UNIONIN TUOMIOISTUIMEN TUOMIO (kolmas jaosto)

5 päivänä heinäkuuta 2012*

Ennakkoratkaisupyyntö — Direktiivi 97/7/EY — Kuluttajansuoja — Etäsopimukset — Tietojen ilmoittaminen kuluttajalle — Toimitetut tai saadut tiedot — Pysyvän tavan käsite — Hyperlinkki elinkeinonharjoittajan internetsivustolle — Peruuttamisoikeus

Asiassa C-49/11,

jossa on kyse SEUT 267 artiklaan perustuvasta ennakkoratkaisupyynnöstä, jonka Oberlandesgericht Wien (Itävalta) on esittänyt 26.1.2011 tekemällään päätöksellä, joka on saapunut unionin tuomioistuimeen 3.2.2011, saadakseen ennakkoratkaisun asiassa

Content Services Ltd

vastaan

Bundesarbeitskammer,

UNIONIN TUOMIOISTUIN (kolmas jaosto),

toimien kokoonpanossa: jaoston puheenjohtaja K. Lenaerts sekä tuomarit J. Malenovský, E. Juhász (esittelevä tuomari), G. Arestis ja T. von Danwitz,

julkisasiamies: P. Mengozzi,

kirjaaja: hallintovirkamies A. Impellizzeri,

ottaen huomioon kirjallisessa käsittelyssä ja 26.1.2012 pidetyssä istunnossa esitetyn,

ottaen huomioon huomautukset, jotka sille ovat esittäneet

— Content Services Ltd, edustajanaan Rechtsanwalt J. Öhlböck,

— Bundesarbeitskammer, edustajinaan Rechtsanwalt A. M. Kosesnik-Wehrle ja Rechtsanwalt S. Langer,

— Itävallan hallitus, asiamiehenään C. Pesendorfer,

— Belgian hallitus, asiamiehenään T. Materne,

— Saksan hallitus, asiamiehinään T. Henze ja J. Kemper,

— Kreikan hallitus, asiamiehinään G. Kotta, F. Dedousi ja G. Alexaki,

* Oikeudenkäyntikieli: saksa.

— Italian hallitus, asiamiehenään G. Palmieri, avustajanaan avvocato dello Stato L. D'Ascia,

— Alankomaiden hallitus, asiamiehinään C. M. Wissels ja B. Koopman,

— Euroopan komissio, asiamiehinään M. Owsiany-Hornung ja S. Grünheid,

kuultuaan julkisasiamiehen 6.3.2012 pidetyssä istunnossa esittämän ratkaisuehdotuksen,

on antanut seuraavan

tuomion

1 Ennakkoratkaisupyyntö koskee kuluttajansuojasta etäsopimuksissa 20.5.1997 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 97/7/EY (EYVL L 144, s. 19) 5 artiklan 1 kohdan tulkintaa.

2 Tämä pyyntö on esitetty asiassa, jossa asianosaisina ovat Content Services Ltd (jäljempänä Content Services) ja Bundesarbeitskammer ja joka koskee tapaa, jolla internetin välityksellä etäsopimuksen tehneen kuluttajan on saatava tätä sopimusta koskevat tiedot.

Asiaa koskevat oikeussäännöt

Unionin oikeus

3 Direktiivin 97/7 johdanto-osan 9, 11, 13, 14 ja 22 perustelukappaleessa todetaan seuraavaa:

”(9) etäsopimukselle on ominaista, että siinä käytetään yhtä tai useampaa etäviestintävälinettä; – – näiden viestintävälineiden jatkuvan kehityksen johdosta tyhjentävä luettelointi on mahdotonta, mutta on tarpeen määritellä periaatteet, jotka koskevat myös toistaiseksi vähän käytettyjä viestintävälineitä,

– –

(11) etäviestintävälineiden käyttö ei saa johtaa kuluttajalle annettavan tiedon vähenemiseen; sen vuoksi on aiheellista määritellä, mitkä tiedot on annettava kuluttajalle käytettävästä viestintävälineestä riippumatta; – –

– –

(13) tiettyä sähköistä tekniikkaa käyttäen levitetty tieto on usein hetkellistä, jollei sitä voida vastaanotettaessa pysyvästi tallentaa; kuluttajan on sen vuoksi saatava hyvissä ajoin kirjallisesti tiedot, jotka ovat tarpeen sopimuksen asianmukaista täyttämistä varten,

(14) kuluttajalla ei ole mahdollisuutta konkreettisesti nähdä tuotetta tai tutustua palvelun ominaisuuksiin ennen sopimuksen tekoa; on syytä säätää oikeus peruuttaa sopimus, jollei tästä direktiivistä muuta johdu; – –

– –

(22) uutta tekniikkaa käytettäessä kuluttaja ei voi valvoa käytettyä viestintävälinettä; täs[t]ä syystä on säädettävä, että todistustaakka voi olla elinkeinonharjoittajalla.”

4 Direktiivin 4 artiklassa, jonka otsikko on ”Ennakkotiedot”, säädetään seuraavaa:

”1. Hyvissä ajoin ennen etäsopimuksen tekemistä kuluttajalle on annettava seuraavat tiedot:

a) elinkeinonharjoittajan henkilöllisyys ja jos sopimuksessa edellytetään ennakkomaksua, hänen osoitteensa,

b) tavaran tai palvelun pääominaisuudet,

c) tavaran tai palvelun hinta veroineen,

d) tarvittaessa toimituskustannukset,

e) maksua, toimitusta tai sopimuksen täyttämistä koskevat ehdot,

f) oikeus sopimuksen peruuttamiseen lukuun ottamatta 6 artiklan 3 kohdassa tarkoitettuja tapauksia,

– –

2. Edellä 1 kohdassa tarkoitetut tiedot, joiden kaupallisesta tarkoituksesta ei saa olla epäselvyyttä, on annettava selkeinä ja ymmärrettävinä käytettyyn etäviestintävälineeseen soveltuvalla tavalla ja noudattaen erityisesti hyvää kauppatapaa sekä periaatteita, joilla suojellaan niitä henkilöitä, kuten alaikäisiä, jotka jäsenvaltioiden lainsäädännön mukaan eivät ole oikeustoimikelpoisia.

– –”

5 Kyseisen direktiivin 5 artiklassa, jonka otsikko on ”Tietojen kirjallinen vahvistaminen”, säädetään seuraavaa:

”1. Kuluttajan on saatava kirjallinen vahvistus tai vahvistus muulla kuluttajan saatavissa ja käytettävissä olevalla pysyvällä tavalla 4 artiklan 1 kohdan a-f alakohdassa tarkoitetuista tiedoista hyvissä ajoin sopimuksen täyttämisen kuluessa ja tavaroita toimitettaessa viimeistään tavaran luovutushetkellä paitsi, jos kyse on tavaran toimittamisesta kolmannelle. Vahvistusta ei tarvita, jos tiedot on jo ennen sopimuksen tekemistä toimitettu kuluttajalle kirjallisina tai muulla kuluttajan saatavissa ja käytettävissä olevalla pysyvällä tavalla.

Kaikissa tapauksissa on annettava:

— kirjalliset tiedot 6 artiklassa tarkoitetun peruuttamisoikeuden käyttämistä koskevista ehdoista ja menettelytavoista, mukaan lukien 6 artiklan 3 kohdan 1 luetelmakohdassa tarkoitetut tapaukset,

— elinkeinonharjoittajan liikkeen käyntiosoite, jonne kuluttaja voi toimittaa valituksensa,

— tiedot olemassa olevista kaupanteon jälkeisistä palveluista ja takuista,

— sopimuksen irtisanomisehdot, jos sopimus on tehty toistaiseksi tai yhtä vuotta pidemmäksi ajaksi.

2. Edellä 1 kohtaa ei sovelleta palveluihin, jotka suoritetaan käyttämällä etäviestintävälinettä, jos nämä palvelut toimitetaan yhdellä kertaa ja jos ne laskuttaa viestintävälineen toimittaja. Kuluttajan on kuitenkin aina saatava tietoonsa elinkeinonharjoittajan liikkeen käyntiosoite, jonne kuluttaja voi toimittaa valituksensa.”

6 Direktiivin 97/7 6 artiklassa, jonka otsikko on ”Peruuttamisoikeus”, säädetään seuraavaa:

”1. Etäsopimuksissa kuluttajalle on annettava vähintään seitsemän arkipäivän aika, jonka kuluessa hän saa peruuttaa sopimuksen seuraamuksitta ja syytä ilmoittamatta. – –

– –

3. Elleivät osapuolet ole toisin sopineet, kuluttajalla ei ole 1 kohdassa säädettyä peruuttamisoikeutta sopimuksissa, jotka koskevat:

— sellaisia palveluja, joiden suoritus on kuluttajan suostumuksella aloitettu ennen 1 kohdassa säädetyn seitsemän arkipäivän määräajan päättymistä,

– –”

7 Direktiivin 97/7 14 artiklassa, jonka otsikko on ”Vähimmäislauseke”, säädetään, että jäsenvaltiot voivat antaa tai pitää voimassa tämän direktiivin kattamista kysymyksistä Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen kanssa yhteensopivia tehokkaampia säännöksiä varmistaakseen kuluttajansuojan korkeamman tason. Näillä säännöksillä jäsenvaltio voi yleisen edun vuoksi kieltää alueellaan tiettyjen tavaroiden tai palvelujen, etenkin lääkkeiden, tarjoamisen etäsopimuksin hankittavaksi ottaen huomioon perussopimuksen määräykset.

8 Kuluttajille tarkoitettujen rahoituspalvelujen etämyynnistä ja neuvoston direktiivin 90/619/ETY sekä direktiivien 97/7/EY ja 98/27/EY muuttamisesta 23.9.2002 annetussa Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivissä 2002/65/EY (EYVL L 271, s. 16) ”pysyvällä välineellä” tarkoitetaan sen 2 artiklan f alakohdan mukaan ”välinettä, jonka avulla kuluttaja voi tallentaa hänelle henkilökohtaisesti osoitettuja tietoja siten, että tiedot ovat helposti saatavilla myöhempää käyttöä varten tietojen käyttötarkoituksen kannalta asianmukaisen ajan, ja joka mahdollistaa tallennettujen tietojen tulostamisen muuttumattomina”.

9 Vakuutusedustuksesta 9.12.2002 annetussa Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivissä 2002/92/EY (EYVL 2003, L 9, s. 3) ”pysyvällä välineellä” tarkoitetaan sen 2 artiklan 12 kohdan mukaan ”välinettä, jonka avulla asiakas voi säilyttää hänelle henkilökohtaisesti osoitetut tiedot siten, että niitä voidaan käyttää myöhemmin tietojen tarkoituksen kannalta riittävän ajan, ja joka sallii säilytettyjen tietojen jäljentämisen muuttumattomina”.

10 Kulutusluottosopimuksista ja neuvoston direktiivin 87/102/ETY kumoamisesta 23.4.2008 annetussa Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivissä 2008/48/EY (EUVL L 133, s. 66) ”pysyvällä välineellä” tarkoitetaan sen 3 artiklan m alakohdan mukaan ”välinettä, jonka avulla kuluttaja voi tallentaa hänelle henkilökohtaisesti osoitettuja tietoja siten, että tiedot ovat helposti saatavissa myöhempää käyttöä varten tietojen käyttötarkoituksen kannalta asiamukaisen ajan, ja joka mahdollistaa tallennettujen tietojen tulostamisen muuttumattomina”.

11 Kuluttajan oikeuksista, neuvoston direktiivin 93/13/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 1999/44/EY muuttamisesta sekä neuvoston direktiivin 85/577/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 97/7/EY kumoamisesta 25.10.2011 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2011/83/EU (EUVL L 304, s. 64) 31 artiklan perusteella direktiivi 97/7 kumotaan 13.6.2014 lähtien. Direktiivissä 2011/83 ”pysyvällä välineellä” tarkoitetaan sen 2 artiklan 10 kohdan mukaan ”välinettä, jonka avulla kuluttaja tai elinkeinonharjoittaja voi tallentaa hänelle henkilökohtaisesti osoitettuja tietoja siten, että tiedot ovat saatavilla myöhempää käyttöä varten tietojen käyttötarkoituksen kannalta asianmukaisen ajan, ja joka mahdollistaa tallennettujen tietojen toisinnan muuttumattomina”.

Itävallan oikeus

12 Direktiivi 97/7 on pantu kansallisella tasolla täytäntöön kuluttajansuojasta 8.3.1979 annetulla lailla (Konsumentenschutzgesetz) (BGBl. 140/1979), sellaisena kuin se on pääasiassa sovellettavassa versiossaan (jäljempänä KSchG).

13 KSchG:n 5c §:n 1 momentissa säädetään seuraavaa:

”Hyvissä ajoin ennen sopimusta koskevaa tahdonilmausta kuluttajalle on annettava seuraavat tiedot:

1. yrityksen nimi (toiminimi) ja käyntiosoite

2. tavaran tai palvelun pääominaisuudet

3. tavaran tai palvelun hinta veroineen

4. tarvittaessa toimituskustannukset

5. maksua, toimitusta tai suorittamista koskevat ehdot

6. oikeus sopimuksen peruuttamiseen lukuun ottamatta 5f §:ssä tarkoitettuja tapauksia

– –”

14 KSchG:n 5d §:n 1 ja 2 momentissa säädetään seuraavaa:

”1) Kuluttajan on saatava kirjallinen vahvistus [KSchG:n] 5c §:n 1 momentin 1-6 kohdassa tarkoitetuista tiedoista hyvissä ajoin sopimuksen täyttämisen kuluessa ja tavaroita toimitettaessa viimeistään tavaran luovutushetkellä, paitsi jos kyse on tavaran toimittamisesta kolmannelle, ellei näitä tietoja ole jo ennen sopimuksen tekemistä toimitettu kuluttajalle kirjallisina. Kirjallista vahvistusta (tietojen toimittaminen) vastaa kuluttajan saatavissa ja käytettävissä olevalla pysyvällä tavalla toimitettu vahvistus.

2) Kuluttajalle on myös toimitettava hyvissä ajoin kirjallisesti tai kuluttajan saatavissa ja käytettävissä olevalla pysyvällä tavalla seuraavat tiedot:

1. tiedot 5e §:ssä tarkoitetun peruuttamisoikeuden käyttämistä koskevista ehdoista ja menettelytavoista, mukaan lukien 5f §:n 1 momentissa tarkoitetut tapaukset

2. yrityksen liikkeen käyntiosoite, jonne kuluttaja voi toimittaa valituksensa

3. tiedot kaupanteon jälkeisistä palveluista ja sovellettavista takuuehdoista

4. sopimuksen irtisanomisehdot, jos sopimus on tehty toistaiseksi tai yhtä vuotta pidemmäksi ajaksi.”

15 KSchG:n 5e §:n 1-3 momentissa säädetään seuraavaa:

”1) Kuluttaja voi peruuttaa etäsopimuksen tai etäsopimusta koskevan tahdonilmauksen 2 ja 3 momentissa tarkoitettujen määräaikojen päättymiseen saakka. Riittää, että ilmoitus peruuttamisesta lähetetään ennen määräajan päättymistä.

2) Määräaika peruuttamiselle on seitsemän arkipäivää, eikä lauantaita lasketa arkipäiväksi. Kun on kyse tavaroiden toimitussopimuksista, määräaika alkaa siitä, kun kuluttaja vastaanottaa tavarat, ja kun on kyse palvelujen suoritussopimuksista, määräaika alkaa siitä, kun sopimus tehdään.

3) Jos yritys ei ole täyttänyt 5d §:n 1 ja 2 momentissa tarkoitettuja tiedotusvelvoitteitaan, määräaika peruuttamiselle on kolme kuukautta 2 momentissa mainituista päivämääristä lähtien. Jos yritys täyttää velvoitteensa kyseisen määräajan kuluessa, 2 momentissa mainittu peruuttamisoikeuden käytön määräaika alkaa päivästä, jona tämä on toimittanut tiedot.”

16 KSchG:n 5f §:n 1 momentin mukaan kuluttajalla ei ole peruuttamisoikeutta sopimuksissa, jotka koskevat palveluja, joiden suoritus kuluttajalle on tämän suostumuksella aloitettu seitsemän arkipäivän kuluessa sopimuksen tekemisestä.

Pääasia ja ennakkoratkaisukysymys

17 Content Servicesillä, joka on Englannin oikeuden mukaan perustettu rajavastuuyhtiö, on sivuliike Mannheimissa (Saksa), ja se tarjoaa erilaisia onlinepalveluja internetsivustollaan, joka on laadittu saksaksi ja johon voi tutustua myös Itävallassa. Kyseisellä sivustolla on muun muassa mahdollista ladata ilmaisia ohjelmistoja tai maksullisten ohjelmistojen testiversioita.

18 Sivustoa käyttääkseen internetin käyttäjien on täytettävä hakemuslomake. Tilauksensa tehdessään heidän on merkitsemällä lomakkeessa oleva valintaruutu ilmoitettava hyväksyvänsä yleiset myyntiehdot ja luopuvansa peruuttamisoikeudestaan. Direktiivin 97/7 4 ja 5 artiklassa säädettyjä tietoja, erityisesti peruuttamisoikeutta koskevia tietoja, ei näytetä suoraan internetin käyttäjille, jotka voivat kuitenkin saada ne nähtäväkseen napsauttamalla sopimuksen tekosivulla olevaa linkkiä. Tilaussopimuksen tekeminen Content Servicesin kanssa on mahdotonta, jos kyseistä valintaruutua ei ole merkitty.

19 Tilauksensa tehtyään internetin käyttäjä saa Content Servicesiltä sähköpostin, jossa on viittaus internetosoitteeseen ja joka sisältää käyttäjätunnuksen ja salasanan. Sähköpostissa todetaan myös, että käyttäjätunnuksen ja salasanan syötettyään internetin käyttäjä voi välittömästi tutustua internetsivuston sisältöön ja että hänen on säilytettävä varmassa paikassa tiedot, jotka koskevat pääsyä sivustolle.

20 Kyseisessä sähköpostissa ei ole tietoja peruuttamisoikeudesta. Tätä oikeutta koskevat tiedot ovat saatavissa yksinomaan samassa sähköpostissa toimitetun linkin kautta.

21 Internetin käyttäjä saa tämän jälkeen Content Servicesiltä 96 euron suuruisen laskun, joka koskee oikeutta käyttää internetsivuston sisältöä 12 kuukauden ajan. Kyseisessä laskussa muistutetaan, että asianomainen internetin käyttäjä on luopunut peruuttamisoikeudestaan, joten hänellä ei ole enää oikeutta päättää tilaussopimusta.

22 Pääasian on pannut vireille Bundesarbeitskammer, joka on kuluttajansuojatehtäviä hoitava elin, jonka kotipaikka on Wien (Itävalta) ja joka katsoo, että Content Servicesin liiketoimintamenettely on lainvastainen, koska sillä rikotaan useita unionin oikeudessa ja kansallisessa oikeudessa kuluttajansuojan alalla vahvistettuja sääntöjä.

23 Content Services, joka hävisi asian Handelsgericht Wienissä, valitti kyseisen tuomioistuimen antamasta tuomiosta Oberlandesgericht Wieniin.

24 Oberlandesgericht Wien toteaa, että tässä asiassa peruuttamisoikeutta koskevia tietoja ei esitetä itse vahvistussähköpostissa ja että ne ovat saatavilla yksinomaan kyseisessä sähköpostissa toimitetun linkin kautta. Koska internetsivustoa voidaan muuttaa milloin tahansa, se ei kyseisen tuomioistuimen mukaan kuitenkaan ole pysyvästi kuluttajan saatavissa.

25 Koska Oberlandesgericht Wien katsoo, että sen käsiteltäväksi saatetun riidan ratkaiseminen edellyttää direktiivin 97/7 säännösten tulkintaa, se on päättänyt lykätä asian käsittelyä ja esittää unionin tuomioistuimelle seuraavan ennakkoratkaisukysymyksen:

”Noudatetaanko direktiivin [97/7] 5 artiklan 1 kohdan vaatimusta, jonka mukaan kuluttajan on saatava vahvistus säännöksessä mainituista tiedoista kuluttajan saatavissa ja käytettävissä olevalla pysyvällä tavalla, paitsi jos tiedot on jo sopimusta tehtäessä toimitettu kuluttajalle kuluttajan saatavissa ja käytettävissä olevalla pysyvällä tavalla, jos nämä tiedot toimitetaan kuluttajalle yrityksen internetsivustolle johtavan hyperlinkin kautta ja hyperlinkki sijaitsee tekstissä, joka kuluttajan on merkittävä luetuksi aktivoimalla valintaruutu voidakseen tehdä sopimuksen?”

Ennakkoratkaisukysymyksen tarkastelu

26 Kysymyksellään ennakkoratkaisua pyytänyt tuomioistuin tiedustelee lähinnä, onko direktiivin 97/7 5 artiklan 1 kohtaa tulkittava siten, että liiketoimintamenettely, joka muodostuu siitä, että kuluttaja saa tutustua kyseisessä säännöksessä säädettyihin tietoihin yksinomaan asianomaisen yrityksen internetsivustolle johtavan hyperlinkin kautta, on kyseisen säännöksen vaatimusten mukainen.

27 Ennakkoratkaisupyynnöstä ilmenee, että ennen etäsopimuksen tekemistä kuluttajat voivat tutustua tietoihin, jotka koskevat muun muassa peruuttamisoikeutta, ainoastaan napsauttamalla linkkiä, joka yhdistää Content Servicesin internetsivustolle. Ennakkoratkaisupyynnöstä ilmenee myös, että tilauksensa tehtyään kuluttajat saavat Content Servicesiltä sähköpostin, jossa ei ole tätä oikeutta koskevia tietoja mutta jossa on linkki Content Servicesin internetsivustolle, jossa on mahdollista tutustua tiettyihin peruuttamisoikeutta koskeviin tietoihin.

28 Direktiivin 97/7 5 artiklan 1 kohdan mukaan kuluttajan on saatava kirjallinen vahvistus tai vahvistus muulla kuluttajan saatavissa ja käytettävissä olevalla pysyvällä tavalla asiaan liittyvistä tiedoista hyvissä ajoin, paitsi jos tiedot on jo ennen sopimuksen tekemistä toimitettu hänelle kirjallisina tai tällaisella muulla pysyvällä tavalla.

29 Kyseisestä säännöksestä ilmenee, että kun elinkeinonharjoittaja antaa kuluttajalle tiettyjä tietoja ennen sopimuksen tekemistä muutoin kuin kirjallisina tai muulla kuluttajan saatavissa ja käytettävissä olevalla pysyvällä tavalla, elinkeinonharjoittajan velvollisuutena on vahvistaa asiaan liittyvät tiedot kirjallisina tai tällaisella muulla pysyvällä tavalla.

30 Pääasiassa on kyse siitä, kuuluuko Content Servicesin liiketoimintamenettelyyn asiaan liittyvien tietojen antaminen kuluttajalle pysyvällä tavalla ennen sopimuksen tekemistä tai saako tämä myöhemmin vahvistuksen näistä tiedoista tällaisella tavalla.

31 Ensiksi on tarkasteltava sitä, ”toimitetaanko” asiaan liittyvät tiedot kuluttajalle tai ”saako” tämä ne direktiivin 97/7 5 artiklan 1 kohdassa tarkoitetulla tavalla kyseisessä liiketoimintamenettelyssä.

32 Tästä on todettava, että direktiivissä 97/7 tai sen tulkinnan kannalta merkityksellisissä asiakirjoissa, kuten valmisteluasiakirjoissa, ei selvennetä kyseisen direktiivin 5 artiklan 1 kohdassa mainittujen sanojen ”saaminen” ja ”toimittaminen” tarkkaa merkitystä. Näiden sanojen merkitys on näin ollen määriteltävä sen merkityksen mukaan, joka niillä on yleiskielessä, ottamalla samalla huomioon se asiayhteys, jossa niitä käytetään, ja sen lainsäädännön tavoitteet, johon ne kuuluvat (ks. vastaavasti asia C-336/03, easyCar, tuomio 10.3.2005, Kok., s. I-1947, 20 ja 21 kohta).

33 Merkityksestä yleiskielessä on todettava komission tavoin, että kyseisessä säännöksessä käytetyt sanat ”saada” ja ”toimittaa” viittaavat välittämismenettelyyn, edellinen kuluttajan ja jälkimmäinen elinkeinonharjoittajan näkökulmasta. Tietojen välittämismenettelyssä ei ole tarpeen, että tietojen vastaanottaja tekee mitään erityistä. Kun sen sijaan on kyse linkin lähettämisestä kuluttajalle, tämän on asianomaisiin tietoihin tutustuakseen toimittava ja joka tapauksessa napsautettava kyseistä linkkiä.

34 Asiayhteydestä, jossa asianomaisia sanoja käytetään, on muistutettava, että direktiivin 97/7 5 artiklan 1 kohdalla pyritään varmistamaan se, että kuluttajalle annetaan sopimuksen asianmukaisen täyttämisen ja etenkin tälle kuluttajana kuuluvien oikeuksien - muun muassa peruuttamisoikeuden - käyttämisen edellyttämät tiedot. Kuten Italian hallitus korostaa, tässä säännöksessä on joukko vaatimuksia, joilla pyritään suojaamaan kuluttajia, jotka ovat heikkoja osapuolia etäsopimuksin luoduissa sopimussuhteissa.

35 Tästä on myös todettava, että kun useimmissa kieliversioissa unionin lainsäätäjä on valinnut direktiivin 97/7 4 artiklassa neutraalin muotoilun, jonka mukaan kuluttajalla on ”oltava” (suomeksi ”kuluttajalle on annettava”) asiaan liittyvät tiedot, se on puolestaan valinnut elinkeinonharjoittajaa velvoittavamman sanan kyseisen direktiivin 5 artiklan 1 kohdassa, jonka mukaan kuluttajan on ”saatava” vahvistus kyseisistä tiedoista. Tämä sana ilmaisee nimittäin ajatuksen siitä, että kun on kyse tietojen vahvistamisesta kuluttajille, nämä voivat olla passiivisia.

36 Direktiivin 97/7 tavoite on se, että kuluttajia suojattaisiin laajasti antamalla näille tiettyjä oikeuksia etäsopimusten alalla. Unionin lainsäätäjän tavoitteena, joka ilmenee kyseisen direktiivin johdanto-osan 11 perustelukappaleesta, on välttää se, että etäviestintävälineiden käyttö johtaisi kuluttajalle annettavan tiedon vähenemiseen.

37 Tässä tilanteessa on katsottava, että kun tietoihin, jotka esitetään myyjän internetsivustolla, voidaan tutustua yksinomaan kuluttajalle toimitetun linkin kautta, näitä tietoja ei ”toimiteta” kuluttajalle eikä tämä ”saa” niitä direktiivin 97/7 5 artiklan 1 kohdassa tarkoitetulla tavalla.

38 Toiseksi on tarkasteltava sitä, onko internetsivustoa, jolla kuluttajat voivat tutustua tietoihin myyjän esittämän linkin kautta, pidettävä direktiivin 97/7 5 artiklan 1 kohdassa tarkoitettuna ”pysyvänä tapana”.

39 Tästä on todettava, että kyseisessä säännöksessä annetaan vaihtoehto, joka on se, että kuluttajan on saatava asiaan liittyvät tiedot ”kirjallisina” tai ”muulla pysyvällä tavalla”.

40 Tästä voidaan päätellä, että unionin lainsäätäjä on säätänyt kahdesta toiminnallisesti samanarvoisesta ratkaisusta ja siis tällaisten tapojen vastaavuusvaatimuksesta.

41 Kuten Itävallan, Belgian ja Kreikan hallitusten unionin tuomioistuimelle toimittamista huomautuksista ilmenee on niin, että kun on kyse uusista teknologioista, paperin korvaamisen tietojen toimitustapana voidaan tässä tilanteessa katsoa vastaavan kuluttajansuojan vaatimuksiin, jos tällaista tapaa käyttämällä täytetään samat tehtävät kuin paperia käyttämällä.

42 Tästä seuraa, että direktiivin 97/7 5 artiklan 1 kohdassa tarkoitetulla pysyvällä tavalla on taattava se, että kuluttaja saa samalla tavoin kuin paperin välityksellä haltuunsa kyseisessä säännöksessä mainitut tiedot, jotta tämä voi tarvittaessa vedota oikeuksiinsa.

43 Jos tämä tapa mahdollistaa sen, että kuluttaja voi tallentaa kyseiset, hänelle henkilökohtaisesti osoitetut tiedot, takaa niiden sisällön muuttumattomuuden ja mahdollisuuden tutustua niihin asianmukaisen ajan sekä tarjoaa kuluttajille mahdollisuuden toisintaa ne muuttumattomina, on katsottava, että tämä tapa on kyseisessä säännöksessä tarkoitetulla tavalla ”pysyvä”.

44 Tätä näkökulmaa tukevat unionin lainsäätäjän muissa säädöksissä eli muun muassa direktiivin 2002/65 2 artiklan f alakohdassa, direktiivin 2002/92 2 artiklan 12 kohdassa ja direktiivin 2008/48 3 artiklan m alakohdassa antamat ”pysyvän välineen” käsitteen määritelmät. Vaikka kyseisiä direktiivejä ei sovelleta tässä asiassa, ei ole mitään syytä katsoa, että niissä viitattaisiin direktiivissä 97/7 käytetystä käsitteestä poikkeavaan käsitteeseen, kuten julkisasiamies totesi ratkaisuehdotuksensa 36 kohdassa. Tämä toteamus pätee sitäkin suuremmalla syyllä direktiiviin 2011/83, jolla korvataan direktiivi 97/7 13.6.2014 lähtien ja jonka 2 artiklan 10 kohdassa määritellään ”pysyvän välineen” käsite edellisessä kohdassa hyväksyttyjen kriteerien mukaisesti.

45 Euroopan vapaakauppaliiton (EFTA) tuomioistuin on noudattanut tätä samaa lähestymistapaa asiassa E-4/09, Inconsult Anstalt vastaan Finanzmarktaufsicht, 27.1.2010 antamassaan tuomiossa (EFTAn tuomioistuimen oikeustapauskokoelma, s. 86) direktiivissä 2002/92 olevan ”pysyvän välineen” käsitteen tulkitsemiseksi.

46 Asiakirja-aineistosta ei kuitenkaan ilmene, että myyjän internetsivusto, johon kuluttajalle mainittu linkki johtaa, mahdollistaisi sen, että tämä voisi tallentaa hänelle henkilökohtaisesti osoitettuja tietoja siten, että hän voisi tutustua niihin ja toisintaa ne muuttumattomina asianmukaisen ajan eikä myyjä pääsisi muuttamaan niiden sisältöä yksipuolisesti.

47 Content Services mainitsee European Securities Markets Expert Groupin (ESME) vuonna 2007 laaditun kertomuksen, jossa tehdään ero ”tavallisten internetsivustojen” (ordinary websites) ja ”pitkälle kehittyneiden internetsivustojen” (sophisticated websites) välillä ja jossa katsotaan, että tiettyjen näistä jälkimmäisistä voidaan katsoa olevan pysyvä tapa.

48 Content Services toteaa, että tekniikan kehitys ja uusien teknologioiden nopeat muutokset mahdollistavat sellaisten internetsivustojen luomisen, joilla voidaan taata, että kuluttaja voi tallentaa, saada ja toisintaa tiedot asianmukaisen ajan, vaikka niitä ei siirretäkään kuluttajan valvonnan piiriin.

49 Tarkastelematta sitä, voidaanko tällaista kehittynyttä internetsivustoa käyttämällä vastata direktiivin 97/7 vaatimuksiin, voidaan todeta, että on kiistatonta, että Content Services ei käytä tällaista sivustoa pääasiassa kyseessä olevaan toimintaan, kuten se myös itse myöntää.

50 On näin ollen todettava, ettei voida katsoa, että pääasiassa kyseessä olevan kaltainen internetsivusto, jolla oleviin tietoihin kuluttajat voivat tutustua yksinomaan myyjän esittämän linkin kautta, on direktiivin 97/7 5 artiklan 1 kohdassa tarkoitettu ”pysyvä tapa”.

51 Kun kaikki edellä esitetty otetaan huomioon, esitettyyn kysymykseen on vastattava, että direktiivin 97/7 5 artiklan 1 kohtaa on tulkittava siten, että liiketoimintakäytäntö, joka muodostuu siitä, että kyseisessä säännöksessä säädetyt tiedot ovat saatavilla yksinomaan asianomaisen yrityksen internetsivustolle johtavan hyperlinkin kautta, ei täytä kyseisen säännöksen vaatimuksia, koska kyseinen yritys ei ”toimita” näitä tietoja eikä kuluttaja ”saa” niitä samassa säännöksessä tarkoitetulla tavalla, ja siten, ettei voida katsoa, että pääasiassa kyseessä olevan kaltainen internetsivusto on direktiivin 97/7 5 artiklan 1 kohdassa tarkoitettu ”pysyvä tapa”.

Oikeudenkäyntikulut

52 Pääasian asianosaisten osalta asian käsittely unionin tuomioistuimessa on välivaihe kansallisessa tuomioistuimessa vireillä olevan asian käsittelyssä, minkä vuoksi kansallisen tuomioistuimen asiana on päättää oikeudenkäyntikulujen korvaamisesta. Oikeudenkäyntikuluja, jotka ovat aiheutuneet muille kuin näille asianosaisille huomautusten esittämisestä unionin tuomioistuimelle, ei voida määrätä korvattaviksi.

Näillä perusteilla unionin tuomioistuin (kolmas jaosto) on ratkaissut asian seuraavasti:

Kuluttajansuojasta etäsopimuksissa 20.5.1997 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 97/7/EY 5 artiklan 1 kohtaa on tulkittava siten, että liiketoimintakäytäntö, joka muodostuu siitä, että kyseisessä säännöksessä säädetyt tiedot ovat saatavilla yksinomaan asianomaisen yrityksen internetsivustolle johtavan hyperlinkin kautta, ei täytä kyseisen säännöksen vaatimuksia, koska kyseinen yritys ei ”toimita” näitä tietoja eikä kuluttaja ”saa” niitä samassa säännöksessä tarkoitetulla tavalla, ja siten, ettei voida katsoa, että pääasiassa kyseessä olevan kaltainen internetsivusto on direktiivin 97/7 5 artiklan 1 kohdassa tarkoitettu ”pysyvä tapa”.

Allekirjoitukset