GENERALINIO ADVOKATO
DÁMASO RUIZ-JARABO COLOMER IŠVADA,
pateikta 2008 m. gegužės 15 d. [1]

I — Įvadas

1. *Bundesgerichtshof* (Vokietijos Aukščiausiasis Federalinis Teismas) civilinių bylų kolegija pateikia Teisingumo Teismui savo abejones dėl Direktyvos 2000/31/EB [2] 5 straipsnio 1 dalies c punkto aiškinimo. Norima sužinoti, ar ši Bendrijos teisės norma įpareigoja draudimo bendrovę, kuri veikia tik per internetą, savo svetainėje nurodyti telefono numerį, kad potencialūs klientai galėtų nekliudomai susisiekti su jos darbuotojais. Taip pat klausiama, ar pakanka nurodyti elektroninio pašto adresą, ar reikia nurodyti kitą bendravimo galimybę, ir ar tokiu atveju priimtina užklausos internetu forma.

2. Neaiškumų kyla, nes minėta nuostata iš paslaugų teikėjo reikalaujama nurodyti rekvizitus, kurie padėtų su juo greitai susisiekti ir tiesiogiai bei efektyviai bendrauti, tačiau konkrečiai minimas tik elektroninio pašto adresas.

II — Teisinis pagrindas

A — *Bendrijos teisės aktai*

3. Pateikti prejudiciniai klausimai susiję su Elektroninės komercijos direktyvos 5 straipsnio 1 dalies c punktu.

4. Pagal 3–6 konstatuojamąsias dalis direktyva siekiama sukurti tikrą informacinės visuomenės paslaugų erdvę be vidaus sienų ir panaikinti teisines kliūtis, trukdančias vidaus rinkai plėstis ir tinkamai funkcionuoti,

1 — Originalo kalba: ispanų.

2 — 2000 m. birželio 8 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2000/31/EB dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje (OL L 178, 2000, p. 1).

dėl kurių yra ne taip patrauklu naudotis įsisteigimo laisve ir laisve teikti paslaugas.

B — *Vokietijos teisės aktai*

7. 2007 m. vasario 26 d. Vokietijos telekomunikacijų įstatymo (*Telemediengesetz*, toliau – TMG) 5 straipsnio 1 dalies 1 ir 2 punktuose beveik pažodžiui pakartojami direktyvos teiginiai ir šių paslaugų teikėjai įpareigojami būti lengvai, tiesiogiai ir nuolat pasiekiami nurodant savo rekvizitus, įskaitant elektroninio pašto adresą.

5. Be to, 9 konstatuojamojoje dalyje teigiama, kad ši direktyva kartu su kitomis garantuoja šios veiklos vykdymą pagal saviraiškos laisvę, įtvirtintą Europos žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencijos 10 straipsnio 1 dalyje. 10 konstatuojamojoje dalyje nurodyta, kad vadovaujantis proporcingumo principu šioje direktyvoje numatytos priemonės griežtai aprėpia tik pačias būtiniausias, kurių reikia siekiant, kad vidaus rinka tinkamai funkcionuotų, o 11 konstatuojamojoje dalyje įsipareigojama nepažeisti Direktyvos 97/7/EB [3] apsaugos nuostatų.

III — Pagrindinė byla ir prejudiciniai klausimai

6. Minėtoje 5 straipsnio 1 dalyje nurodoma informacija, kurią informacinės visuomenės paslaugų teikėjas turi pateikti paslaugos gavėjams ir kompetentingoms institucijoms, paminint rekvizitus, kurie padėtų su juo greitai susisiekti, „įskaitant jo elektroninio pašto adresą“ (c punktas).

8. *Deutsche internet versicherung* (toliau – *DIV*) yra bendrovė, kuri tik per internetą parduoda automobilių draudimą. Savo interneto svetainėje bendrovė nurodo pašto ir elektroninio pašto adresą, tačiau nepateikia telefono numerio, kurį nurodo tik klientams, su kuriais sudaroma sutartis. Tačiau klausimus suinteresuotieji asmenys jai gali pateikti naudodami internetinę užklausos formą; atsakymai gaunami elektroniniu paštu.

3 — 1997 m. gegužės 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis (OL L 144, 1997, p. 19).

9. Federalinis vartotojų centrų ir vartotojų asociacijų susivienijimas (*Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände*, toliau – *Bundesverband*) Dortmundo *Landgericht* (Apygardos teismas) pareiškė ieškinį *DIV*, prašydamas įpareigoti nurodyti telefono numerį interneto svetainėje, kad būtų galima tiesiogiai bendrauti su potencialiais klientais. Konkrečiai buvo prašoma įpareigoti nutraukti *DIV* pagrindinę veiklą ir šį prašymą *Landgericht* patenkino.

10. Šis teismo sprendimas buvo apskųstas Hamo *Oberlandesgericht* (Aukštesnysis žemės teismas), kuris apeliacinį skundą patenkino nuspręsdamas, kad *DIV* naudojamą elektroninį būdą, kai nesusisiekiama telefonu, reikia pripažinti teisės aktuose reikalaujamu tiesioginiu bendravimu su paslaugų teikėju. Jis priminė, kad įmonė atsakydavo į klausimus be trečiojo asmens tarpininkavimo ir atsakymas kliento elektroninio pašto adresu ateidavo greitai (kaip konstatavo teismo ekspertas – per 30–60 minučių).

11. *Bundesverband* pateikė kasacinį skundą *Bundesgerichtshof*, kuris, manydamas, kad bylos baigtis priklauso nuo Elektroninės komercijos direktyvos išaiškinimo, pagal EB 234 straipsnį Teisingumo Teismui pateikė tokius prejudicinius klausimus:

„1. Ar pagal direktyvos 5 straipsnio 1 dalies c punktą paslaugų teikėjas prieš sudarydamas sutartį su paslaugos gavėju turi nurodyti telefono numerį, kad būtų sudaryta galimybė su juo greitai susisiekti ir tiesiogiai bei efektyviai bendrauti?

2. Jei į pirmąjį klausimą būtų atsakyta neigiamai:

a) Ar pagal direktyvos 5 straipsnio 1 dalies c punktą prieš sudarymas sutartį su paslaugos gavėju paslaugos teikėjas greta elektroninio pašto adreso turi užtikrinti antrą bendravimo galimybę?

b) Jei taip, ar antrai bendravimo galimybei pakanka, kad paslaugos teikėjas pateikia užklausos formą, per kurią paslaugos gavėjas internetu gali kreiptis į paslaugos teikėją, o į paslaugos gavėjo užklausą paslaugos teikėjas atsako elektroniniu laišku?“

IV — Procesas Teisingumo Teisme

12. Prašymas priimti prejudicinį sprendimą Teisingumo Teismo kanceliarijoje buvo užregistruotas 2007 m. birželio 22 dieną.

13. Rašytines pastabas pateikė pagrindinės bylos šalys, Komisija ir Lenkijos, Švedijos bei Italijos vyriausybės.

14. Kadangi nuspręsta posėdžio nerengti, po 2008 m. balandžio 1 d. bendrojo susirinkimo byla buvo parengta šiai išvadai surašyti.

V — Prejudicinių klausimų analizė

15. *Bundesgerichtshof* Teisingumo Teismo prašo patikslinti Elektroninės komercijos direktyvos 5 straipsnio 1 dalies c punkto turinį.

16. Reikia nustatyti, ar šios nuostatos ir nacionalinės teisės reikalavimus tenkina Vokietijos bendrovės interneto svetainė, kurioje nurodytas tik elektroninio pašto adresas ir pateikta užklausos forma, o į šią užklausą atsakoma elektroniniu paštu, bet nenurodomas telefono numeris.

17. Pagal nagrinėjamą Bendrijos teisės normą paslaugų teikėjas paslaugos gavėjams turi padaryti tiesiogiai ir nuolat pasiekiamus rekvizitus, kurie padėtų su juo greitai susisiekti ir tiesiogiai bei efektyviai bendrauti, įskaitant jo elektroninio pašto adresą.

18. Jei aiškintume išimtinai pažodžiui, nebūtų galima pateikti tinkamo ir vienareikšmio atsakymo į pateiktus klausimus, ypač atsižvelgiant į skirtingas šios nuostatos kalbines versijas. Todėl būtina aiškinti teleologiškai bei sistemiškai, nes tik kartu atsižvelgiant į visus aiškinimo elementus (direktyvos tekstą, tikslus ir kontekstą) galima išsklaidyti šios bylos neaiškumus.

A — *Direktyvos 5 straipsnio 1 dalies c punkto pažodinė prasmė*

19. Pažvelgus į šios nuostatos sandarą kyla abejonių dėl sąvokų „įskaitant“ ir „rekvizitai“ vartojimo.

20. Padalyvio „įskaitant“ vartojimas prieš konkrečiai paminint elektroninį paštą (prancūzų k. „y compris“; anglų „including“; vokiečių „einschließlich“) turėtų reikšti, kad įmonė privalo pasiūlyti kitokią galimybę susisiekti nei elektroninis paštas, o to savaime nepakaktų įgyvendinti direktyvos reikalavimus. Taip aiškinant, paslaugų teikėjas turėtų paslaugų gavėjams užtikrinti bent dvi galimybes susisiekti, tarp kurių – bendravimas elektroniniu paštu. Kaip teigiama prejudiciniame klausime, tokį aiškinimą pateikė Austrijos *Oberster Gerichtshof* (Aukščiausiasis teismas) dėl nacionalinės perkėlimo priemonės, t. y. Austrijos elektroninės komercijos įstatymo (*E-Commerce-Gesetz*) 5 straipsnio 1 dalies 3 punkto.

21. Tačiau direktyvos tekste nedetalizuojami papildomi kontaktiniai duomenys, kuriuos reikia nurodyti suinteresuotajam asmeniui. Nagrinėjant šio straipsnio įvairias kalbines versijas, padaromos skirtingos išvados. Žodis „rekvizitai“ („señas“), vartojamas versijoje ispanų kalba, kasdienėje kalboje reiškia asmens adresą [4], prancūzų k. „coordonnées“ apima ir telefono numerį [5]. Angliški ar vokiški terminai, atvirkščiai, yra neutralesni ir bendresni („details“ ir „angaben“ atitinkamai reiškia bet kokios rūšies informaciją).

22. Reikia priminti, kad pagal nusistovėjusią teismo praktiką tekstas visomis kalbomis yra vienodai svarbus, ir būtinybė vienodai aiškinti Bendrijos teisės nuostatas „neleidžia, kad, kilus abejonių, nuostatos tekstas kuria viena iš versijų būtų nagrinėjamas atskirai“, ir reikalauja jį aiškinti bei taikyti atsižvelgiant į

4 — Ispanijos Karališkosios akademijos žodyne „el Diccionario de la Lengua Española“ ši reikšmė neminima (nurodomi tik „señas personales“, apibrėžiant kaip „asmeniui būdingus bruožus“ („rasgos característicos de una persona“), kurie jį išskiria iš kitų asmenų, ir žodžių junginys „dar señas de algo“, reiškiantis „parodyti individualias aplinkybes“ („manifestar sus circunstancias individuales“), aprašyti objektą atskiriant nuo kito daikto). Tačiau ją mini María Moliner žodynas „el Diccionario de Uso del Español“, kaip trečią žodžio reikšmę nurodantis (daugiskaita) „konkrečią vietą, kur gyvena asmuo“.

5 — Prancūzų Akademijos žodynas žodžių junginį „donnez-moi vos coordonnées“ mini familiaria ir perkeltine reikšme kaip adreso ir telefono numerio sinonimą, tačiau jo vartoti nerekomenduoja.

kitas versijas oficialiosiomis kalbomis. Esant neatitikimų, reikia remtis akto bendra struktūra ir tikslu [6].

23. Šios trumpos lyginamosios analizės išvada būtų ta, kad Bendrijos teisės aktų leidėjas bandė surasti bendrą formuluotę, kuri apimtų bet kokią informaciją, leidžiančią tiesiogiai ir efektyviai bendrauti su paslaugos teikėju, kaip privalomą nurodydamas tik elektroninio pašto adresą.

B — *„Tiesioginio ir efektyvaus bendravimo“ reikšmė direktyvos konteksto ir tikslų atžvilgiu*

24. Turime nustatyti, ką minėtos direktyvos 5 straipsnyje reiškia „tiesioginis ir efektyvus bendravimas“.

25. Ieškovė pagrindinėje byloje ir Italijos vyriausybė teigia, kad tokias savybes turi tik kontaktas telefonu, nes tiesioginis bendravimas reiškia „asmens bendravimą su asmeniu“, o efektyvumas reikalauja užtikrinti atsakymą praktiškai akimirksniu, pateiktos informacijos vėlesnio apdorojimo nepakanka. Taip pat jos mano, kad pažodinis normos aiškinimas reikalauja užtikrinti daugiau bendravimo būdų nei vien elektroninis paštas.

26. Tačiau toks aiškinimas yra labai ribotas ir dar svarbiau – juo neatsižvelgiama nei į direktyvos taikymo konkretų kontekstą, nei į jos tikslus.

27. Todėl manau, kad aptariamą straipsnį reikia išsamiai ir bendrai išnagrinėti šiais aspektais: pirma, ar telefonas yra vienintelis „tiesioginio ir efektyvaus“ bendravimo būdas; antra, ar elektroninis paštas direktyvos kontekste yra efektyvus būdas; trečia, ar vien elektroninio pašto adreso nurodymo reikalavimas atitinka pačios direktyvos tikslus; ir, ketvirta, ar šiuo atveju nepažeidžiamos vartotojų teisės.

6 — 1969 m. lapkričio 12 d. Sprendimas *Stauder prieš Ulm* (29/69, Rink. p. 419); 1977 m. spalio 27 d. Sprendimas *Bouchereau* (C-30/77, Rink. p. 1999); 1979 m. liepos 12 d. Sprendimas *Koschniske* (9/79, Rink. p. 2717); 1988 m. liepos 7 d. Sprendimas *Alexander Moksel Import und Export* (C-55/87, Rink. p. 3845); 1998 m. balandžio 2 d. Sprendimas *EMU Tabac ir kt.* (C-296/95, Rink. p. I-1605); 2000 m. gruodžio 7 d. Sprendimas *Italija prieš Komisiją* (C-482/98, Rink. p. I-10861); 2004 m. balandžio 1 d. Sprendimas *Borgmann* (C-1/02, Rink. p. I-3219); 2007 m. balandžio 19 d. Sprendimas *Profisa* (C-63/07, Rink. p. I-3239) ir 2007 m. spalio 4 d. Sprendimas *Schutzverband der Spirituosen* (C-457/05, Rink. p. I-8075).

1. Telefonas nėra vienintelis „tiesioginį ir efektyvų“ bendravimą užtikrinantis būdas

28. Nepritariu požiūriui, kad tiesioginis bendravimas vyksta tik tada, kai informacija keičiasi „asmuo su asmeniu“, nes būdvardis „tiesioginis“ nukreipia ne į verbalinį ar rašytinį kontakto pobūdį, o į tai, kad jis vyksta be tarpininkų (šiuo atveju – tarp kliento ir įmonės atstovo). Šį reikalavimą tenkina ir telefonas, ir elektroninis paštas.

29. Nepritariu ir tam, jog bendravimo būdas, kai pateikta informacija apdorojama „vėliau“ (ieškovo pagrindinėje byloje formuluotė), nėra efektyvus, nes tai reikštų, kad atsakymas raštu nėra efektyvus.

30. Jei atsakymas per daug nevėluoja, rašytinė forma suteikia daugiau garantijų, nes paprastai preziumuojama, kad toks atsakymas yra daugiau apgalvotas ir turi neabejotiną įrodomąją galią. Efektyvumas pasiekiamas tik tada, kai klientas gauna atsakymą greitai: ne akimirksniu, bet neilgai trukus. Aptariama nuostata mini ne tik galimybę „tiesiogiai ir efektyviai bendrauti“ su paslaugų teikėju, bet ir su juo „greitai“ susisiekti.

31. Galiausiai manau, kad svarbu nurodyti, jog „efektyvus“ bendravimas turi reikšti tikrą dialogą tarp susijusių šalių, kai į kiekvieną klausimą greitai atsakoma ir prireikus pateikiami nauji klausimai, susiję su šiuo atsakymu, o tai ne visada pavyksta telefonu bendraujant su klientų aptarnavimo padaliniais, nes dažnai į skambučius atsako ne žmogus, suinteresuotasis asmuo susiduria su automatiniu atsakikliu, kuriam jis turi tiksliau nurodyti, kokiu klausimu ieško informacijos.

32. Iš to, kas nurodyta, išplaukia, kad telefonas nėra vienintelis tiesioginio ir efektyvaus paslaugų teikėjo ir potencialaus kliento bendravimo būdas. Šiuos reikalavimus atitinka bendravimas raštu internetu [7], jei jis vyksta be tarpininkų ir yra sklandus. Taip yra bendrovės ieškovės atveju pagrindinėje byloje: teismo ekspertizės duomenimis, atsakymai į suinteresuotųjų asmenų prašymus pateikti informaciją elektroniniu paštu ateidavo per 30–60 minučių.

7 — Vartojant informatikos pasaulio terminiją, jis gali būti sinchroninis (kaip vadinamuosiuose „čatuose“) arba nesinchroninis (kaip elektroninio pašto atveju).

33. Toks sprendimas, kai tiesioginis ir efektyvus bendravimas pripažįstamas ne vien telefono, bet ir kitų galimybių atveju, labiau dera ir atitinka Elektroninės komercijos direktyvos tikslus ir kontekstą, t. y. aiškinimo metodus, kurie pagal nusistovėjusią teismo praktiką papildo griežtai pažodinį Bendrijos teisės nuostatos aiškinimą [8].

2. Elektroninis paštas kaip efektyvaus bendravimo būdas direktyvos kontekste

34. Pirmiausia, direktyva taikoma labai konkrečiame prekybos internetu santykių kontekste, kai informacija apie siūlomas paslaugas teikiama, preliminarūs kontaktai vyksta ir pati sutartis sudaroma internetu. 5 straipsnio 1 dalies c punktas kaip bendravimo galimybę, kuri geriausiai tinka šiai aplinkai, aiškiai mini tik elektroninį paštą.

35. Kai vartotojas nori susisiekti su prekybininku, kuris veikia tik internetu, jis nebyliai sutinka, kad susirašinėjimas su įmone vyks išimtinai elektroniniu būdu (bent pirmojoje stadijoje, iki pasirašant sutartį), be asmeninių santykių ar bendravimo telefonu. Be to, asmuo, kuris kreipiasi į bendrovę, savo paslaugas parduodančią tik internetu, paprastai turi elektroninio pašto adresą (arba gali nesunkiai jį susikurti).

36. Sandoriai internetu sukelia tam tikrą nepasitikėjimą, nes jie reikalauja specialių garantijų dėl paslaugų teikėjo tapatybės ir patikimumo. Tačiau šiandien neatrodo realu šias garantijas papildyti garantija, susijusia su bendravimo būdu, kuris būtų svetimas pačiai sričiai, kur vyksta aptariama prekybinė veikla, motyvuojant, kad jis atrodo labiau tradicinis ir, žinoma, saugesnis. Nepasitikėjimas ir skeptiškumas žmonijos istorijoje visada lydėjo naujas technologijas, net šiuo metu būtinas ir patikimas telefonas sukėlė didelį nepasitikėjimą, kai ėmė populiarėti žmonių santykiuose [9].

8 — 2006 m. lapkričio 23 d. Sprendimas *ZVK* (C-300/05, Rink. p. I-11169); 2006 m. liepos 6 d. Sprendimas *Komisija prieš Portugaliją* (C-53/05, Rink. p. I-6215); 2000 m. gegužės 18 d. Sprendimas *KVS Internacional* (C-301/98, Rink. p. I-3583); 2000 m. rugsėjo 19 d. Sprendimas *Vokietija prieš Komisiją* (C-156/98, Rink. p. I-6857); 1983 m. lapkričio 17 d. Sprendimas *Merck* (292/82, Rink. p. 3781).

9 — Marselis Prustas „Žydinčių merginų šešėlyje“ (*Alma littera*, Vilnius, 2005) pasakoja, kad ta proga, jog ponia Verduren į naujuosius namus įsiveda elektrą, ponia Bonten pasakoja poniai Svan apie vienos savo pažįstamos svainę, kuri namie įsirengusi telefoną ir galinti juo pateikti užsakymus net neišeidama iš namų. Ponia Bonten pripažįsta, kad aparatas ją domina ir ji nepaprastai norinti jį išbandyti, tačiau mieliau tai darytų svečiuose, nes, jos nuomone, patenkinus smalsumą, jis virsiąs tikru vargu.

37. Panaši buvo ir interneto raida: pradinį nepasitikėjimą (kuris – kaip juokaujama – turėjo įtakos „internetinių“ įmonių „burbulo sprogimui“ šio amžiaus pradžioje [10]) pakeitė visai kitokia situacija, kai internetas yra labai plačiai prieinamas, o vartotojai labiau pasitiki šia aplinka [11], nes pagerėjo saugumą užtikrinantys kodavimo mechanizmai ir vystomos asmens duomenų apsaugos priemonės [12].

38. Apibendrinant galima pasakyti, kad bendravimas internetu yra esminis elektroninei komercijai, su kuria jis neatsiejamai susijęs, todėl nesunkiai galima suprasti, kad kontaktai tarp internete veikiančios įmonės ir potencialaus kliento užmezgami būtent šiuo būdu, atmetant visus kitus.

10 — M. Castells „La Galaxia Internet“, *Plaza y Janés Editores, S.A.*, Barselona, 2001.

11 — Eurostato duomenimis, šeimų, kurios namie turi plačiajuostį internetą, skaičius Europos Sąjungoje nuo 14 % 2004 m. išaugo iki 42 % 2007 metais; Vokietijoje ši proporcija nuo 9 % 2003 m. išaugo iki 50 % 2007 metais. Svarbi taip pat yra (irgi Eurostato duomenimis) Europos įmonių apyvartos dalis, kurią sudaro elektroninė komercija: nuo 2,1 % 2004 m. ji išaugo iki 4,2 % 2007 metais (bendri Europos Sąjungos duomenys).

12 — *European Consumer Centre's Network* tyrime „Realities of the European on line marketplace“ kalbama apie antrąją elektroninės komercijos bangą, kilusią dėl padidėjusio vartotojų pasitikėjimo skaitmenine aplinka; tačiau pripažįstama, kad iki rinkos plėtros prognozių išsipildymo yra ilgas kelias (http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/european_online_marketplace2003.pdf). Kaip teigia Luc Grynbaum, „galima įsivaizduoti, kad rytoj nematoma rinkos ranka, šitaip geidžiama kai kurių ekonomistų, bus ne vien finansinė, bet ir komercinė realybė didelės nematerialios ir nuolatinės interneto sukurtos rinkos forma“ (L. Grynbaum „La Directive „commerce électronique“ ou l'inquiétant retour de l'individualisme juridique“, *La Semaine Juridique Edition Générale* Nr. 12, 2001 m. kovo 21 d., Nr. I 307).

3. Vien elektroninio pašto reikalavimas labiau atitinka direktyvos tikslus

39. Taigi vien elektroninio pašto reikalavimas labiau atitinka tiek bendrus direktyvos tikslus, tiek jos 5 straipsnio tikslą.

40. Pagal 3–6 ir 8 konstatuojamąsias dalis direktyva siekiama plėsti informacinės visuomenės paslaugas ir pasinaudoti galimybėmis, kurias vidaus rinkai suteikia elektroninė komercija.

41. Todėl aš pritariu Švedijos ir Lenkijos vyriausybių nuomonei, kad būtinybė turėti telefono liniją gali būti rimta kliūtis tokio tipo santykiams ir bet kuriuo atveju tinkamam vidaus rinkos veikimui šioje srityje.

42. Be to, paprastas telefono numerio nurodymas interneto svetainėje neužtikrina direktyvoje reikalaujamo tiesioginio ir efektyvaus bendravimo, nes jį galima pasiekti tik naudojant „skambučių centrus“ (verslo žargonu –

„call center“). Šios klientų aptarnavimo telefonu sistemos brangiai kainuotų įmonėms [13], o tai neigiamai paveiktų jų kainas ir sukeltų grėsmę internetu prekiaujančioms mažoms įmonėms, kurios dažnai kuria naujoves ir plėtoja ekonomiką.

43. Taigi negalima manyti, kad direktyva įpareigoja internetu veikiančias įmones bet kuriuo atveju potencialiems klientams suteikti galimybę skambinti telefonu; to nenumato nei Direktyva dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis, nei Direktyva dėl nuotolinės prekybos vartotojams skirtomis finansinėmis paslaugomis [14]. Be to, šios direktyvos, reglamentuodamos informaciją, kurią bet kuris vartotojas turi gauti iki sudarydamas sutartį, leidžia ją pateikti bet kokiu naudojamoms nuotolinio ryšio priemonėms tinkamu būdu (Direktyvos 97/7 4 straipsnio 2 dalis ir Direktyvos 2002/65 3 straipsnio 2 dalis).

44. Kartu reikia atsižvelgti į proporcingumo principą, nes direktyvos 10 konstatuojamojoje dalyje priemonės, kurių reikia siekiant, kad vidaus rinka tinkamai funkcionuotų, apribojamos tik pačiomis būtiniausiomis. Pažodinis aptariamos nuostatos aiškinimas ne tik trukdytų elektroninės komercijos plėtrai, bet ir viršytų, kas griežtai būtina tiek tinkamam vidaus rinkos funkcionavimui, tiek „tiesioginiam ir efektyviam bendravimui“ su paslaugų teikėju.

4. Šiuo atveju vartotojų teisės nepažeidžiamos

45. Negalima remtis bendra vartotojų apsaugos idėja, nes šis atvejis susijęs su įmone, į kurią kreipiamasi siekiant gauti informacijos dėl jos internetu parduodamų paslaugų. Tuo momentu tarp abiejų šalių sutartiniai ryšiai neegzistuoja ir nėra galimybės padaryti rimtos žalos vartotojo interesams. Bendrovė pasirenka veikti išimtinai internetu, ir potencialus pirkėjas pasirenka tokį paslaugų teikėją.

13 — Šios paslaugos brangumas išryškėja palyginus su kitais atsakymo raštu būdais, nes įrodyta, kad telefonu skambinama paprastai tam tikromis valandomis (Avishai Mandelbaum, Anat Sakov ir Sergey Zeltyn „Empirical Análisis of a Call Center“, *Israel Institute of Technology*, 2001).

14 — 2002 m. rugsėjo 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2002/65/EB dėl nuotolinės prekybos vartotojams skirtomis finansinėmis paslaugomis ir iš dalies keičianti Tarybos direktyvas 90/619/EEB, 97/7/EB ir 98/27/EB (OL L 271, 2002, p. 16).

46. Paslaugų teikėjo naudojamas bendravimo būdas yra pasiūlymą papildantis elementas; jei klientas nenori surašyti klausimų arba jam patinka labiau asmeninis ryšys, jis visada gali kreiptis į kitą bendrovę, kuri atsakys telefonu (ar net prie langelio). Taip jis atsisako vieno pasiūlymo, priimdamas kitą, kuris labiau atitinka jo poreikius, kaip yra lyginant kainas ar draudimo sąlygas ir kaip būna asmenų, kuriems patinka patiems vaikščioti į banką ir kurie nepatiki santaupų finansų įstaigoms, neturinčioms padalinių, atveju.

C — *Apibendrinimas*

47. Atsižvelgiant į viską, kas nurodyta, būtina patikslinti Elektroninės komercijos direktyvos 5 straipsnio 1 dalies c punkto pažodinį aiškinimą, kad geriau būtų pasiekti jos tikslai atsižvelgiant į taikymo kontekstą ir pirmenybę suteikiant tikslui užtikrinti vartotojui greitą, tiesioginį ir efektyvų bendravimą su paslaugų teikėju.

48. Į pirmąjį *Bundesgerichtshof* klausimą reikia atsakyti, kad 5 straipsnio 1 dalies c punktas nei tiesiogiai, nei netiesiogiai nereikalauja paslaugų teikėjo interneto svetainėje skelbti savo telefono numerio, nors konkrečiai minimas susisiekimas elektroniniu paštu.

49. Antruoju klausimu aš pritariu Komisijai, kad greito, efektyvaus ir tiesioginio elektroninio bendravimo pakanka suteikti tokį, kokio reikalaujama direktyva, nesant pareigos suteikti kitos papildomos bendravimo su paslaugų teikėju galimybės. Todėl aptariamą nuostatą reikia aiškinti taip, kad ji reikalauja interneto svetainėje nurodyti *bent* elektroninio pašto adresą. Pagal šį aiškinimą, tik jei *elektroninis paštas* neužtikrina tokio bendravimo, reikia nurodyti papildomą galimybę, įvertinant, ar naudojimasis telefonu gali užtikrinti 5 straipsnio 1 dalies c punkto tikslo įgyvendinimą.

50. Taip aiškinant direktyvą, į Vokietijos teismo antrojo klausimo b punktą atsakyti nereikia. Tačiau jei Teisingumo Teismas direktyvą aiškintų pažodžiui, įpareigodamas suteikti antrą bendravimo galimybę, užklausos forma būtų svarbi, nepaisant panašumo tarp šio būdo ir elektroninio pašto adreso paprasto nurodymo.

VI — Išvada

51. Atsižvelgdamas į nurodytus motyvus, Teisingumo Teismui į *Bundesgerichtshof* prejudicinius klausimus siūlau atsakyti, kad:

„1. Pagal 2000 m. birželio 8 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2000/31/EB dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje 5 straipsnio 1 dalies c punktą paslaugų teikėjas neprivalo iki sutarties sudarymo nurodyti telefono numerio vartotojams informuoti.

2. Pagal šią nuostatą paslaugų teikėjas neprivalo suteikti vartotojams kitos nei elektroninio pašto adresas bendravimo galimybės, jei pastarasis yra tinkamas ir pakankamas su juo greitai susisiekti ir tiesiogiai bei efektyviai bendrauti.“