РЕШЕНИЕ НА СЪДА (четвърти състав)

16 октомври 2008 година *

По дело C-298/07

с предмет преюдициално запитване, отправено на основание член 234 ЕО от Bundesgerichtshof (Германия) с акт от 26 април 2007 г., постъпил в Съда на 22 юни 2007 г., в рамките на производство по дело

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV

срещу

deutsche internet versicherung AG,

СЪДЪТ (четвърти състав),

състоящ се от: г-н K. Lenaerts, председател на състав, г-жа R. Silva de Lapuerta, г-н E. Juhász, г-н G. Arestis и г-н J. Malenovský (докладчик), съдии,

* Език на производството: немски.

генерален адвокат: г-н D. Ruiz-Jarabo Colomer,
секретар: г-н R. Grass,

предвид изложеното в писмената фаза на производството,

като има предвид становищата, представени:

— за Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV, от адв. H. Büttner, Rechtsanwalt,

— за deutsche internet versicherung AG, от адв. J. Kummer, Rechtsanwalt,

— за италианското правителство, от г-н I. M. Braguglia, в качеството на представител, подпомаган от г-н F. Arena, avvocato dello Stato,

— за полското правителство, от г-н T. Nowakowski, в качеството на представител,

— за шведското правителство, от г-жа S. Johannesson, в качеството на представител,

— за Комисията на Европейските общности, от г-жа E. Montaguti и г-н G. Braun, в качеството на представители,

след като изслуша заключението на генералния адвокат, представено в съдебното заседание от 15 май 2008 г.,

постанови настоящото

Решение

1 Преюдициалното запитване се отнася до тълкуването на член 5, параграф 1, буква в) от Директива 2000/31/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 8 юни 2000 година за някои правни аспекти на услугите на информационното общество, и по-специално на електронната търговия на вътрешния пазар („Директива за електронната търговия“) (ОВ L 178, стр. 1; Специално издание на български език, 2007 г., глава 13, том 29, стр. 257, наричана по-нататък „Директивата“).

2 Запитването е отправено в рамките на спор между Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV (наричан по-нататък „Bundesverband“) и deutsche internet versicherung AG (наричано по-нататък „DIV“) по повод на това дали доставчик на услуги, работещ изключително в Интернет, трябва задължително да съобщи своя телефонен номер на клиентите си още преди сключването на договор.

Правна уредба

Общностна правна уредба

3 Член 2 от Директивата предвижда:

„По смисъла на настоящата директива следните термини означават:

а) „услуги на информационното общество“: услуги по смисъла на член 1, параграф 2 от Директива 98/34/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 22 юни 1998 година за определяне на процедура за предоставяне на информация в областта на техническите стандарти и регламенти (ОВ L 204, стр. 37, Специално издание на български език, 2007 г., глава 13, том 23, стр. 207), изменена с Директива 98/48/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 20 юли 1998 година (ОВ L 217, стр. 18, Специално издание на български език, 2007 г., глава 13, том 23, стр. 282);

б) „доставчик на услуги“: всяко физическо или юридическо лице, което предоставя услуги на електронното [да се чете: „информационното“] общество;

[…]

г) „получател на услугата“: всяко физическо или юридическо лице, което използва услуга на информационно общество за професионални или други цели, по-специално за търсене на информация или осигуряване на достъп до нея;

[…]“

4 Член 5, параграф 1 от Директивата гласи:

„1. В допълнение към други изисквания за информация, предвидени в правото на Общността, държавите-членки гарантират, че доставчикът на услуги осигурява лесен, директен и постоянен достъп на получателите на услугата и на компетентните органи най-малко до следната информация:

а) името на доставчика на услуги;

б) географския адрес, на който доставчикът на услуги е установен;

в) данни за доставчика на услуги, включително адреса на електронна му поща, които позволяват бързо да се влезне в контакт и да се разменят съобщения с него по директен и ефективен начин;

[…]“

Национална правна уредба

5 § 5, алинея 1, точки 1 и 2 от Закона за електронните медии (Telemediengesetz) от 26 февруари 2007 г. (BGBl. 2007 I, стр. 179) предвижда:

„1. За електронните медии, функциониращи със стопанска цел, по общо правило възмездно, доставчиците трябва да осигуряват лесен, директен и постоянен достъп до следната информация:

1) името и адреса, на който са установени, както и, за юридическите лица, правната им форма, упълномощените им представители и доколкото съществува информация относно капитала на дружеството — дружествения капитал, а в случай че не са били направени всички парични вноски — общия размер на сумите, които остава да се внесат в дружествения капитал;

2) техните данни, включително адреса на електронната им поща, които позволяват бързо да се влезе в контакт и да се разменят съобщения с тях по директен начин по електронен път […]“

Спорът по главното производство и преюдициалните въпроси

6 DIV е дружество за автомобилно застраховане, което предлага своите услуги изключително по Интернет. На страниците на своя уебсайт това дружество посочва пощенския си адрес, както и адреса на електронната си поща, но не и своя телефонен номер. Той бива предоставян само след сключване на застрахователен договор. За сметка на това заинтересованите от услугите на DIV лица имат възможността посредством формуляр за връзка по Интернет да му поставят въпроси, отговорите на които се изпращат по електронна поща.

7 Bundesverband, германска федерация на сдруженията на потребители, обаче смята, че DIV е задължено да посочи телефонния си номер на своя уебсайт. Всъщност това било единственото средство, гарантиращо директна размяна на съобщения между един потенциален клиент и това застрахователно дружество. Така Bundesverband предявява срещу DIV иск пред Landgericht Dortmund (регионален съд на Дортмунд), с който цели то да бъде задължено да преустанови предоставянето на предложения за застрахователни услуги на потребители посредством Интернет, без да им позволява да общуват директно по телефона с това застрахователно дружество.

8 Landgericht Dortmund уважава искането на Bundesverband. Апелативната инстанция обаче го отхвърля. Тази юрисдикция счита, че не е абсолютно необходимо да се посочва телефонен номер, за да се допусне директна размяна на съобщения между клиента и доставчика на услуги. Подобна размяна всъщност може да се гарантира посредством електронен формуляр за връзка, тъй като никое независимо трето лице не би могло да се намеси в размяната на съобщения между потенциалния клиент и DIV. По-нататък, доколкото DIV отговаря на поставените от потребителите въпроси в срок от 30—60 минути, изискването за бърза размяна на съобщения също е гарантирано.

9 Bundesverband подава „ревизионна“ жалба пред Bundesgerichtshof с цел осъждането на DIV.

10 Според Bundesgerichtshof, макар че текстът на член 5, параграф 1, буква в) от Директивата не изисква да се посочва телефонен номер, целта на тази разпоредба можела въпреки това да наложи подобно посочване. В Германия този въпрос впрочем бил дискусионен в съдебната практика и в доктрината. По същия начин мотивите на правителствения проектозакон за електронната търговия (Elektronischer Geschäftsverkehr-Gesetz) декларирали необходимостта от посочване на телефонен номер. Bundesgerichtshof изтъква и че комуникация под формата на размяна на думи в смисъл на реален диалог е възможна единствено по телефона.

11 От друга страна, принудата, произтичаща от задължението да се отговаря на телефонните обаждания на потенциални клиенти, налагала на DIV да измени своя търговски модел, състоящ се в привличане на клиенти изключително по Интернет, рискувайки по този начин да препятства поощряването на електронната търговия. Освен това обложен с високи такси телефонен номер обезкуражавал потребителя да осъществи контакт с доставчика на услуги, което правело това средство за комуникация неефективно.

12 При тези условия Bundesgerichtshof решава да спре производството и да постави на Съда следните преюдициални въпроси:

„1) Длъжен ли е доставчик на услуги по силата на член 5, параграф 1, буква в) от Директивата [...] да посочи телефонен номер още преди сключването на договор с получател на услуга, за да позволи бързо установяване на контакт и директна и ефективна размяна на съобщения?

2) При отрицателен отговор на първия въпрос:

а) Трябва ли доставчик на услуги още преди сключването на договор с получател на услуга да предложи, в изпълнение на член 5, параграф 1, буква в) от Директива[та], второ средство за размяна на съобщения освен посочването на адреса на електронната си поща?

б) При утвърдителен отговор: достатъчно ли е за създаването на второ средство за размяна на съобщения доставчикът на услуги да предостави на разположение формуляр за връзка, чрез който получателят може да се обърне посредством Интернет към доставчика, като последният отговаря на въпроса на получателя по електронна поща?“

По преюдициалните въпроси

13 С въпросите си, които следва да бъдат разгледани заедно, препращащата юрисдикция иска по същество да установи дали член 5, параграф 1, буква в) от Директивата трябва да се тълкува в смисъл, че доставчикът на услуги е задължен да предоставя на получателите на услугата още преди сключването на договор с тях, освен адреса на електронната си поща, и друга информация, предоставяща достъп до допълнително средство за размяна на съобщения, и ако се предположи, че съществува подобно задължение, дали тази информация трябва задължително да включва телефонен номер или е достатъчен електронен формуляр за връзка.

14 Bundesverband, както и италианското правителство, считат, че освен адреса на електронната поща, доставчикът на услуги трябва да предостави на получателя на услугата друга информация, предоставяща достъп до допълнително средство за комуникация. DIV, полското и шведското правителство, както и Комисията на Европейските общности, поддържат обратното становище.

15 В самото начало следва да се припомни, че според постоянната съдебна практика при тълкуването на разпоредба на общностното право трябва да се взема предвид не само съдържанието ѝ, но и нейният контекст и целите на правната уредба, от която тя е част (вж. по-специално Решение от 18 май 2000 г. по дело KVS International, C-301/98, Recueil, стр. I-3583, точка 21, Решение от 19 септември 2000 г. по дело Германия/Комисия, C-156/98, Recueil, стр. I-6857, точка 50, Решение от 6 юли 2006 г. по дело Комисия/Португалия, C-53/05, Recueil, стр. I-6215, точка 20 и Решение от 23 ноември 2006 г. по дело ZVK, C-300/05, Recueil, стр. I-11169, точка 15).

16 По силата на член 5, параграф 1, буква в) от Директивата доставчикът на услуги трябва да осигури достъп на получателите на услугата до определена минимално необходима информация, която включва неговите координати, включително адреса на електронната му поща, които позволяват на тези получатели бързо да влязат в контакт и да разменят съобщения с него по директен и ефективен начин.

17 От редакцията на посочения член 5, параграф 1, буква в), и в частност от израза „включително“, е видно, че намерението на общностния законодател е да изиска от доставчика на услуги да предоставя на получателите на услугата освен адреса на електронната си поща, и друга информация, която позволява постигането на търсения с тази разпоредба резултат.

18 Подобно буквално тълкуване се потвърждава от контекста на член 5, параграф 1, буква в) от Директивата. Според член 5, параграф 1, буква б) от Директивата сред информацията, до която доставчикът на услуги е задължен да осигури достъп на получателите на услугата, присъства и географският му адрес. Следователно от редакцията на последната разпоредба се вижда ясно, че общностният законо-

дател не цели да ограничи възможността да се влезе в контакт и да се разменят съобщения с доставчика на услуги единствено посредством електронни писма, а желае да предложи на получателите на услугата достъп до пощенски адрес.

19 Що се отнася до преследваните от Директивата цели, на първо място следва да се изтъкне, че според член 1, параграф 1, както и според съображения 3—6 и 8 от нея, тя цели да допринесе за развитието на услугите на информационното общество и за подчертаването на възможностите, които вътрешният пазар предлага на електронната търговия.

20 Дори общностният законодател да цели по този начин да благоприятства развитието на електронната търговия, от нито едно съображение от Директивата все пак не следва, че той желае да изолира електронната търговия от останалия вътрешен пазар. Следователно обявяването на „адреса на електронната [...] поща", съдържащо се в член 5, параграф 1, буква в) от Директивата, изразява волята на общностния законодател да се увери, че тази информация, предоставяща достъп до електронна размяна на съобщения, ще бъде задължително предоставена от доставчика на услуги на получателите на услугата, без това обаче да означава, че той е целял да се откаже от други видове размяна на съобщения, които не са електронни и могат да се използват допълнително.

21 Всъщност при липса на възможност да се използва в случай на необходимост друг вид размяна на съобщения, получателите на услугата, в хипотезата, при която след установяване на контакт по електронен път с доставчика на услуги биха били временно лишени от достъп до електронната мрежа, не биха имали възможност да сключат договор и така биха били отстранени от пазара. Това отстраняване е от естество да отслаби и да изключи разглеждания отрасъл от останалия пазар и следователно може да представлява пречка за функционирането на вътрешния пазар, лишавайки Директивата от част от полезното ѝ действие.

22 На второ място, Директивата, както следва по-специално от член 1, параграф 3, както и от съображения 7, 10 и 11 от нея, цели също да гарантира защитата на интересите на потребителите. Подобна защита трябва да се осигури на всеки етап от контактите между доставчика на услуги и получателите на услугата.

23 От това следва, че доколкото изпратената от доставчика на услуги информация позволява на получателите на услугата да преценят обхвата на своето бъдещо задължение, като ги предпазва по-специално от някои рискове от грешки, които могат да доведат до сключването на неизгоден договор, едно допълнително средство за комуникация също може да се окаже необходимо преди такова сключване на договор.

24 Предлагането на получателите на услугата при необходимост на допълнително средство за комуникация, което не е от електронен вид, впрочем не би могло да се разглежда като голяма икономическа тежест за доставчик, предлагащ услугите си по Интернет. Действително подобен доставчик обикновено се обръща към потребители, които имат лесен достъп до електронната мрежа и са наясно с този вид размяна на съобщения. Поради това само при изключителни обстоятелства електронната размяна на съобщения ще трябва да бъде заместена от неелектронна.

25 От всички тези съображения следва, че по силата на член 5, параграф 1, буква в) от Директивата доставчикът на услуги е задължен да предлага на получателите на услугата бързо, директно и ефективно средство за размяна на съобщения, което е допълнително по отношение на адреса на електронната му поща.

26 При това положение е важно да си зададем въпроса дали информацията, предоставяща на получателите на услугата достъп до това друго средство за комуникация, трябва задължително да включва телефонен номер.

27 Противно на DIV, на полското и на шведското правителство, както и на Комисията, Bundesverband и италианското правителство поддържат, че доставчикът на услуги е задължен да посочи на получателите на услугата своя телефонен номер, защото само телефонът може да отговори на изискванията за директна и ефективна размяна на съобщения по смисъла на Директивата. Всъщност директната размяна на съобщения задължително предполага лично общуване и ефективна размяна на съобщения, не непряка, а почти мигновена обработка на предадената информация.

28 Безспорно е, че телефонната комуникация може да се разглежда като директна и ефективна размяна на съобщения, макар да не оставя никакви материални следи и принципно да не предоставя никакво доказателство за съдържанието си, след като бъде приключена.

29 В това отношение веднага следва да се отбележи, че думата „директен" по смисъла на член 5, параграф 1, буква в) от Директивата не предполага задължително размяна на съобщения под формата на размяна на думи, т.е. истински диалог, а единствено липсата на посредник.

30 Освен това ефективна размяна на съобщения не означава отговорът на поставен въпрос да бъде мигновен. Напротив, следва да се счита, че една размяна на съобщения е ефективна, ако позволява придобиването на адекватна информация в срок, който съответства на нуждите или оправданите очаквания на получателя.

31 Очевидно е, че освен телефона, съществуват и други средства за комуникация, които са в състояние да изпълнят критериите за директна и ефективна размяна на съобщения, предвидени в член 5, параграф 1, буква в) от Директивата, а именно комуникация без посредник и достатъчно гладка, като например осъществената чрез лични контакти с отговорно лице в помещенията на доставчика на услуги или посредством факс машина.

32 С оглед на всички тези обстоятелства, предоставящата достъп до това друго средство информация, която доставчикът на услуги е задължен да предоставя на получателите на услугата още преди сключването на договор с тях, не включва задължително телефонен номер.

33 Предоставените в рамките на предходния анализ елементи на отговор позволяват да се отговори и на въпроса дали изискванията на Директивата се изпълняват от електронен формуляр за връзка, посредством който получателите на услугата могат да се обърнат по Интернет към доставчика на услуги, който отговаря по електронна поща.

34 Bundesverband, към който по същество се присъединява италианското правителство, счита, че електронният формуляр за връзка не е подходящ, доколкото не позволява бърз, директен и ефективен контакт. За сметка на това DIV и Комисията смятат, че подобен формуляр е достатъчен, по-специално защото Директивата не изисква „паралелно-едновременна“ размяна на съобщения.

35 Вярно е, че електронният формуляр за връзка може да се разглежда като предлагащ директно и ефективно средство за размяна на съобщения по смисъла на член 5, параграф 1, буква в) от Директивата, когато доставчикът на услуги отговаря на зададените от потребителите въпроси в срок от 30—60 минути, както следва от данните по преписката в делото по главното производство.

36 Същевременно в по-скоро изключителни хипотези, в които получател на услугата, който след установяването на контакт по електронен път с доставчика на услуги е лишен по различни причини, като например пътуване, отпуск или командировка, от достъп до електронната мрежа, размяната на съобщения посредством електронен формуляр за връзка не може да се разглежда като ефективна по смисъла на член 5, параграф 1, буква в) от Директивата.

37 Действително доколкото посоченият формуляр също представлява електронно средство за размяна на съобщения, задължението да си послужиш с формуляр по Интернет не позволява поддържането в подобни хипотези на гладка и следователно ефективна размяна на съобщения между доставчика на услуги и получателя на услугата, което противоречи на член 5, параграф 1, буква в) от Директивата.

38 В хипотезите, описани в точка 36 от настоящото решение, предлагането единствено на електронен формуляр за връзка също не е съвместимо с волята на общностния законодател, който, както беше посочено в точка 20 от настоящото решение, цели да благоприятства развитието на електронната търговия, но все пак не желае да я изолира от останалия вътрешен пазар.

39 Поради това в тези хипотези по искане на получателя на услугата доставчикът на услуги трябва да му предостави достъп до неелектронно средство, позволяващо му да поддържа ефективна комуникация.

40 Предвид всички гореизложени съображения, на поставените въпроси следва да се отговори, че член 5, параграф 1, буква в) от Директивата трябва да се тълкува в смисъл, че доставчикът на услуги е задължен да предоставя на получателите на услугата, още преди сключването на договор с тях, освен адреса на електронната си поща, и друга информация, позволяваща бързо установяване на контакт, както и директна и ефективна размяна на съобщения. Тази информация не трябва задължително да е телефонен номер. Тя може да се състои в електронен формуляр за връзка, посредством който получателите на услугата могат да се обръщат по Интернет към доставчика на услуги и на който този доставчик отговаря по електронна поща, освен в хипотези, в които получател на услугата, лишен от достъп до електронната мрежа след установяването на контакт по електронен път с доставчика на услуги, иска от последния достъп до неелектронно средство за комуникация.

По съдебните разноски

41 С оглед на обстоятелството, че за страните по главното производство настоящото дело представлява отклонение от обичайния ход на производството пред препращащата юрисдикция, последната следва да се произнесе по съдебните разноски. Разходите, направени за представяне на становища пред Съда, различни от тези на посочените страни, не подлежат на възстановяване.

По изложените съображения Съдът (четвърти състав) реши:

Член 5, параграф 1, буква в) от Директива 2000/31/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 8 юни 2000 година за някои правни аспекти на услугите на информационното общество, и по-специално на електронната търговия на вътрешния пазар („Директива за електронната търговия“) трябва да се тълкува в смисъл, че доставчикът на услуги е задължен да предоставя на получателите на услугата, още преди сключването на договор с тях, освен адреса на електронната си поща, и друга информация, позволяваща бързо установяване на контакт, както и директна и ефективна размяна на съобщения. Тази информация не трябва задължително да е телефонен номер. Тя може да се състои в електронен формуляр за връзка, посредством който получателите на услугата могат да се обръщат по Интернет към доставчика на услуги и на който този доставчик отговаря по електронна поща, освен в хипотези, в които получател на услугата, лишен от достъп до електронната мрежа след установяването на контакт по електронен път с доставчика на услуги, иска от последния достъп до неелектронно средство за комуникация.

Подписи