článku 5.

25. Žalobkyně v původním řízení a italská vláda tvrdí, že kontaktu takové povahy lze dosáhnout pouze telefonicky, neboť přímá komunikace znamená „od osoby k osobě“ a účinnost vyžaduje, aby byla zaručena téměř okamžitá odpověď, přičemž opožděné zpracování předaných informací nestačí. Obdobně se domnívají, že doslovné znění pravidla ukládá vedle elektronické pošty vytvoření nějakého dodatečného kontaktního nástroje.

26. Tento postoj se však jeví jako příliš omezený, a co je důležitější, nebere v úvahu zvláštní kontext, ve kterém se směrnice uplatňuje, ani cíle, které sleduje.

27. Domnívám se tedy, že úplné a obecné prozkoumání sporného článku zahrnuje následující aspekty: zaprvé, zda telefon představuje jediný prostředek „přímé a účinné“ komunikace; zadruhé, zda elektronická pošta představuje účinný nástroj v kontextu směrnice; zatřetí, zda je výlučný požadavek na adresu elektronické pošty v souladu s cíli samotné směrnice; a začtvrté, zda při této příležitosti dochází k nějakému oslabení práv spotřebitelů.

6 — Rozsudky ze dne 12. listopadu 1969, Stauder v. Ulm (29/69, Recueil, s. 419); ze dne 27. října 1977, Bouchereau (C-30/77, Recueil, s. 1999); ze dne 12. července 1979, Koschniske (9/79, Recueil, s. 2717); ze dne 7. července 1988, Alexander Moksel Import und Export (C-55/87, Recueil, s. 3845); ze dne 2. dubna 1998, EMU Tabac a další (C-296/95, Recueil, s. I-1605); ze dne 7. prosince 2000, Itálie v. Komise (C-482/98, Recueil, s. I-10861); ze dne 1. dubna 2004, Borgmann (C-1/02, Recueil, s. I-3219); ze dne 19. dubna 2007, Profisa (C-63/07, Sb. rozh. s. I-3239), a ze dne 4. října 2007, Schutzverband der Spirituosen (C-457/05, Sb. rozh. s. I-8075).

1. Telefon nepředstavuje jediný prostředek k zajištění „přímé a účinné“ komunikace

28. Nesdílím názor, že přímé komunikace je dosaženo jen tehdy, když dochází k výměně informací „od osoby k osobě“, protože přídavné jméno „přímý“ nenaznačuje nic ohledně ústního nebo písemného charakteru kontaktu, nýbrž to, že k němu má docházet bez zprostředkování (v tomto případě mezi zákazníkem a zástupcem podniku). Tento požadavek by byl naplněn jak prostřednictvím telefonu, tak elektronické pošty.

29. Také nesouhlasím s tím, aby bylo upřeno označení „účinný“ komunikačnímu prostředku, který se předanými informacemi zabývá „se zpožděním“ (dle vyjádření žalobkyně), protože by se to rovnalo tvrzení, že písemná odpověď postrádá účinnost.

30. Vždy, když není lhůta pro odpověď příliš dlouhá, přináší písemná forma větší záruky, neboť se má obyčejně za to, že je klidnější a uváženější, a s ohledem na její trvalost přináší neporovnatelnou důkazní výhodu. Účinnosti se dosáhne, pouze pokud zákazník obdrží rychlou odpověď; nemusí být okamžitá, ale rychlá. Sporné ustanovení se zmiňuje o možnosti navázat „přímou a účinnou komunikaci“ s poskytovatelem služby, ale také o „rychlém“ navázání kontaktu s ním.

31. Konečně považuji za důležité upřesnit, že „účinná“ komunikace podporuje opravdový dialog mezi zúčastněnými stranami, tak aby na každou otázku následovala rychlá odpověď, s dodatečnými reakcemi, k čemuž ne vždy dochází v případě služeb poskytovaných po telefonu, protože na volání neodpovídá osoba a zájemce narazí na hlasovou nabídku, z níž si musí vybrat volbu, která nejvíce odpovídá tomu, na co si přeje se zeptat.

32. Z výše uvedeného vyplývá, že telefon není jediným prostředkem k navázání přímé a účinné komunikace mezi poskytovatelem služby a potenciálním zákazníkem. Písemné spojení přes internet [7] by těmto podmínkám vyhovělo za předpokladu, že se uskutečňuje bez prostředníků a s jistou plynulostí. V případě společnosti žalované v původním řízení tomu tak je: podle vypracovaného znaleckého posudku docházely odpovědi na žádosti zájemců o vysvětlení na adresu jejich elektronické pošty během třiceti až šedesáti minut.

7 — Ať už je synchronní (jako u tzv. „chatů“), nebo asynchronní (jako u elektronické pošty), abychom použili terminologii velmi rozšířenou ve světě informatiky.

33. Zdá se, že toto řešení, které připouští jiné nástroje, kromě telefonu, k navázání přímé a účinné komunikace, je více v souladu s cíli a kontextem směrnice o elektronickém obchodu, což jsou výkladové faktory, které podle ustálené judikatury doplňují přísně doslovný výklad ustanovení práva Společenství [8].

2. Elektronická pošta jako nástroj účinné komunikace v kontextu směrnice

34. Směrnice se především uplatňuje ve velmi konkrétním rámci, tedy v rámci obchodních vztahů přes internet, ve kterém se informace o nabízených službách, předběžné kontakty a samotné uzavírání smluv odehrávají na síti. Článek 5 odst. 1 písm. c) výslovně odkazuje jen na elektronickou poštu, neboť jde o komunikační nástroj nejlépe uzpůsobený tomuto prostředí.

35. Když se uživatel rozhodne se obrátit na obchodníka, který jedná výlučně telematickou cestou, mlčky přijímá, že korespondence s podnikem bude probíhat výlučně elektronickou cestou, a odmítá (alespoň v předběžné fázi předcházející uzavření smlouvy) veškeré osobní nebo telefonické kontakty. Navíc ten, kdo se obrací na podnik, který nabízí své služby pouze na internetu, obvykle má adresu elektronické pošty (nebo je schopen si ji poměrně snadno zřídit).

36. Transakce na síti vyvolávají určitou nedůvěru, a proto vyžadují zvláštní záruky ohledně totožnosti a spolehlivosti poskytovatele služby. Dnes však není únosné k těmto zárukám přidávat tu, jež spočívá v umožnění prostředku komunikace mimo samotné prostředí, ve kterém se odvíjí obchodní činnost, proto, že je považován za tradičnější a známější, zkrátka bezpečnější. V dějinách lidstva vždy existovaly pochybnosti a skepse vůči novinkám a samotný telefon, nyní tak základní a spolehlivá věc, vyvolával velkou nedůvěru, když se začal šířit v mezilidských vztazích [9].

8 — Rozsudky ze dne 23. listopadu 2006, ZVK (C-300/05, Sb. rozh. s. I-11169); ze dne 6. července 2006, Komise v. Portugalsko (C-53/05, Sb. rozh. s. I-6215); ze dne 18. května 2000, KVS Internacional (C-301/98, Recueil, s. I-3583); ze dne 19. září 2000, Německo v. Komise (C-156/98, Recueil, s. I-6857), a ze dne 17. listopadu 1983, Merck (292/82, Recueil, s. 3781).

9 — Marcel Proust, v *À la recherche du temps perdu, À l'ombre des jeunes filles en fleur*, vyd. Gallimard, La Pléiade, Paříž, 1987, díl I., s. 596, vypráví, že paní Bontemps ohledně toho, že paní Verdurin zavádí do svého nového domu elektřinu, vykládá paní Swann příběh švagrové jedné své známé, která si do svého bytu zavedla telefon, díky němuž si může dokonce objednat, co bude chtít, aniž by vyšla za svého pokoje! Paní Bontemps přiznává, že pociťuje o přístroj jistý zájem a také neodolatelnou chuť vyzkoušet jeho fungování, ale upřednostňuje to udělat v bytě jiné osoby, protože podle jejího mínění by se z něj po překonání zvědavosti stal opravdový hlavolam.

37. Podobný vývoj zaznamenal internet: počáteční výhrady (které vyvolaly, byť se tak stalo anekdoticky, „prasknutí bubliny“ odvětví společností typu „dot.com“ na počátku tohoto století [10]) ustoupily před velmi odlišným obrazem charakterizovaným neobyčejným rozšířením přístupu k síti a větší důvěrou spotřebitelů v tento prostředek [11] díky zlepšení šifrovacích mechanismů pro bezpečnost transakcí a rozšíření nástrojů ochrany osobních údajů [12].

38. Souhrnně se telematická komunikace ukazuje jako podstatná součást elektronického obchodu, s nímž je nerozlučně spojena, a proto je dokonale srozumitelné, že se kontakty mezi firmou podnikající na síti a potenciálním zákazníkem uskutečňují tímto způsobem při vyloučení způsobů jiných.

10 — Castells, M., *La Galaxia Internet*, vyd.Plaza y Janés Editores, S.A., Barcelona, 2001.

11 — Podle Eurostatu se podíl rodin s přímým přístupem z bydliště k širokopásmovému internetu v Evropské unii zvýšil ze 14 % v roce 2004 na 42 % v roce 2007; v Německu se tento podíl zvýšil z 9 % v roce 2003 na 50 % v roce 2007. Také je příznačný (rovněž podle Eurostatu) obrat evropských podniků pocházející z elektronického obchodu, který se zvýšil z 2,1 % v roce 2004 na 4,2 % v roce 2007 (souhrnné údaje za Evropskou unii).

12 — Studie European Consumer Centre's Networknazvaná *Realities of the European on line marketplace*hovoří o druhé vlně *e-commerce* (elektronického obchodování), vycházející ze zvýšení pocitu jistoty spotřebitelů ohledně digitálního média; nicméně připouští, že ještě zůstává dlouhá cesta k naplnění předpovědí odchodu z trhu (http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/european_online_marketplace2003.pdf). Podle Luca Grynbauma „si lze představit, že zítra neviditelná ruka trhu, tak drahá některým ekonomům, již nebude představovat jen finanční realitu, nýbrž také obchodní realitu ve formě velkého nehmotného a trvalého trhu vytvořeného internetem“ (Grynbaum, L., „La Directive ‚commerce électronique' ou l'inquiétant retour de l'individualisme juridique“, in: *La Semaine Juridique, Edition Générale*, č. 12, 21. března 2001, s. I 307).

3. Výlučný požadavek elektronické pošty je více v souladu s cíli směrnice

39. Zdá se totiž, že výlučný požadavek elektronické pošty je více v souladu jak s obecnými cíli směrnice, tak s účelem sledovaným jejím článkem 5.

40. Podle bodů 3, 4, 5, 6 a 8 odůvodnění si směrnice klade za cíl rozvoj informační společnosti a využití možností vnitřního trhu s elektronickým obchodem.

41. Souhlasím tudíž se švédskou a polskou vládou v tom, že by nezbytnost uvedení telefonní linky mohla představovat významnou překážku pro tento typ obchodu a v každém případě pro řádné fungování vnitřního trhu v tomto rámci.

42. Navíc by pouhé uvedení telefonního čísla na internetové stránce nezaručovalo onu přímou a účinnou komunikaci, o níž se zmiňuje směrnice, protože té by se dosáhlo pouze „kontaktním střediskem“ („call center“

v podnikové hantýrce). Tyto systémy telefonického zákaznického servisu mají pro danou společnost vysoké hospodářské náklady [13], což by se negativně odrazilo na cenách a ohrozilo by to životnost obchodu přes internet pro malé společnosti, jež do hospodářství vnášejí často největší inovace a dynamiku.

43. Je tudíž nemyslitelné, že by směrnice ukládala subjektům působícím na síti, aby umožnily zájemcům telefonický kontakt, což nedělá ani směrnice o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku, ani směrnice o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku [14]. Co víc, tyto dvě směrnice při úpravě informací, jež mají být poskytnuty každému uživateli před uzavřením smlouvy, dovolují poskytnout tyto údaje jakýmkoli způsobem odpovídajícím použitým komunikačním prostředkům na dálku (čl. 4 odst. 2 směrnice 97/7/ES a čl. 3 odst. 2 směrnice 2002/65/ES).

44. Stejně tak zde vstupuje do hry zásada proporcionality, neboť podle bodu 10 odůvodnění se opatření směrnice omezují na nezbytné minimum pro zajištění řádného fungování vnitřního trhu. Doslovný výklad sporného ustanovení, kromě toho, že by byl na újmu rozvoji elektronického obchodu, by překračoval to, co je nezbytně nutné pro zajištění jak vhodného vnitřního trhu, tak „přímé a účinné komunikace“ s poskytovatelem.

4. V tomto případě nedochází k oslabení práv spotřebitelů

45. Není důvodné v obecné rovině argumentovat ochranou spotřebitelů, neboť v tomto případě se jedná o problém oslovení podniku za účelem požadování vysvětlení ohledně služeb, které nabízí na internetu. Mezi oběma stranami ještě neexistuje žádný smluvní vztah, a tedy ani žádná možnost způsobit vážnou újmu zájmům spotřebitele. Společnost se rozhodla působit výlučně přes internet a potenciální kupující si volí poskytovatele s takovými charakteristikami.

13 — Nákladnost této služby je vidět ve srovnání se službami poskytujícími písemnou odpověď, neboť se prokázalo, že telefonická volání se obvykle soustřeďují do určitých časových úseků (*Empirical Análisis of a Call Center*, od Avishai Mandelbaum, Anat Sakov a Sergey Zeltyn, Israel Institute of Technology, 2001).

14 — Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/65/ES ze dne 23. září 2002 o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku a o změně směrnice Rady 90/619/EHS a směrnic 97/7/ES a 98/27/ES (Úř. věst. L 271, s. 16; Zvl. vyd. 06/04, s. 321).

46. Prostředek použitý poskytovatelem vytváří další prvek jeho nabídky; jestliže si zákazník nepřeje formulovat své dotazy písemně nebo dává přednost více osobnímu kontaktu, vždy se může obrátit na jinou společnost, která mu odpoví telefonicky (nebo dokonce na přepážce). Vzdává se tak jednoho návrhu ve prospěch jiného, který je více uzpůsoben jeho požadavkům, podobně jako srovnává ceny nebo pojistné podmínky a stejně jako jsou tací, kteří se raději osobně dostavují do své banky a nesvěřují své úspory finančnímu subjektu, který nemá pobočky.

C – *Shrnutí*

47. Podle všeho, co bylo uvedeno, se zdá být nevyhnutelné upřesnit doslovný výklad čl. 5 odst. 1 písm. c) směrnice o elektronickém obchodu v zájmu lepšího uskutečňování jejích cílů a se zřetelem ke kontextu, v němž se uplatňuje, tak, že účel zabezpečit spotřebiteli rychlou, přímou a účinnou počáteční komunikaci s poskytovatelem služeb bude upřednostněn před jakýmkoli jiným účelem.

48. Na první otázku Bundesgerichtshof je třeba odpovědět tak, že uvedený čl. 5 odst. 1 písm. c) výslovně ani nepřímo nevyžaduje zveřejnění telefonního čísla na internetové stránce poskytovatele služeb, přestože se výslovně zmiňuje o umožnění kontaktu elektronickou poštou.

49. Druhá otázka mě vede k tomu, abych souhlasil s Komisí, protože rychlá, účinná a přímá elektronická komunikace postačuje k poskytnutí kvalifikovaného přístupu požadovanému směrnicí, aniž by bylo nezbytné zřídit druhý dodatečný prostředek spojení s poskytovatelem. Bylo by tedy třeba zkoumanému ustanovení rozumět v tom smyslu, že ukládá, aby na internetové stránce byla *minimálně* uvedena adresa elektronické pošty. V souladu s tímto výkladem by jen v případě, že by elektronická pošta nezaručovala takový druh spojení, bylo třeba přidat další mechanismus a posoudit, zda telefon splňuje cíl čl. 5 odst. 1 písm. c).

50. Tento způsob chápání směrnice zbavuje potřeby zkoumat třetí otázku německého soudu. Pokud by se však Soudní dvůr postavil za doslovný výklad směrnice a vyžadoval by uvedení druhého komunikačního prostředku, byl by elektronický kontaktní formulář relevantní navzdory podobnosti tohoto nástroje s pouhým uvedením elektronické pošty.

VI – Závěry

51. S ohledem na výše uvedené úvahy navrhuji, aby Soudní dvůr odpověděl na předběžné otázky položené Bundesgerichtshof takto:

„1) Poskytovatel služeb není podle čl. 5 odst. 1 písm. c) směrnice Evropského parlamentu a Rady 2000/31/ES ze dne 8. června 2000 o některých právních aspektech služeb informační společnosti, zejména elektronického obchodu, na vnitřním trhu povinen poskytnout telefonní číslo k informování spotřebitelů před uzavřením smlouvy.

2) Poskytovatel služby není podle uvedeného ustanovení povinen poskytnout ani druhý prostředek pro spojení s uživatelem, odlišný od adresy elektronické pošty, za předpokladu, že elektronická pošta bude vhodná a dostatečná pro rychlé navázání kontaktu a přímou a účinnou komunikaci.“