ΑΠΟΦΑΣΗ ΤΟΥ ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΟΥ (τρίτο τμήμα)

της 5ης Ιουλίου 2012*

«Αίτηση για την έκδοση προδικαστικής αποφάσεως — Οδηγία 97/7/ΕΚ — Προστασία των καταναλωτών — Εξ αποστάσεως συμβάσεις — Ενημέρωση των καταναλωτών — Πληροφορίες που έχουν δοθεί ή ληφθεί — Μόνιμο υπόθεμα — Έννοια — Υπερσύνδεσμος στον δικτυακό τόπο του προμηθευτή — Δικαίωμα υπαναχωρήσεως»

Στην υπόθεση C-49/11,

με αντικείμενο αίτηση για την έκδοση προδικαστικής αποφάσεως δυνάμει του άρθρου 267 ΣΛΕΕ, που υπέβαλε το Oberlandesgericht Wien (Αυστρία) με απόφαση της 26ης Ιανουαρίου 2011, η οποία περιήλθε στο Δικαστήριο στις 3 Φεβρουαρίου 2011, στο πλαίσιο της δίκης

Content Services Ltd

κατά

Bundesarbeitskammer,

ΤΟ ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΟ (τρίτο τμήμα),

συγκείμενο από τους K. Lenaerts, πρόεδρο τμήματος, J. Malenovský, E. Juhász (εισηγητή), Γ. Αρέστη και T. von Danwitz, δικαστές,

γενικός εισαγγελέας: P. Mengozzi

γραμματέας: A. Impellizzeri, υπάλληλος διοικήσεως,

έχοντας υπόψη την έγγραφη διαδικασία και κατόπιν της επ' ακροατηρίου συζητήσεως της 26ης Ιανουαρίου 2012,

λαμβάνοντας υπόψη τις παρατηρήσεις που υπέβαλαν:

— η Content Services Ltd, εκπροσωπούμενη από τον J. Öhlböck, Rechtsanwalt,

— το Bundesarbeitskammer, εκπροσωπούμενο από τους A. M. Kosesnik-Wehrle και S. Langer, Rechtsanwälte,

— η Αυστριακή Κυβέρνηση, εκπροσωπούμενη από την C. Pesendorfer,

— η Βελγική Κυβέρνηση, εκπροσωπούμενη από τον T. Materne,

— η Γερμανική Κυβέρνηση, εκπροσωπούμενη από τον T. Henze και την J. Kemper,

* Γλώσσα διαδικασίας: η γερμανική.

— η Ελληνική Κυβέρνηση, εκπροσωπούμενη από τις Γ. Κοττά, Φ. Δεδούση και Γ. Αλεξάκη,

— η Ιταλική Κυβέρνηση, εκπροσωπούμενη από την G. Palmieri, επικουρούμενη από τον L. D'Ascia, avvocato dello Stato,

— η Ολλανδική Κυβέρνηση, εκπροσωπούμενη από τις C. M. Wissels και B. Koopman,

— η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, εκπροσωπούμενη από τις M. Owsiany-Hornung και S. Grünheid,

αφού άκουσε τον γενικό εισαγγελέα που ανέπτυξε τις προτάσεις του κατά τη συνεδρίαση της 6ης Μαρτίου 2012,

εκδίδει την ακόλουθη

Απόφαση

1 Η αίτηση για την έκδοση προδικαστικής αποφάσεως αφορά την ερμηνεία του άρθρου 5, παράγραφος 1, της οδηγίας 97/7/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 20ής Μαΐου 1997, για την προστασία των καταναλωτών κατά τις εξ αποστάσεως συμβάσεις (ΕΕ L 144, σ. 19).

2 Η αίτηση αυτή υποβλήθηκε στο πλαίσιο διαφοράς μεταξύ της Content Services Ltd (στο εξής: Content Services) και του Bundesarbeitskammer με αντικείμενο τη μορφή υπό την οποία καταναλωτής ο οποίος έχει συνάψει εξ αποστάσεως σύμβαση μέσω του Διαδικτύου πρέπει να αποκτά τις πληροφορίες σχετικά με τη σύμβαση αυτή.

Το νομικό πλαίσιο

Το δίκαιο της Ένωσης

3 Η ένατη, η ενδέκατη, η δέκατη τρίτη, η δέκατη τέταρτη και η εικοστή δεύτερη αιτιολογική σκέψη της οδηγίας ορίζουν τα εξής:

«9) [...] η εξ αποστάσεως σύμβαση χαρακτηρίζεται από τη χρήση ενός ή περισσότερων μέσων επικοινωνίας εξ αποστάσεως· […] η συνεχής εξέλιξη αυτών των μέσων δεν επιτρέπει τη σύνταξη εξαντλητικού καταλόγου αλλά απαιτεί τον ορισμό αρχών που θα ισχύσουν ακόμα και για εκείνα που προς το παρόν ελάχιστα χρησιμοποιούνται·

[...]

11) [...] η χρησιμοποίηση των μέσων επικοινωνίας εξ αποστάσεως δεν πρέπει να οδηγεί σε μείωση των πληροφοριών που παρέχονται στον καταναλωτή· […] είναι, κατά συνέπεια, αναγκαίο να προσδιοριστούν οι πληροφορίες που πρέπει υποχρεωτικά να διαβιβάζονται στον καταναλωτή, όποιο και αν είναι το χρησιμοποιούμενο μέσο επικοινωνίας [...]

[...]

13) [...] η πληροφορία που διαδίδεται μέσω ορισμένων ηλεκτρονικών μέσων έχει συχνά εφήμερο χαρακτήρα, στο μέτρο όπου δεν λαμβάνεται σε σταθερό υπόθεμα· […] καθίσταται για τον λόγο αυτό απαραίτητο ο καταναλωτής να λαμβάνει σε εύθετο χρόνο γραπτώς τις αναγκαίες πληροφορίες για την καλή εκτέλεση της συμβάσεως·

14) [...] ο καταναλωτής δεν έχει τη δυνατότητα *στην πραγματικότητα* να δει το προϊόν ή να λάβει γνώση των χαρακτηριστικών της υπηρεσίας πριν από τη σύναψη της συμβάσεως· [...] θα πρέπει επίσης να προβλεφθεί, εκτός εάν η παρούσα οδηγία ορίζει άλλως, δικαίωμα υπαναχώρησης από τη σύμβαση· [...]

[...]

22) [...] κατά τη χρήση των νέων τεχνολογιών, ο καταναλωτής δεν εξουσιάζει τα χρησιμοποιούμενα μέσα επικοινωνίας· [...] είναι συνεπώς αναγκαίο να προβλεφθεί η δυνατότητα το βάρος της απόδειξης να βαρύνει τον προμηθευτή·

[...]»

4 Το άρθρο 4 της οδηγίας αυτής, με τίτλο «Εκ των προτέρων πληροφόρηση», ορίζει τα εξής:

«1. Πριν από τη σύναψη οποιασδήποτε συμβάσεως εξ αποστάσεως ο καταναλωτής πρέπει να διαθέτει εγκαίρως τις ακόλουθες πληροφορίες:

α) ταυτότητα του προμηθευτή, και στην περίπτωση συμβάσεων που προβλέπουν προκαταβολική πληρωμή, διεύθυνση του προμηθευτή·

β) κυριότερα χαρακτηριστικά του αγαθού ή της υπηρεσίας·

γ) τιμή του αγαθού ή της υπηρεσίας, συμπεριλαμβανομένων όλων των φόρων·

δ) ενδεχόμενα έξοδα παραδόσεως·

ε) τρόπο πληρωμής, παραδόσεως ή εκτελέσεως της συμβάσεως·

στ) ύπαρξη δικαιώματος υπαναχώρησης, πλην των περιπτώσεων που αναφέρονται στο άρθρο 6, παράγραφος 3·

[...]

2. Οι πληροφορίες που αναφέρονται στην παράγραφο 1, των οποίων ο εμπορικός σκοπός πρέπει να είναι σαφής, πρέπει να παρέχονται κατά τρόπο ευκρινή και κατανοητό με όποιο μέσο αρμόζει στο χρησιμοποιούμενο μέσο εξ αποστάσεως επικοινωνίας, τηρουμένων δεόντως ιδίως των αρχών της καλής πίστης κατά τις εμπορικές συναλλαγές και των αρχών που διέπουν την προστασία εκείνων που δεν είναι ικανοί προς δικαιοπραξία σύμφωνα με τη νομοθεσία των κρατών μελών, όπως οι ανήλικοι.

[...]»

5 Το άρθρο 5 της εν λόγω οδηγίας, με τίτλο «Έγγραφη επιβεβαίωση των πληροφοριών», ορίζει τα εξής:

«1. Σε εύθετο χρόνο, κατά την εκτέλεση της συμβάσεως, και το αργότερο κατά τη στιγμή της παράδοσης όσον αφορά τα αγαθά τα οποία δεν πρόκειται να παραδοθούν σε τρίτους, ο καταναλωτής λαμβάνει επιβεβαίωση, με έγγραφα ή άλλο μόνιμο υπόθεμα ευρισκόμενο στη διάθεσή του και στο οποίο έχει πρόσβαση των πληροφοριών που αναφέρονται στο άρθρο 4, παράγραφος 1, στοιχεία α′ έως στ′, εκτός εάν οι πληροφορίες αυτές έχουν ήδη δοθεί στον καταναλωτή πριν από τη σύναψη της συμβάσεως, με έγγραφο ή άλλο μόνιμο υπόθεμα ευρισκόμενο στη διάθεσή του και στο οποίο έχει πρόσβαση.

Σε κάθε περίπτωση πρέπει να παρέχονται:

— γραπτή ενημέρωση σχετικά με τους όρους και τον τρόπο άσκησης του δικαιώματος υπαναχωρήσεως, κατά την έννοια του άρθρου 6, συμπεριλαμβανομένων των περιπτώσεων που αναφέρονται στο άρθρο 6, παράγραφος 3, πρώτη περίπτωση,

— η γεωγραφική διεύθυνση του καταστήματος του προμηθευτή όπου ο καταναλωτής μπορεί να απευθύνει τις καταγγελίες του,

— πληροφορίες σχετικές με την εξυπηρέτηση μετά την πώληση και τις υφιστάμενες εμπορικές εγγυήσεις,

— τους όρους καταγγελίας της συμβάσεως, όταν πρόκειται για σύμβαση αορίστου χρόνου ή διαρκείας μεγαλύτερης του ενός έτους.

2. Η παράγραφος 1 δεν εφαρμόζεται στις υπηρεσίες που εκτελούνται με χρήση μέσου επικοινωνίας εξ αποστάσεως, εφόσον οι υπηρεσίες αυτές παρέχονται άπαξ και τιμολογούνται από τον φορέα του μέσου επικοινωνίας εξ αποστάσεως. Εντούτοις, ο καταναλωτής πρέπει οπωσδήποτε να μπορεί να πληροφορείται τη γεωγραφική διεύθυνση του καταστήματος του προμηθευτή, όπου μπορεί να απευθύνει τις καταγγελίες του.»

6 Το άρθρο 6 της οδηγίας 97/7, με τίτλο «Δικαίωμα υπαναχώρησης», ορίζει τα εξής:

«1. Για κάθε εξ αποστάσεως σύμβαση, ο καταναλωτής διαθέτει προθεσμία τουλάχιστον επτά εργάσιμων ημερών για να υπαναχωρήσει αζημίως και χωρίς να δηλώσει την αιτία. [...]

[...]

3. Εκτός αντιθέτου συμφωνίας των συμβαλλομένων, ο καταναλωτής δεν μπορεί να ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης το οποίο προβλέπει η παράγραφος 1 για τις συμβάσεις:

— παροχής υπηρεσιών, η εκτέλεση των οποίων άρχισε κατόπιν συμφωνίας του καταναλωτή πριν από τη λήξη της προθεσμίας των επτά εργασίμων ημερών που προβλέπεται στην παράγραφο 1,

[...]»

7 Το άρθρο 14 της οδηγίας 97/7, με τίτλο «Ρήτρα στοιχειώδους προστασίας», ορίζει ότι τα κράτη μέλη μπορούν να θεσπίσουν ή να διατηρήσουν, στον τομέα ο οποίος διέπεται από την οδηγία αυτή, πλέον αυστηρές διατάξεις συνάδουσες προς τη συνθήκη ΛΕΕ, προκειμένου να διασφαλίσουν ένα υψηλότερο επίπεδο προστασίας του καταναλωτή, και ότι οι διατάξεις αυτές περιλαμβάνουν, ενδεχομένως, την απαγόρευση, για λόγους γενικού συμφέροντος, της εμπορίας στο έδαφός τους, μέσω συμβάσεων εξ αποστάσεως, ορισμένων αγαθών ή υπηρεσιών, ιδίως φαρμάκων, τηρουμένης δεόντως της Συνθήκης.

8 Για τους σκοπούς της οδηγίας 2002/65/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Σεπτεμβρίου 2002, σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές και την τροποποίηση των οδηγιών 90/619/ΕΟΚ του Συμβουλίου, 97/7/ΕΚ και 98/27/ΕΚ (ΕΕ L 271, σ. 16), νοείται ως «σταθερό μέσο», κατά το άρθρο 2, στοιχείο στ', «κάθε μέσο που επιτρέπει στον καταναλωτή να αποθηκεύει πληροφορίες απευθυνόμενες προσωπικά σε αυτόν, κατά τρόπο προσπελάσιμο για μελλοντική αναφορά επί χρονικό διάστημα επαρκές για τους σκοπούς που εξυπηρετούν οι πληροφορίες, και το οποίο επιτρέπει την ακριβή αναπαραγωγή των αποθηκευμένων πληροφοριών».

9 Για τους σκοπούς της οδηγίας 2002/92/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 9ης Δεκεμβρίου 2002, σχετικά με την ασφαλιστική διαμεσολάβηση (ΕΕ 2003, L 9, σ. 3), ως «σταθερό υπόθεμα», κατά το άρθρο 2, σημείο 12, νοείται «κάθε μέσο που παρέχει στον πελάτη τη δυνατότητα να αποθηκεύει πληροφορίες που απευθύνονται προσωπικά σε αυτόν, κατά τρόπο ώστε να μπορεί να ανατρέχει σε αυτές μελλοντικά, για το απαιτούμενο από τους σκοπούς των πληροφοριών χρονικό διάστημα, και που επιτρέπει την αμετάβλητη αναπαραγωγή των αποθηκευμένων πληροφοριών».

10 Για τους σκοπούς της οδηγίας 2008/48/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Απριλίου 2008, για τις συμβάσεις καταναλωτικής πίστης και την κατάργηση της οδηγίας 87/102/ΕΟΚ του Συμβουλίου (ΕΕ L 133, σ. 66), ως «σταθερό μέσο», κατά το άρθρο 3, στοιχείο ιγ', νοείται «κάθε μέσο που επιτρέπει στον καταναλωτή να αποθηκεύει πληροφορίες απευθυνόμενες προσωπικά σε αυτόν, κατά τρόπο προσπελάσιμο για μελλοντική αναδρομή επί χρονικό διάστημα επαρκές για τους σκοπούς που εξυπηρετούν οι πληροφορίες και το οποίο επιτρέπει την ακριβή αναπαραγωγή των αποθηκευμένων πληροφοριών».

11 Η οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Οκτωβρίου 2011, σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, την τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 1999/44/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και την κατάργηση της οδηγίας 85/577/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 97/7/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ L 304, σ. 64), καταργεί την τελευταία αυτή οδηγία, κατά το άρθρο 31 αυτής, από 13ης Ιουνίου 2014. Για τους σκοπούς της οδηγίας 2011/83, ως «σταθερό μέσο», κατά το άρθρο 2, σημείο 10, νοείται «κάθε μέσο που επιτρέπει στον καταναλωτή ή στον έμπορο να αποθηκεύει πληροφορίες που απευθύνονται προσωπικά σε αυτόν κατά τρόπο προσπελάσιμο για μελλοντική πρόσβαση επί χρονικό διάστημα επαρκές για τους σκοπούς που εξυπηρετούν οι πληροφορίες και το οποίο επιτρέπει την ακριβή αναπαραγωγή των αποθηκευμένων πληροφοριών».

Το αυστριακό δίκαιο

12 Η οδηγία 97/7 μεταφέρθηκε στην εσωτερική έννομη τάξη με τον νόμο περί προστασίας καταναλωτών (Konsumentenschutzgesetz), της 8ης Μαρτίου 1979 (*BGBl.* 140/1979), ως ίσχυε κατά τον χρόνο των πραγματικών περιστατικών της κύριας δίκης (στο εξής: KSchG).

13 Κατά το άρθρο 5c, παράγραφος 1, του KSchG:

«Ο καταναλωτής πρέπει να λαμβάνει, σε εύθετο χρόνο, πριν από την υποβολή της παραγγελίας του, πληροφορίες σχετικά με τα ακόλουθα στοιχεία:

1. το όνομα (την εταιρική επωνυμία) και τη διεύθυνση επικοινωνίας της επιχειρήσεως,

2. τα κυριότερα χαρακτηριστικά του αγαθού ή της υπηρεσίας,

3. την τιμή του αγαθού ή της υπηρεσίας, συμπεριλαμβανομένων όλων των φόρων,

4. ενδεχόμενα έξοδα παραδόσεως,

5. τον τρόπο πληρωμής, παραδόσεως ή εκτελέσεως της υπηρεσίας,

6. την ύπαρξη δικαιώματος υπαναχωρήσεως, πλην των περιπτώσεων που αναφέρονται στο άρθρο 5f,

[...]»

14 Το άρθρο 5d, παράγραφοι 1 και 2, του KSchG ορίζει τα εξής:

«1) Σε εύθετο χρόνο, κατά την εκτέλεση της συμβάσεως, και το αργότερο κατά τη στιγμή της παραδόσεως όσον αφορά τα αγαθά τα οποία δεν πρόκειται να παραδοθούν σε τρίτους, ο καταναλωτής λαμβάνει έγγραφη επιβεβαίωση των πληροφοριών που αναφέρονται στο άρθρο 5c, παράγραφος 1, σημεία 1 έως 6, [του KSchG], εκτός αν οι πληροφορίες αυτές έχουν ήδη δοθεί στον καταναλωτή εγγράφως πριν από τη σύναψη της συμβάσεως. Η έγγραφη επιβεβαίωση (ανακοίνωση πληροφοριών) πραγματοποιείται με μόνιμο υπόθεμα ευρισκόμενο στη διάθεση του καταναλωτή και στο οποίο έχει πρόσβαση.

2) Περαιτέρω, πρέπει να ανακοινώνονται στον καταναλωτή, σε εύθετο χρόνο, οι ακόλουθες πληροφορίες, με έγγραφο ή άλλο μόνιμο υπόθεμα ευρισκόμενο στη διάθεσή του και στο οποίο έχει πρόσβαση:

1. πληροφορίες σχετικά με τους όρους και τον τρόπο ασκήσεως του δικαιώματος υπαναχωρήσεως, κατά το άρθρο 5e, συμπεριλαμβανομένων των περιπτώσεων που αναφέρονται στο άρθρο 5f, σημείο 1,

2. η γεωγραφική διεύθυνση του καταστήματος της επιχειρήσεως όπου ενδεχομένως ο καταναλωτής μπορεί να απευθύνει τις καταγγελίες του,

3. πληροφορίες σχετικά με την εξυπηρέτηση μετά την πώληση και τις υφιστάμενες εμπορικές εγγυήσεις, και

4. τους όρους καταγγελίας της συμβάσεως, όταν πρόκειται για σύμβαση αορίστου χρόνου ή διάρκειας μεγαλύτερης του ενός έτους.»

15 Το άρθρο 5e, παράγραφοι 1 έως 3, του KSchG ορίζει τα εξής:

«1) Ο καταναλωτής μπορεί να καταγγείλει εξ αποστάσεως συναφθείσα σύμβαση ή να ακυρώσει παραγγελία η οποία δόθηκε εξ αποστάσεως μέχρι τη λήξη των προθεσμιών που αναφέρονται στις παραγράφους 2 και 3. Αρκεί η δήλωση της υπαναχωρήσεως να αποσταλεί προ της εκπνοής της προθεσμίας.

2) Η προθεσμία για την υπαναχώρηση ορίζεται σε επτά εργάσιμες ημέρες, μη υπολογιζομένου του Σαββάτου ως εργάσιμης ημέρας. Η προθεσμία αρχίζει, όσον αφορά τις συμβάσεις για την παράδοση αγαθών, από την ημερομηνία της παραλαβής τους από τον καταναλωτή και, όσον αφορά τις συμβάσεις για παροχή υπηρεσιών, από την ημερομηνία της συνάψεως της συμβάσεως.

3) Εφόσον η επιχείρηση δεν τηρήσει τις υποχρεώσεις ενημερώσεως κατά την έννοια του άρθρου 5d, παράγραφοι 1 και 2, η προθεσμία υπαναχωρήσεως ορίζεται σε τρεις μήνες από τις ημερομηνίες που αναφέρονται στην παράγραφο 2. Αν κατά τη διάρκεια της προθεσμίας αυτής, η επιχείρηση τηρήσει τις υποχρεώσεις της, η προθεσμία για την άσκηση του δικαιώματος υπαναχωρήσεως που αναφέρεται στην παράγραφο 2 αρχίζει από την ημερομηνία ανακοινώσεως των πληροφοριών.»

16 Κατά το άρθρο 5f, παράγραφος 1, του KSchG, ο καταναλωτής δεν έχει δικαίωμα υπαναχωρήσεως στις περιπτώσεις συμβάσεων υπηρεσιών η εκτέλεση των οποίων άρχισε όσον αφορά τον καταναλωτή και κατόπιν συμφωνίας του εντός της προθεσμίας των επτά εργάσιμων ημερών από τη σύναψη της συμβάσεως.

Η διαφορά της κύριας δίκης και το προδικαστικό ερώτημα

17 Η Content Services, εταιρία περιορισμένης ευθύνης αγγλικού δικαίου, η οποία διαθέτει υποκατάστημα στο Mannheim (Γερμανία), προτείνει διάφορες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε απευθείας σύνδεση (on line) στην ιστοσελίδα της, η οποία εμφανίζεται στη γερμανική γλώσσα και στην οποία υπάρχει δυνατότητα προσβάσεως και από την Αυστρία. Από την ιστοσελίδα αυτή είναι δυνατό, ειδικότερα, να γίνει ηλεκτρονική παραγγελία δωρεάν λογισμικών ή επί πληρωμή δοκιμαστικών εκδόσεων λογισμικών.

18 Προκειμένου να είναι δυνατή η χρησιμοποίηση της εν λόγω ιστοσελίδας, οι χρήστες του Διαδικτύου οφείλουν να συμπληρώσουν αίτηση εγγραφής. Μόλις υποβάλουν την παραγγελία τους, οφείλουν, σημειώνοντας σε σχετικό τετραγωνίδιο περιλαμβανόμενο στην αίτηση, να δηλώσουν ότι αποδέχονται τους γενικούς όρους πωλήσεως και ότι παραιτούνται από το δικαίωμά τους υπαναχωρήσεως. Οι προβλεπόμενες στα άρθρα 4 και 5 της οδηγίας 97/7 πληροφορίες, και δη οι σχετικές με το δικαίωμα υπαναχωρήσεως, δεν παρουσιάζονται άμεσα στους χρήστες του Διαδικτύου, οι οποίοι όμως μπορούν να τις εμφανίσουν κάνοντας κλικ σε σύνδεσμο ο οποίος βρίσκεται στη σελίδα την οποία συμπληρώνουν προκειμένου να συνάψουν την εν λόγω σύμβαση. Η σύναψη συμβάσεως συνδρομής στις υπηρεσίες της Content Services είναι αδύνατη σε περίπτωση που δεν είναι σημειωμένο το εν λόγω τετραγωνίδιο.

19 Μετά την υποβολή της παραγγελίας του, ο ενδιαφερόμενος χρήστης λαμβάνει από την Content Services μήνυμα το οποίο περιλαμβάνει σύνδεσμο προς μία δικτυακή διεύθυνση, συνοδευόμενο με ένα όνομα χρήστη και έναν κωδικό. Το μήνυμα αυτό επισημαίνει, επίσης, στον χρήστη του Διαδικτύου ότι, μετά την ανακοίνωση του ονόματος χρήστη και του κωδικού, θα έχει άμεση πρόσβαση στο περιεχόμενο της ιστοσελίδας και ότι πρέπει να διατηρήσει ασφαλώς τα στοιχεία σχετικά με την πρόσβαση στην ιστοσελίδα αυτή.

20 Η εν λόγω αλληλογραφία δεν περιέχει πληροφορίες σχετικά με το δικαίωμα υπαναχωρήσεως. Δυνατότητα λήψεως των σχετικών με το δικαίωμα αυτό πληροφοριών υπάρχει μόνο μέσω συνδέσμου διαβιβαζόμενου με το ίδιο αυτό μήνυμα.

21 Ακολούθως, ο χρήστης του Διαδικτύου λαμβάνει από την Content Services τιμολόγιο, για την πρόσβαση στα περιεχόμενα της ιστοσελίδας για διάστημα δώδεκα μηνών, ποσού ύψους 96 ευρώ. Το τιμολόγιο αυτό υπενθυμίζει ότι ο ενδιαφερόμενος χρήστης του Διαδικτύου αποδέχτηκε ότι παραιτείται από το δικαίωμά του υπαναχωρήσεως και ότι δεν μπορεί πλέον να καταγγείλει τη σύμβαση συνδρομής.

22 Η κύρια δίκη κινήθηκε από το Bundesarbeitskammer, οργανισμό αρμόδιο για την προστασία των καταναλωτών με έδρα στη Βιέννη (Αυστρία), το οποίο αμφισβητεί την εμπορική πρακτική της Content Services με το αιτιολογικό ότι η εταιρία αυτή παρέβη πλήθος διατάξεων του δικαίου της Ένωσης και του εθνικού δικαίου σχετικά με την προστασία των καταναλωτών.

23 Η Content Services, η οποία ηττήθηκε ενώπιον του Handelsgericht Wien, προσέβαλε την απόφαση του δικαστηρίου αυτού ενώπιον του Oberlandesgericht Wien.

24 Το Oberlandesgericht Wien αναφέρει ότι, εν προκειμένω, οι πληροφορίες σχετικά με το δικαίωμα υπαναχωρήσεως δεν περιλαμβάνονται στο ίδιο το μήνυμα επιβεβαιώσεως και ότι μπορούν να ληφθούν μόνο με σύνδεσμο διαβιβαζόμενο με το μήνυμα αυτό. Επομένως, η ιστοσελίδα θα μπορούσε οποτεδήποτε να μεταβληθεί και, ως εκ τούτου, δεν θα ήταν κατά συνέπεια επί μακρόν στη διάθεση του καταναλωτή.

25 Εκτιμώντας ότι είναι αναγκαία η ερμηνεία των διατάξεων της οδηγίας 97/7 προκειμένου να αποφανθεί επί της διαφοράς, το Oberlandesgericht Wien αποφάσισε να αναστείλει τη διαδικασία και να υποβάλει στο Δικαστήριο το ακόλουθο προδικαστικό ερώτημα:

«Πληροί την απαίτηση του άρθρου 5, παράγραφος 1, της οδηγίας [97/7], κατά το οποίο ο καταναλωτής πρέπει να λαμβάνει την επιβεβαίωση των αναφερόμενων στη διάταξη αυτή πληροφοριών σε μόνιμο υπόθεμα ευρισκόμενο στη διάθεσή του, εφόσον οι πληροφορίες αυτές δεν του έχουν δοθεί ήδη κατά τη σύναψη της συμβάσεως σε μόνιμο υπόθεμα ευρισκόμενο στη διάθεσή του [και στο οποίο έχει πρόσβαση], η πρακτική βάσει της οποίας τίθενται στη διάθεση του καταναλωτή οι πληροφορίες αυτές μέσω ευρισκομένου στην ιστοσελίδα της επιχειρήσεως υπερσυνδέσμου που περιέχεται σε κείμενο σε σχέση με το οποίο ο καταναλωτής πρέπει να σημειώσει σε σχετικό τετραγωνίδιο ότι το έχει διαβάσει προκειμένου να μπορεί να συνάψει συμβατική σχέση;»

Επί του προδικαστικού ερωτήματος

26 Με το ερώτημά του, το αιτούν δικαστήριο ζητεί κατ' ουσία να διευκρινιστεί αν το άρθρο 5, παράγραφος 1, της οδηγίας 97/7 έχει την έννοια ότι εμπορική πρακτική με την οποία καθίσταται δυνατή η πρόσβαση του καταναλωτή στις προβλεπόμενες από τη διάταξη αυτή πληροφορίες μόνο μέσω υπερσυνδέσμου περιλαμβανόμενου σε ιστοσελίδα της οικείας επιχειρήσεως πληροί τις απαιτήσεις της εν λόγω διατάξεως.

27 Από το προδικαστικό ερώτημα προκύπτει ότι οι καταναλωτές, προ της συνάψεως εξ αποστάσεως συμβάσεως, έχουν, ειδικότερα, δυνατότητα προσβάσεως σε πληροφορίες σχετικές με το δικαίωμα υπαναχωρήσεως μόνο κάνοντας κλικ σε σύνδεσμο ο οποίος παραπέμπει σε τμήμα της ιστοσελίδας της Content Services. Προκύπτει επίσης ότι, μετά την παραγγελία τους, οι καταναλωτές λαμβάνουν από την Content Services μήνυμα το οποίο δεν περιέχει σχετική με το δικαίωμα αυτό ενημέρωση, αλλά μόνο σύνδεσμο προς την ιστοσελίδα της Content Services από όπου μπορούν να ληφθούν ορισμένες πληροφορίες σχετικά με το δικαίωμα υπαναχωρήσεως.

28 Κατά το άρθρο 5, παράγραφος 1, της οδηγίας 97/7, ο καταναλωτής λαμβάνει, σε εύθετο χρόνο, με έγγραφο ή άλλο μόνιμο υπόθεμα ευρισκόμενο στη διάθεσή του και στο οποίο έχει πρόσβαση, επιβεβαίωση των αναγκαίων πληροφοριών, εκτός αν οι πληροφορίες αυτές του έχουν ήδη δοθεί πριν από τη σύναψη της συμβάσεως, με έγγραφο ή άλλο τέτοιο υπόθεμα.

29 Από την εν λόγω διάταξη προκύπτει ότι, όταν έμπορος θέτει στη διάθεση του καταναλωτή ορισμένες πληροφορίες πριν από τη σύναψη της συμβάσεως, όχι με έγγραφο ή άλλο μόνιμο υπόθεμα ευρισκόμενο στη διάθεση του καταναλωτή και στο οποίο έχει πρόσβαση, ο έμπορος αυτός υποχρεούται να επιβεβαιώνει τις αναγκαίες πληροφορίες με έγγραφο ή άλλο τέτοιο υπόθεμα.

30 Στην υπόθεση της κύριας δίκης, το τιθέμενο ερώτημα είναι αν η εμπορική πρακτική της Content Services περιλαμβάνει την παροχή των αναγκαίων πληροφοριών στον καταναλωτή σε μόνιμο υπόθεμα πριν από τη σύναψη της συμβάσεως ή, μεταγενέστερα, τη λήψη από τον καταναλωτή της επιβεβαιώσεως των πληροφοριών αυτών σε τέτοιο υπόθεμα.

31 Πρώτον, επιβάλλεται να εξεταστεί αν, στο πλαίσιο της εν λόγω εμπορικής πρακτικής, οι αναγκαίες πληροφορίες έχουν «δοθεί» στον καταναλωτή ή «ληφθεί» από αυτόν, κατά την έννοια του άρθρου 5, παράγραφος 1, της οδηγίας 97/7.

32 Συναφώς, επιβάλλεται η διαπίστωση ότι ούτε η οδηγία 97/7 ούτε τα έγγραφα σχετικά με την ερμηνεία της, όπως οι προπαρασκευαστικές εργασίες, διευκρινίζουν το ακριβές περιεχόμενο των όρων «λαμβάνει» και «δοθεί», όπως αυτοί χρησιμοποιούνται στο άρθρο 5, παράγραφος 1, της εν λόγω οδηγίας. Συνεπώς, για τον προσδιορισμό της σημασίας των όρων αυτών, επιβάλλεται η προσφυγή στο σύνηθες νόημά τους στην καθημερινή γλώσσα, λαμβανομένου υπόψη του πλαισίου εντός του οποίου

αυτοί χρησιμοποιούνται και των σκοπών που επιδιώκει η ρύθμιση της οποίας αποτελούν τμήμα (βλ., υπ' αυτήν την έννοια, απόφαση της 10ης Μαρτίου 2005, C-336/03, easyCar, Συλλογή 2005, σ. I-1947, σκέψεις 20 και 21).

33 Διαπιστώνεται, όπως υποστήριξε και η Επιτροπή, ότι κατά το σύνηθες νόημα στην καθημερινή γλώσσα οι όροι «λαμβάνει» και «δοθεί», που χρησιμοποιούνται στην εν λόγω διάταξη, παραπέμπουν σε διαδικασία μεταδόσεως, ο πρώτος όρος από την πλευρά του καταναλωτή ενώ ο δεύτερος από την πλευρά του παρέχοντος. Στο πλαίσιο διαδικασίας μεταδόσεως πληροφοριών, δεν είναι αναγκαίο ο παραλήπτης αυτών να προβεί σε συγκεκριμένη πράξη. Αντιθέτως, στην περίπτωση αποστολής συνδέσμου στον καταναλωτή, ο τελευταίος πρέπει να ενεργήσει ώστε να λάβει γνώση των επίμαχων πληροφοριών και πρέπει, σε κάθε περίπτωση, να κάνει κλικ πάνω στον σύνδεσμο αυτόν.

34 Όσον αφορά το πλαίσιο εντός του οποίου χρησιμοποιούνται οι όροι αυτοί, υπενθυμίζεται ότι το άρθρο 5, παράγραφος 1, της οδηγίας 97/7 σκοπό έχει να διασφαλίσει την ανακοίνωση στον καταναλωτή των αναγκαίων πληροφοριών για την καλή εκτέλεση της συμβάσεως και, κυρίως, για την άσκηση των δικαιωμάτων του καταναλωτή, ιδίως του δικαιώματός του υπαναχωρήσεως. Όπως υπογραμμίζει η Ιταλική Κυβέρνηση, η διάταξη αυτή περιλαμβάνει σειρά απαιτήσεων με σκοπό την προστασία των καταναλωτών, οι οποίοι αποτελούν τα ασθενή μέρη στις συμβατικές σχέσεις που συνάπτονται εξ αποστάσεως.

35 Επίσης, επιβάλλεται συναφώς η επισήμανση ότι, ενώ ο νομοθέτης της Ένωσης επέλεξε, στο άρθρο 4 της οδηγίας 97/7, στη μεγάλη πλειονότητα των γλωσσικών αποδόσεων, ουδέτερη διατύπωση κατά την οποία ο καταναλωτής πρέπει να «διαθέτει» τις αναγκαίες πληροφορίες, αντιθέτως, στο άρθρο 5, παράγραφος 1, της οδηγίας αυτής, επέλεξε έναν αυστηρότερο όρο για τον επιχειρηματία κατά τον οποίο ο καταναλωτής πρέπει να «λαμβάνει» την επιβεβαίωση των εν λόγω πληροφοριών. Πράγματι, ο εν λόγω όρος απηχεί την ιδέα ότι, όσον αφορά την επιβεβαίωση των πληροφοριών στους καταναλωτές, αρκεί παθητική συμπεριφορά εκ μέρους των καταναλωτών.

36 Όσον αφορά τον σκοπό της οδηγίας 97/7, επιδιώκεται ευρεία προστασία των καταναλωτών, με την απονομή σε αυτούς ορισμένων δικαιωμάτων ως προς τις εξ αποστάσεως συμβάσεις. Σκοπός του νομοθέτη της Ένωσης είναι, όπως προκύπτει από την ενδέκατη αιτιολογική σκέψη της οδηγίας αυτής, να μην συνεπάγεται η χρησιμοποίηση των μέσων επικοινωνίας εξ αποστάσεως σε μείωση των πληροφοριών που παρέχονται στον καταναλωτή.

37 Υπό τις συνθήκες αυτές, επιβάλλεται η διαπίστωση ότι, όταν η πρόσβαση στις ευρισκόμενες στην ιστοσελίδα του πωλητή πληροφορίες είναι δυνατή μόνο μέσω συνδέσμου διαβιβαζόμενου στον καταναλωτή, οι πληροφορίες αυτές ούτε έχουν «δοθεί» στον καταναλωτή αυτόν ούτε έχουν «ληφθεί» από τον ίδιο, κατά την έννοια του άρθρου 5, παράγραφος 1, της οδηγίας 97/7.

38 Δεύτερον, πρέπει να εξεταστεί αν ιστοσελίδα όπου οι καταναλωτές έχουν πρόσβαση στις πληροφορίες μέσω συνδέσμου προταθέντος από τον πωλητή μπορεί να θεωρηθεί ως «μόνιμο υπόθεμα», κατά την έννοια του άρθρου 5, παράγραφος 1, της οδηγίας 97/7.

39 Επιβάλλεται συναφώς η διαπίστωση ότι η εν λόγω διάταξη προβλέπει μία εναλλακτική δυνατότητα, ήτοι ότι οι αναγκαίες πληροφορίες πρέπει να έχουν ληφθεί από τον καταναλωτή «με έγγραφο» ή «άλλο μόνιμο υπόθεμα».

40 Εξ αυτού συνάγεται ότι ο νομοθέτης της Ένωσης προέβλεψε δύο λύσεις λειτουργικώς ισοδύναμες και, επομένως, μία απαίτηση ισοδυναμίας των υποθεμάτων αυτών.

41 Υπό τις συνθήκες αυτές, όπως προκύπτει και από τις παρατηρήσεις που υπέβαλαν στο Δικαστήριο η Αυστριακή, η Βελγική και η Ελληνική Κυβέρνηση, υποκατάστατο της έντυπης μορφής μπορεί να θεωρηθεί ως ικανό να ικανοποιήσει τις απαιτήσεις προστασίας του καταναλωτή στο πλαίσιο των νέων τεχνολογιών υπό τον όρο ότι πληροί τις ίδιες λειτουργίες με εκείνες της έντυπης μορφής.

42 Συνεπώς, το μόνιμο υπόθεμα, κατά την έννοια του άρθρου 5, παράγραφος 1, της οδηγίας 97/77, πρέπει να διασφαλίζει στον καταναλωτή, κατά τρόπο ανάλογο με την έντυπη μορφή, την κατοχή των πληροφοριών που αναφέρονται στη διάταξη αυτή ώστε να έχει τη δυνατότητα να προβάλει, εφόσον απαιτηθεί, τα δικαιώματά του.

43 Κατά το μέτρο που ένα υπόθεμα παρέχει στον καταναλωτή δυνατότητα αποθηκεύσεως των εν λόγω πληροφοριών των απευθυνόμενων προσωπικώς σε αυτόν, διασφαλίζει το αμετάβλητο του περιεχομένου τους καθώς και δυνατότητα προσβάσεως σε αυτές για ικανό χρονικό διάστημα και παρέχει στους καταναλωτές δυνατότητα αναπαραγωγής τους, το υπόθεμα αυτό πρέπει να θεωρηθεί ως «μόνιμο» κατά την έννοια της εν λόγω διατάξεως.

44 Αυτή η προσέγγιση επιβεβαιώνεται από τους ορισμούς της έννοιας «μόνιμο υπόθεμα» που προβλέπει ο νομοθέτης της Ένωσης σε άλλα νομοθετικά κείμενα, και δη στο άρθρο 2, στοιχείο στ′, της οδηγίας 2002/65, στο άρθρο 2, σημείο 12, της οδηγίας 2002/92 και στο άρθρο 3, στοιχείο ιγ′, της οδηγίας 2008/48. Καίτοι οι οδηγίες αυτές δεν εφαρμόζονται εν προκειμένω, δεν συντρέχει λόγος να θεωρηθεί, όπως επισήμανε και ο γενικός εισαγγελέας στο σημείο 36 των προτάσεών του, ότι αφορούν έννοια διαφορετική από τη χρησιμοποιούμενη στην οδηγία 97/7. Μια τέτοια διαπίστωση ισχύει κατά μείζονα λόγο ως προς την οδηγία 2011/83, η οποία πρόκειται να αντικαταστήσει την οδηγία 97/7 από τις 13 Ιουνίου 2014, και η οποία ορίζει, στο άρθρο 2, σημείο 10, αυτής, την έννοια «σταθερό μέσο» κατά τα κριτήρια που αναφέρονται στην προηγούμενη σκέψη.

45 Η ίδια αυτή προσέγγιση υιοθετήθηκε και από το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ζώνης Ελευθέρων Συναλλαγών (ΕΖΕΣ), στην απόφασή του της 27ης Ιανουαρίου 2010, Inconsult Anstalt/Finanzmarktaufsicht (E-4/09, EFTA Court Report, σ. 86), προκειμένου να ερμηνεύσει την έννοια «σταθερό υπόθεμα» κατά την οδηγία 2002/92.

46 Δεν προκύπτει, όμως, από τη δικογραφία ότι η ιστοσελίδα του πωλητή, στην οποία παραπέμπει ο σύνδεσμος που επισημαίνεται στον καταναλωτή, παρέχει δυνατότητα αποθηκεύσεως των πληροφοριών που του απευθύνονται προσωπικώς κατά τρόπο ώστε να μπορεί να έχει πρόσβαση σε αυτές και να τις αναπαραγάγει καθαυτές για ικανό χρονικό διάστημα χωρίς να υπάρχει δυνατότητα μονομερούς τροποποιήσεως του περιεχομένου τους από τον πωλητή.

47 Η Content Services επικαλείται μια έκθεση της ομάδας εμπειρογνωμόνων των ευρωπαϊκών αγορών κινητών αξιών (ESME) του 2007, όπου γίνεται διάκριση μεταξύ των «κλασικών ιστοσελίδων» («ordinary websites») και των «προηγμένων ιστοσελίδων» («sophisticated websites»), κατά την οποία ορισμένες προηγμένες ιστοσελίδες είναι δυνατό να αποτελέσουν μόνιμο υπόθεμα.

48 Η Content Services αναφέρει ότι η τεχνική πρόοδος και οι ραγδαίες εξελίξεις στις νέες τεχνολογίες καθιστούν δυνατή τη δημιουργία ιστοσελίδων οι οποίες είναι ικανές να διασφαλίσουν δυνατότητα αποθηκεύσεως, προσβάσεως και αναπαραγωγής των πληροφοριών από τον καταναλωτή για ικανό χρονικό διάστημα, χωρίς αυτές να μεταφέρονται στη σφαίρα ελέγχου του καταναλωτή.

49 Χωρίς να εξεταστεί το ζήτημα αν η χρησιμοποίηση μιας τέτοιας εξελιγμένης ιστοσελίδας ικανοποιεί τις απαιτήσεις της οδηγίας 97/7, δεν αμφισβητείται, και αναγνωρίζεται από την ίδια την Content Services, ότι δεν χρησιμοποιεί τέτοιου είδους ιστοσελίδα όσον αφορά την επίμαχη στην κύρια δίκη δραστηριότητα.

50 Επομένως, επιβάλλεται η διαπίστωση ότι ιστοσελίδα, όπως η επίμαχη στην κύρια δίκη, στην οποία υπάρχει πρόσβαση των καταναλωτών στις πληροφορίες μόνο μέσω συνδέσμου προταθέντος από τον πωλητή, δεν μπορεί να θεωρηθεί ως «μόνιμο υπόθεμα», κατά την έννοια του άρθρου 5, παράγραφος 1, της οδηγίας 97/7.

51 Κατόπιν του συνόλου των ανωτέρω, στο προδικαστικό ερώτημα πρέπει να δοθεί η απάντηση ότι το άρθρο 5, παράγραφος 1, της οδηγίας 97/7 έχει την έννοια ότι εμπορική πρακτική με την οποία καθίσταται δυνατή η πρόσβαση στις προβλεπόμενες από τη διάταξη αυτή πληροφορίες μόνο μέσω υπερσυνδέσμου ευρισκόμενου σε ιστοσελίδα της οικείας επιχειρήσεως δεν πληροί τις απαιτήσεις της εν λόγω διατάξεως, καθόσον οι πληροφορίες αυτές ούτε έχουν «δοθεί» από την επιχείρηση αυτή ούτε έχουν «ληφθεί» από τον καταναλωτή κατά την έννοια της ίδιας διατάξεως, και ότι ιστοσελίδα όπως η επίμαχη στην κύρια δίκη δεν μπορεί να θεωρηθεί ως «μόνιμο υπόθεμα» κατά την έννοια του εν λόγω άρθρου 5, παράγραφος 1.

Επί των δικαστικών εξόδων

52 Δεδομένου ότι η παρούσα διαδικασία έχει ως προς τους διαδίκους της κύριας δίκης τον χαρακτήρα παρεμπίπτοντος που ανέκυψε ενώπιον του εθνικού δικαστηρίου, σ' αυτό εναπόκειται να αποφανθεί επί των δικαστικών εξόδων. Τα έξοδα στα οποία υποβλήθηκαν όσοι υπέβαλαν παρατηρήσεις στο Δικαστήριο, πλην των ως άνω διαδίκων, δεν αποδίδονται.

Για τους λόγους αυτούς, το Δικαστήριο (τρίτο τμήμα) αποφαίνεται:

Το άρθρο 5, παράγραφος 1, της οδηγίας 97/7/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 20ής Μαΐου 1997, για την προστασία των καταναλωτών κατά τις εξ αποστάσεως συμβάσεις, έχει την έννοια ότι εμπορική πρακτική με την οποία καθίσταται δυνατή η πρόσβαση στις προβλεπόμενες από τη διάταξη αυτή πληροφορίες μόνο μέσω υπερσυνδέσμου ευρισκόμενου σε ιστοσελίδα της οικείας επιχειρήσεως δεν πληροί τις απαιτήσεις της εν λόγω διατάξεως, καθόσον οι πληροφορίες αυτές ούτε έχουν «δοθεί» από την επιχείρηση αυτή ούτε έχουν «ληφθεί» από τον καταναλωτή κατά την έννοια της ίδιας διατάξεως, και ότι ιστοσελίδα όπως η επίμαχη στην κύρια δίκη δεν μπορεί να θεωρηθεί ως «μόνιμο υπόθεμα» κατά την έννοια του εν λόγω άρθρου 5, παράγραφος 1.

(υπογραφές)