TEISINGUMO TEISMO (ketvirtoji kolegija) SPRENDIMAS

2008 m. spalio 16 d.*

Byloje C-298/07

dėl *Bundesgerichtshof* (Vokietija) 2007 m. balandžio 26 d. Sprendimu, kurį Teisingumo Teismas gavo 2007 m. birželio 22 d., pagal EB 234 straipsnį pateikto prašymo priimti prejudicinį sprendimą byloje

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV

prieš

deutsche internet versicherung AG,

TEISINGUMO TEISMAS (ketvirtoji kolegija),

kurį sudaro kolegijos pirmininkas K. Lenaerts, teisėjai R. Silva de Lapuerta, E. Juhász, G. Arestis ir J. Malenovský (pranešėjas),

* Proceso kalba: vokiečių.

generalinis advokatas D. Ruiz-Jarabo Colomer,
kancleris R. Grass,

atsižvelgęs į rašytinę proceso dalį,

išnagrinėjęs pastabas, pateiktas:

— *Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV*, atstovaujamos advokato H. Büttner,

— *deutsche internet versicherung AG*, atstovaujamos advokato J. Kummer,

— Italijos vyriausybės, atstovaujamos I. M. Braguglia, padedamo *avvocato dello Stato* F. Arena,

— Lenkijos vyriausybės, atstovaujamos T. Nowakowski,

— Švedijos vyriausybės, atstovaujamos S. Johannesson,

— Europos Bendrijų Komisijos, atstovaujamos E. Montaguti ir G. Braun,

susipažinęs su 2008 m. gegužės 15 d. posėdyje pateikta generalinio advokato išvada,

priima šį

Sprendimą

1 Prašymas priimti prejudicinį sprendimą pateiktas dėl 2000 m. birželio 8 d. Europos Parlamento ir Tarybos Direktyvos 2000/31/EB dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje (Elektroninės komercijos direktyva) (OL L 178, 2000, p. 1, toliau – direktyva) 5 straipsnio 1 dalies c punkto išaiškinimo.

2 Šis prašymas buvo pateiktas nagrinėjant bylą tarp *Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV* (toliau – *Bundesverband*) ir *deutsche internet versicherung AG* (toliau – *DIV*) dėl klausimo, ar išimtinai internete veikiantis paslaugų teikėjas privalo klientams pranešti savo telefono numerį iki sutarties sudarymo.

Teisinis pagrindas

Bendrijos teisės aktai

3 Direktyvos 2 straipsnyje nustatyta:

„Šioje direktyvoje šios sąvokos turi tokią reikšmę:

a) „informacinės visuomenės paslaugos“ – tai paslaugos, apibūdintos (1998 m. birželio 22 d. Europos Parlamento ir Tarybos) Direktyvos 98/34/EB (nustatančios informacijos apie techninius standartus ir reglamentus teikimo tvarką (OL L 204, 1998, p. 34)) su pakeitimais, padarytais (1998 m. liepos 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos) Direktyva 98/48/EB (OL L 217, 1998, p. 18), 1 straipsnio 2 dalyje;

b) „paslaugų teikėjas“ – tai bet kuris fizinis ar juridinis asmuo, teikiantis informacinės visuomenės paslaugą;

<…>

d) „paslaugos gavėjas“ – tai bet kuris fizinis ar juridinis asmuo, kuris profesiniams tikslams ar kitaip naudojasi informacinės visuomenės paslauga, ypač norėdamas gauti informacijos arba padaryti ją prieinamą;

<…>“

4 Direktyvos 5 straipsnio 1 dalyje nurodyta:

„1. Be kitų informacijos reikalavimų, nustatytų Bendrijos teisės, valstybės narės užtikrina, kad paslaugų teikėjas paslaugos gavėjams ir kompetentingoms institucijoms padarytų lengvai, tiesiogiai ir nuolat pasiekiamą bent jau šią informaciją:

a) paslaugos teikėjo pavadinimą;

b) geografinį adresą, kuriuo įsisteigęs paslaugos teikėjas;

c) paslaugos teikėjo rekvizitus, įskaitant jo elektroninio pašto adresą, kurie padėtų su juo greitai susisiekti ir tiesiogiai bei efektyviai bendrauti;

<…>“

Nacionalinės teisės aktai

5 2007 m. vasario 26 d. Telekomunikacijų įstatymo (*Telemediengesetz*) (BGBl. 2007 I, p. 179) 5 straipsnio 1 dalies 1 ir 2 punktuose nurodyta:

„1. Komerciniams tikslams (paprastai už atlyginimą) teikiamų elektroninių paslaugų teikėjas privalo padaryti lengvai, tiesiogiai ir nuolat pasiekiamą šią informaciją:

1) pavadinimą ir adresą, kuriais jie įsisteigę, o juridinių asmenų atveju – teisinę formą, įgaliotus atstovus ir – jei yra informacijos apie bendrovės kapitalą – įstatinį kapitalą ir, jei ne visi piniginiai įnašai sumokėti, – bendrą dar mokėtiną įstatinio kapitalo sumą;

2) jų rekvizitus, įskaitant elektroninio pašto adresą, kurie padėtų su jais greitai susisiekti ir tiesiogiai bendrauti elektroniniu būdu <…>“

Pagrindinė byla ir prejudiciniai klausimai

6 *DIV* yra automobilių draudimo bendrovė, kuri siūlo savo paslaugas išimtinai internetu. Savo interneto svetainėje ši bendrovė nurodo pašto ir elektroninio pašto adresą, tačiau nepateikia telefono numerio. Pastarasis nurodomas tik sudarius draudimo sutartį. Tačiau *DIV* paslaugomis besidomintys asmenys klausimus jai gali pateikti naudodami internetinę užklausos formą; į juos atsakoma elektroniniu paštu.

7 *Bundesverband* (Federalinis vartotojų asociacijų susivienijimas) mano, kad *DIV* privalo savo svetainėje nurodyti telefono numerį. Tai būtų vienintelis būdas, užtikrinantis tiesioginį bendravimą tarp potencialaus kliento ir šios draudimo bendrovės. Todėl *Bundesverband* pareiškė ieškinį *Landgericht Dortmund* (Dortmundo apygardos teisme) reikalaudamas, kad *DIV* būtų įpareigota vartotojams nebeteikti draudimo paslaugų pasiūlymų internetu, kai jiems neleidžiama tiesiogiai telefonu bendrauti su šia draudimo bendrove.

8 *Landgericht Dortmund* patenkino *Bundesverband* ieškinį. Tačiau bylą apeliacine tvarka nagrinėjęs teismas jį atmetė. Pastarasis teismas nusprendė, kad užtikrinant tiesioginį kliento ir paslaugų teikėjo bendravimą nebuvo būtina nurodyti telefono numerio. Tokį bendravimą iš tikro galėjo užtikrinti internetinė užklausos forma, nes potencialūs klientai su *DIV* bendravo be trečiojo asmens tarpininkavimo. Be to, greitojo bendravimo reikalavimas būdavo užtikrinamas tiek, kiek *DIV* į vartotojų pateiktus klausimus atsakydavo per 30–60 minučių.

9 *Bundesverband* pareiškė kasacinį skundą *Bundesgerichtshof* prašydama nubausti *DIV*.

10 *Bundesgerichtshof* nuomone, nors direktyvos 5 straipsnio 1 dalies c punkto tekstas nereikalauja nurodyti telefono numerio, toks reikalavimas gali išplaukti iš šios nuostatos tikslo. Vokietijos teismų praktika ir doktrina šiuo klausimu nesutaria. Be to, pagal Elektroninės komercijos įstatymo (*Elektronischer Geschäftsverkehr-Gesetz*) projekto motyvų santrauką telefono numerį nurodyti būtina. *Bundesgerichtshof* taip pat teigia, kad tik telefonu įmanomas bendravimas pasikeičiant žodžiais tikro dialogo prasme.

11 Antra vertus, dėl pareigos atsakyti į potencialių klientų klausimus telefonu *DIV* privalėtų pakeisti savo verslo modelį, pagal kurį klientai surandami išimtinai internetu, o taip kiltų kliūčių elektroninės komercijos plėtrai. Be to, mokamas telefono numeris atgrasytų vartotoją susisiekti su paslaugų teikėju ir dėl to toks susisiekimo būdas taptų neefektyvus.

12 Šiomis aplinkybėmis *Bundesgerichtshof* nusprendė sustabdyti bylos nagrinėjimą ir pateikti Teisingumo Teismui šiuos prejudicinius klausimus:

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

2. Jei į pirmąjį klausimą būtų atsakyta neigiamai:

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

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

Dėl prejudicinių klausimų

13 Savo klausimais, kuriuos reikia nagrinėti kartu, prašymą priimti prejudicinį sprendimą pateikęs teismas iš esmės klausia, ar direktyvos 5 straipsnio 1 dalies c punktas turi būti aiškinamas taip, kad paslaugų teikėjas privalo paslaugos gavėjams prieš sudarydamas su jais sutartį, be savo elektroninio pašto adreso, nurodyti ir kitą informaciją, suteikiančią papildomą bendravimo būdą, ir, jei tokia pareiga egzistuoja, ar ši informacija turi būtinai apimti telefono numerį, ar pakanka elektroninės užklausos formos.

14 *Bundesverband*, kaip ir Italijos vyriausybė, mano, kad, be elektroninio pašto adreso, paslaugų teikėjas paslaugų gavėjams turi nurodyti informaciją, suteikiančią papildomą bendravimo būdą. *DIV*, Lenkijos ir Švedijos vyriausybės bei Europos Bendrijų Komisija teigia priešingai.

15 Pirmiausia reikia priminti, kad pagal nusistovėjusią teismo praktiką, aiškinant Bendrijos teisės nuostatą, reikia atsižvelgti ne tik į jos formuluotę, bet ir į kontekstą bei teisės akto, kuriame ji įtvirtinta, tikslus (be kita ko, žr. 2000 m. gegužės 18 d. Sprendimo *KVS International*, C-301/98, Rink. p. I-3583, 21 punktą; 2000 m. rugsėjo 19 d. Sprendimo *Vokietija prieš Komisiją*, C-156/98, Rink. p. I-6857, 50 punktą; 2006 m. liepos 6 d. Sprendimo *Komisiją prieš Portugaliją*, C-53/05, Rink. p. I-6215, 20 punktą ir 2006 m. lapkričio 23 d. Sprendimo *ZVK*, C-300/05, Rink. p. I-11169, 15 punktą).

16 Pagal direktyvos 5 straipsnio 1 dalies c punktą paslaugų teikėjas paslaugos gavėjams turi padaryti lengvai prieinamą tam tikrą minimalią informaciją, kuri apima jo rekvizitus, įskaitant elektroninio pašto adresą, kuri šiems gavėjams leistų su juo greitai susisiekti ir tiesiogiai bei efektyviai bendrauti.

17 Iš šio 5 straipsnio 1 dalies c punkto formuluotės ir būtent iš žodžio „įskaitant“, matyti, kad Bendrijos teisės aktų leidėjas siekė iš paslaugų teikėjo reikalauti paslaugų gavėjams, be savo elektroninio pašto adreso, pateikti kitą informaciją, leidžiančią pasiekti šios nuostatos tikslą.

18 Tokį pažodinį aiškinimą patvirtina direktyvos 5 straipsnio 1 dalies c punkto kontekstas. Pagal direktyvos 5 straipsnio 1 dalies c punktą informacija, kurią paslaugų teikėjas turi padaryti prieinamą paslaugos gavėjams, apima ir jo geografinį adresą. Taigi iš šios nuostatos teksto aiškiai išplaukia, kad Bendrijos teisės aktų leidėjas neketino susiaurinti

galimybės susisiekti ir bendrauti su paslaugų teikėju vien tokia priemone, kokia yra elektroninis paštas, bet siekė paslaugų gavėjams suteikti galimybę sužinoti pašto adresą.

19 Dėl direktyvos tikslų, pirma, reikia pažymėti, kad pagal 1 straipsnio 1 dalį ir 3–6 ir 8 konstatuojamąsias dalis ja siekiama prisidėti prie informacinės visuomenės paslaugų plėtros ir elektroninės komercijos galimybių vidaus rinkoje įgyvendinimo.

20 Nors Bendrijos teisės aktų leidėjas siekė skatinti elektroninės komercijos plėtrą, iš jokios šios direktyvos konstatuojamosios dalies neišplaukia, kad jis ketino elektroninę komerciją atskirti nuo likusios vidaus rinkos. Todėl nuoroda į „elektroninio pašto adresą“, pateikta direktyvos 5 straipsnio 1 dalies c punkte, išreiškia Bendrijos teisės aktų leidėjo siekį užtikrinti, kad šią informaciją, leidžiančią bendrauti elektroniniu būdu, paslaugų teikėjai privalomai pateiktų paslaugų gavėjams, bet tai nereiškia, kad atsisakoma kitų neelektroninių bendravimo būdų, kuriuos galima naudoti papildomai.

21 Iš tikro, nesant galimybės pasinaudoti kitu bendravimo būdu, paslaugų gavėjams, tuo atveju, jei elektroniniu būdu susisiekę su paslaugų teikėju jie laikinai negalėtų pasinaudoti elektroniniu tinklu, galėtų tapti neįmanoma sudaryti sutartį, ir taip jie būtų pašalinti iš rinkos. Šis pašalinimas susilpnintų ir atskirtų atitinkamą sektorių nuo likusios rinkos dalies ir todėl galėtų būti vidaus rinkos veikimo kliūtis, pašalinanti dalį direktyvos veiksmingumo.

22 Antra, direktyva, kaip išplaukia, be kita ko, iš jos 1 straipsnio 3 dalies ir 7, 10 ir 11 konstatuojamųjų dalių, taip pat siekiama užtikrinti vartotojų interesų apsaugą. Tokią apsaugą reikia užtikrinti bet kurioje kontaktų tarp paslaugų teikėjo ir paslaugos gavėjo stadijoje.

23 Iš to išplaukia, kad tiek, kiek paslaugų teikėjo suteikta informacija leidžia paslaugos gavėjams įvertinti jų būsimo įsipareigojimo turinį, būtent išvengiant kai kurių klaidų, dėl kurių gali būti sudaroma nepalanki sutartis, iki šio sudarymo taip pat gali reikėti papildomo bendravimo būdo.

24 Prireikus papildomo, neelektroninio, bendravimo būdo paslaugos suteikimas jos gavėjams negali būti laikomas didele ekonomine našta paslaugų teikėjui, siūlančiam paslaugas internetu. Iš tikro toks paslaugų teikėjas paprastai kreipiasi į vartotojus, kurie gali lengvai prisijungti prie elektroninio tinklo ir yra susipažinę su šiuo bendravimo būdu. Todėl tik išimtinėmis aplinkybėmis elektroninį bendravimą turi papildyti neelektroninis bendravimas.

25 Iš visų šių nuostatų išplaukia, kad pagal direktyvos 5 straipsnio 1 dalies c punktą paslaugų teikėjai paslaugos gavėjams turi suteikti elektroninio pašto adresą papildantį būdą, kuris leistų greitai susisiekti ir tiesiogiai bei efektyviai bendrauti.

26 Todėl reikia atsakyti į klausimą, ar informacija, paslaugos gavėjams suteikianti galimybę pasinaudoti šiuo kitu bendravimo būdu, būtinai turi apimti telefono numerį.

27 *Bundesverband* ir Italijos vyriausybė, priešingai nei *DIV*, Lenkijos ir Švedijos vyriausybės bei Komisija, teigia, kad paslaugų teikėjas paslaugos gavėjui turi nurodyti savo telefono numerį, nes tik telefonas atitinka tiesioginio ir efektyvaus bendravimo direktyvos prasme reikalavimą. Iš tikro tiesioginis bendravimas būtinai reiškia asmeninį ir efektyvų bendravimą, ne vėlesnį pateiktos informacijos apdorojimą, o apdorojimą praktiškai akimirksniu.

28 Aišku, kad telefoninis bendravimas gali būti laikomas tiesioginiu ir efektyviu bendravimu, net jeigu jis nepalieka materialių pėdsakų ir jam pasibaigus iš principo nelieka jokių jo turinio įrodymų.

29 Šiuo klausimu reikia iš karto pažymėti, kad prieveiksmis „tiesiogiai“ direktyvos 5 straipsnio 1 dalies c punkto prasme nebūtinai reiškia bendravimą pasikeičiant žodžiais, t. y. tikrą dialogą, bet tik tarpininko nebuvimą.

30 Be to, efektyvus bendravimas nereiškia, kad į pateiktą klausimą turi būti atsakoma akimirksniu. Atvirkščiai, reikia manyti, kad bendravimas yra efektyvus, jei jis leidžia tinkamą informaciją gauti per adresato poreikius arba teisėtus lūkesčius atitinkantį terminą.

31 Akivaizdu, kad yra kitų bendravimo būdų nei bendravimas telefonu, kurie gali atitikti tiesioginio ir efektyvaus bendravimo kriterijus, numatytus direktyvos 5 straipsnio 1 dalies c punkte, t. y. pakankamai sklandus bendravimas be tarpininkų, kaip antai paslaugų teikėjo patalpose asmeniškai arba telefaksu bendraujant su atsakingu asmeniu.

32 Atsižvelgiant į visas šias aplinkybes, informacija, leidžianti naudotis šiuo kitu bendravimo būdu, kurią paslaugos teikėjas turi pateikti paslaugos gavėjams iki su jais sudarydamas sutartį, nebūtinai apima telefono numerį.

33 Per ankstesnę analizę pateikti atsakymo elementai taip pat leidžia atsakyti į klausimą, ar elektroninė užklausos forma, kurią panaudodami paslaugos gavėjai gali internetu kreiptis į paslaugos gavėjus, atsakančius elektroniniu paštu, atitinka direktyvos reikalavimus.

34 *Bundesverband*, kuriam iš esmės pritaria Italijos vyriausybė, mano, kad elektroninė užklausos forma nėra tinkama, nes ji neleidžia greitai susisiekti ir tiesiogiai ir efektyviai bendrauti. Kita vertus, *DIV* ir Komisija mano, jog tokia forma pakankama būtent todėl, kad direktyva nereikalauja „vienalaikio ir sinchroninio“ bendravimo.

35 Aišku, kad elektroninę užklausos formą galima laikyti leidžiančia tiesiogiai ir efektyviai bendrauti direktyvos 5 straipsnio 1 dalies c punkto prasme, kai paslaugų teikėjas, kaip pagrindinėje byloje išplaukia iš jos medžiagos, į vartotojų pateiktus klausimus atsako per 30–60 minučių.

36 Tačiau veikiau išimtiniais atvejais, kai paslaugos gavėjas, elektroniniu būdu susisiekęs su paslaugų teikėju, dėl įvairių priežasčių, pavyzdžiui, kelionės, atostogų arba komandiruotės, negali pasinaudoti elektroniniu tinklu, bendravimas panaudojant elektroninę užklausos formą nebegali būti laikomas efektyviu direktyvos 5 straipsnio 1 dalies c punkto prasme.

37 Iš tikro tiek, kiek ši forma taip pat yra elektroninio bendravimo būdas, pareiga naudotis ja internete tokiais atvejais neleidžia užtikrinti sklandaus ir todėl efektyvaus bendravimo tarp paslaugų teikėjo ir paslaugos gavėjo, o tai prieštarauja direktyvos 5 straipsnio 1 dalies c punktui.

38 Jei šio sprendimo 36 punkte aprašytais atvejais pateikiama tik elektroninė užklausos forma, tai neatitinka ir Bendrijos teisės aktų leidėjo valios, kuris, kaip nurodyta sprendimo 20 punkte, siekė skatinti elektroninės komercijos plėtrą, pačios elektroninės komercijos neatskiriant nuo likusios vidaus rinkos.

39 Todėl tokiais atvejais paslaugos gavėjo prašymu paslaugų teikėjas privalo jam leisti naudotis neelektroniniu bendravimo būdu, leidžiančiu išlaikyti efektyvų bendravimą.

40 Atsižvelgiant į visa tai, kas nurodyta, į pateiktus klausimus reikia atsakyti, kad direktyvos 5 straipsnio 1 dalies c punktas turi būti aiškinamas taip, jog paslaugų teikėjas privalo paslaugos gavėjams, iki su jais sudarydamas sutartį, kartu su savo elektroninio pašto adresu pateikti kitą informaciją, leidžiančią greitai susisiekti ir tiesiogiai bei efektyviai bendrauti. Ši informacija nebūtinai reiškia telefono numerį. Tai gali būti elektroninė užklausos forma, kuria paslaugos gavėjai gali internetu kreiptis į paslaugų teikėją, o į šią užklausą pastarasis atsako elektroniniu paštu, išskyrus atvejus, kai paslaugos gavėjas, elektroniniu būdu kreipęsis į paslaugos teikėją, negalėdamas pasinaudoti elektroniniu tinklu prašo jo bendrauti neelektroniniu būdu.

Dėl bylinėjimosi išlaidų

41 Kadangi šis procesas pagrindinės bylos šalims yra vienas iš etapų prašymą priimti prejudicinį sprendimą pateikusio teismo nagrinėjamoje byloje, bylinėjimosi išlaidų klausimą turi spręsti šis teismas. Išlaidos, susijusios su pastabų pateikimu Teisingumo Teismui, išskyrus tas, kurias patyrė minėtos šalys, nėra atlygintinos.

Remdamasis šiais motyvais, Teisingumo Teismas (ketvirtoji kolegija) nusprendžia:

2000 m. birželio 8 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2000/31/EB dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje (Elektroninės komercijos direktyva) 5 straipsnio 1 dalies c punktas turi būti aiškinamas taip, jog paslaugų teikėjas privalo paslaugos gavėjams, iki su jais sudarydamas sutartį, kartu su savo elektroninio pašto adresu pateikti kitą informaciją, leidžiančią greitai susisiekti ir tiesiogiai bei efektyviai bendrauti. Ši informacija nebūtinai reiškia telefono numerį. Tai gali būti elektroninė užklausos forma, kuria paslaugos gavėjai gali internetu kreiptis į paslaugų teikėją, o į šią užklausą pastarasis atsako elektroniniu paštu, išskyrus atvejus, kai paslaugos gavėjas, elektroniniu būdu kreipęsis į paslaugos teikėją, negalėdamas pasinaudoti elektroniniu tinklu prašo jo bendrauti neelektroniniu būdu.

Parašai.