GENERALINIO ADVOKATO
GIOVANNI PITRUZZELLA IŠVADA,
pateikta 2019 m. vasario 28 d.[1]

Byla C-649/17

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände, Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.
prieš
Amazon EU Sàrl

(*Bundesgerichtshof* (Aukščiausiasis Federalinis Teismas, Vokietija) pateiktas prašymas priimti prejudicinį sprendimą)

„Prašymas priimti prejudicinį sprendimą – Vartotojų apsauga – Direktyva 2011/83/ES – Informacijos reikalavimai, taikomi nuotolinės prekybos sutartims ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims – Informacija apie komunikacijos priemones, leidžiančias vartotojui greitai susisiekti su prekiautoju ir veiksmingai su juo bendrauti“

1. Ar siekiant veiksmingos vartotojo apsaugos, kaip tai suprantama pagal 2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2011/83 dėl vartotojų teisių 6 straipsnio 1 dalies c punktą[2], pakanka, kad prieš sudarant nuotolinės prekybos sutartį prekiautojas aiškiai ir suprantamai nurodytų vartotojui susisiekimo būdą, net jeigu jis skiriasi nuo nurodytojo minėtoje nuostatoje, tinkamą užtikrinti greitą ir veiksmingą bendravimą?

2. Iš esmės toks klausimas suformuluotas prašyme priimti prejudicinį sprendimą, kurį pateikė *Bundesgerichtshof* (Aukščiausiasis Federalinis Teismas, Vokietija), nagrinėdamas *Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.* (Vokietijos vartotojų asociacijų federacija, toliau – *Bundesverband*) ir *Amazon EU Sàrl* (toliau – *Amazon*) ginčą pagrindinėje byloje dėl susisiekimo priemonių, kurias *Amazon* siūlė vartotojui prieš sudarant sutartį ir kurios skiriasi nuo nurodytųjų pirma minėtoje nuostatoje, tinkamumo.

3. Šioje išvadoje paaiškinsiu priežastis, dėl kurių manau, kad prekiautojams, sudarantiems nuotolinės prekybos sutartis, Sąjungos teisėje nustatyta pareiga nurodyti susisiekimo priemones, kurios būtų tinkamos visiškai užtikrinti vartotojų apsaugą.

4. Toks tikslas gali būti visiškai pasiekiamas tik naudojant priemones, kurios leidžia vartotojui greitai ir veiksmingai susisiekti su prekiautoju ir atitinka sudaromos sutarties specifiką.

1 Originalo kalba: italų.

2 2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2011/83/ES dėl vartotojų teisių, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB bei panaikinamos Tarybos direktyva 85/577/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB (OL L 304, 2011, p. 64).

I. Teisinis pagrindas

A. Sąjungos teisė

5. Direktyvos 2011/83 5 straipsnis „Informacijos reikalavimai, taikomi sudarant kitas sutartis, nei nuotolinės prekybos sutartys ar ne prekybai skirtose patalpose sudarytos sutartys“ suformuluotas taip:

„1. Prieš vartotojui įsipareigojant pagal bet kokią kitą sutartį, nei nuotolinės prekybos sutartis ar ne prekybai skirtose patalpose sudaryta sutartis, ar pagal atitinkamą pasiūlymą, prekiautojas aiškiai ir suprantamai pateikia vartotojui toliau nurodytą informaciją, jeigu ta informacija dar nėra akivaizdi iš konteksto:

<…>

b) prekiautojo tapatybės duomenys, t. y. vardas, pavardė ar pavadinimas, geografinis adresas, kuriuo įsisteigęs prekiautojas, ir jo telefono numeris;

<…>“

6. Direktyvos 2011/83 6 straipsnyje „Informacijos reikalavimai, taikomi nuotolinės prekybos sutartims ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims“ nustatyta:

„1. Prieš vartotojui įsipareigojant pagal nuotolinės prekybos sutartį ar ne prekybai skirtose patalpose sudaromą sutartį ar atitinkamą pasiūlymą, prekiautojas aiškiai ir suprantamai pateikia vartotojui šią informaciją:

<…>

c) geografinį adresą, kuriuo įsisteigęs prekiautojas, ir prekiautojo telefono bei fakso numerius ir, jei turi, elektroninio pašto adresą, kad vartotojas galėtų greitai susisiekti su prekiautoju ir veiksmingai su juo bendrauti <…>;

<…>“

7. Direktyvos 2011/83 21 straipsnyje „Bendravimas telefonu“ nurodyta:

„Valstybės narės užtikrina, kad prekiautojui naudojantis telefono linija, kai su juo susisiekiama telefonu sudarytos sutarties klausimu, prekiautojui skambinantis vartotojas neprivalėtų mokėti daugiau nei bazinę kainą <…>“

B. Vokietijos teisė

8. *Bürgerliches Gesetzbuch* (Vokietijos civilinis kodeksas, toliau – BGB) 312d straipsnio pirmoje pastraipoje „Informacijos reikalavimai“ numatyta:

„Tais atvejais, kai sudaromos sutartys ne prekybai skirtose patalpose ir nuotolinės prekybos sutartys, prekiautojas privalo informuoti vartotoją pagal *Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch* (BGB įvadinis įstatymas, toliau – EGBGB) 246a straipsnį. Vykdant šią pareigą prekiautojo pateikta informacija yra sudėtinė sutarties dalis, nebent sutarties šalys buvo susitarusios kitaip.“

9. EGBGB 246a straipsnio „Informacijos reikalavimai sutartims, sudarytoms ne prekybai skirtose patalpose ir nuotolinės prekybos sutartims, išskyrus sutartis dėl finansinių paslaugų“ 1 dalies pirmos pastraipos 2 punkte numatyta:

„Prekiautojas privalo pagal BGB 312d straipsnio 1 dalį pateikti vartotojui šią informaciją:

<…>

2) savo tapatybę, pavyzdžiui, bendrovės pavadinimą, buveinės adresą, telefono numerį ir, jei turi, fakso numerį arba savo elektroninio pašto adresą, arba, prireikus prekiautojo, kurio vardu jis veikia, adresą ir tapatybę.“

II. Faktinės aplinkybės, procesas pagrindinėje byloje ir prejudiciniai klausimai

10. *Bundesverband* kaltina internetinę prekybos platformą *Amazon* tuo, kad ši neįvykdė reikalavimų aiškiai ir suprantamai informuoti vartotojus ir taip pažeidė Vokietijos nacionalinės teisės normas, kuriomis įgyvendinama Direktyva 2011/83.

11. Konkrečiai kalbant, ieškovė pagrindinėje byloje nurodo, kad, prieš sudarydama nuotolinės prekybos (*on line*) sutartį *Amazon* nenurodė vartotojams fakso numerio ir vartotojas turėjo internetinėje svetainėje atlikti daug veiksmų, įskaitant susijusius su prašymais nurodyti paties vartotojo tapatybę, kol galiausiai rado telefono numerį, kad susisiektų su skambučių centru (*call centre*).

12. Taip buvo pažeista Vokietijoje galiojančio vartotojų apsaugos įstatymo, kuriuo įgyvendinama Direktyva 2011/83, nuostata, pagal kurią prekiautojas privalo aiškiai ir suprantamai nurodyti geografinį adresą, telefono numerį ir, jei turi, fakso numerį bei elektroninio pašto adresą, kad vartotojas galėtų greitai ir veiksmingai bendrauti su prekiautoju.

13. Ieškovės pagrindinėje byloje nuomone, *Amazon* siūlomos automatinio grįžtamojo skambinimo (*call-back*) ir pokalbio internetu (*online chat*) paslaugos yra nepakankamos, kad būtų įvykdytos įstatyme numatytos pareigos.

14. Po to, kai 2015 m. spalio 13 d. *Landgericht Köln* (Kelno apygardos teismas, Vokietija) atmetė ieškinį, *Bundesverband* pateikė apeliacinį skundą *Oberlandesgericht Köln* (Kelno aukštesnysis apygardos teismas, Vokietija).

15. 2016 m. liepos 8 d. sprendimu šis teismas atmetė apeliacinį skundą ir patvirtino pirmosios instancijos teismo sprendimą.

16. Pagaliau *Bundesverband* pateikė kasacinį skundą *Bundesgerichtshof* (Aukščiausiasis Federalinis Teismas).

17. *Bundesgerichtshof* (Aukščiausiasis Federalinis Teismas) pateikė Teisingumo Teismui prašymą priimti prejudicinį sprendimą, nes suabejojo dėl tokios nuostatos, kokia yra Vokietijos teisės nuostata, kuria reikalaujama, kad prekiautojas telefono numerį nurodytų visada, o ne tik tokiu atveju, jei turi, suderinamumo su Sąjungos teise.

18. Taigi *Bundesgerichtshof* (Aukščiausiasis Federalinis Teismas) nusprendė paprašyti Teisingumo Teismo pateikti konkretų žodžio junginio „jei turi“, esančio 6 straipsnio 1 dalies c punkte, išaiškinimą ir taip pat paaiškinti, ar minėtoje nuostatoje pateiktas komunikacijos priemonių sąrašas yra baigtinis ir koks prekybininkui nustatytos skaidrumo pareigos turinys.

19. Tokiomis aplinkybėmis *Bundesgerichtshof* (Aukščiausiasis Federalinis Teismas) nusprendė sustabdyti bylos nagrinėjimą ir pateikti Teisingumo Teismui šiuos prejudicinius klausimus:

„1. Ar valstybės narės gali priimti tokią nuostatą, kaip EGBGB 246a straipsnio 1 dalies pirmos pastraipos pirmo sakinio 2 punktą, pagal kurią prekiautojas, sudarantis nuotolinės prekybos sutartį, prieš vartotojui pareiškiant ketinimą ją sudaryti yra įpareigojamas pateikti savo telefono numerį ne tik tokiu atveju, jei turi, bet visada?

2. Ar Direktyvos 2011/83/ES 6 straipsnio 1 dalies c punkto versijoje vokiečių kalba vartojamas žodžių junginys „gegebenenfalls“ („jei turi“) reiškia, kad nusprendęs sudarinėti nuotolinės prekybos sutartis prekiautojas privalo informuoti tik apie savo įmonėje jau faktiškai esančias komunikacijos priemones, t. y. iš jo nėra reikalaujama naujai įsirengti telefono ar fakso liniją arba susikurti elektroninio pašto dėžutę?

3. Jei į antrąjį klausimą būtų atsakyta teigiamai:

   Ar Direktyvos 2011/83/ES 6 straipsnio 1 dalies c punkto versijoje vokiečių kalba vartojamas žodžių junginys „gegebenenfalls“ („jei turi“) reiškia, kad įmonėje jau egzistuojančiomis laikomos tik tokios komunikacijos priemonės, kurias prekiautojas bet kuriuo atveju faktiškai naudoja, be kita ko, ir bendrauti su vartotojais, kai sudaro nuotolinės prekybos sutartis; ar egzistuojančiomis įmonėje laikomos ir tokios komunikacijos priemonės, kurias prekiautojas iki šiol naudojo išimtinai kitiems tikslams, pavyzdžiui, bendraudamas su kitais prekiautojais arba valdžios institucijomis?

4. Ar Direktyvos 2011/83/ES 83 straipsnio 1 dalies c punkte pateiktas komunikacijos priemonių sąrašas – telefonas, faksas ir elektroninis paštas – yra baigtinis, ar prekiautojas gali naudoti ir kitas, jame nenurodytas komunikacijos priemones, pavyzdžiui, pokalbį internetu (*online chat*) arba grįžtamojo skambučio (*call-back*) sistemą, jeigu tai leidžia vartotojui greitai susisiekti su prekiautoju ir veiksmingai su juo bendrauti?

5. Ar taikant Direktyvos 2011/83/ES 6 straipsnio 1 dalyje įtvirtintą skaidrumo reikalavimą, pagal kurį prekiautojas privalo aiškiai ir suprantamai informuoti vartotoją apie Direktyvos 2011/83/ES 6 straipsnio 1 dalies c punkte nurodytas komunikacijos priemones, yra svarbu šią informaciją pateikti greitai ir veiksmingai?“

III. Teisinis vertinimas

1. Direktyvos 2011/83 pobūdis ir tikslai

20. Kaip matyti iš šios direktyvos 1 straipsnio [3] ir 4 konstatuojamosios dalies [4], jos tikslas yra prisidėti prie tinkamo vidaus rinkos, kurioje būtų siekiama nustatyti tinkamą pusiausvyrą tarp aukšto vartotojų apsaugos lygio ir įmonių konkurencingumo, veikimo.

21. Šiuo tikslu Direktyva 2011/83 derinami tam tikri valstybių narių įstatymų ir kitų teisės aktų, susijusių su tarp vartotojų ir prekiautojų sudarytomis sutartimis, aspektai.

3 Direktyvos 2011/83 1 straipsnyje „Dalykas“ tvirtinama: „Šios direktyvos tikslas – pasiekti aukštą vartotojų apsaugos lygį ir taip prisidėti prie tinkamo vidaus rinkos veikimo suderinant tam tikrus valstybių narių įstatymų ir kitų teisės aktų aspektus, susijusius su vartotojų ir prekiautojų sudarytomis sutartimis“.

4 „(4) <…> Suderinti tam tikrus vartotojų nuotolinės prekybos ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytų sutarčių teisės aspektus yra būtina siekiant skatinti realią vartotojų vidaus rinką, kurioje būtų siekiama nustatyti tinkamą pusiausvyrą tarp aukšto vartotojų apsaugos lygio ir įmonių konkurencingumo, tuo pačiu [kartu] užtikrinant subsidiarumo principo laikymąsi“.

22. Ja, pakeičiant minimalaus suderinimo metodą, taikomą ankstesnėse direktyvose[5], siekiama visiško suderinimo[6], dėl kurio valstybės narės negali įtvirtinti naujų arba išlaikyti jau esamų nukrypstančių nuostatų, nebent tai aiškiai leidžiama pačioje direktyvoje[7].

23. Direktyvos taikymo sritis yra labai plati, nes ji taikoma, kaip matyti iš 3 straipsnio „prekiautojo ir vartotojo sudaromoms sutartims“, ypač visoms nuotolinės prekybos sutartims ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims.

24. Atsižvelgiant į direktyvos plačią taikymo sritį pagrįsta manyti, kad jos nuostatos gali būti aiškinamos skirtingai, atsižvelgiant į kontekstą, kuriam esant prekiautojas ir vartotojas veikia siekdami sudaryti sutartį.

25. 36 konstatuojamojoje dalyje minimos prekiautojo pareigos pateikti informaciją ir nurodoma, kad „[n]uotolinės prekybos sutarčių atveju informacijos reikalavimai turėtų būti pritaikyti atsižvelgiant į techninius tam tikrų priemonių suvaržymus“, o 8 straipsnyje numatyta, kad „[s]udarant nuotolinės prekybos sutartis prekiautojas teikia 6 straipsnio 1 dalyje nurodytą informaciją vartotojui arba sudaromos sąlygos susipažinti su ta informacija atsižvelgiant į naudojamas nuotolinio ryšio priemones“.

26. Šiose nuostatose nurodyti būdai, kuriais prekiautojas bendrauja su vartotoju, aiškiai susiejami su techninės priemonės, naudotos sudarant sandorį, savybėmis.

27. Atsižvelgiant į pirmesniuose punktuose pateiktus argumentus, aplinkos, kurioje vyksta derybos (vartotojo gyvenamoji vieta, interneto svetainė ir t. t.), ir techninės priemonės, per kurią šalys susisiekia (telefonas, popieriniai dokumentai, interneto platformos), savybės daro įtaką būdui, kaip įvykdomos prekiautojo pareigos informuoti.

2. Sutarčių, sudarytų su prekiautojais, kurie vykdo veiklą tik internete, ypatumai ir argumentų, pateiktų 2008 m. spalio 16 d. sprendime (C-298/07, EU:C:2008:572), svarba

28. Atsakovė pagrindinėje byloje yra tik internete veikianti plataus vartojimo prekių ir paslaugų pardavimo platforma.

29. Kai vartotojas nusprendžia prekę arba paslaugą įsigyti iš prekiautojo, veikiančio tik internete, o ne iš „tradicinio“ prekiautojo, veikiančio komercinėse patalpose arba naudojančio kitus komunikacijos kanalus (pavyzdžiui, telefoną), jis susiduria su sistema, kuria naudojantis reikia tam tikrų žinių ir atlikti tam tikrus veiksmus, kurie skiriasi nuo tų, kuriuos reikia atlikti naudojantis tradiciniais platinimo kanalais.

30. Perkant internetu pirmiausia reikia užsiregistruoti prekiautojo interneto svetainėje, pateikti tam tikrus asmens duomenis, leidžiančius identifikuoti asmenį, ir nurodyti elektroninio pašto adresą.

31. Paprastai prašoma už prekes arba paslaugas sumokėti naudojantis kredito ar debeto kortele arba virtualia mokėjimo sistema.

5 Direktyvos 2011/83 2 konstatuojamojoje dalyje numatyta: „<…> Todėl šia direktyva turėtų būti atitinkamai nustatomos bendriesiems nuotolinės prekybos ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytų sutarčių aspektams taikomos standartinės taisyklės pakeičiant minimalaus suderinimo metodą, taikomą ankstesnėse direktyvose, kartu leidžiant valstybėms narėms toliau taikyti arba priimti nacionalines taisykles, susijusias su tam tikrais kitais aspektais“.

6 Pagal Direktyvos 2011/83 5 ir 7 konstatuojamąsias dalis „<…> Visiškas vartotoj[ui] [teikiamos] informacijos ir teisės atsisakyti sutarties suderinimas nuotolinės prekybos ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytose sutartyse padės pasiekti aukštą vartotojų apsaugos lygį ir pagerinti vidaus rinkos veikimą“, be to, „[v]isiškas kai kurių pagrindinių reglamentavimo aspektų suderinimas turėtų labai padidinti teisinį tikrumą vartotojams ir prekiautojams“.

7 Argumentas, išplaukiantis iš Direktyvos 2011/83 4 straipsnio.

32. Taigi vartotojai, kurie nusprendžia naudotis prekiautojo, veikiančio tik internete, paslaugomis, turi pakankamai žinių apie tai, kaip veikia mechanizmai, leidžiantys veikti interneto aplinkoje.

33. Be to, vartotojo sprendimas naudotis prekiautojo, veikiančio tik internete, paslaugomis, yra laisvas jo pasirinkimas, jei interneto platformoje parduodamas prekes ir paslaugas galima įsigyti ir naudojantis „tradiciniais“ platinimo kanalais.

34. Nė viena interneto platforma neturi išimtinės teisės prekiauti prekėmis ar paslaugomis, susijusiomis su esminiais žmogaus interesais arba pirminiais poreikiais.

35. Taigi, nors, atsižvelgiant į tai, kas nurodyta šios išvados 28 ir 29 punktuose, būdai, kuriais naudojantis įvykdomos prekiautojo pareigos, turi atitikti naudojamos techninės priemonės savybes, tuo atveju, kai sandoris įvyksta internete, minėti būdai turi būti suderinami su elektronine komercija besinaudojančio vidutinio vartotojo savybėmis.

36. Tokią išvadą patvirtina jurisprudencija, bendrai susijusi su vartotojo vaidmeniu, ir jurisprudencija, konkrečiau susijusi su elektroninės komercijos direktyvoje įtvirtintais informacijos reikalavimais.

37. Dėl pirmosios pažymėtina, kad aiškindamas direktyvą dėl netinkamos komercinės praktikos Teisingumo Teismas remiasi vidutiniu vartotoju arba „vartotoju, kuris yra pakankamai informuotas ir protingai pastabus bei nuovokus“ [8].

38. Dėl antrosios primintina, kad Teisingumo Teismas jau nusprendė dėl direktyvoje dėl elektroninės komercijos nurodytų prekiautojui keliamų informacijos reikalavimų [9]. Konkrečiai 2008 m. spalio 16 d. sprendime [10] buvo išspręsti tam tikri prejudiciniai klausimai, kurie analogiški šioje byloje pateiktiems prejudiciniams klausimams [11].

39. Iš esmės Teisingumo Teismo buvo klausiama, ar prekiautojas privalo nurodyti vartotojui telefono numerį, kad šis galėtų su juo susisiekti, ar pakanka kitokio komunikacijos būdo, užtikrinančio greitą ir veiksmingą bendravimą.

40. Šiuo klausimu Teisingumo Teismas nurodė, jog direktyvos 5 straipsnio 1 dalies c punktas turi būti aiškinamas taip, jog paslaugų teikėjas privalo paslaugos gavėjams dar iki sutarties su jais sudarymo kartu su savo elektroninio pašto adresu pateikti kitą informaciją, leidžiančią greitai susisiekti ir tiesiogiai bei efektyviai bendrauti. Ši informacija nebūtinai reiškia telefono numerį“ [12].

41. Vėliau jis patikslino, kad „[t]ai 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“ [13].

8 2018 m. rugpjūčio 7 d. Sprendimo *Verbraucherzentrale Berlin* (C-485/17, EU:C:2018:642) 44 punktas ir jame nurodytą jurisprudencija.

9 Pagal 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. 1–16) 5 straipsnio 1 dalies c punkte „Pateiktiną bendrąją informaciją“ reikalaujama, kad paslaugų teikėjas paslaugos gavėjams „padarytų lengvai, tiesiogiai ir nuolat pasiekiamus“ paslaugos teikėjo rekvizitus, įskaitant jo elektroninio pašto adresą, kurie padėtų su juo greitai susisiekti ir tiesiogiai bei efektyviai bendrauti“.

10 2008 m. spalio 16 d. Sprendimas *deutsche internet versicherung* (C-298/07, EU:C:2008:572).

11 „Ar pagal direktyvos 5 straipsnio 1 dalies c punktą paslaugų teikėjas prieš sudarydamas sutartį su paslaugos gavėju turi pateikti telefono numerį, kad būtų sudaryta galimybė su juo greitai susisiekti ir tiesiogiai bei efektyviai bendrauti? 2) Jei į 1 klausimą 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 atsakyta teigiamai, 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?“

12 2008 m. spalio 16 d. Sprendimo *deutsche internet versicherung* (C-298/07, EU:C:2008:572) 40 punktas.

13 2008 m. spalio 16 d. Sprendimo *deutsche internet versicherung* (C-298/07, EU:C:2008:572) 40 punktas.

42. Priešingai nei teisės nuostatoje, kurią prašoma išaiškinti šiuo atveju (ir kurioje nurodytas telefonas ir faksas), teisės nuostatos, kurios išaiškinimą pateikė Teisingumo Teismas, tekste, be elektroninio pašto adreso, nebuvo aiškiai nurodyta jokio kito konkretaus komunikacijos būdo.

43. Vis dėlto pažymėtina, jog nuoroda į konkrečius komunikacijos būdus (telefoną ir faksą) pateikiama po žodžių junginio „jei turi“, kurio aiškinimas pateikiamas paskesniuose punktuose.

44. Pažymėtina, kad ir teisės nuostatoje, kurios išaiškinimą pateikė Teisingumo Teismas, ir Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 1 dalies c punkte, kurį prašoma išaiškinti šioje byloje, pabrėžiama būtinybė vartotojui susisiekti greitai ir veiksmingai.

45. Taigi iš Teisingumo Teismo jurisprudencijos matyti, jog tam, kad vartotojas galėtų greitai ir veiksmingai susisiekti su internete veikiančiu prekiautoju, nebūtina naudotis telefonu.

3. Prekiautojo pareigos pateikti informaciją nuotolinės prekybos sutartyse ir bendravimo su vartotoju būdai

46. Direktyvos 2011/83 6 straipsnio „Informacijos reikalavimai, taikomi nuotolinės prekybos sutartims ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims“ 1 dalyje nustatyta prekiautojo pareiga pateikti vartotojui konkrečią informaciją, įskaitant numatytą c punkte, pagal kurį reikia nurodyti: „geografinį adresą, kuriuo įsisteigęs prekiautojas, ir prekiautojo telefono bei fakso numerius ir, jei turi, elektroninio pašto adresą“.

47. Minėtos 1 dalies tame pačiame c punkte nurodytas minėtos informacijos pateikimo tikslas, t. y. „kad vartotojas galėtų greitai susisiekti su prekiautoju ir veiksmingai su juo bendrauti“. Bendrai 1 dalyje, atsižvelgiant į visą informaciją, numatyta, kad ji turi būti pateikiama „aiškiai ir suprantamai“.

48. Tam, kad reikalavimas informuoti apie susisiekimo su prekiautoju būdus būtų tinkamai įvykdytas, turi būti laikomasi dviejų esminių sąlygų.

49. Pirmiausia, informacija apie susisiekimo būdą turi būti pateikta „aiškiai ir suprantamai“ [14].

50. Antra, komunikacijos būdas turi leisti vartotojui „greitai susisiekti su prekiautoju ir veiksmingai su juo bendrauti“.

51. Tai yra dvi atskiros sąlygos, atliekančios skirtingas funkcijas.

52. Pirmoji išplaukia iš bendresnės pareigos užtikrinti, kad sutarties sąlygos būtų skaidrios. Ši pareiga taikoma ir susisiekimo būdui. Pagal ją prekiautojas privalo užtikrinti, kad vartotojas nedviprasmiškai suvoktų, kokiais komunikacijos būdais jis gali naudotis prireikus susisiekti su prekiautoju.

53. Antroji susijusi su susisiekimo būdu. Ji įpareigoja prekiautoją užtikrinti, kad prireikus vartotojas galėtų su juo susisiekti greitai ir veiksmingai.

54. Šiuo atveju svarbi ne pati komunikacijos priemonė, bet konkretus gebėjimas atsižvelgiant į konkrečias sandorio sudarymo aplinkybes užtikrinti, kad vartotojas galėtų greitai ir veiksmingai bendrauti su prekiautoju ir kad informacija būtų pateikta aiškiai ir suprantamai.

55. Siekiant šio tikslo reikia atsižvelgti, kaip matyti iš šios išvados 24–45 punktų, į techninės priemonės, naudotos derantis ir sudarant sandorį, savybes, taip pat į tipinį vartotoją, kuris naudojasi minėta priemone.

14 Ši sąlyga galioja visai informacijai, nurodytai Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 1 dalies a–t punktuose.

4. Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 1 dalies c punkto išaiškinimas

56. Tikslų, dėl kurių iš prekybininko reikalaujama informuoti, pasiekimas nereiškia, kad turi būti naudojama konkreti techninė komunikacijos priemonė, pavyzdžiui, kad reikia turėti telefono numerį, kuriuo galima paskambinti. Kaip minėta, svarbiau tai, kad tinkamai naudojama techninė priemonė leistų vartotojui greitai susisiekti su prekiautoju ir veiksmingai su juo bendrauti ir kad prekiautojas informaciją pateiktų aiškiai ir suprantamai.

57. Tokios išvados nepaneigia 6 straipsnio 1 dalies c punkto formuluotė.

58. Reikia pažymėti, kad 6 straipsnis susijęs su visomis nuotolinės prekybos sutartimis ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytomis sutartimis, o ne tik su sutartimis, kurias sudaro prekiautojas, administruojantis elektroninę platformą, ir vartotojas.

59. Dėl šios priežasties teisės aktų leidėjas c punkte numatė nevienarūšį ir įvairų komunikacijos priemonių sąrašą, kurio tinkamumas pasiekti šiame straipsnyje numatytus tikslus priklauso nuo konkretaus sandorio sudarymo aplinkybių.

60. Būtų natūralu, jei sutarčių, sudarytų telefonu, atveju komunikacijos priemonė toliau bendrauti būtų telefonas, tačiau sutarčių, sudarytų internetu, atveju kitos techninės priemonės gali būti tinkamesnės, siekiant greitai susisiekti su prekiautoju ir veiksmingai su juo bendrauti.

61. Konkrečiai kalbant apie formuluotę, pažymėtina, kad žodžių junginys „jei turi“, esantis 6 straipsnio 1 dalies c punkte, sustiprina pirmesniuose punktuose pateiktą sisteminį ir teleologinį aiškinimą, pagal kurį neprivaloma tarp susisiekimo priemonių numatyti naudojimąsi telefonu.

62. Šiuo klausimu reikia atkreipti dėmesį į žodžių junginio „jei turi“, kuris versijoje vokiečių kalba pateikiamas kaip „gegebenenfalls“, versijoje prancūzų kalba – kaip „lorsqu'ils sont disponibles“, o versijoje anglų kalba – „where available“, reikšmę.

63. Iš suformuotos Teisingumo Teismo jurisprudencijos matyti, kad, aiškinant Sąjungos teisės nuostatą, reikia atsižvelgti ne tik į pačios nuostatos formuluotę ir tikslą, bet ir į kontekstą bei teisės akto, kuriame ji įtvirtinta, tikslus [15].

64. Be to, kai Sąjungos teisės nuostatoje nėra nuorodos į valstybių narių teisę dėl konkrečios sąvokos, ji visoje Sąjungoje turi būti aiškinama savarankiškai ir vienodai, atsižvelgiant ne tik į konkrečios nuostatos formuluotę, bet ir į jos kontekstą ir teisės akto, kuriame ji įtvirtinta, tikslą [16].

65. Vokiškas žodis „gegebenenfalls“, kuris vokiečių kalbos žodyne paaiškintas pateikiant žodžių junginį „wenn ein Fall eintritt“ („jei taip nutinka“), yra sąlyginio pobūdžio ir susijęs su tam tikra galimybe. Versijoje italų kalba jis išverstas kaip „ove disponibili“, o tai italų kalboje reiškia „eventualmente“ („jei yra“) arba „all'occorrenza“ („prireikus“).

66. Tą patį galima pasakyti apie žodžių junginius, pavartotus kitose direktyvos kalbinėse versijose: „lorsqu'ils sont disponibles“ – prancūziškai, „where available“ – angliškai.

67. Remiantis pažodiniu Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 1 dalies c punkto aiškinimu, prekiautojui nenustatoma absoliuti ir besąlyginė pareiga nurodyti visus jame išvardytus susisiekimo būdus.

15 2012 m. lapkričio 22 d. Sprendimo *Brain Products* (C-219/11, EU:C:2012:742) 13 punktas ir jame nurodyta jurisprudencija; 2014 m. birželio 12 d. Sprendimo *Lukoyl Neftohim Burgas* (C-330/13, EU:C:2014:1757) 59 punktas.

16 2018 m. kovo 8 d. Sprendimo DOCERAM (C-395/16, EU:C:2018:172) 20 punktas ir jame nurodyta jurisprudencija; 2018 m. rugpjūčio 7 d. Sprendimo *Verbraucherzentrale Berlin* (C-485/17, EU:C:2018:642) 27 punktas.

68. Antra, 6 straipsnio 1 dalies c punkte trys susisiekimo būdai (telefonas, faksas ir elektroninio pašto adresas) nurodyti kaip vienodos svarbos, o po jų pateiktas žodžių junginys „jei turi“ neišvengiamai turėtų būti siejamas su visais trimis komunikacijos būdais [17], kitaip nei geografinio adreso, kuris sąrašo pradžioje nurodytas atskirai, todėl prekiautojas jį turi nurodyti visada, atveju.

69. Šiuo klausimu reikia išsiaiškinti, ar žodžių junginys „jei turi“ reiškia, kad jeigu įmonė turi telefono liniją, ja privalo būti galima naudotis bendraujant su vartotoju.

70. Nemanau, kad toks aiškinimas teisingas.

71. Pirmiausia tuo metu, kai direktyva buvo rengiama, kaip ir šiandien, įmonei be telefono linijos praktiškai buvo neįmanoma egzistuoti. Jeigu Sąjungos teisės aktų leidėjas būtų norėjęs įpareigoti įmones, turinčias telefono liniją (praktiškai visas įmones), naudoti telefoną bendraujant su vartotojais, žodžių junginio „jei turi“ vartojimas neturėtų prasmės.

72. Kad toks žodžių junginys turėtų prasmę, reikalinga situacija, kai prekiautojas ne tik turi telefono liniją, bet ir ja galima naudotis bendrauti su klientu.

73. Dėl žodžio „turimas“ aiškinimo pažymėtina, kad tai yra žodžių „naudotinas, prieinamas, laisvas, nesuvaržytas“ sinonimas.

74. Ne viskas, kas yra ar egzistuoja konkrečiomis aplinkybėmis, yra turima ir prieinama visiems, pageidaujantiems tai naudoti.

75. Toje pačioje direktyvoje yra kitų nuostatų, kuriomis patvirtinamas galimas telefono linijos naudojimas bendraujant vartotojui su prekiautoju.

76. 21 straipsnyje „Bendravimas telefonu“ numatyta valstybių narių pareiga užtikrinti, kad naudojantis telefono linija, „kai su prekiautoju susisiekiama telefonu sudarytos sutarties klausimu“, prekiautojui skambinantis vartotojas nemokėtų daugiau nei bazinę kainą, patvirtina, kad nuotolinės prekybos sutarčių atveju naudojimasis telefonu yra tik galima bendravimo su vartotojais priemonė.

77. Iš 5 straipsnio 1 dalies b punkto aiškiai matyti, kad tarp informacijos reikalavimų, taikomų sudarant kitas sutartis, nei nuotolinės prekybos sutartys ar ne prekybai skirtose patalpose sudarytos sutartys, numatyti „prekiautojo tapatybės duomenys, t. y. vardas, pavardė ar pavadinimas, geografinis adresas, kuriuo įsisteigęs prekiautojas, ir jo telefono numeris“, visiškai nenurodant sąlygos „jei turi“. Tai patvirtina, kad tik tam tikrų sandorių atveju prekiautojas privalo pateikti telefono numerį.

78. Atsižvelgiant į pateiktus paaiškinimus darytina išvada, kad, kalbant konkrečiai apie naudojimąsi telefonu, žodžių junginys „jei turi“ reiškia: „tuo atveju, kai prekiautojas savo įmonėje turi telefono liniją, skirtą bendrauti su vartotojais“.

79. Pažodinis aiškinimas atitinka pirmesniuose 1–3 punktuose pateikto sisteminio ir teleologinio aiškinimo rezultatus.

80. Tolesnis vertinimas gali būti atliekamas atsižvelgiant į direktyvos tikslą.

17 Šiuo klausimu žr. 2014 m. birželio mėn. GD „Teisingumas“ rekomendacinio dokumento dėl 2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2011/83/ES dėl vartotojų teisių, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB bei panaikinamos Tarybos direktyva 85/577/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB, 4.3.2.3 punktą, kuriame Komisija tvirtina, kad žodžių junginys „jei turi“ aiškintinas kaip taikytinas visoms nuotolinėms komunikacijos priemonėms, įskaitant telefoną, faksą ir elektroninio pašto adresą“.

81. Direktyvos 2011/83 tikslas yra užtikrinti didesnę vartotojų apsaugą, bet kartu, kaip matyti iš ketvirtosios konstatuojamosios dalies, garantuoti įmonių konkurenciją.

82. Aukštas vartotojų, sudarančių sandorius internete, apsaugos lygis, kaip jau buvo minėta, užtikrinamas suteikiant ne abstrakčią galimybę susisiekti telefonu su platformą administruojančiu prekiautoju, bet konkrečias priemones, tinkamas greitai ir veiksmingai bendrauti.

83. Paprasčiausias telefono numerio turėjimas gali būti neveiksmingas apsaugos užtikrinimo būdas, jei, pavyzdžiui, laukti reikia per ilgai.

84. Elektroninėje platformoje pirkimo sandorį atlikęs vartotojas yra pajėgus iš naujo atlikti paiešką internete ir rasti veiksmingesnes bendravimo su prekiautoju priemones.

85. Be to, atsižvelgiant į direktyvos tikslus, Sąjungos teisės nuostatos šiuo klausimu turi būti aiškinamos taip, kad užtikrintų aukščiausią vartotojų apsaugos lygį ir neribotų ūkio subjektų laisvės užsiimti verslu, nebent tai neišvengiamai būtina minėtai apsaugai užtikrinti.

86. Šiuo klausimu pažymėtina, kad veiksminga vartotojų apsauga būtų pasiekiama ne nustatant konkretų susisiekimo būdą (pavyzdžiui, naudojimąsi telefonu), bet užtikrinant vartotojams galimybę naudotis veiksmingiausiomis komunikacijos priemonėmis, atsižvelgiant į tai, kokiomis priemonėmis naudojantis buvo sudarytas sandoris [18].

87. Kitoks sprendimas, dėl kurio ūkio subjektas privalėtų naudoti konkretų komunikacijos būdą, pavyzdžiui, telefoną, kuris nebūtinas veiksmingai vartotojų apsaugai užtikrinti, ir kuris būtų taikomas visiems, o ne tik tokiems „interneto gigantams“, kaip *Amazon*, būtų neproporcingas vartotojų apsaugos tikslui, o suinteresuotosioms įmonėms dėl jo būtų nustatomi nepagrįsti suvaržymai, dėl kurių labiausiai nukentėtų mažos įmonės, bandančios savo rinką išplėsti naudodamosi internetu.

88. Tai sukeltų nepageidaujamų pasekmių: siekiant vartotojų apsaugos ir suteikiant jiems galimybę susisiekti telefonu, galiausiai būtų padaryta žalos, nes sumažėtų jų galimybė rinktis iš daugiau rinkoje veikiančių ūkio subjektų arba jiems tektų mokėti didesnę kainą, nes konkrečios įmonės patirtų didesnių išlaidų.

89. Tokioms išvadoms įtakos nedaro tai, jog vienoje direktyvos konstatuojamojoje dalyje nustatyta, kad reikia atsižvelgti „į specialiuosius vartotojų, kurie yra itin pažeidžiami dėl jų psichinės, fizinės ar psichologinės negalios, amžiaus ar patiklumo, poreikius“ [19].

90. Atsižvelgiant į tai reikia dar kartą priminti plačią direktyvos dėl nuotolinės prekybos sutarčių arba ne prekybai skirtose patalpose sudarytų sutarčių taikymo sritį. Į ją patenka ir tokios sutartys, kurių atveju prekiautojas susisiekia su vartotoju ir pateikia jam konkretų pasiūlymą. Tokiais atvejais reikalaujama, kad pateikiama informacija atitiktų specialiuosius vartotojų, kurie ypač pažeidžiami dėl pirma minėtų priežasčių, poreikius.

18 Šiuo klausimu žr. minėto 2014 m. birželio mėn. GD „Teisingumas“ rekomendacinio dokumento 4.3.2.3 punktą, kuriame Komisija pritaria pateiktam aiškinimui ir nurodo, jog „paprastai prekiautojai privalo nurodyti bent jau tas nuotolinio bendravimo priemones, kurias naudoja rinkodaros veikloje. Pavyzdžiui, prekiautojai, sudarantys sutartis telefonu, privalo pateikti savo telefono numerį“.

19 Direktyvos 2011/83 34 konstatuojamojoje dalyje nurodyta, kad „prekiautojas turėtų vartotojui pateikti aiškią ir išsamią informaciją vartotojui prisiimant įsipareigojimus pagal nuotolinės prekybos arba ne prekybai skirtose patalpose sudaromą sutartį, kitą sutartį, kuri nėra nuotolinės prekybos arba ne prekybai skirtose patalpose sudaryta sutartis, arba bet kurį atitinkamą pasiūlymą sudaryti sutartį. Teikdamas minėtą informaciją prekiautojas turėtų atsižvelgti į specialiuosius vartotojų, kurie yra itin pažeidžiami dėl jų psichinės, fizinės ar psichologinės negalios, amžiaus ar patiklumo, poreikius tiek, kiek prekiautojas šį pažeidžiamumą galėtų pagrįstai numatyti. Vis dėlto dėl atsižvelgimo į šiuos specialiuosius poreikius neturėtų atsirasti skirtingi vartotojų apsaugos lygiai“.

91. Vis dėlto neatsižvelgiant į tai, kad pagal tą pačią konstatuojamąją dalį „dėl atsižvelgimo į šiuos specialiuosius poreikius neturėtų atsirasti skirting[ų] vartotojų apsaugos lygi[ų]“, neaišku, dėl kokios priežasties naudojimasis telefonu kaip komunikacijos priemone galėtų būti labiau apsaugantis vartotojus, kurie yra pažeidžiami dėl psichinės, fizinės ar psichologinės negalios, amžiaus ar patiklumo.

92. Kitaip tariant, pareiga naudotis telefono linija bendraujant su vartotojais laikytina priemone, kuri neturi jokio pagrįsto funkcinio ryšio su pirma nurodytu tikslu.

5. Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 1 dalies c punkte esančio sąrašo pateikimas kaip pavyzdžio

93. Iš pateiktų paaiškinimų matyti, jog Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 1 dalies c punkte esantis sąrašas nėra baigtinis, o pateiktas kaip pavyzdys.

94. Pirmesniuose punktuose pateiktas sisteminis, teleologinis ir pažodinis aiškinimas leidžia manyti, jog pagal 6 straipsnį prekiautojas įpareigojamas suteikti vartotojui galimybę naudotis greitomis ir veiksmingomis komunikacijos priemonėmis ir užtikrinti informacijos aiškumą ir suprantamumą.

95. Jei laikomasi nurodytų sąlygų, prekiautojas pasirenka, kuriomis priemonėmis naudotis, atsižvelgdamas į aplinkybes, kuriomis vyksta derybos su vartotoju.

96. Atsižvelgiant į tai, 6 straipsnio 1 dalies c punktas aiškinamas taip, kad prekiautojas neprivalo suteikti vartotojui galimybės naudotis visomis trimis nurodytomis komunikacijos priemonėmis; jis taip pat neprivalo nurodyti telefono numerio vien dėl to, kad įmonė turi vieną ar kelias telefono linijas.

97. Atsižvelgiant į minėtą aiškinimą, su visiškos vartotojų apsaugos tikslu nesuderinamas tvirtinimas, kad 6 straipsnio 1 dalies c punkte pateiktas sąrašas yra baigtinis. Taip iš vartotojo būtų atimta galimybė naudotis itin greitomis ir veiksmingomis dėl technologinės pažangos atsirandančiomis naujomis bendravimo priemonėmis.

98. Kaip minėta, dėl technologinės pažangos, kuri itin greita skaitmeninėje aplinkoje, konkrečios komunikacijos priemonės greitai tampa nebeaktualios (pavyzdžiui, faksas) ir nuolat atsiranda naujos bendravimo formos internete.

99. Bet kuriuo atveju tikslas užtikrinti aukštą vartotojų apsaugos lygį ir aplinkybė, kad Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 1 dalies c punkte esantis sąrašas pateiktas kaip kelių komunikacijos priemonių pavyzdys, rodo, kad prekiautojas privalo suteikti galimybę vartotojui naudotis kuo daugiau komunikacijos priemonių ir taip užtikrinti jo pasirinkimo galimybę.

100. Šiuo klausimu tik pažymėsiu, jog iš bylos medžiagos aiškiai matyti, kad *Amazon* siūloma automatinio grįžtamojo skambinimo (*call back*) sistema yra veiksmingesnė už skambinimą skambučių centrui (*call center*) ir kad ji laikytina pastarosios paslaugos technologine pažanga.

101. Esant tokiai sistemai vartotojas, nurodęs savo telefono numerį, gali pasirinkti, ar jam turi būti paskambinta nedelsiant, ar ateityje. Kaip matyti iš bylos medžiagos, paskambinimas nedelsiant įvyksta labai greitai.

102. Dėl pokalbio internetu (*chat online*) sistemos pažymėtina, kad ji laikytina pakeičiančia elektroninį paštą ir kad tai yra fakso technologinė pažanga. Ši sistema plačiai naudojama sudarant sandorius internete ir šiuo atveju jos efektyvumas neginčijamas.

103. Kaip matyti iš bylos medžiagos, kalbant apie tokias komunikacijos priemones, ginčas kyla dėl vartotojo duomenų apsaugos.

104. Kaip minėta, vartotojas, kuris nusprendžia sudaryti sutartį su tik internete veikiančiu prekiautoju, paprastai turi užsiregistruoti, o tam reikia nurodyti tam tikrus asmens duomenis, tarp kurių neišvengiamai yra ir elektroninio pašto adresas.

105. Be to, tvarkant duomenis, kuriuos vartotojas perduoda prekiautojui (pavyzdžiui, telefono numeris tuo atveju, kai naudojamasi automatinio grįžtamojo skambinimo (*call back*) sistema), taip pat taikomos kitos Sąjungos teisės nuostatos, tačiau tai nėra šios bylos dalykas.

6. Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 1 dalyje numatytos skaidrumo pareigos turinys

106. Prieš sudarydamas nuotolinės prekybos sutartį su vartotoju prekiautojas privalo visą svarbiausią informaciją apie sandorį (įskaitant informaciją apie susisiekimo būdą) pateikti „aiškiai ir suprantamai“.

107. Skaidrumo pareiga apima du esminius aspektus. Aiškumas turi būti siejamas su išoriniu informacijos vartotojui pateikimo būdu, todėl jis susijęs su informacijos įskaitomumu ir galėjimu ją atpažinti sandorio sudarymo aplinkybėmis. Suprantamumas siejamas su konkrečiu informacijos turiniu, kuris turi būti tinkamas, kad vartotojas suvoktų teisines pasirinkimo pasekmes. Aiškumas ir suprantamumas turi būti suderinami su taikoma komunikacijos priemone.

108. Direktyvos 2011/83 6 straipsnyje nenumatyta, kad prekiautojas turi laikytis kitų nei pirma nurodytų sąlygų.

109. Konkrečiai kalbant, 6 straipsnyje nenurodytas laikas, per kurį turi būti įmanoma informaciją surasti internete. Tačiau su direktyvos tikslu būtų nesuderinama paieška, dėl kurios sudėtingumo būtų sunku rasti informaciją. Iš tikrųjų sunkiai prieinama informacija savaime laikytina nesuprantama, todėl nesuderinama su 6 straipsnio 1 dalimi.

110. Prekiautojas gali pasirinkti, kokiomis komunikacijos priemonėmis leisti naudotis vartotojui, su sąlyga, kad bus galima greitai susisiekti ir veiksmingai bendrauti, tačiau vartotojas turi turėti galimybę informaciją apie tokias priemones rasti paprastai, veiksmingai ir pagrįstai greitai.

7. Tokių nuostatų, kokios yra Vokietijos nacionalinės teisės nuostatos, kuriomis įpareigojama naudotis telefonu kaip prekiautojo ir vartotojo bendravimo priemone, suderinamumas su Sąjungos teise

111. Direktyvos 2011/83 2, 5 ir 7 konstatuojamosiose dalyse ir 4 straipsnyje[20] numatyta, kad šia direktyva siekiama visiško suderinimo.

112. Konkrečiai 4 straipsnyje „Suderinimo lygis“ numatyta, kad „valstybės narės nacionalinėje teisėje neturi palikti galioti ar priimti nuostatų, nukrypstančių nuo šioje direktyvoje įtvirtintų nuostatų, įskaitant griežtesnių ar švelnesnių nuostatų, kuriomis užtikrinama nevienodo lygio vartotojų apsauga, nebent šioje direktyvoje būtų numatyta kitaip“.

113. Jei direktyvoje nenumatyta kitaip, nacionalinės teisės aktai negali būti papildomi vėlesnėmis, net griežtesnėmis, nuostatomis, kurios prekiautoją įpareigotų bendraujant su vartotoju naudoti konkrečią komunikacijos priemonę, kuri pačioje direktyvoje nėra numatyta kaip privaloma.

114. Taigi, atsižvelgiant į pateiktą 6 straipsnio 1 dalies c punkto aiškinimą, pagal kurį draudžiama įpareigoti prekiautoją naudoti telefoną kaip bendravimo su vartotoju priemonę, panaši pareiga negali būti nustatoma ir nacionalinėje teisėje.

20 Žr. šios išvados 20–22 punktus.

115. Šios išvados nepaneigia 6 straipsnio 8 dalis, pagal kurią „direktyvoje nustatyti reikalavimai teikti informaciją papildo reikalavimus teikti informaciją, nustatytus Direktyvoje 2006/123/EB ir Direktyvoje 2000/31/EB, ir jais valstybėms narėms neužkertamas kelias nustatyti papildomų reikalavimų teikti informaciją pagal tas direktyvas“.

116. Šioje nuostatoje nenurodomos prekiautojo naudojamos komunikacijos priemonės.

117. Ypač pažymėtina tai, kad pagal 8 straipsnio 10 punktą „valstybės narės nenustato jokių papildomų oficialių iki sutarties sudarymo pateiktinos informacijos reikalavimų, taikomų įgyvendinant šioje direktyvoje nustatytas informacijos teikimo pareigas“.

IV. Išvada

118. Atsižvelgdamas į tai, kas išdėstyta, siūlau Teisingumo Teismui taip atsakyti į *Bundesgerichtshof* (Aukščiausiasis Federalinis Teismas, Vokietija) pateiktus prejudicinius klausimus:

1. Pagal Direktyvą 2011/83, kuria siekiama visiško suderinimo, atsižvelgiant į jos pažodinį, sisteminį ir teleologinį aiškinimą, draudžiamos nacionalinės teisės nuostatos, pagal kurias prekiautojas, sudarantis nuotolinės prekybos sutartį, yra įpareigojamas prieš vartotojui pareiškiant ketinimą sudaryti sutartį pateikti savo telefono numerį ne tik tuo atveju, jei turi, bet visada.

2. Direktyvos 2011/83/ES 6 straipsnio 1 dalies c punkto versijoje vokiečių kalba vartojamas žodžių junginys „gegebenenfalls“ dėl pažodinio, sisteminio ir teleologinio aiškinimo priežasčių turi būti suprantamas taip, kad nusprendęs sudarinėti nuotolinės prekybos sutartis prekiautojas neprivalo naujai įsirengti telefono ar fakso linijos arba susikurti elektroninio pašto dėžutės.

3. Direktyvos 2011/83/ES 6 straipsnio 1 dalies c punkto versijoje vokiečių kalba vartojamas žodžių junginys „gegebenenfalls“ dėl pažodinio, sisteminio ir teleologinio aiškinimo priežasčių turi būti suprantamas taip, kad „turimomis“ įmonėje laikomos tik tos komunikacijos priemonės, kurias prekiautojas nusprendžia naudoti bendraudamas su vartotojais, kai sudaro nuotolinės prekybos sutartis.

4. Direktyvos 2011/83/ES 6 straipsnio 1 dalies c punkte pateiktas komunikacijos priemonių sąrašas – telefonas, faksas ir elektroninis paštas – nėra baigtinis ir prekiautojas gali naudoti kitas, jame nenurodytas komunikacijos priemones, pavyzdžiui, pokalbį internetu (*chat online*) arba grįžtamojo skambučio (*call back*) sistemą, su sąlyga, kad, nepaisant to, kokia komunikacijos priemonė naudojama, vartotojui konkrečiai garantuojama komunikacijos priemonių pasirinkimo gausa, greitas susisiekimas ir veiksmingas bendravimas ir jeigu su tokiomis priemonėmis susijusi informacija pateikta aiškiai ir suprantamai.

5. Taikant Direktyvos 2011/83/ES 6 straipsnio 1 dalyje numatytą skaidrumo pareigą, informacija apie komunikacijos priemones, kuriomis prekiautojas suteikia vartotojui galimybę naudotis, turi būti prieinama paprastai, veiksmingai ir pagrįstai greitai.