Zbiór Orzeczeń

OPINIA RZECZNIKA GENERALNEGO
ANDREI BIONDIEGO
przedstawiona w dniu 18 września 2025 r.[1]

Sprawa C-564/24

Eisenberger Gerüstbau GmbH
przeciwko
JK

[wniosek o wydanie orzeczenia w trybie prejudycjalnym złożony przez Kammergericht (wyższy sąd krajowy w Berlinie, Niemcy)]

Odesłanie prejudycjalne – Umowa zawierana na odległość między przedsiębiorcą i konsumentem – Prawo konsumenta do odstąpienia od umowy – Prawo przedsiębiorcy do rekompensaty – Nawiązanie kontaktu między konsumentem i przedsiębiorcą za pośrednictwem osoby trzeciej, której konsument udzielił zlecenia

I. Wprowadzenie

1. Pytania dotyczące wykładni dyrektywy 2011/83[2], z którymi zwrócił się sąd krajowy, odnoszą się głównie do definicji pojęcia „umowy zawieranej na odległość" oraz tego, w jaki sposób należy zapewnić właściwą równowagę między różnymi celami realizowanymi przez prawodawcę Unii w przypadku odstąpienia od umowy przez konsumenta. Podstawowy cel dyrektywy jest oczywisty: ochrona konsumentów. Jednakże należy go zniuansować koniecznością zachowania pewności prawa i dobrej wiary między stronami stosunków umownych. Niniejsza sprawa stwarza zatem Trybunałowi możliwość wyjaśnienia istotnych aspektów stosowania dyrektywy.

2. W ramach swoich pytań sąd odsyłający zmierza zasadniczo do ustalenia, czy pojęcie „umowy zawieranej na odległość", o którym mowa w art. 2 dyrektywy 2011/83, może obejmować również przypadek, w którym konsument, przed zawarciem umowy, skorzystał z pomocy osoby trzeciej będącej przedsiębiorcą, oraz czy późniejsze porozumienie dotyczące dodatkowych usług można uznać za umowę zawieraną na odległość. Wreszcie, kwestia, która wydaje mi się najistotniejsza, dotyczy przypadku, w którym konsument odstępuje od umowy po jej wykonaniu, mimo iż nie posiada wymaganych prawem informacji o odstąpieniu od umowy; powstaje pytanie, czy może on być zobowiązany do zwrotu kosztów przedsiębiorcy w rozsądnym zakresie, ponieważ w przeciwnym razie może dojść do nadużycia prawa.

[1] Język oryginału: włoski.

[2] Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylająca dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady (Dz.U. 2011, L 304, s. 64), zmieniona dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302 z dnia 25 listopada 2015 r. (Dz.U. 2015, L 326, s. 1) oraz dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/2161 z dnia 27 listopada 2019 r. (Dz.U. 2019, L 328, s. 7).

II. Ramy prawne

A. Prawo Unii

3. Artykuł 2 dyrektywy 2011/83 stanowi:

„Na użytek niniejszej dyrektywy stosuje się następujące definicje:

1) »konsument« oznacza każdą osobę fizyczną, która w umowach objętych niniejszą dyrektywą działa w celach niezwiązanych z działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą ani wykonywaniem wolnego zawodu; […]

2) »przedsiębiorca« oznacza każdą osobę fizyczną lub każdą osobę prawną, niezależnie od tego, czy jest to podmiot publiczny czy prywatny, która działa – w tym również za pośrednictwem każdej innej osoby działającej w jej imieniu lub na jej rzecz – w celach związanych z jej działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub wykonywaniem wolnego zawodu, w związku z umowami objętymi zakresem niniejszej dyrektywy;

[…]

7) »umowa zawierana na odległość« oznacza każdą umowę zawartą między przedsiębiorcą i konsumentem w ramach zorganizowanego systemu sprzedaży lub świadczenia usług na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności przedsiębiorcy i konsumenta, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie”.

4. Artykuł 6 tej dyrektywy, zatytułowany „Wymogi informacyjne dotyczące umów zawieranych na odległość i umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa”, ma następujące brzmienie:

„1. Zanim konsument zostanie związany umową zawieraną na odległość lub umową zawieraną poza lokalem przedsiębiorstwa, lub jakąkolwiek ofertą w tym zakresie, przedsiębiorca w jasny i zrozumiały sposób udziela konsumentowi następujących informacji:

[…]

h) w przypadku gdy istnieje prawo do odstąpienia od umowy – warunki, terminy oraz procedury korzystania z tego prawa zgodnie z art. 11 ust. 1, a także wzór formularza odstąpienia od umowy zawarty w załączniku I część B;

i) w przypadku gdy ma to zastosowanie – informacja, że konsument będzie musiał ponieść koszty zwrotu towarów w przypadku odstąpienia od umowy oraz, w odniesieniu do umów zawieranych na odległość, koszty zwrotu towarów, jeżeli towary ze względu na swój charakter nie mogą zostać w zwykłym trybie odesłane pocztą;

j) informacja, że – jeśli konsument wykona prawo do odstąpienia od umowy po zgłoszeniu żądania zgodnie z art. 7 ust. 3 lub art. 8 ust. 8, zobowiązany jest do zapłacenia przedsiębiorcy uzasadnionych kosztów zgodnie z art. 14 ust. 3;

k) w przypadku gdy prawo do odstąpienia od umowy nie jest przewidziane zgodnie z art. 16 – informacja, że konsument nie będzie miał prawa do odstąpienia od umowy lub, w przypadku gdy ma to zastosowanie, okoliczności, w których konsument traci swoje prawo do odstąpienia od umowy; […]".

5. Artykuł 9 ust. 1 tejże dyrektywy, zatytułowany „Prawo do odstąpienia od umowy", ma następujące brzmienie:

„Z zastrzeżeniem przypadków, gdy zastosowanie mają wyjątki przewidziane w art. 16, konsumentowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w przypadku umowy zawieranej na odległość lub umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa przez okres 14 dni, bez podawania jakichkolwiek powodów i bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów innych niż koszty przewidziane w art. 13 ust. 2 i art. 14".

6. Artykuł 10, zatytułowany „Nieudzielenie informacji o prawie do odstąpienia od umowy", stanowi:

„1. Jeżeli przedsiębiorca nie udzielił konsumentowi informacji o prawie do odstąpienia od umowy, wymaganej zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. h), okres na odstąpienie od umowy upływa po 12 miesiącach od zakończenia początkowego okresu na odstąpienie od umowy, określonego zgodnie z art. 9 ust. 2.

2. Jeżeli przedsiębiorca udzielił konsumentowi informacji przewidzianych w ust. 1 niniejszego artykułu w ciągu 12 miesięcy od dnia, o którym mowa w art. 9 ust. 2, okres na odstąpienie od umowy wygasa po upływie 14 dni albo w przypadku, gdy państwa członkowskie przyjęły przepisy zgodnie z art. 9 ust. 1a, 30 dni od dnia, w którym konsument otrzymał te informacje".

7. Artykuł 12, zatytułowany „Skutki odstąpienia od umowy", przewiduje:

„Wykonanie prawa do odstąpienia od umowy powoduje wygaśnięcie obowiązków stron, dotyczących:

a) wykonania umowy zawieranej na odległość lub umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa; lub

b) zawarcia umowy zawieranej na odległość lub umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa, w przypadkach złożenia oferty przez konsumenta".

8. Artykuł 13 zatytułowany „Obowiązki przedsiębiorcy w przypadku odstąpienia od umowy", w ust. 1 ma następujące brzmienie:

„1. Przedsiębiorca zwraca wszystkie płatności otrzymane od konsumenta, w tym – w przypadku gdy ma to zastosowanie – koszty dostarczenia, bez zbędnej zwłoki, a w każdym razie nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym został poinformowany o decyzji konsumenta o odstąpieniu od umowy zgodnie z art. 11.

[…]".

9. Artykuł 14 zatytułowany „Obowiązki konsumenta w przypadku odstąpienia od umowy" w ust. 4 lit. a) stanowi:

„4. Konsument nie ponosi kosztów:

a) świadczenia usług lub dostarczania wody, gazu lub energii elektrycznej, w przypadku gdy nie są one wystawione na sprzedaż w ograniczonej objętości lub w ustalonej ilości, lub dostarczania centralnego ogrzewania, w całości lub w części, w okresie na odstąpienie od umowy, w przypadku gdy:

   (i) przedsiębiorca nie dostarczył informacji zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. h) lub j); lub

   (ii) konsument nie zażądał w sposób wyraźny rozpoczęcia spełniania świadczenia w okresie na odstąpienie od umowy zgodnie z art. 7 ust. 3 i art. 8 ust. 8; lub […]".

B. Prawo niemieckie

10. Paragraf 242 Bürgerliches Gesetzbuch [3] (kodeksu cywilnego, zwanego dalej „BGB") stanowi:

„Dłużnik jest zobowiązany do spełnienia świadczenia zgodnie z wymogami zasady dobrej wiary, przy uwzględnieniu obyczajów przyjętych w stosunkach gospodarczych".

11. Paragraf 312c BGB, zatytułowany „Umowy zawierane na odległość", ma następujące brzmienie:

„(1) »Umowy zawierane na odległość« są umowami, w których przedsiębiorca lub osoba działająca w jego imieniu lub na jego rzecz oraz konsument wykorzystują w celu negocjowania i zawarcia umowy wyłącznie środki porozumiewania się na odległość, chyba że zawarcie umowy nie następuje w ramach systemu sprzedaży lub świadczenia usług zorganizowanego na potrzeby sprzedaży na odległość.

(2) Środkami porozumiewania się na odległość w rozumieniu niniejszej ustawy są wszelkie środki porozumiewania się, które mogą być użyte do przygotowania lub zawarcia umowy bez jednoczesnej fizycznej obecności stron umowy, takie jak listy, katalogi, rozmowy telefoniczne, faksy, e-maile, wiadomości przesyłane za pośrednictwem usług telefonii komórkowej (SMS), a także nadawanie radiowo-telewizyjne i media".

12. Paragraf 357 BGB, zatytułowany „Skutki prawne odstąpienia od umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość, z wyjątkiem umów o świadczenie usług finansowych", stanowi:

„(1) Otrzymane świadczenia podlegają zwrotowi najpóźniej po upływie 14 dni.

[…]

(8) W przypadku gdy konsument odstępuje od umowy o świadczenie usług […], jest on zobowiązany do zapłaty rekompensaty za świadczenie spełnione do chwili odstąpienia od

[3] Kodeks cywilny w brzmieniu opublikowanym w dniu 2 stycznia 2002 r. (*Bundesgesetzblatt* I, s. 42, 2909; 2003 I, s. 738), ostatnio zmieniony przez § 1 ustawy z dnia 10 sierpnia 2021 r. (*Bundesgesetzblatt* I, s. 3515).

umowy, jeżeli konsument wyraźnie zażądał od przedsiębiorcy rozpoczęcia wykonywania świadczenia przed upływem terminu uprawniającego do odstąpienia od umowy. Prawo wynikające ze zdania pierwszego istnieje tylko wówczas, gdy przedsiębiorca poinformował konsumenta zgodnie z art. 246a § 1 ust. 2 zdanie pierwsze pkt 1 i 3 Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuche (ustawy wprowadzającej kodeks cywilny). […]. Przy obliczaniu wysokości rekompensaty za podstawę należy przyjąć uzgodnioną łączną cenę. Jeżeli uzgodniona łączna cena jest nadmiernie wysoka, rekompensatę należy obliczyć na podstawie wartości rynkowej spełnionego świadczenia".

III. Postępowanie główne i pytania prejudycjalne

13. W 2020 r. JK – będąca drugą strona postepowania odwoławczego – właścicielka kilkupiętrowego budynku w Berlinie, postanowiła dobudować do niego dwa nowe piętra. W tym celu zleciła architektowi wykonanie projektu budowlanego i nadzór budowlany, a także zwróciła się do niego o pomoc w zawarciu związanych z tym umów.

14. Architekt, po wybraniu Eisenberger Gerüstbau GmbH (zwanej dalej „spółką Eisenberger") jako przedsiębiorstwa wyspecjalizowanego w montażu rusztowań, przesłał przygotowany przez siebie projekt umowy pocztą elektroniczną zarówno spółce Eisenberger, jak i JK. Projekt ten nie zawierał jednak żadnego pouczenia, że JK przysługuje prawo odstąpienia od umowy, i w grudniu 2020 r. został podpisany w niezmienionej wersji przez obie strony.

15. Po zamontowaniu rusztowania, w styczniu 2021 r. spółka Eisenberger złożyła JK za pośrednictwem poczty elektronicznej ofertę uzupełniającą dotyczącą montażu dwóch kolejnych rusztowań. Oferta ta została podpisana przez JK w drodze umowy, również za pośrednictwem poczty elektronicznej.

16. Następnie spółka Eisenberger przekazała JK do użytku rusztowanie w celu wykonania zamierzonych robót budowlanych w budynku.

17. W grudniu 2021 r., mimo iż roboty budowlane, dla których konieczne było rusztowanie, zostały już zakończone, JK oświadczyła, że odstępuje od umowy na dostawę rusztowania, w tym umowy uzupełniającej, odmawiając dokonania dalszych płatności i żądając zwrotu kwoty zapłaconej na podstawie faktur wystawionych do maja 2021 r.

18. Po zdemontowaniu rusztowania na żądanie JK spółka Eisenberger pozwała JK przed Landgericht Berlin (sądem krajowym w Berlinie, Niemcy) w celu uzyskania zapłaty nieuregulowanego wynagrodzenia. W ramach tego samego postępowania JK wniosła powództwo wzajemne o zwrot kwot zapłaconych do tego czasu.

19. Landgericht Berlin (sąd krajowy w Berlinie), uwzględniając powództwo wzajemne, oddalił powództwo wyrokiem z dnia 19 maja 2023 r., od którego spółka Eisenberger postanowiła wnieść apelację.

20. Kammergericht (wyższy sąd krajowy w Berlinie, Niemcy) postanowił zawiesić postępowanie i zwrócić się do Trybunału z czterema pytaniami prejudycjalnymi:

„1) Czy umowa zawierana na odległość, od której można odstąpić zgodnie z art. 9 ust. 1 dyrektywy 2011/83/UE, ma miejsce również wtedy w myśl art. 2 pkt 7 tej dyrektywy, gdy konsument przed zawarciem umowy lub w jego trakcie jest wspierany przez przedsiębiorcę, któremu udzielił zlecenia niezależnie od usługodawcy?

2) W wypadku udzielenia przez Trybunał Sprawiedliwości odpowiedzi twierdzącej na pytanie w pkt 1:

Czy umowa zawierana na odległość, od której można odstąpić zgodnie z art. 9 ust. 1 dyrektywy 2011/83/UE, ma miejsce również wtedy w myśl art. 2 pkt 7 tej dyrektywy, gdy spełniony jest jeden z następujących dodatkowych warunków:

a) przedsiębiorca wspierający konsumenta był inicjatorem kontaktu pomiędzy konsumentem a usługodawcą;

b) przed zawarciem umowy przedsiębiorca wspierający konsumenta wywarł wpływ na istotne elementy jej treści (na przykład: sporządzenie wykazu usług czy udostępnienie projektu umowy)?

3) W wypadku gdy zdaniem Trybunału Sprawiedliwości w przypadkach, o których mowa w pytaniach w pkt 1, pkt 2 lit. a) lub b), nie ma miejsca umowa zawierana na odległość, od której można odstąpić:

jeżeli po zawarciu tej umowy strony ponownie przy użyciu wyłącznie środków porozumiewania się na odległość zawrą kolejną umowę, której przedmiotem są dodatkowe usługi usługodawcy, mające drugorzędne znaczenie w stosunku do pierwszej umowy:

czy ta dodatkowa umowa sama w sobie stanowi umowę zawieraną na odległość w myśl art. 2 pkt 7 dyrektywy 2011/83/UE, od której można odstąpić zgodnie z art. 9 ust. 1 tej dyrektywy, czy też umowę, od której nie można odstąpić jako od umowy niezawieranej na odległość, tak jak od umowy głównej, którą uzupełnia?

4) Jeżeli konsument skorzystał z prawa odstąpienia od umowy zawieranej na odległość, od której można odstąpić, po wykonaniu usługi przez swojego kontrahenta:

czy pomimo art. 14 ust. 4 lit. a) i ust. 5 dyrektywy 2011/83/UE konsument może być zobowiązany do zwrotu przedsiębiorcy wartości jego usługi w odpowiednim zakresie, jeżeli inny rezultat stanowiłby nadużycie prawa lub byłby sprzeczny z dobrą wiarą w świetle wszystkich okoliczności indywidualnego przypadku?”.

IV. Analiza

21. Pierwsze trzy pytania dotyczą kwestii definicji, ponieważ sąd odsyłający zwraca się w ramach tych pytań do Trybunału o wyjaśnienie granic pojęć „konsumenta” i „umowy zawieranej na odległość”: moim zdaniem można bez większych trudności udzielić na nie użytecznej odpowiedzi w oparciu o istniejące orzecznictwo. Jak już wspomniałem, pytanie czwarte ma zasadnicze znaczenie dla niniejszej sprawy, ponieważ sąd odsyłający zwraca się do Trybunału w kwestii, która moim zdaniem jest delikatna: w jaki sposób pogodzić prawo konsumenta do odstąpienia od

umowy, które w przypadku braku informacji ze strony przedsiębiorcy przysługuje do jednego roku od chwili zawarciu umowy, z ochroną uzasadnionych oczekiwań przedsiębiorcy i zasadą dobrej wiary w stosunkach umownych? Konieczne poszanowanie praw konsumentów jako słabszej strony umowy nie może bowiem nie zostać ograniczone w przypadkach, w których dochodzi do „nadużycia", przed którym prawo Unii nie może w żaden sposób chronić. Jest tak tym bardziej w sytuacji, gdy zobowiązanie przyjęte przez przedsiębiorcę zostało w istocie wykonane w całości.

A. W przedmiocie pytań prejudycjalnych pierwszego i drugiego

22. W celu udzielenia odpowiedzi na przedłożone przez sąd odsyłający pytania prejudycjalne pierwsze i drugie należy ustalić, czy w rozumieniu dyrektywy 2011/83 umowę zawartą za pośrednictwem poczty elektronicznej między przedsiębiorcą i konsumentem, któremu przed zawarciem umowy pomagała osoba trzecia będąca przedsiębiorcą, można uznać za umowę zawieraną na odległość do celów stosowania lub niestosowania prawa do odstąpienia od umowy zgodnie z art. 9 ust. 1 dyrektywy 2011/83 [4].

23. Aby daną umowę można było uznać za „umowę zawieraną na odległość", muszą zostać spełnione łącznie cztery przesłanki: (i) umowa musi zostać zawarta między konsumentem i przedsiębiorcą; (ii) musi ona zostać zawarta w ramach zorganizowanego systemu sprzedaży lub świadczenia usług na odległość; (iii) zawarcie umowy musi nastąpić bez jednoczesnej fizycznej obecności przedsiębiorcy i konsumenta; oraz (iv) stosunek umowny musi być określony z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie [5].

24. Jeśli chodzi o pierwszą przesłankę, o której mowa w ppkt (i) powyżej [6], należy najpierw przeanalizować, czy można uznać JK za konsumenta pomimo pomocy udzielonej jej przez architekta przed zawarciem umowy.

25. Zgodnie z dyrektywą 2011/83 konsumentem jest każda osoba fizyczna, która w umowie objętej tą dyrektywą działa w celach niezwiązanych z działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą ani wykonywaniem wolnego zawodu [7]. Przedsiębiorcą jest każda osoba fizyczna lub prawna, która działa – w tym również za pośrednictwem każdej innej osoby działającej w jej imieniu lub na jej rzecz – w celach związanych z jej działalnością w związku z umowami objętymi zakresem tej dyrektywy [8].

26. Pojęcie „konsumenta" ze szczególnym uwzględnieniem ochrony umownej jest autonomicznym pojęciem prawa Unii, które należy interpretować w sposób jednolity [9]. W tym względzie szczególne znaczenie ma definicja zawarta w dyrektywie w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich [10]. Zgodnie z jej wykładnią dokonaną przez Trybunał: posiadanie przez daną osobę statusu „konsumenta" należy ustalać na podstawie kryterium

4 Dla pełności wywodu sąd odsyłający zmierza do ustalenia, czy umowę w niniejszej sprawie można uznać za umowę zawieraną na odległość, od której można odstąpić zależnie od różnych przesłanek, zob. pkt 20 niniejszej opinii.

5 Zgodnie z definicją zawartą w art. 2 pkt 7 dyrektywy 2011/83.

6 (i) umowa musi być zawarta między konsumentem i przedsiębiorcą.

7 Zobacz art. 2 pkt 1 dyrektywy 2011/83.

8 Zobacz art. 2 pkt 2 dyrektywy 2011/83.

9 Zobacz podobnie wyroki: z dnia 5 grudnia 2013 r., Vapenik (C-508/12, EU:C:2013:790, pkt 23, 25); z dnia 30 kwietnia 2025 r., St. Kliment Ohridski Primary Private School (C-429/24, EU:C:2025:301, pkt 34).

10 Dyrektywa Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich (Dz.U. 1993, L 95, s. 29).

funkcjonalnego, polegającego na ocenie, czy dany stosunek umowny wpisuje się w ramy działalności niezwiązanej z wykonywaniem danego zawodu [11]. Ponadto Trybunał wyjaśnił, że pojęcie konsumenta ma charakter obiektywny i jest niezależne od konkretnego zasobu wiedzy, jaki może mieć dana osoba, czy też od posiadanych przez nią informacji [12].

27. W istocie z akt sprawy nie wynika, czy zwrócono się o świadczenie w celach osobistych, czy handlowych (np. w celu wynajmu lub sprzedaży), czy też w obu tych celach. W tej kwestii, jak wskazano w motywie 17 dyrektywy, w przypadku umów o podwójnym charakterze, to znaczy gdy umowa zawierana jest w celach, które częściowo są związane z działalnością handlową danej osoby, a częściowo nie są z nią związane, należy ustalić, czy cel handlowy jest dominujący w ogólnym kontekście umowy. Jeżeli cel handlowy jest do tego stopnia ograniczony, że nie jest dominujący, taka osoba może zostać uznana za konsumenta [13].

28. W niniejszej sprawie jestem zdania, że ustalenie, czy chodzi o konsumenta, należy do sądu krajowego, który powinien dokonać całościowej oceny wszystkich użytecznych elementów. W szczególności należy wziąć pod uwagę warunki umowy – ze szczególnym uwzględnieniem charakteru towaru lub usługi będących przedmiotem umowy – które mogą wykazać cel nabycia tego towaru lub tej usługi [14].

29. Odnosząc się w szczególności do pomocy udzielonej konsumentowi przez architekta, moim zdaniem nie czyni go to automatycznie *mniej słabym* lub *bardziej doświadczonym*, a zatem nie ma bezpośredniego wpływu na uznanie go za „konsumenta". Zgodnie bowiem z utrwalonym orzecznictwem konsument, w porównaniu z przedsiębiorcą, znajduje się w gorszym położeniu, ponieważ jest on „stron[ą] słabszą gospodarczo i mniej doświadczoną pod względem prawnym od jego kontrahenta" [15], niezależnie od wiedzy technicznej, jaką może posiadać [16].

30. W świetle powyższych rozważań uważam, że okoliczność, iż przed zawarciem umowy korzystał on z pomocy osoby trzeciej będącej przedsiębiorcą, sama w sobie nie stoi na przeszkodzie uznaniu go za „konsumenta" w rozumieniu art. 2 pkt 1 dyrektywy 2011/83.

31. W odniesieniu do pozostałych przesłanek [17] określonych w art. 2 pkt 7, które należy przeanalizować łącznie, przepisy dyrektywy w sprawie umów zawieranych na odległość mają na celu uniknięcie sytuacji, w której korzystanie ze środków porozumiewania się na odległość

[11] Zobacz postanowienie z dnia 19 listopada 2015 r., Tarcău (C-74/15, EU:C:2015:772, pkt 27); a także wyrok z dnia 8 czerwca 2023 r., YYY. (Pojęcie „konsumenta") (C-570/21, EU:C:2023:456, pkt 30 i przytoczone tam orzecznictwo). Zobacz ostatnio wyrok z dnia 30 kwietnia 2025 r., St. Kliment Ohridski Primary Private School (C-429/24, EU:C:2025:301, pkt 37 i przytoczone tam orzecznictwo).

[12] Zobacz wyrok z dnia 3 września 2015 r., Costea (C-110/14, EU:C:2015:538, pkt 21). Zobacz analogicznie także wyrok z dnia 10 grudnia 2020 r., Personal Exchange International (C-774/19, EU:C:2020:1015, pkt 38–40). Pojęcie „przedsiębiorcy" należy również oceniać w sposób obiektywny w ramach ogólnej oceny kryterium funkcjonalnego indywidualnie dla każdego przypadku, w zależności od tego, czy stosunek umowny powstał w ramach działalności zawodowej [zob. wyrok z dnia 4 października 2018 r., Kamenova (C-105/17, EU:C:2018:808, pkt 37)].

[13] Zobacz wyroki: z dnia 8 maja 2025 r., Pielatak (C-410/23, EU:C:2025:325, pkt 41, 42); z dnia 9 marca 2023 r., Wurth Automotive (C-177/22, EU:C:2023:185, pkt 27).

[14] Zobacz wyrok z dnia 3 września 2015 r., Costea (C-110/14, EU:C:2015:538, pkt 22, 23).

[15] Zobacz wyroki: z dnia 19 stycznia 1993 r., Shearson Lehman Hutton (C-89/91, EU:C:1993:15, pkt 18); z dnia 5 grudnia 2024 r., Guldbrev (C-379/23, EU:C:2024:1002, pkt 38).

[16] W wyroku z dnia 3 września 2015 r., Costea (C-110/14, EU:C:2015:538), Trybunał uznał, że „choćby uznane zostało, że [nawet] adwokat reprezentuje wysoki poziom wiedzy fachowej", może on zostać uznany za konsumenta, jeżeli zawiera umowę, która jest niezwiązana z jego działalnością zawodową (zob. pkt 26, 27).

[17] W odniesieniu do pozostałych przesłanek zob. pkt 23 niniejszej opinii.

prowadzi do ograniczenia informacji przekazywanych konsumentowi, w szczególności w odniesieniu do informacji, o których mowa w art. 6 tej dyrektywy, a które mają zasadnicze znaczenie dla konsumenta [18].

32. Jak wskazano w motywie 20 dyrektywy 2011/83, pojęcie „umowy zawieranej na odległość" nie powinno obejmować przypadków, w których umowa była negocjowana w lokalu przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy i została ostatecznie zawarta przy użyciu środka porozumiewania się na odległość, jak również przypadków, w których umowa została zainicjowana za pomocą środka porozumiewania się na odległość, ale ostatecznie została zawarta w lokalu przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy. Ponadto w tym samym motywie wyjaśniono, że pojęcie zorganizowanej sprzedaży lub świadczenia usług na odległość powinno obejmować systemy oferowane przez osobę trzecią inną niż przedsiębiorca, ale z których przedsiębiorca korzysta, takie jak platforma internetowa. Wyklucza się jednak przypadki, w których strony internetowe oferują jedynie informacje o przedsiębiorcy, jego towarach lub usługach oraz dane kontaktowe przedsiębiorcy [19].

33. W niniejszej sprawie, z zastrzeżeniem ustaleń, jakich powinien dokonać sąd odsyłający, wydaje się, że architekt, któremu konsument udzielił zlecenia w celu uzyskania pomocy w zawarciu umowy poprzez przygotowanie projektów, skontaktował się ze spółką Eisenberger, zwracając się do niej o przesłanie oferty. Następnie z akt sprawy wynika, że architekt przesłał obu stronom pocztą elektroniczną projekt umowy, który nie zawierał żadnych informacji na temat prawa konsumenta do odstąpienia od umowy [20]. W dalszej kolejności spółka Eisenberger podpisała umowę w niezmienionej postaci i wysłała ją konsumentowi, który odesłał podpisaną umowę pocztą tradycyjną. Te okoliczności faktyczne wydają się wskazywać, że umowa została zawarta wyłącznie za pomocą środka porozumiewania się na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności przedsiębiorcy i konsumenta. Natomiast akta sprawy nie zawierają żadnej informacji dotyczącej zorganizowanego systemu sprzedaży lub świadczenia usług na odległość wprowadzonego przez przedsiębiorcę, jak na przykład tego, czy to przedsiębiorca zachęcał do zawarcia umowy za pomocą środka porozumiewania się na odległość.

34. Można zatem wywnioskować, że architekt jedynie umożliwił konsumentowi zebranie informacji na temat przedmiotu umowy, ale nie kontaktował się z żadną ze stron umowy i nie przekazał konsumentowi informacji, o których mowa w art. 6 dyrektywy 2011/83. W podobnej sprawie Trybunał uznał, że jeżeli przesłanki te zostały spełnione, daną umowę można uznać za „umowę zawieraną na odległość" [21].

[18] Zobacz wyroki: z dnia 23 stycznia 2019 r., Walbusch Walter Busch (C-430/17, EU:C:2019:47, pkt 35, 36); z dnia 21 grudnia 2023 r., BMW Bank i in. (C-38/21, C-47/21 i C-232/21, EU:C:2023:1014, pkt 169 i przytoczone tam orzecznictwo).

[19] Zobacz w tym względzie zawiadomienie Komisji, Wytyczne dotyczące wykładni i stosowania dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE w sprawie praw konsumentów (Dz.U. 2021, C 525, s. 1). W szczególności rozdział 4.1 zawiera przykłady przydatne dla lepszego zrozumienia definicji umowy zawieranej na odległość, w szczególności pojęcia zorganizowanego systemu sprzedaży lub świadczenia usług na odległość. Na przykład, jeżeli przedsiębiorca wyjątkowo zawiera umowę z konsumentem za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonu po skontaktowaniu się z nim przez konsumenta, nie jest to objęte zakresem definicji umowy zawieranej na odległość. Natomiast jeżeli przedsiębiorca zachęca do korzystania z poczty elektronicznej lub telefonu jako sposobu zawarcia umowy z konsumentem, jest to umowa zawierana na odległość, w związku z czym zastosowanie ma dyrektywa 2011/83.

[20] Nie można jednak wywnioskować, czy konsument miał możliwość zwrócenia się do architekta z pytaniami dotyczącymi treści umowy w celu ewentualnego rozwiania wszelkich wątpliwości co do zakresu jego zobowiązań umownych wobec przedsiębiorcy.

[21] Zobacz wyrok z dnia 21 grudnia 2023 r., BMW Bank i in. (C-38/21, C-47/21 i C-232/21, EU:C:2023:1014, pkt 171). Tytułem uzupełnienia wywodu sprawa ta dotyczyła przypadku, w którym „na etapie przygotowywania zawarcia umowy z przedsiębiorcą konsument doświadczył fizycznej obecności pośrednika działającego w imieniu lub na rzecz przedsiębiorcy, którego rola była jednak ograniczona do umożliwienia konsumentowi zebrania informacji o przedmiocie umowy, a w stosownym przypadku – do odbioru i przekazania przedsiębiorcy wniosku konsumenta, bez prowadzenia z nim negocjacji ani dostarczenia mu informacji, o których mowa w art. 6 tej dyrektywy". Natomiast w pkt 170 Trybunał wykluczył możliwość uznania danej umowy za umowę zawieraną na odległość, jeżeli na etapie poprzedzającym zawarcie umowy konsument, przy fizycznej obecności pośrednika działającego w imieniu lub na rzecz przedsiębiorcy, mógł zadać samemu pośrednikowi pytania i otrzymał informacje, o których mowa w art. 6 dyrektywy 2011/83.

35. W świetle powyższego uważam, że z zastrzeżeniem ustalenia przez krajowy sąd odsyłający, czy spełnione zostały cztery przesłanki [22] dotyczące definicji umowy zawieranej na odległość, umowa taka jak ta, którą zawarły spółka Eisenberger i druga strona postępowania odwoławczego, może zostać uznana za „umowę zawieraną na odległość" w rozumieniu art. 2 pkt 7 dyrektywy 2011/83, przy czym istnieje możliwość późniejszego odstąpienia od umowy zgodnie z art. 9 ust. 1 tej dyrektywy.

B. W przedmiocie trzeciego pytania prejudycjalnego

36. W ramach pytania trzeciego sąd odsyłający zmierza zasadniczo do ustalenia, czy w przypadku gdy strony zawierają, wyłącznie za pomocą środków porozumiewania się na odległość, porozumienie dotyczące świadczenia usług dodatkowych w stosunku do usług przewidzianych w umowie, które nie jest umową zawieraną na odległość, porozumienie to stanowi umowę zawieraną na odległość w rozumieniu art. 2 pkt 7 dyrektywy 2011/83.

37. Na wstępie należy zauważyć, że pytanie to ma znaczenie jedynie w przypadku, gdyby na dwa pierwsze pytania udzielono odpowiedzi, że pierwotna umowa nie może zostać uznana za „umowę zawieraną na odległość". Jednakże ograniczę się do kilku następujących uwag.

38. Z zastrzeżeniem ustaleń dokonywanych przez sąd odsyłający jestem zdania, że przesłanki definicji umowy zawieranej na odległość mogą mieć zastosowanie również do późniejszego porozumienia dodatkowego [23]. Po zawarciu umowy i zamontowaniu rusztowania spółka Eisenberger przesłała bowiem JK za pośrednictwem poczty elektronicznej ofertę uzupełniającą dotyczącą dwóch kolejnych rusztowań. Konsument podpisał ofertę i wysłał ją pocztą elektroniczną.

39. Prawdą jest, że, jak wskazano w motywie 14 [24] oraz w art. 3 ust. 5 dyrektywy 2011/83 [25], dyrektywa ta nie powinna wpływać na prawo krajowe w odniesieniu do tych aspektów prawa umów, które nie są przez nią uregulowane.

40. Wynika z tego, że aspekty prawa umów, takie jak charakter porozumienia dodatkowego – które nie jest uregulowane dyrektywą 2011/83 – powinny być regulowane przez przepisy prawa krajowego.

[22] W odniesieniu do czterech przesłanek istnienia „umowy zawieranej na odległość" zob. pkt 23 niniejszej opinii.

[23] Tytułem uściślenia wywodu uważam, że porozumienie w niniejszej sprawie ma charakter uzupełniający, nie zaś „dodatkowy" w rozumieniu art. 2 pkt 15 dyrektywy 2011/83, ponieważ zgodnie z informacjami zawartymi w aktach sprawy nie zostało zawarte żadne porozumienie między architektem i spółką Eisenberger w ramach uzupełnienia pierwotnej umowy. Zgodnie bowiem z tym artykułem „umowa dodatkowa" oznacza „umowę, na mocy której konsument nabywa towary lub usługi powiązane z umową zawieraną na odległość lub umową zawieraną poza lokalem przedsiębiorstwa, w przypadku gdy towary te są dostarczane lub usługi te są świadczone przez przedsiębiorcę lub osobę trzecią na podstawie porozumienia między tą osobą trzecią a przedsiębiorcą". Pragnę zauważyć, że spółka Eisenberger dostosowała umowę główną do szczególnych wymogów wynikających z dostawy towaru lub świadczenia usługi będących przedmiotem umowy za pomocą umowy uzupełniającej w odniesieniu do przedmiotu samej umowy, w związku z czym umowa ta ma charakter uzupełniający, a nie „dodatkowy".

[24] Motyw 14 ma następujące brzmienie: „[n]iniejsza dyrektywa nie powinna wpływać na prawo krajowe w dziedzinie prawa umów w odniesieniu do tych aspektów prawa umów, które nie są przez nią uregulowane. Dlatego też niniejsza dyrektywa nie powinna naruszać prawa krajowego regulującego na przykład zawieranie lub ważność umowy (na przykład w przypadku braku zgodnych oświadczeń woli). Niniejsza dyrektywa nie powinna również wpływać na prawo krajowe w zakresie środków ochrony prawnej o charakterze ogólnym dotyczących umów, przepisów dotyczących publicznego ładu gospodarczego, na przykład przepisów o nadmiernych lub wygórowanych cenach, ani na przepisy o nieetycznych transakcjach prawnych".

[25] Artykuł 3 ust. 5 stanowi: „[n]iniejsza dyrektywa nie może wpływać na krajowe ogólne prawo umów, między innymi, na przepisy dotyczące ważności, zawierania lub skutków umowy, w zakresie, w jakim aspekty ogólnego prawa umów nie są regulowane w niniejszej dyrektywie".

41. W świetle powyższych rozważań, zważywszy, że umowę główną można uznać za umowę zawieraną na odległość, do krajowego sądu odsyłającego należy ustalenie charakteru porozumienia uzupełniającego.

C. W przedmiocie czwartego pytania prejudycjalnego

42. Pytanie czwarte stwarza Trybunałowi sposobność do dokładniejszego wskazania przepisów dyrektywy 2011/83, które dotyczą sytuacji rozpatrywanej w postępowaniu głównym w dziedzinie prawa do odstąpienia od umowy.

43. Na wstępie należy zauważyć, że w odniesieniu do sytuacji dotyczącej umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, uregulowanych w dyrektywie 2011/83, Trybunał stwierdził, iż art. 14 ust. 4 lit. a) ppkt (i) i art. 14 ust. 5 dyrektywy 2011/83 należy interpretować w ten sposób, że konsument jest całkowicie zwolniony z obowiązku zapłaty za wykonane usługi, w sytuacji gdy zainteresowany przedsiębiorca nie przekazał temu konsumentowi informacji, o których mowa w art. 14 ust. 4 lit. a) ppkt (i) wspomnianej dyrektywy, a ów konsument skorzystał z przysługującego mu prawa po tym, jak wspomniana umowa została wykonana. Wynika to z „zasadnicz[ego] znaczeni[a], jakie dyrektywa 2011/83 przywiązuje do udzielanych przed zawarciem umowy informacji dotyczących prawa do odstąpienia od umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa”[26].

44. Trybunał wyjaśnił jednak, w odniesieniu do sprawy dotyczącej przepisów dyrektywy 2008/48 w dziedzinie umów o kredyt konsumencki[27], że „wykonanie umowy o kredyt w całości powoduje wygaśnięcie prawa do odstąpienia od niej”[28]. Dokładniej rzecz ujmując, Trybunał stwierdził, że „[j]ako że wykonanie umowy stanowi naturalny mechanizm wygaśnięcia zobowiązań umownych, należy uznać, że konsument nie może już powoływać się na prawo do odstąpienia od umowy po tym, jak umowa o kredyt została w całości wykonana przez strony, a wzajemne obowiązki z niej wynikające ustały w wyniku tego wykonania”[29].

45. Niniejsza sprawa stwarza interesującą perspektywę dla zastosowania przepisów dyrektywy, która pozwala pogodzić różne wchodzące w grę wymogi ochrony. Z jednej strony, niezbędną i obowiązkową ochronę konsumenta w delikatnym momencie przed zawarciem umowy, a tym samym wzmocnienie przepisów przyznających mu dodatkowe prawa w przypadku nieudzielenia przez przedsiębiorcę istotnych informacji: w niniejszej sprawie – wydłużenia terminu na odstąpienie od umowy do jednego roku[30]. Z drugiej strony, konieczność, aby prawo Unii nie prowadziło do zachowań stanowiących nadużycie ze względu na wszystkie okoliczności sprawy prowadzące do nieproporcjonalnej ochrony prawa konsumenta i nieuzasadnionej szkody dla przedsiębiorcy.

46. Sąd odsyłający zmierza bowiem do ustalenia, czy powołanie się przez konsumenta na wykluczenie zwrotu kwot może być sprzeczne z dobrą wiarą, jeżeli spełnione są łącznie cztery przesłanki: (i) nie można stwierdzić, że przedsiębiorca celowo nie udzielił konsumentowi informacji zgodnie z art. 14 ust. 4 lit. a) dyrektywy 2011/83; (ii) przedsiębiorca wykonał na rzecz

[26] Wyrok z dnia 17 maja 2023 r., DC (Odstąpienie od umowy po jej wykonaniu) (C-97/22, EU:C:2023:413, pkt 32).

[27] Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE z dnia 23 kwietnia 2008 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylająca dyrektywę Rady 87/102/EWG (Dz.U. 2008, L 133, s. 66).

[28] Wyrok z dnia 21 grudnia 2023 r., BMW Bank i in. (C-38/21, C-47/21 i C-232/21, EU:C:2023:1014, pkt 292).

[29] Wyrok z dnia 21 grudnia 2023 r., BMW Bank i in. (C-38/21, C-47/21 i C-232/21, EU:C:2023:1014, pkt 279).

[30] Zobacz art. 10 ust. 1 dyrektywy 2011/83.

konsumenta usługę, której nie można zwrócić z przyczyn faktycznych lub gospodarczych; (iii) konsument obecnie stale korzysta z tej usługi lub uzyskał korzyść wynikającą z wartości związanej z usługą; oraz (iv) kwota rekompensaty nie jest zbyt wysoka.

47. Sąd odsyłający zwraca się w istocie z pytaniem, czy w ramach oceny wszystkich okoliczności danej sprawy, a tym samym stopnia winy w odniesieniu do nieudzielenia informacji przez przedsiębiorcę i charakteru wykonanych robót budowlanych, wraz z wysokością żądanych kwot, możliwe jest dokonanie oceny zachowania stron zgodnie z zasadami dobrej wiary w stosunkach umownych, która może prowadzić do innego rozwiązania niż to, za którym opowiada się konsument, a mianowicie, że powinien on zostać zwolniony z wszelkich kosztów, nawet jeśli skorzystał on w całości z usługi będącej przedmiotem umowy.

48. Przede wszystkim należy zauważyć, że dyrektywa 2011/83 nie zawiera żadnego przepisu dotyczącego kwestii nadużycia przez konsumenta praw przyznanych na mocy tej dyrektywy. Dlatego uważam, że art. 14 ust. 4 lit. a) i art. 14 ust. 5 dyrektywy 2011/83 należy interpretować w świetle kontekstu i celów tej dyrektywy, a także ogólnych zasad dotyczących nadużycia prawa i dobrej wiary, ze szczególnym uwzględnieniem okoliczności faktycznych niniejszej sprawy.

49. W prawie Unii istnieje ogólna zasada prawna, zgodnie z którą podmioty prawa nie mogą powoływać się na przepisy prawa Unii w sposób noszący znamiona oszustwa lub nadużycia [31]. Nadużycie prawa, jako ogólną zasadę europejskiego prawa umów, należy interpretować w świetle zasady dobrej wiary, która, jak wiadomo, pełni funkcję polegającą na ograniczeniu wykonywania praw: uzasadnione jest zatem wykonywanie tych praw, które są zgodne z ratio legis samych praw i które nie powodują nieproporcjonalnej szkody dla drugiej strony. Wynika z tego, że wykonywanie prawa nigdy nie może być nieograniczone, ponieważ ma ono tak zwaną granicę funkcjonalną: poszanowanie celu, dla którego prawo to zostało wprowadzone do porządku prawnego.

50. Co więcej, należy ponownie przypomnieć, że sama dyrektywa nie wpływa na „prawo krajowe w dziedzinie prawa umów w odniesieniu do tych aspektów prawa umów, które nie są przez nią uregulowane" oraz że „dyrektywa nie powinna […] wpływać na prawo krajowe w zakresie środków ochrony prawnej o charakterze ogólnym dotyczących umów" [32].

51. Zgodnie z utrwalonym orzecznictwem dowód istnienia praktyki stanowiącej nadużycie wymaga zaistnienia dwóch elementów: obiektywnego i subiektywnego [33]. Jeżeli chodzi o element obiektywny, z okoliczności musi wynikać, że pomimo formalnego poszanowania przesłanek przewidzianych w uregulowaniach Unii cel realizowany przez te uregulowania nie został osiągnięty. Jeżeli natomiast chodzi o element subiektywny, można uznać, że istnieje on w przypadku stwierdzenia woli uzyskania korzyści wynikającej z uregulowań Unii poprzez sztuczne stworzenie przesłanek wymaganych dla jej uzyskania.

[31] Zobacz między innymi wyrok z dnia 12 maja 1998 r., Kefalas i in. (C-367/96, EU:C:1998:222, pkt 20). Ponadto „nie można poszerzać zakresu uregulowania [Unii] tak, aby objąć nim […] transakcje, które […] są przeprowadzane […] wyłącznie w celu nadużycia korzyści przewidzianych w prawie [Unii]", zob. wyrok z dnia 21 lutego 2006 r., Halifax i in. (C-255/02, EU:C:2006:121, pkt 69 i przytoczone tam orzecznictwo).

[32] Zobacz motyw 14 i art. 3 ust. 5 dyrektywy 2011/83, a także pkt 39 niniejszej opinii.

[33] Zobacz wyroki: z dnia 14 grudnia 2000 r., Emsland-Stärke (C-110/99, EU:C:2000:695, pkt 52, 53); z dnia 13 marca 2014 r., SICES i in. (C-155/13, EU:C:2014:145, pkt 31).

52. W mojej analizie skupię się w szczególności na elemencie obiektywnym, ponieważ, jeśli chodzi o element subiektywny, tylko sąd odsyłający będzie mógł sprawdzić na podstawie przepisów krajowych dotyczących ciężaru dowodu oraz na podstawie wszystkich posiadanych przez siebie ustaleń, czy transakcja miała na celu uzyskanie nienależnej korzyści ze stosowania prawa Unii [34].

53. W odniesieniu do obiektywnego elementu dowodu praktyki stanowiącej nadużycie dyrektywa 2011/83 ma na celu zapewnienie wysokiego poziomu ochrony konsumentów poprzez przyznanie im szeregu praw, w szczególności w zakresie umów zawieranych na odległość lub umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, w tym prawa do odstąpienia od umowy [35].

54. Dyrektywa przewiduje bowiem szereg obowiązków po stronie przedsiębiorcy, w szczególności w zakresie informacji, których należy udzielić konsumentowi przed zawarciem umowy. Celem prawodawcy Unii jest uniknięcie, aby wykorzystanie środków porozumiewania się na odległość prowadziło do zmniejszenia ilości informacji przekazywanych konsumentowi [36].

55. Biorąc pod uwagę zasadnicze znaczenie informacji przekazywanych konsumentowi przed zawarciem umowy na odległość, odstąpienie od umowy – uregulowane w art. 14 w odniesieniu do obowiązków konsumentów – ma na celu umożliwienie konsumentowi cofnięcia decyzji, jeżeli po zawarciu samej umowy uzna on, że umowa nie odpowiada już jego potrzebom, i uniknięcia skutków umowy [37].

56. Jeżeli jednak przedsiębiorca nie udzielił informacji o prawie do odstąpienia od umowy, zgodnie z art. 14 ust. 4 lit. a) ppkt (i) dyrektywy 2011/83 konsument nie musi ponosić żadnych kosztów. Ponadto, zgodnie z art. 14 ust. 5 „konsument nie ponosi jakiejkolwiek odpowiedzialności z tytułu wykonania prawa do odstąpienia od umowy". W tym kontekście prawodawca Unii zamierzał za pomocą art. 14 ust. 4 i 5 *ukarać* przedsiębiorcę, który nie wywiązuje się ze swoich obowiązków informacyjnych, aby zapewnić wysoki poziom ochrony konsumentów [38].

57. Należy jednak poczynić dalsze uwagi w odniesieniu do celów dyrektywy.

58. Jak wskazano w motywie 4, dyrektywa 2011/83 ma na celu zapewnienie właściwej równowagi pomiędzy wysokim poziomem ochrony konsumentów i konkurencyjnością przedsiębiorstw. W tym względzie, moim zdaniem, brzmienie motywu 4 dyrektywy 2011/83 wiąże się z motywem 50 tej dyrektywy, zgodnie z którym, o ile z jednej strony konsument powinien korzystać z przysługującego mu prawa do odstąpienia od umowy, nawet w przypadku gdy przed zakończeniem okresu na odstąpienie od umowy zwrócił się o świadczenie usługi, o tyle z drugiej strony należy zapewnić przedsiębiorcy odpowiednią zapłatę za wykonaną usługę [39].

[34] Zobacz podobnie wyroki: z dnia 14 grudnia 2000 r., Emsland-Stärke (C-110/99, EU:C:2000:695, pkt 58); z dnia 21 lutego 2006 r., Halifax i in. (C-255/02, EU:C:2006:121, pkt 81).

[35] Zobacz wyrok z dnia 23 stycznia 2019 r., Walbusch Walter Busch (C-430/17, EU:C:2019:47, pkt 33, 35).

[36] Ibidem.

[37] Zobacz analogicznie wyrok z dnia 9 września 2021 r., Volkswagen Bank i in. (C-33/20, C-155/20 i C-187/20, EU:C:2021:736, pkt 123 i przytoczone tam orzecznictwo).

[38] Zobacz analogicznie wyrok z dnia 9 września 2021 r., Volkswagen Bank i in. (C-33/20, C-155/20 i C-187/20, EU:C:2021:736, pkt 124).

[39] Analogicznie, w przypadku umowy dotyczącej towarów w motywie 47 dyrektywy 2011/83 wskazano, że „[n]iektórzy konsumenci korzystają z przysługującego im prawa do odstąpienia od umowy po użyciu towarów w stopniu większym, niż jest to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towarów. W takim przypadku konsument nie powinien tracić prawa do odstąpienia od umowy, ale powinien odpowiadać za każde zmniejszenie wartości towarów. […]".

59. Wychodząc z tego założenia, uznanie, że konsument może odstąpić od umowy po jej wykonaniu w całości i zostać zwolniony z wszelkich zobowiązań płatniczych, byłoby sprzeczne z tym celem. Byłoby to nieproporcjonalne w stosunku do roszczeń finansowych spółki, w konsekwencji czego spółka mogłaby zostać obciążona niewłaściwymi kosztami.

60. Powyższe uwagi znajdują (dodatkowe) potwierdzenie, jeśli weźmie się pod uwagę niektóre elementy cechujące niniejszą sprawę: umowa nie zawierała żadnych informacji dotyczących prawa do odstąpienia od umowy; odstąpienie od umowy nastąpiło po wykonaniu robót budowlanych; umowa została sporządzona przez przedsiębiorcę (architekta), który, jak wynika z akt sprawy, pomagał konsumentowi w trakcie całego etapu negocjacji.

61. W tym kontekście nie można bowiem pominąć pomocy udzielonej przez architekta, która, choć nie ma wpływu na status konsumenta, może moim zdaniem odgrywać pewną rolę w ogólnej ocenie. W istocie uznanie, że architekt nie znał obowiązków i praw konsumenta w związku z przygotowaną przez niego umową oraz że nie mógł poinformować o nich samego konsumenta, byłoby mało prawdopodobne [40]. W każdym razie do sądu odsyłającego należy ocena wpływu wywieranego przez architekta na analizę zastosowania nadużycia prawa.

62. W świetle powyższych rozważań nie zgadzam się z uwagami Komisji, zgodnie z którymi, biorąc pod uwagę jedynie fakt, że odstąpienie od umowy nastąpiło w okresie 12 miesięcy, taka praktyka nie spełnia przesłanek nadużycia. Moim zdaniem wzięcie pod uwagę samego przestrzegania terminów na odstąpienie od umowy w celu stwierdzenia po prostu, że nie jest to praktyka stanowiąca nadużycie, byłoby uproszczeniem.

63. Jak wskazałem powyżej, uznanie, że konsument może odstąpić od umowy, o której mowa w dyrektywie 2011/83, bez ponoszenia żadnych kosztów, stanowiłoby moim zdaniem interpretację celu ochrony konsumenta wykraczającą poza granice tego celu. Natomiast przy dokonywaniu wykładni przepisów prawa Unii należy wziąć pod uwagę konsekwencje, jakie mogą wyniknąć z wykonania prawa do odstąpienia od umowy.

64. W tym kontekście, w świetle właściwej równowagi między ochroną konsumentów i konkurencyjnością przedsiębiorstw, do której dąży dyrektywa, jestem skłonny uznać, że wykonywanie prawa do odstąpienia od umowy musi być ograniczone, tak aby można było również chronić uprawnienia przedsiębiorcy. W przeciwnym razie wykonywanie tego prawa bez rekompensaty dla przedsiębiorcy byłoby sprzeczne nie tylko z celem prawa do odstąpienia od umowy, lecz także z celem dyrektywy 2011/83 określonym w motywie 4 [41].

65. W szczególności należy zachować równowagę między ścisłym stosowaniem przepisów chroniących konsumenta, a tym samym ochroną prawa konsumenta do odstąpienia od umowy z powodu braku informacji na delikatnym etapie poprzedzającym zawarcie umowy, a prawem

[40] Zobacz, w przedmiocie asymetrii informacji między architektami a konsumentami, wyrok z dnia 4 lipca 2019 r., Komisja/Niemcy (C-377/17, EU:C:2019:562, pkt 77).

[41] Zobacz podobnie wyrok z dnia 3 września 2009 r., Messner (C-489/07, EU:C:2009:502), w którym Trybunał orzekł, że „art. 6 ust. 1 zdanie drugie i ust. 2 dyrektywy 97/7 […] nie sto[i] na przeszkodzie temu, by konsument był zobowiązany do zapłaty odszkodowania za używanie rzeczy, w przypadku gdy korzystał z rzeczy w sposób niezgodny z zasadami prawa cywilnego, takimi jak dobra wiara czy bezpodstawne wzbogacenie, pod warunkiem że nie narusza to celu tej dyrektywy, a w szczególności funkcjonalności i skuteczności prawa do odstąpienia, czego ustalenie jest zadaniem sądu krajowego” (pkt 29).

przedsiębiorcy do otrzymania wynagrodzenia za wykonaną pracę, jeżeli wykonał on w całości roboty budowlane na rzecz konsumenta. Równowaga ta, po dokonaniu ustaleń przez sąd krajowy, mogłaby polegać na przyznaniu racjonalnej rekompensaty [42].

66. Do sądu odsyłającego należy jednak dokonanie odpowiednich ustaleń, w szczególności: ocena, czy umowa została wykonana w całości, ocena wartości wykonanych robót budowlanych i wykonanej usługi, ocena wpływu, jaki interwencja architekta w charakterze przedsiębiorcy będącego konsultantem miała na oświadczenie woli konsumenta, ocena istnienia zachowania przedsiębiorcy stanowiącego nadużycie w sposób wskazany powyżej, a także, w przypadku gdy sąd sam stwierdzi istnienie zachowania stanowiącego nadużycie, ocena odpowiedniej wysokości wynagrodzenia należnego przedsiębiorcy od konsumenta z tytułu wykonania robót budowlanych i usługi.

V. Wnioski

67. W świetle całości powyższych rozważań proponuję, aby Trybunał udzielił następującej odpowiedzi na pytania prejudycjalne przedłożone przez Kammergericht (wyższy sąd krajowy w Berlinie, Niemcy):

Artykuł 2 pkt 7 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniającej dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylającej dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady, należy interpretować w ten sposób, że:

z zastrzeżeniem dokonywanej przez krajowy sąd odsyłający oceny przesłanek dotyczących definicji umowy zawieranej na odległość i po ustaleniu, że można uznać daną osobę za konsumenta, doszło do zawarcia umowy na odległość, w związku z czym doszło do wykonania prawa do odstąpienia od umowy, nawet jeżeli dany konsument korzystał przed zawarciem umowy lub w chwili jej zawarcia z pomocy osoby trzeciej będącej przedsiębiorcą, której udzielił zlecenia;

doszło do zawarcia umowy na odległość, od której można odstąpić zgodnie z art. 9 ust. 1 owej dyrektywy, nawet jeżeli spełniony został jeden z następujących warunków: (i) przedsiębiorca udzielający pomocy konsumentowi był inicjatorem przygotowania umowy między konsumentem i wykonawcą; (ii) przedsiębiorca udzielający pomocy konsumentowi przyczynił się do sformułowania istotnych części treści umowy przed jej zawarciem;

po ustaleniu, że umowa główna stanowi umowę zawieraną na odległość, porozumienie dodatkowe także stanowi umowę zawieraną na odległość, z zastrzeżeniem dokonania przez sąd odsyłający oceny, czy porozumienie to również spełnia przesłanki definicji umowy zawieranej na odległość, oraz z zastrzeżeniem przepisów krajowych dotyczących ważności i skutków porozumienia dodatkowego.

[42] Jak wynika z opinii rzecznika generalnego G. Pitruzzelli w sprawie YYY. (Pojęcie „konsumenta”) (C-570/21, EU:C:2022:1002), „rozwój źródeł prawa Unii i orzecznictwa Trybunału zmierza w kierunku większej ochrony konsumentów, ale zawsze w równowadze także z innymi swobodami i ostatecznie ze skutecznym funkcjonowaniem jednolitego rynku, pozostawiając jednak w tym pojęciu wystarczającą dozę elastyczności, aby umożliwić objęcie nim wszystkich sytuacji, w których obiektywnie spełnione są wymogi ochrony” (pkt 43).

Artykuł 14 ust. 4 lit. a) i art. 14 ust. 5 dyrektywy 2011/83 należy interpretować w ten sposób, że:

konsument, który wykonał prawo do odstąpienia od umowy po jej wykonaniu, jest zobowiązany zwrócić przedsiębiorcy wartość usługi już wykonanej i niepodlegającej zwrotowi w rozsądnym zakresie określonym przez sąd krajowy, jeżeli w świetle wszystkich okoliczności faktycznych zostanie ustalone istnienie zachowania stanowiącego nadużycie po stronie samego konsumenta.