HOTĂRÂREA CURȚII (Camera a patra)

16 octombrie 2008 *

În cauza C-298/07,

având ca obiect o cerere de pronunțare a unei hotărâri preliminare formulată în temeiul articolului 234 CE de Bundesgerichtshof (Germania), prin decizia din 26 aprilie 2007, primită de Curte la 22 iunie 2007, în procedura

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV

împotriva

deutsche internet versicherung AG,

CURTEA (Camera a patra),

compusă din domnul K. Lenaerts, președinte de cameră, doamna R. Silva de Lapuerta, domnii E. Juhász, G. Arestis și J. Malenovský (raportor), judecători,

* Limba de procedură: germana.

avocat general: domnul D. Ruiz-Jarabo Colomer,
grefier: domnul R. Grass,

având în vedere procedura scrisă,

luând în considerare observațiile prezentate:

— pentru Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV, de H. Büttner, Rechtsanwalt;

— pentru deutsche internet versicherung AG, de J. Kummer, Rechtsanwalt;

— pentru guvernul italian, de domnul I. M. Braguglia, în calitate de agent, asistat de domnul F. Arena, avvocato dello Stato;

— pentru guvernul polonez, de domnul T. Nowakowski, în calitate de agent;

— pentru guvernul suedez, de doamna S. Johannesson, în calitate de agent;

— pentru Comisia Comunităților Europene, de doamna E. Montaguti și de domnul G. Braun, în calitate de agenți,

după ascultarea concluziilor avocatului general în ședința din 15 mai 2008,

pronunță prezenta

Hotărâre

1 Cererea de pronunțare a unei hotărâri preliminare privește interpretarea articolului 5 alineatul (1) litera (c) din Directiva 2000/31/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 8 iunie 2000 privind anumite aspecte juridice ale serviciilor societății informaționale, în special ale comerțului electronic, pe piața internă (Directiva privind comerțul electronic) (JO L 178, p. 1, Ediție specială, 13/vol. 29, p. 257, denumită în continuare „directiva").

2 Această cerere a fost formulată în cadrul unui litigiu între Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV (denumită în continuare „Bundesverband"), pe de o parte, și deutsche internet versicherung AG (denumită în continuare „DIV"), pe de altă parte, având ca obiect aspectul dacă un furnizor de servicii care operează exclusiv pe internet trebuie să își comunice în mod obligatoriu numărul de telefon clienților săi, chiar înainte de încheierea unui contract.

Cadrul juridic

Reglementarea comunitară

3 Articolul 2 din directivă prevede:

„În sensul prezentei directive, următorii termeni au înțelesurile de mai jos:

(a) «servicii ale societății informaționale»: servicii în sensul articolului 1 alineatul (2) din Directiva 98/34/CE [a Parlamentului European și a Consiliului din 22 iunie 1998 de stabilire a unei proceduri pentru furnizarea de informații în domeniul standardelor și reglementărilor tehnice (JO L 204, p. 37, Ediție specială, 13/vol. 23, p. 207)], astfel cum a fost modificată prin Directiva 98/48/CE [a Parlamentului European și a Consiliului din 20 iulie 1998 (JO L 217, p. 18, Ediție specială, 13/vol. 23, p. 282)];

(b) «furnizor de servicii»: orice persoană fizică sau juridică furnizoare de servicii ale societății informaționale;

[…]

(d) «destinatarul serviciilor»: orice persoană fizică sau juridică ce utilizează, în scopuri profesionale sau de altă natură, un serviciu al societății informaționale, în special în scopul căutării de informații sau al furnizării accesului la acestea;

[…]"

4 Articolul 5 alineatul (1) din directivă prevede:

„(1) În plus față de alte cerințe stabilite de dreptul comunitar privind furnizarea informațiilor, statele membre veghează ca furnizorul de servicii să facă posibil un acces ușor, direct și permanent al destinatarilor serviciului și al autorităților competente cel puțin la următoarele informații:

(a) numele furnizorului de servicii;

(b) adresa geografică la care este stabilit furnizorul de servicii;

(c) coordonatele furnizorului de servicii, inclusiv adresa de poștă electronică ce permite să fie contactat rapid și să se comunice cu el în mod direct și eficient;

[…]”

Reglementarea națională

5 Articolul 5 alineatul (1) punctele 1 și 2 din Legea privind serviciile de telecomunicație (Telemediengesetz) din 26 februarie 2007 (BGBl. 2007 I, p. 179) prevede:

„(1) Pentru serviciile de telecomunicație furnizate în scop comercial, în general cu titlu oneros, furnizorii trebuie să facă posibil un acces ușor, direct și permanent la informațiile următoare:

1) numele și adresa la care sunt stabiliți, precum și, pentru persoanele juridice, forma lor juridică, reprezentanții autorizați ai acestora și, în măsura în care există informații privind capitalul societății, capitalul social și, în ipoteza în care aporturile în numerar nu au fost vărsate în întregime, cuantumul total al sumelor ce trebuie încă vărsate la capitalul social;

2) coordonatele acestora, inclusiv adresa de poștă electronică, ce permit contactul rapid și comunicarea directă cu aceștia pe cale electronică […]”

Acțiunea principală și întrebările preliminare

6 DIV este o companie de asigurări de autovehicule care își oferă serviciile exclusiv pe internet. Pe paginile site-ului său internet, această companie menționează adresa poștală, precum și adresa de poștă electronică, dar nu menționează numărul de telefon. Acesta nu este comunicat decât după încheierea unui contract de asigurare. În schimb, persoanele interesate de serviciile DIV au posibilitatea de a adresa întrebări prin intermediul unui formular de contact pe internet, răspunsurile fiind comunicate prin poșta electronică.

7 Bundesverband, federația germană a asociațiilor de consumatori, consideră totuși că DIV are obligația de a indica numărul de telefon pe site-ul său internet. Prin urmare, acesta ar fi unicul mod de a garanta o comunicare directă între un client potențial și această companie de asigurări. Astfel, Bundesverband a formulat în fața Landgericht Dortmund (Tribunalul Regional din Dortmund) o acțiune împotriva DIV prin care a solicitat să i se impună acesteia să înceteze să prezinte consumatorilor oferte de servicii de asigurare prin intermediul internetului fără a le permite să comunice direct prin telefon cu această companie de asigurări.

8 Landgericht Dortmund a admis cererea Bundesverband. În schimb, instanța de apel a respins această cerere. Această instanță a considerat că indicarea numărului de telefon nu era indispensabilă pentru a permite o comunicare directă între client și furnizorul de servicii. Astfel, o asemenea comunicare putea fi garantată prin intermediul formularului de contact electronic, întrucât niciun terț independent nu intervenea în comunicarea dintre clientul potențial și DIV. În plus, în măsura în care DIV răspundea întrebărilor formulate de consumatori într-un termen cuprins între 30 și 60 de minute, cerința unei comunicări rapide era de asemenea garantată.

9 Bundesverband a formulat recurs în fața Bundesgerichtshof în scopul obținerii condamnării DIV.

10 În opinia Bundesgerichtshof, chiar dacă textul articolului 5 alineatul (1) litera (c) din directivă nu impune indicarea unui număr de telefon, obiectivul acestei dispoziții ar putea totuși impune o astfel de precizare. În Germania, această problemă ar fi, de altfel, controversată în cadrul jurisprudenței și al doctrinei. De asemenea, expunerea de motive la proiectul guvernamental de lege privind comerțul electronic (Elektronischer Geschäftsverkehr-Gesetz) ar fi declarat necesară indicarea unui număr de telefon. Bundesgerichtshof susține de asemenea că doar prin intermediul telefonului este posibilă o comunicare sub forma unui schimb de cuvinte, în sensul unui real dialog.

11 Pe de altă parte, constrângerea care rezultă din obligația de a răspunde unor solicitări telefonice din partea clienților potențiali ar impune DIV modificarea modelului său comercial care constă în dobândirea de clienți exclusiv prin intermediul internetului și ar risca astfel să împiedice promovarea comerțului electronic. De altfel, un număr de telefon suprataxat ar descuraja consumatorul să ia legătura cu furnizorul de servicii, făcând ineficient acest mijloc de comunicație.

12 În aceste condiții, Bundesgerichtshof a hotărât să suspende judecarea cauzei și să adreseze Curții următoarele întrebări preliminare:

„1) Un furnizor de servicii este obligat, în temeiul articolului 5 alineatul (1) litera (c) din directivă […], încă dinainte de încheierea unui contract cu un destinatar al serviciului, să indice un număr de telefon pentru a permite contactarea sa rapidă și o comunicare directă și eficientă?

2) În cazul unui răspuns negativ la prima întrebare:

a) În temeiul articolului 5 alineatul (1) litera (c) din directiva menționată, un furnizor de servicii trebuie, încă dinainte de încheierea unui contract cu destinatarul serviciului, să indice un al doilea mijloc de comunicare, pe lângă adresa de poștă electronică?

b) În cazul unui răspuns afirmativ: este suficient, în vederea furnizării unui al doilea mijloc de comunicare, dacă furnizorul de servicii pune la dispoziție un formular de contact prin intermediul căruia destinatarul poate să se adreseze furnizorului prin internet, iar acesta din urmă răspunde la întrebarea adresată de destinatar prin poșta electronică?"

Cu privire la întrebările preliminare

13 Prin intermediul întrebărilor formulate, care trebuie analizate împreună, instanța de trimitere solicită, în esență, să se stabilească dacă articolul 5 alineatul (1) litera (c) din directivă trebuie interpretat în sensul că furnizorul de servicii este obligat să furnizeze destinatarilor serviciului, încă dinainte de încheierea unui contract cu aceștia din urmă, pe lângă adresa de poștă electronică, și alte informații care dau acces la un mijloc suplimentar de comunicare și, presupunând că o astfel de obligație există, dacă aceste informații trebuie să includă în mod obligatoriu un număr de telefon sau dacă un formular de contact electronic este suficient.

14 Bundesverband și guvernul italian consideră că, pe lângă adresa de poștă electronică, și alte informații care dau acces la un mijloc suplimentar de comunicare trebuie furnizate destinatarului serviciului de furnizorul de servicii. DIV, guvernele polonez și suedez, precum și Comisia Comunităților Europene susțin teza contrară.

15 Cu titlu preliminar, trebuie amintit că, în conformitate cu o jurisprudență constantă, în vederea interpretării unei dispoziții de drept comunitar, trebuie să se țină seama nu numai de termenii utilizați, ci și de contextul în care apare aceasta, precum și de obiectivele urmărite de reglementarea din care face parte această dispoziție (a se vedea în special Hotărârea din 18 mai 2000, KVS International, C-301/98, Rec., p. I-3583, punctul 21, Hotărârea din 19 septembrie 2000, Germania/Comisia, C-156/98, Rec., p. I-6857, punctul 50, Hotărârea din 6 iulie 2006, Comisia/Portugalia, C-53/05, Rec., p. I-6215, punctul 20, și Hotărârea din 23 noiembrie 2006, ZVK, C-300/05, Rec., p. I-11169, punctul 15).

16 În temeiul articolului 5 alineatul (1) litera (c) din directivă, furnizorul de servicii trebuie să facă posibil accesul destinatarilor serviciului la anumite informații minimale printre ce se numără coordonatele furnizorului de servicii, inclusiv adresa de poștă electronică care permite acestor destinatari să îl contacteze rapid și să comunice cu el în mod direct și eficient.

17 Rezultă astfel din formularea respectivului articol 5 alineatul (1) litera (c) și în special din expresia „inclusiv” că legiuitorul comunitar a înțeles să îi impună furnizorului de servicii să furnizeze destinatarilor serviciului, pe lângă adresa de poștă electronică, și alte informații care permit atingerea rezultatului urmărit de această dispoziție.

18 O astfel de interpretare literală este confirmată de contextul articolului 5 alineatul (1) litera (c) din directivă. Potrivit articolului 5 alineatul (1) litera (b) din directivă, printre informațiile pe care furnizorul de servicii este obligat să le facă accesibile destinatarilor serviciului se numără și adresa geografică a acestuia. Din formularea acestei din urmă

dispoziții rezultă, prin urmare, în mod clar că legiuitorul comunitar nu a urmărit să restrângă posibilitatea de a intra în contact și de a comunica cu furnizorul de servicii numai pe calea poștei electronice, ci a dorit să ofere destinatarilor serviciului accesul la o adresă poștală.

19 În ceea ce privește obiectivele urmărite de directivă, trebuie subliniat, în primul rând, că, potrivit articolului 1 alineatul (1), precum și potrivit considerentelor (3), (4), (5), (6) și (8) ale acesteia, directiva urmărește să contribuie la dezvoltarea serviciilor societății informaționale și la punerea în valoare a posibilităților oferite de piața internă comerțului electronic.

20 Chiar dacă legiuitorul comunitar a dorit să favorizeze astfel dezvoltarea comerțului electronic, nu rezultă totuși din niciun considerent al directivei că acesta a dorit să izoleze comerțul electronic de restul pieței interne. În consecință, expresia „adresă de poștă electronică" prevăzută la articolul 5 alineatul (1) litera (c) din directivă reprezintă voința legiuitorului comunitar de a se asigura că această informație care oferă acces la o comunicare electronică va fi furnizată în mod obligatoriu destinatarilor serviciului, fără a însemna că acesta a renunțat la alte tipuri de comunicare, diferite de cele electronice, care ar putea fi utilizate cu titlu suplimentar.

21 Astfel, fiind lipsiți de posibilitatea de a folosi, dacă este cazul, un alt tip de comunicare, destinatarii serviciului, într-o situație în care, după contactarea furnizorului de servicii pe cale electronică, ar fi privați temporar de accesul la rețeaua electronică, ar putea să se regăsească în imposibilitatea de a încheia un contract fiind astfel excluși de pe piață. Această excludere este de natură să slăbească și să deconecteze sectorul respectiv de restul pieței și este, în consecință, susceptibilă să constituie un obstacol în calea funcționării pieței interne lipsind directiva de o parte a efectului său util.

22 În al doilea rând, directiva, astfel cum reiese în special din articolul 1 alineatul (3), precum și din considerentele (7), (10) și (11), urmărește de asemenea garantarea protecției intereselor consumatorilor. O astfel de protecție trebuie asigurată în orice stadiu al contactelor între furnizorul de servicii și destinatarii serviciului.

23 Rezultă că, în măsura în care informațiile comunicate de furnizorul de servicii permit destinatarilor serviciului să aprecieze întinderea angajamentului lor viitor, protejându-i în special de anumite riscuri de erori care ar putea conduce la încheierea unui contract dezavantajos, un mijloc suplimentar de comunicare poate de asemenea să se dovedească necesar înainte de încheierea unui contract.

24 Oferirea către destinatarii serviciului a unui mijloc suplimentar de comunicare, dacă este cazul, diferit de cele electronice nu ar putea, de altfel, să fie considerată o sarcină economică importantă pentru un furnizor de servicii care își oferă serviciile prin intermediul internetului. Prin urmare, un astfel de furnizor se adresează în mod normal consumatorilor care au acces fără dificultăți la rețeaua electronică și care sunt familiarizați cu acest tip de comunicare. Prin urmare, numai în circumstanțe excepționale comunicarea electronică va trebui suplimentată printr-o comunicare diferită de cea electronică.

25 Din ansamblul acestor considerații rezultă că, în temeiul articolului 5 alineatul (1) litera (c) din directivă, furnizorul de servicii este obligat să ofere destinatarilor serviciului un mijloc de comunicare rapid, direct și eficient, suplimentar în raport cu adresa de poștă electronică.

26 Prin urmare, trebuie să se stabilească dacă informațiile care oferă acces destinatarilor serviciului la alt mijloc de comunicare trebuie să includă în mod obligatoriu un număr de telefon.

27 Contrar afirmațiilor DIV, ale guvernelor polonez și suedez, precum și ale Comisiei, Bundesverband și guvernul italian susțin că furnizorul de servicii este obligat să comunice destinatarilor serviciului numărul său de telefon, pentru că numai telefonul poate să răspundă exigențelor unei comunicări directe și eficiente în sensul directivei. Astfel, o comunicare directă ar implica în mod obligatoriu o comunicare de la persoană la persoană, iar o comunicare eficientă ar implica nu un tratament temporizat al informațiilor transmise, ci un tratament aproape instantaneu.

28 Este cert că o comunicare telefonică poate fi considerată o comunicare directă și eficientă, chiar dacă nu lasă nicio urmă tangibilă și, în principiu, nu furnizează nicio dovadă a conținutului său după încheierea acesteia.

29 În această privință, trebuie subliniat de la început că adverbul „direct" în sensul articolului 5 alineatul (1) litera (c) din directivă nu implică în mod necesar o comunicare în forma unui schimb de cuvinte, altfel spus un adevărat dialog, ci numai lipsa intermediarilor.

30 De altfel, o comunicare eficientă nu ar putea să însemne că răspunsul dat la o întrebare adresată trebuie să fie instantaneu. Dimpotrivă, trebuie să se considere că o comunicare este eficientă dacă permite obținerea de informații adecvate într-un termen compatibil cu nevoile sau cu așteptările legitime ale destinatarului.

31 Este cert că există și alte mijloace de comunicare decât cele realizate prin intermediul telefonului, apte să corespundă criteriilor unei comunicări directe și eficiente avute în vedere la articolul 5 alineatul (1) litera (c) din directivă, și anume o comunicare fără intermediari și suficient de fluidă, precum cele stabilite prin contactele personale în localurile furnizorului de servicii cu o persoană responsabilă sau prin intermediul telefaxului.

32 Având în vedere ansamblul acestor elemente, informațiile care dau acces la alt mijloc de comunicare pe care furnizorul este obligat să le furnizeze destinatarilor serviciului încă dinainte de încheierea unui contract cu aceștia din urmă nu ar trebui să includă în mod obligatoriu un număr de telefon.

33 Elementele de răspuns aduse în cadrul analizei precedente permit să se răspundă de asemenea la întrebarea dacă un formular de contact electronic, prin intermediul căruia destinatarii serviciului pot să se adreseze pe internet furnizorului de servicii, care, la rândul său, răspunde prin poșta electronică, corespunde cerințelor directivei.

34 Bundesverband, împreună, în esență, cu guvernul italian, consideră că formularul de contact electronic nu se dovedește pertinent, în măsura în care nu permite un contact direct, rapid și eficient. În schimb, DIV și Comisia consideră că un astfel de formular este suficient, în special pentru că directiva nu impune o comunicare „paralelă-simultană".

35 Este adevărat că un formular de contact electronic poate fi considerat un mijloc de comunicare direct și eficient în sensul articolului 5 alineatul (1) litera (c) din directivă atunci când, după cum reiese, în acțiunea principală, din elementele dosarului, furnizorul de servicii răspunde întrebărilor formulate de consumatori într-un interval de 30-60 de minute.

36 Totuși, în situațiile mai degrabă excepționale în care un destinatar al serviciului, după contactarea furnizorului de servicii prin mijloace electronice, este privat de acces la rețeaua electronică, pentru diferite motive precum o călătorie, un concediu sau o deplasare de serviciu, o comunicare prin intermediul unui formular de contact electronic nu mai poate fi considerată eficientă în sensul articolului 5 alineatul (1) litera (c) din directivă.

37 Astfel, în măsura în care formularul menționat constituie de asemenea un mijloc de comunicare de natură electronică, necesitatea de a utiliza un formular pe internet nu ar permite menținerea, în astfel de situații, a unei comunicări fluide și, prin urmare, eficiente între furnizorul de servicii și destinatarul serviciului, ceea ce este contrar articolului 5 alineatul (1) litera (c) din directivă.

38 În situațiile descrise la punctul 36 din prezenta hotărâre, oferirea numai a unui formular de contact electronic nu este compatibilă de asemenea cu voința legiuitorului comunitar, care, după cum s-a arătat la punctul 20 din prezenta hotărâre, a urmărit să favorizeze dezvoltarea comerțului electronic, dar nu a dorit totuși să îl izoleze de restul pieței interne.

39 Prin urmare, în aceste situații, la cererea destinatarului serviciului, furnizorul de servicii trebuie să îi ofere acestuia acces la un mijloc de comunicare diferit de mijloacele electronice care să îi permită să mențină o comunicare eficientă.

40 Având în vedere ansamblul considerațiilor precedente, trebuie să se răspundă la întrebările formulate că articolul 5 alineatul (1) litera (c) din directivă trebuie să fie interpretat în sensul că furnizorul de servicii este obligat să furnizeze destinatarilor serviciului, încă dinainte de încheierea unui contract cu aceștia din urmă, pe lângă adresa de poștă electronică, și alte informații care permit contactarea rapidă, precum și o comunicare directă și eficientă. Aceste informații nu trebuie să reprezinte în mod obligatoriu un număr de telefon. Acestea pot consta într-un formular de contact electronic prin intermediul căruia destinatarii serviciului pot să se adreseze pe internet furnizorului de servicii și la care acesta răspunde prin poșta electronică, cu excepția situațiilor în care un destinatar al serviciului, care, după contactarea prin mijloace electronice a furnizorului de servicii, este privat de acces la rețeaua electronică, îi solicită acestuia din urmă accesul la un mijloc de comunicare diferit de mijloacele electronice.

Cu privire la cheltuielile de judecată

41 Întrucât, în privința părților din acțiunea principală, procedura are caracterul unui incident survenit la instanța de trimitere, este de competența acesteia să se pronunțe cu privire la cheltuielile de judecată. Cheltuielile efectuate pentru a prezenta observații Curții, altele decât cele ale părților menționate, nu pot face obiectul unei rambursări.

Pentru aceste motive, Curtea (Camera a patra) declară:

Articolul 5 alineatul (1) litera (c) din Directiva 2000/31/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 8 iunie 2000 privind anumite aspecte juridice ale serviciilor societății informaționale, în special ale comerțului electronic, pe piața internă (directiva privind comerțul electronic) trebuie să fie interpretat în sensul că furnizorul de servicii este obligat să furnizeze destinatarilor serviciului, încă dinainte de încheierea unui contract cu aceștia din urmă, pe lângă adresa de poștă electronică, și alte informații care permit contactarea rapidă, precum și o comunicare directă și eficientă. Aceste informații nu trebuie să reprezinte în mod obligatoriu un număr de telefon. Acestea pot consta într-un formular de contact electronic prin intermediul căruia destinatarii serviciului pot să se adreseze pe internet furnizorului de servicii și la care acesta răspunde prin poșta electronică, cu excepția situațiilor în care un destinatar al serviciului, care, după contactarea prin mijloace electronice a furnizorului de servicii, este privat de acces la rețeaua electronică, îi solicită acestuia din urmă accesul la un mijloc de comunicare diferit de mijloacele electronice.

Semnături