ΑΠΟΦΑΣΗ ΤΟΥ ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΟΥ (τέταρτο τμήμα)

της 16ης Οκτωβρίου 2008 *

Στην υπόθεση C-298/07,

με αντικείμενο αίτηση εκδόσεως προδικαστικής αποφάσεως δυνάμει του άρθρου 234 ΕΚ, που υπέβαλε το Bundesgerichtshof (Γερμανία) με απόφαση της 26ης Απριλίου 2007, η οποία περιήλθε στο Δικαστήριο στις 22 Ιουνίου 2007, στο πλαίσιο της δίκης

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV

κατά

deutsche internet versicherung AG,

ΤΟ ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΟ (τέταρτο τμήμα),

συγκείμενο από τους K. Lenaerts, πρόεδρο τμήματος, R. Silva de Lapuerta, E. Juhász, Γ. Αρέστη και J. Malenovský (εισηγητή), δικαστές,

* Γλώσσα διαδικασίας: η γερμανική.

γενικός εισαγγελέας: D. Ruiz-Jarabo Colomer
γραμματέας: R. Grass

έχοντας υπόψη την έγγραφη διαδικασία,

λαμβάνοντας υπόψη τις παρατηρήσεις που υπέβαλαν:

— η Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV, εκπροσωπούμενη από τον H. Büttner, Rechtsanwalt,

— η deutsche internet versicherung AG, εκπροσωπούμενη από τον J. Kummer, Rechtsanwalt,

— η Ιταλική Κυβέρνηση, εκπροσωπούμενη από τον I. M. Braguglia, επικουρούμενο από τον F. Arena, avvocato dello Stato,

— η Πολωνική Κυβέρνηση, εκπροσωπούμενη από τον T. Nowakowski,

— η Σουηδική Κυβέρνηση, εκπροσωπούμενη από την S. Johannesson,

— η Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, εκπροσωπούμενη από την E. Montaguti και τον G. Braun,

αφού άκουσε τον γενικό εισαγγελέα που ανέπτυξε τις προτάσεις του κατά τη συνεδρίαση της 15ης Μαΐου 2008,

εκδίδει την ακόλουθη

Απόφαση

1 Η αίτηση εκδόσεως προδικαστικής αποφάσεως αφορά την ερμηνεία του άρθρου 5, παράγραφος 1, στοιχείο γ΄, της οδηγίας 2000/31/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 8ης Ιουνίου 2000, για ορισμένες νομικές πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου, στην εσωτερική αγορά (οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο) (ΕΕ L 178, σ. 1, στο εξής: οδηγία).

2 Η αίτηση αυτή υποβλήθηκε στο πλαίσιο ένδικης διαφοράς μεταξύ της Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV (στο εξής: Bundesverband) και της deutsche internet versicherung AG (στο εξής: DIV) ως προς το ζήτημα αν ένας φορέας παροχής υπηρεσιών, που λειτουργεί αποκλειστικά μέσω του διαδικτύου, πρέπει υποχρεωτικά να γνωστοποιεί τον αριθμό τηλεφώνου του στους πελάτες του πριν καν συνάψει σύμβαση μαζί τους.

Το νομικό πλαίσιο

Η κοινοτική νομοθεσία

3 Το άρθρο 2 της οδηγίας προβλέπει τα εξής:

«Για τους σκοπούς της παρούσας οδηγίας, νοούνται ως:

α) "υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας": υπηρεσίες κατά την έννοια της παραγράφου 2 του άρθρου 1 της οδηγίας 98/34/ΕΚ [του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 22ας Ιουνίου 1998, για την καθιέρωση μιας διαδικασίας πληροφόρησης στον τομέα των τεχνικών προτύπων και κανονισμών (ΕΕ L 204, σ. 37)], όπως τροποποιήθηκε από την οδηγία 98/48/ΕΚ [του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 20ής Ιουλίου 1998 (ΕΕ L 217, σ. 18)]

β) "φορέας παροχής υπηρεσιών": κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που παρέχει μια υπηρεσία της κοινωνίας της πληροφορίας

[…]

δ) “αποδέκτης της υπηρεσίας”: κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο χρησιμοποιεί, επαγγελματικώς ή άλλως, μια υπηρεσία της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως για να αναζητήσει πληροφορίες ή για να προσφέρει πρόσβαση σε αυτές

[…]»

4 Το άρθρο 5, παράγραφος 1, της οδηγίας ορίζει τα εξής:

«1. Εκτός από άλλες προϋποθέσεις πληροφόρησης που προβλέπει το κοινοτικό δίκαιο, τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι ο φορέας παροχής υπηρεσιών προσφέρει στους αποδέκτες του και στις αρμόδιες αρχές εύκολη, άμεση και συνεχή πρόσβαση στις ακόλουθες τουλάχιστον πληροφορίες:

α) επωνυμία του φορέα παροχής της υπηρεσίας

β) γεωγραφική διεύθυνση στην οποία ο φορέας είναι εγκατεστημένος

γ) στοιχεία που να επιτρέπουν την ταχεία επαφή και την άμεση και ουσιαστική επικοινωνία με τον φορέα παροχής της υπηρεσίας, συμπεριλαμβανομένης της ηλεκτρονικής του διεύθυνσης

[…]»

Η εθνική νομοθεσία

5 Το άρθρο 5, παράγραφος 1, σημεία 1 και 2, του νόμου για τα ηλεκτρονικά μέσα μαζικής ενημέρωσης (Telemediengesetz), της 26ης Φεβρουαρίου 2007 [*BGBl.* 2007 I, σ. 179), προβλέπει τα ακόλουθα:

«1. Όσον αφορά τις υπηρεσίες που προσφέρονται κατ' επάγγελμα μέσω ηλεκτρονικών μέσων, κατά κανόνα έναντι αμοιβής, οι φορείς παροχής τους πρέπει να καθιστούν δυνατή την εύκολη, άμεση και συνεχή πρόσβαση στις ακόλουθες πληροφορίες:

1) την επωνυμία και τη διεύθυνση στην οποία έχουν την έδρα τους, καθώς και, όσον αφορά τα νομικά πρόσωπα, τη νομική τους μορφή, τους εξουσιοδοτημένους αντιπροσώπους τους και, εφόσον υπάρχουν πληροφορίες σχετικά με το κεφάλαιο της εταιρίας, το εταιρικό κεφάλαιο και, στην περίπτωση που δεν έχουν καταβληθεί όλες οι εισφορές σε μετρητά, το συνολικό ποσό των εισφορών που πρέπει ακόμα να καταβληθούν στο εταιρικό κεφάλαιο

2) τα στοιχεία τους, συμπεριλαμβανομένης της διεύθυνσής τους ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, που να επιτρέπουν την ταχεία επαφή και την άμεση επικοινωνία μαζί τους δια της ηλεκτρονικής οδού […]»

Η διαφορά της κύριας δίκης και τα προδικαστικά ερωτήματα

6 Η DIV είναι εταιρία ασφάλισης οχημάτων που προσφέρει τις υπηρεσίες της αποκλειστικά μέσω διαδικτύου. Στην ιστοσελίδα της, η εταιρία αυτή αναφέρει την ταχυδρομική και την ηλεκτρονική της διεύθυνση, όχι όμως και τον αριθμό τηλεφώνου της. Ο αριθμός αυτός ανακοινώνεται μόνο μετά τη σύναψη σύμβασης ασφάλισης. Αντιθέτως, οι ενδιαφερόμενοι για τις υπηρεσίες της DIV έχουν τη δυνατότητα να της απευθύνουν ερωτήσεις συμπληρώνοντας ένα τυποποιημένο ερωτηματολόγιο ηλεκτρονικής μορφής, οι απαντήσεις στο οποίο αποστέλλονται με ηλεκτρονικό μήνυμα.

7 Η Bundesverband, γερμανική ομοσπονδία ενώσεων καταναλωτών, φρονεί ωστόσο ότι η DIV οφείλει να αναγράφει τον αριθμό τηλεφώνου της στην ιστοσελίδα της. Συγκεκριμένα, τούτο αποτελεί το μοναδικό μέσο που εξασφαλίζει άμεση επικοινωνία μεταξύ ενός δυνητικού πελάτη και της ασφαλιστικής αυτής εταιρίας. Έτσι, η Bundesverband άσκησε προσφυγή κατά της DIV ενώπιον του Landgericht Dortmund (περιφερειακού δικαστηρίου του Dortmund) με σκοπό να διαταχθεί η εταιρία αυτή να παύσει να προσφέρει στους καταναλωτές υπηρεσίες ασφάλισης μέσω του διαδικτύου χωρίς να τους παρέχει τη δυνατότητα να επικοινωνούν μαζί της άμεσα μέσω τηλεφώνου.

8 Το Landgericht Dortmund δέχτηκε το αίτημα της Bundesverband. Αντίθετα, το εφετείο το απέρριψε. Το εφετείο έκρινε ότι δεν είναι απαραίτητο να αναγράφεται αριθμός τηλεφώνου προκειμένου να επιτευχθεί άμεση επικοινωνία μεταξύ πελάτη και φορέα παροχής των υπηρεσιών. Άμεση επικοινωνία μπορεί, συγκεκριμένα, να εξασφαλιστεί μέσω του τυποποιημένου ερωτηματολογίου ηλεκτρονικής μορφής, δεδομένου ότι ουδείς ανεξάρτητος τρίτος παρεμβαίνει στην επικοινωνία μεταξύ του δυνητικού πελάτη και της DIV. Επιπλέον, στο μέτρο που η DIV απαντά στις υποβληθείσες από τους καταναλωτές ερωτήσεις εντός χρόνου μεταξύ 30 και 60 λεπτών, εξασφαλίζεται και η απαίτηση για ταχεία επικοινωνία.

9 Η Bundesverband άσκησε αναίρεση ενώπιον του Bundesgerichtshof και ζήτησε να γίνουν δεκτά τα αιτήματα που είχε προβάλει πρωτοδίκως κατά της DIV.

10 Σύμφωνα με το Bundesgerichtshof, αν και το γράμμα του άρθρου 5, παράγραφος 1, στοιχείο γ΄, της οδηγίας δεν απαιτεί να αναγράφεται αριθμός τηλεφώνου, ο σκοπός ωστόσο της διάταξης αυτής θα μπορούσε να επιβάλλει την υποχρέωση αυτή. Στη Γερμανία εξάλλου υπάρχουν διιστάμενες απόψεις στη νομολογία και στη θεωρία επί του ζητήματος αυτού. Ομοίως, σύμφωνα με την αιτιολογική έκθεση του κυβερνητικού νομοσχεδίου για το ηλεκτρονικό εμπόριο (Elektronischer Geschäftsverkehr-Gesetz), η αναγραφή αριθμού τηλεφώνου θεωρείται απαραίτητη. Το Bundesgerichtshof επισημαίνει επίσης ότι μόνο μέσω τηλεφώνου επιτυγχάνεται επικοινωνία υπό τη μορφή συνομιλίας, όπως ένας πραγματικός διάλογος.

11 Εξάλλου, το εμπόδιο που ανακύπτει από την υποχρέωση απάντησης στις τηλεφωνικές ερωτήσεις των εν δυνάμει πελατών επιβάλλει στην DIV να μεταβάλει το πρότυπο διεξαγωγής των εμπορικών της συναλλαγών, το οποίο συνίσταται στην προσέλκυση πελατών αποκλειστικά μέσω διαδικτύου, πράγμα που ενέχει τον κίνδυνο να παρεμποδιστεί η ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου. Επιπλέον, μια υπερφορτωμένη τηλεφωνική γραμμή αποθαρρύνει τον καταναλωτή από το να έρθει σε επαφή με τον φορέα παροχής των υπηρεσιών, πράγμα που συνεπάγεται ότι ο τρόπος αυτός επικοινωνίας καθίσταται αναποτελεσματικός.

12 Υπό τις συνθήκες αυτές, το Bundesgerichtshof αποφάσισε να αναστείλει τη διαδικασία και να υποβάλει στο Δικαστήριο τα ακόλουθα προδικαστικά ερωτήματα:

«1) Υποχρεούται ο φορέας παροχής υπηρεσιών, κατά το άρθρο 5, παράγραφος 1, στοιχείο γ΄, της οδηγίας […] να γνωστοποιεί, πριν από τη σύναψη της σύμβασης με τον αποδέκτη των υπηρεσιών, ορισμένο αριθμό τηλεφώνου που να παρέχει τη δυνατότητα ταχείας επαφής και άμεσης και ουσιαστικής επικοινωνίας με τον φορέα αυτό;

2) Σε περίπτωση αρνητικής απάντησης στο πρώτο ερώτημα:

α) Έχει ο φορέας παροχής υπηρεσιών την υποχρέωση, κατά το άρθρο 5, παράγραφος 1, στοιχείο γ΄, της […] οδηγίας, όχι μόνο να γνωστοποιεί την ηλεκτρονική του διεύθυνση πριν από τη σύναψη της σύμβασης με τον αποδέκτη των υπηρεσιών, αλλά και να ανοίγει ένα δεύτερο δίαυλο επικοινωνίας;

β) Σε περίπτωση καταφατικής απάντησης: Συνιστά δεύτερο δίαυλο επικοινωνίας το γεγονός ότι η εταιρία θέτει στη διάθεση του αποδέκτη των υπηρεσιών ένα τυποποιημένο ερωτηματολόγιο ώστε αυτός να μπορεί να απευθυνθεί μέσω [διαδικτύου] στην εταιρία αυτή, και ότι η απάντηση αποστέλλεται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου;»

Επί των προδικαστικών ερωτημάτων

13 Με τα ερωτήματά του, τα οποία είναι σκόπιμο να εξεταστούν από κοινού, το αιτούν δικαστήριο ερωτά, κατ' ουσίαν, αν το άρθρο 5, παράγραφος 1, στοιχείο γ΄, της οδηγίας πρέπει να ερμηνευθεί υπό την έννοια ότι ο φορέας παροχής υπηρεσιών οφείλει να διαθέτει στους αποδέκτες των υπηρεσιών του, πριν καν συνάψει σύμβαση με αυτούς, εκτός από τη διεύθυνσή του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, κι άλλες πληροφορίες που παρέχουν τη δυνατότητα πρόσθετου τρόπου επικοινωνίας και, σε περίπτωση που η υποχρέωση αυτή ισχύει, αν οι πληροφορίες αυτές πρέπει αναγκαστικά να περιλαμβάνουν αριθμό τηλεφώνου ή αρκεί ένα τυποποιημένο ερωτηματολόγιο ηλεκτρονικής μορφής.

14 Η Bundesverband και η Ιταλική Κυβέρνηση θεωρούν ότι, πέραν της διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, πρέπει να διατίθενται στους αποδέκτες της υπηρεσίας κι άλλες πληροφορίες από τον φορέα παροχής της υπηρεσίας αυτής που να παρέχουν τη δυνατότητα πρόσθετου τρόπου επικοινωνίας. Η DIV, η Πολωνική και η Σουηδική Κυβέρνηση καθώς και η Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων υποστηρίζουν την αντίθετη άποψη.

15 Πρέπει, προκαταρκτικώς, να υπομνησθεί ότι, κατά πάγια νομολογία, για την ερμηνεία διατάξεως του κοινοτικού δικαίου πρέπει να λαμβάνεται υπόψη όχι μόνον το γράμμα της, αλλά και το πλαίσιο στο οποίο εντάσσεται και οι σκοποί που επιδιώκονται με τη ρύθμιση της οποίας αποτελεί μέρος (βλ., μεταξύ άλλων, αποφάσεις της 18ης Μαΐου 2000, C-301/98, KVS International, Συλλογή 2000, σ. I-3583, σκέψη 21 της 19ης Σεπτεμβρίου 2000, C-156/98, Γερμανία κατά Επιτροπής, Συλλογή 2000, σ. I-6857, σκέψη 50 της 6ης Ιουλίου 2006, C-53/05, Επιτροπή κατά Πορτογαλίας, Συλλογή 2006, σ. I-6215, σκέψη 20, και της 23ης Νοεμβρίου 2006, C-300/05, ZVK, Συλλογή 2006, σ. I-11169, σκέψη 15).

16 Δυνάμει του άρθρου 5, παράγραφος 1, στοιχείο γ΄, της οδηγίας, ο φορέας παροχής υπηρεσιών πρέπει να προσφέρει στους αποδέκτες της υπηρεσίας του πρόσβαση σε ορισμένες ελάχιστες πληροφορίες μεταξύ των οποίων συγκαταλέγονται τα στοιχεία του, συμπεριλαμβανομένης της διεύθυνσής του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, οι οποίες παρέχουν στους αποδέκτες αυτούς τη δυνατότητα ταχείας επαφής και άμεσης και ουσιαστικής επικοινωνίας μαζί του.

17 Επομένως, από το γράμμα του εν λόγω άρθρου 5, παράγραφος 1, στοιχείο γ΄, και, ιδιαίτερα, από τη μετοχή «συμπεριλαμβανομένης», προκύπτει ότι η βούληση του κοινοτικού νομοθέτη ήταν να υποχρεωθεί ο φορέας παροχής υπηρεσιών να θέτει στη διάθεση των αποδεκτών της υπηρεσίας, εκτός από τη διεύθυνσή του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, πρόσθετες πληροφορίες που παρέχουν τη δυνατότητα επίτευξης του σκοπού της διάταξης αυτής.

18 Η ορθότητα της γραμματικής αυτής ερμηνείας επιβεβαιώνεται από το πλαίσιο στο οποίο εντάσσεται το άρθρο 5, παράγραφος 1, στοιχείο γ΄, της οδηγίας. Σύμφωνα με το άρθρο 5, παράγραφος 1, στοιχείο β΄, της εν λόγω οδηγίας, μεταξύ των πληροφοριών στις οποίες ο φορέας παροχής υπηρεσιών οφείλει να παρέχει πρόσβαση στους αποδέκτες της υπηρεσίας συγκαταλέγεται και η γεωγραφική του διεύθυνση. Από το

γράμμα επομένως της τελευταίας αυτής διάταξης προκύπτει σαφώς ότι ο κοινοτικός νομοθέτης δεν θέλησε να περιορίσει τη δυνατότητα επαφής και επικοινωνίας με τον φορέα παροχής των υπηρεσιών αποκλειστικά στην ανταλλαγή ηλεκτρονικών μηνυμάτων, αλλά θέλησε να προσφέρει στους αποδέκτες της υπηρεσίας πρόσβαση σε ταχυδρομική διεύθυνση.

19 Όσον αφορά τους σκοπούς που επιδιώκει η οδηγία, πρέπει, πρώτον, να επισημανθεί ότι η οδηγία αυτή, σύμφωνα με το άρθρο 1, παράγραφος 1, καθώς και με τις αιτιολογικές της σκέψεις 3 έως 6 και 8, σκοπεί να συμβάλει στην ανάπτυξη των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας και στην αξιοποίηση των ευκαιριών της εσωτερικής αγοράς με το ηλεκτρονικό εμπόριο.

20 Αν και ο κοινοτικός νομοθέτης θέλησε με τον τρόπο αυτό να ευνοήσει την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου, ωστόσο από καμία από τις αιτιολογικές σκέψεις της οδηγίας δεν προκύπτει ότι βούλησή του ήταν να απομονώσει το ηλεκτρονικό εμπόριο από την υπόλοιπη εσωτερική αγορά. Κατά συνέπεια, η μνεία της «διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου», που γίνεται στο άρθρο 5, παράγραφος 1, στοιχείο γ΄, της οδηγίας, απηχεί τη θέληση του κοινοτικού νομοθέτη να εξασφαλίσει ότι η πληροφορία αυτή, που παρέχει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής επικοινωνίας, θα διατίθεται υποχρεωτικά από τον φορέα παροχής υπηρεσιών στους αποδέκτες της υπηρεσίας του, χωρίς ωστόσο τούτο να σημαίνει ότι ο νομοθέτης θέλησε να απορρίψει άλλα είδη επικοινωνίας, μη ηλεκτρονικά, τα οποία μπορεί να χρησιμοποιούνται επικουρικά.

21 Συγκεκριμένα, οι αποδέκτες της υπηρεσίας, ελλείψει δυνατότητας να χρησιμοποιήσουν, ενδεχομένως, άλλα είδη επικοινωνίας, στην περίπτωση που, μετά από μια αρχική επαφή ηλεκτρονικής μορφής με τον φορέα παροχής των υπηρεσιών, δεν είναι σε θέση προσωρινά να συνδεθούν με το ηλεκτρονικό δίκτυο, μπορεί να περιέλθουν σε αδυναμία σύναψης συμβάσεως και, έτσι, να αποκλεισθούν από την αγορά. Ο αποκλεισμός αυτός είναι ικανός να αποδυναμώσει και να αποσυνδέσει τον οικείο τομέα από την υπόλοιπη αγορά και, ως εκ τούτου, να αποτελέσει εμπόδιο στη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς, στερώντας την οδηγία από μέρος της πρακτικής της αποτελεσματικότητας.

22 Δεύτερον, η οδηγία, όπως προκύπτει μεταξύ άλλων από το άρθρο 1, παράγραφος 3, καθώς και από την έβδομη, τη δέκατη και την ενδέκατη αιτιολογική σκέψη, σκοπεί επίσης να εξασφαλίσει την προστασία των συμφερόντων του καταναλωτή. Η προστασία αυτή πρέπει να εξασφαλίζεται καθ' όλα τα στάδια των επαφών μεταξύ του φορέα παροχής υπηρεσιών και των αποδεκτών της υπηρεσίας.

23 Επομένως, στο μέτρο που οι πληροφορίες που γνωστοποιεί ο φορέας παροχής υπηρεσιών παρέχουν τη δυνατότητα στους αποδέκτες της υπηρεσίας να εκτιμήσουν το εύρος της μελλοντικής τους δέσμευσης, βοηθώντας τους να αποφύγουν, μεταξύ άλλων, ορισμένους κινδύνους που μπορεί να έχουν ως αποτέλεσμα τη σύναψη μη συμφέρουσας συμβάσεως, ένας πρόσθετος τρόπος επικοινωνίας μπορεί να αποδειχθεί εξίσου αναγκαίος πριν από τη σύναψη μιας τέτοιας συμβάσεως.

24 Η υποχρέωση παροχής ενός πρόσθετου τρόπου επικοινωνίας, ενδεχομένως, μη ηλεκτρονικής μορφής, στους αποδέκτες της υπηρεσίας δεν μπορεί, επιπλέον, να θεωρηθεί ως σημαντική οικονομική επιβάρυνση για ένα φορέα παροχής υπηρεσιών που προσφέρει τις υπηρεσίες του στο διαδίκτυο. Συγκεκριμένα, ο φορέας αυτός απευθύνεται συνήθως σε καταναλωτές που έχουν εύκολη πρόσβαση στο ηλεκτρονικό δίκτυο και είναι εξοικειωμένοι με αυτό το είδος επικοινωνίας. Επομένως, μόνο σε εξαιρετικές περιστάσεις θα πρέπει η μη ηλεκτρονική επικοινωνία να αναπληρώνει την ηλεκτρονική επικοινωνία.

25 Από το σύνολο των σκέψεων αυτών προκύπτει ότι, δυνάμει του άρθρου 5, παράγραφος 1, στοιχείο γ΄, της οδηγίας, ο φορέας παροχής υπηρεσιών οφείλει να προσφέρει στους αποδέκτες της υπηρεσίας έναν πρόσθετο τρόπο επικοινωνίας ταχύ, άμεσο και ουσιαστικό, εκτός της διεύθυνσής του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

26 Επομένως, θα πρέπει να τεθεί το ζήτημα αν οι πληροφορίες που παρέχουν πρόσβαση, για τους αποδέκτες των υπηρεσιών, στον πρόσθετο αυτό τρόπο επικοινωνίας πρέπει αναγκαστικά να περιλαμβάνουν αριθμό τηλεφώνου.

27 Αντιθέτως προς την DIV, την Πολωνική και τη Σουηδική Κυβέρνηση καθώς και την Επιτροπή, η Bundesverband και η Ιταλική Κυβέρνηση υποστηρίζουν ότι ο φορέας παροχής των υπηρεσιών οφείλει να παρέχει στους αποδέκτες της υπηρεσίας τον αριθμό τηλεφώνου του, διότι μόνον το τηλέφωνο μπορεί να ικανοποιήσει τις απαιτήσεις μιας άμεσης και ουσιαστικής επικοινωνίας υπό την έννοια της οδηγίας. Συγκεκριμένα, μια άμεση επικοινωνία συνεπάγεται υποχρεωτικά διαπροσωπική επαφή και μια ουσιαστική επικοινωνία συνεπάγεται τη σχεδόν ακαριαία και όχι ετεροχρονισμένη επεξεργασία των μεταδιδόμενων πληροφοριών.

28 Είναι πέραν πάσης αμφιβολίας το ότι μια τηλεφωνική επαφή μπορεί να θεωρηθεί άμεση και ουσιαστική επικοινωνία, ακόμα και αν, μετά το πέρας της επικοινωνίας αυτής, δεν παραμένει κανένα απτό σημάδι ούτε παρέχεται καταρχήν κάποια απόδειξη του περιεχομένου της.

29 Συναφώς, επιβάλλεται εκ προοιμίου η επισήμανση ότι το επίθετο «άμεση», υπό την έννοια του άρθρου 5, παράγραφος 1, στοιχείο γ΄, της οδηγίας, συνεπάγεται όχι αναγκαστικά μια επικοινωνία υπό τη μορφή συνομιλίας, δηλαδή ενός πραγματικού διαλόγου, αλλά μόνον την απουσία παρένθετου προσώπου.

30 Εξάλλου, μια ουσιαστική επικοινωνία δεν μπορεί να σημαίνει ότι πρέπει να δίδεται πάραυτα η απάντηση σε υποβληθείσα ερώτηση. Αντιθέτως, πρέπει να θεωρείται ότι μια επικοινωνία είναι ουσιαστική αν παρέχει τη δυνατότητα λήψης κατάλληλων πληροφοριών εντός προθεσμίας που ανταποκρίνεται στις ανάγκες ή τις νόμιμες προσδοκίες του αποδέκτη της υπηρεσίας.

31 Είναι προφανές ότι, εκτός από το τηλέφωνο, υπάρχουν και άλλοι τρόποι επικοινωνίας δυνάμενοι να ανταποκριθούν στα κριτήρια της άμεσης και ουσιαστικής επικοινωνίας του άρθρου 5, παράγραφος 1, στοιχείο γ΄, της οδηγίας, δηλαδή της επικοινωνίας που πραγματοποιείται χωρίς παρένθετο πρόσωπο και που παρουσιάζει σε επαρκή βαθμό αμεσότητα ανταπόκρισης, όπως όταν υπάρχει προσωπική επαφή με κάποιο αρμόδιο άτομο στα γραφεία του φορέα παροχής υπηρεσιών ή μέσω τηλεομοιοτυπίας.

32 Κατόπιν του συνόλου των στοιχείων αυτών, ο αριθμός τηλεφώνου δεν μπορεί να περιλαμβάνεται αναγκαστικά στις πληροφορίες που παρέχουν πρόσβαση στον άλλο αυτό τρόπο επικοινωνίας που ο φορέας παροχής υπηρεσιών οφείλει να προσφέρει στους αποδέκτες της υπηρεσίας, πριν καν συνάψει σύμβαση με αυτούς.

33 Η απάντηση που δόθηκε στο πλαίσιο της προεκτεθείσας ανάλυσης παρέχει τη δυνατότητα να δοθεί απάντηση και στο ερώτημα αν ικανοποιεί τις επιταγές της οδηγίας ένα τυποποιημένο ερωτηματολόγιο ηλεκτρονικής μορφής, δια του οποίου οι αποδέκτες της υπηρεσίας μπορούν να απευθυνθούν μέσω διαδικτύου στον φορέα παροχής υπηρεσιών που απαντά με ηλεκτρονικό μήνυμα.

34 Η Bundesverband, με την οποία συντάσσεται, κατ' ουσίαν, η Ιταλική Κυβέρνηση, φρονεί ότι το τυποποιημένο ερωτηματολόγιο ηλεκτρονικής μορφής αποδεικνύεται αλυσιτελές, στο μέτρο που δεν παρέχει τη δυνατότητα ταχείας, άμεσης και ουσιαστικής επαφής. Αντιθέτως, η DIV και η Επιτροπή θεωρούν ότι το ερωτηματολόγιο αυτό αρκεί, κυρίως διότι η οδηγία δεν απαιτεί «παράλληλη-ταυτόχρονη» επικοινωνία.

35 Είναι αλήθεια ότι ένα τυποποιημένο ερωτηματολόγιο ηλεκτρονικής μορφής μπορεί να θεωρηθεί ότι προσφέρει τρόπο άμεσης και ουσιαστικής επικοινωνίας υπό την έννοια του άρθρου 5, παράγραφος 1, στοιχείο γ΄, της οδηγίας, δεδομένου ότι, όπως προκύπτει στην υπόθεση της κύριας δίκης από τα στοιχεία της δικογραφίας, ο φορέας παροχής υπηρεσιών απαντά στις ερωτήσεις που του υποβάλλουν οι καταναλωτές εντός χρόνου μεταξύ 30 και 60 λεπτών.

36 Ωστόσο, σε περιστάσεις μάλλον εξαιρετικές, όπου ο αποδέκτης της υπηρεσίας αδυνατεί, μετά την ηλεκτρονικού τύπου επαφή με τον φορέα παροχής υπηρεσιών, για διάφορους λόγους, όπως είναι ένα ταξίδι αναψυχής, μια άδεια ή ένα υπηρεσιακό ταξίδι, να αποκτήσει πρόσβαση στο ηλεκτρονικό δίκτυο, μια επικοινωνία μέσω τυποποιημένου ερωτηματολογίου παύει να θεωρείται ουσιαστική υπό την έννοια του άρθρου 5, παράγραφος 1, στοιχείο γ΄, της οδηγίας.

37 Συγκεκριμένα, στο μέτρο που το εν λόγω ερωτηματολόγιο συνιστά επίσης τρόπο επικοινωνίας ηλεκτρονικής φύσεως, το να πρέπει να χρησιμοποιηθεί ένα ερωτηματολόγιο στο διαδίκτυο δεν παρέχει, υπό τις περιστάσεις αυτές, τη δυνατότητα επικοινωνίας που παρουσιάζει αμεσότητα ανταπόκρισης μεταξύ του φορέα παροχής υπηρεσιών και του αποδέκτη της υπηρεσίας, και που είναι επομένως ουσιαστική, πράγμα που αντίκειται στο άρθρο 5, παράγραφος 1, στοιχείο γ΄, της οδηγίας.

38 Στις περιστάσεις που περιγράφονται στη σκέψη 36 της παρούσας αποφάσεως, ούτε μόνη η προσφορά ενός τυποποιημένου ερωτηματολογίου ηλεκτρονικής μορφής συνάδει προς τη θέληση του κοινοτικού νομοθέτη ο οποίος, όπως επισημάνθηκε στη σκέψη 20 της παρούσας αποφάσεως, θέλησε να δώσει προτεραιότητα την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου χωρίς ωστόσο να το απομονώσει από την υπόλοιπη αγορά.

39 Συνεπώς, υπό τις περιστάσεις αυτές, κατόπιν αιτήσεως του αποδέκτη της υπηρεσίας, ο φορέας παροχής πρέπει να προσφέρει στον αποδέκτη αυτόν πρόσβαση σε μη ηλεκτρονικής μορφής τρόπο επικοινωνίας, προκειμένου να του παρέχει τη δυνατότητα διατήρησης ουσιαστικής επικοινωνίας.

40 Λαμβανομένων υπόψη των παραπάνω σκέψεων, η απάντηση που πρέπει να δοθεί στα υποβληθέντα ερωτήματα είναι ότι το άρθρο 5, παράγραφος 1, στοιχείο γ΄, της οδηγίας πρέπει να ερμηνευθεί υπό την έννοια ότι ο φορέας παροχής υπηρεσιών οφείλει να προσφέρει στους αποδέκτες της υπηρεσίας, πριν καν συνάψει σύμβαση με αυτούς, εκτός από τη διεύθυνσή του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, και άλλες πληροφορίες που παρέχουν τη δυνατότητα ταχείας επαφής καθώς και άμεσης και ουσιαστικής επικοινωνίας. Οι πληροφορίες αυτές δεν χρειάζεται να περιλαμβάνουν υποχρεωτικά αριθμό τηλεφώνου. Μπορούν να συνίστανται σε ένα τυποποιημένο ερωτηματολόγιο ηλεκτρονικής μορφής, δια του οποίου οι αποδέκτες της υπηρεσίας μπορούν να απευθύνονται μέσω διαδικτύου στον φορέα παροχής υπηρεσιών και στο οποίο ο φορέας αυτός απαντά με ηλεκτρονικό μήνυμα, εκτός των περιπτώσεων κατά τις οποίες ο αποδέκτης της υπηρεσίας, αδυνατώντας, μετά την ηλεκτρονικού τύπου επαφή με τον φορέα παροχής υπηρεσιών, να συνδεθεί με το ηλεκτρονικό δίκτυο, ζητεί από τον φορέα αυτόν να του παράσχει πρόσβαση σε άλλο τρόπο μη ηλεκτρονικής επικοινωνίας.

Επί των δικαστικών εξόδων

41 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 (τέταρτο τμήμα) αποφαίνεται:

Το άρθρο 5, παράγραφος 1, στοιχείο γ΄, της οδηγίας 2000/31/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 8ης Ιουνίου 2000, για ορισμένες νομικές πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου, στην εσωτερική αγορά (οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο) πρέπει να ερμηνευθεί υπό την έννοια ότι ο φορέας παροχής υπηρεσιών οφείλει να προσφέρει στους αποδέκτες της υπηρεσίας, πριν καν συνάψει σύμβαση με αυτούς, εκτός από τη διεύθυνσή του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, και άλλες πληροφορίες που παρέχουν τη δυνατότητα ταχείας επαφής καθώς και άμεσης και ουσιαστικής επικοινωνίας. Οι πληροφορίες αυτές δεν χρειάζεται να περιλαμβάνουν υποχρεωτικά αριθμό τηλεφώνου. Μπορούν να συνίστανται σε ένα τυποποιημένο ερωτηματολόγιο ηλεκτρονικής μορφής, δια του οποίου οι αποδέκτες της υπηρεσίας μπορούν να απευθύνονται μέσω διαδικτύου στον φορέα παροχής υπηρεσιών και στο οποίο ο φορέας αυτός απαντά με ηλεκτρονικό μήνυμα, εκτός των περιπτώσεων κατά τις οποίες ο αποδέκτης της υπηρεσίας, αδυνατώντας, μετά την ηλεκτρονικού τύπου επαφή με τον φορέα παροχής υπηρεσιών, να συνδεθεί με το ηλεκτρονικό δίκτυο, ζητεί από τον φορέα αυτόν να του παράσχει πρόσβαση σε άλλο τρόπο μη ηλεκτρονικής επικοινωνίας.

(υπογραφές)