Zbirka odločb sodne prakse

SODBA SODIŠČA (sedmi senat)

z dne 2. marca 2017 [1]

„Predhodno odločanje — Varstvo potrošnikov — Direktiva 2011/83/EU — Člen 21 — Telefonsko komuniciranje — Telefonska linija, ki jo vzpostavi trgovec za namene komuniciranja s potrošnikom v zvezi s sklenjeno pogodbo — Prepoved zaračunavanja višje cene od osnovne — Pojem ‚osnovna cena‘“

V zadevi C-568/15,

katere predmet je predlog za sprejetje predhodne odločbe na podlagi člena 267 PDEU, ki ga je vložilo Landgericht Stuttgart (deželno sodišče v Stuttgartu, Nemčija) z odločbo z dne 15. oktobra 2015, ki je na Sodišče prispela 5. novembra 2015, v postopku:

Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV

proti

comtech GmbH,

SODIŠČE (sedmi senat),

v sestavi A. Prechal (poročevalka), predsednica senata, C. Toader, sodnica, in E. Jarašiūnas, sodnik,

generalni pravobranilec: M. Szpunar,

sodni tajnik: A. Calot Escobar,

na podlagi pisnega postopka,

ob upoštevanju stališč, ki so jih predložili:

— za Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV M. Ross in M. Hammer, odvetnika,

— za estonsko vlado K. Kraavi-Käerdi, agentka,

— za litovsko vlado D. Kriaučiūnas in K. Mickutė, agenta,

— za nizozemsko vlado J. Langer in M. Bulterman, agenta,

— za finsko vlado S. Hartikainen, agent,

— za Evropsko komisijo D. Roussanov in S. Grünheid, agenta,

1 — Jezik postopka: nemščina.

po predstavitvi sklepnih predlogov generalnega pravobranilca na obravnavi 10. novembra 2016

izreka naslednjo

Sodbo

1 Predlog za sprejetje predhodne odločbe se nanaša na razlago člena 21 Direktive 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. oktobra 2011 o pravicah potrošnikov, spremembi Direktive Sveta 93/13/EGS in Direktive 1999/44/ES Evropskega parlamenta in Sveta ter razveljavitvi Direktive Sveta 85/577/EGS in Direktive 97/7/ES Evropskega parlamenta in Sveta (UL 2011, L 304, str. 64).

2 Ta predlog je bil vložen v okviru spora med Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV, združenjem za boj proti nepoštenim poslovnim praksam, in comtech GmbH, nemško družbo, katere dejavnost je prodaja elektronskih in električnih izdelkov, zaradi cen telefonskih klicev, ki jih ta družba določa v okviru poprodajnih storitev.

Pravni okvir

Pravo Unije

3 Člen 1 Direktive 2011/83 opredeljuje namen te direktive tako:

„Namen te direktive je z doseganjem visoke ravni varstva potrošnikov prispevati k pravilnemu delovanju notranjega trga, in sicer s približevanjem nekaterih vidikov zakonov in drugih predpisov držav članic v zvezi s pogodbami, sklenjenimi med potrošniki in trgovci.“

4 Člen 6 te direktive, naslovljen „Obveznosti glede informacij v zvezi s pogodbami, sklenjenimi na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov“, v odstavku 1 določa:

„Preden pogodba, sklenjena na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, ali kaka druga podobna ponudba, potrošnika zavezuje, trgovec potrošniku na jasen in razumljiv način zagotovi naslednje informacije:

[…]

(f) stroške uporabe sredstev za komuniciranje na daljavo pri sklenitvi pogodbe, če ti stroški niso izračunani po osnovni tarifi;

[…]“

5 Člen 13(1), prvi pododstavek, navedene direktive določa:

„Trgovec vsa izplačila, če je to potrebno pa tudi stroške dostave, ki jih je prejel od potrošnika, povrne nemudoma in najpozneje v 14 dneh od dneva, ko je bil v skladu s členom 11 obveščen o odločitvi potrošnika, da odstopa od pogodbe.“

6 Člen 19 Direktive 2011/83 določa:

„Države članice trgovcem prepovedo, da bi potrošnikom v zvezi z uporabo določene oblike plačilnega sredstva zaračunavali nadomestila, ki presegajo stroške, ki jih ima trgovec za uporabo take oblike plačilnega sredstva.“

7 Člen 21 te direktive, naslovljen „Telefonsko komuniciranje“, določa:

„Države članice zagotovijo, da potrošnik v primeru klica na telefonsko številko, ki jo vzpostavi trgovec za namene komuniciranja s potrošnikom v zvezi s sklenjeno pogodbo prek telefona, plača le osnovno ceno telefonskega pogovora.

Prvi pododstavek ne posega v pravico operaterjev telekomunikacijskih storitev do zaračunavanja stroškov takšnih klicev.“

Nemško pravo

8 Bürgerliches Gesetzbuch (civilni zakonik) v členu 312a, naslovljenem „Splošne obveznosti in načela v potrošniških pogodbah; meje dogovora o plačilih“, določa:

„[…]

5. Dogovor, s katerim se potrošnik zaveže, da bo plačal določen znesek za to, da pokliče trgovca zaradi vprašanj ali pojasnil v zvezi s pogodbo, sklenjeno med njima, na telefonsko številko, ki jo je trgovec vzpostavil za take namene, ni veljaven, če dogovorjeno plačilo presega plačilo za enostavno uporabo telekomunikacijske storitve. Če dogovor v skladu s prvim stavkom ni veljaven, potrošnik tudi operaterju telekomunikacijskih storitev ni dolžan plačati klica. Operater telekomunikacijskih storitev je upravičen zahtevati plačilo za enostavno uporabo telekomunikacijske storitve od trgovca, ki je sklenil neveljavni dogovor s potrošnikom.

[…]“

Spor o glavni stvari in vprašanji za predhodno odločanje

9 Družba comtech ima na svoji spletni strani objavljeno telefonsko številko, ki omogoča dostop do storitve pomoči, zlasti za stranke, ki so že sklenile pogodbo o nakupu in želijo prejeti informacije ali se pritožiti. Ta telefonska številka se začne s predpono 0180, ki se v Nemčiji na splošno uporablja za storitve pomoči, za katere velja nacionalna tarifa. Strošek klica na to tako imenovano „negeografsko“ številko je višji od stroška običajnega klica na tako imenovano „geografsko“ številko v fiksnem omrežju ali mobilno telefonsko številko. Iz predložitvene odločbe je razvidno, da je strošek klicev na telefonsko številko družbe comtech s predpono 0180 iz fiksnega omrežja 0,14 EUR na minuto, iz mobilnega omrežja pa 0,42 EUR na minuto.

10 Po mnenju Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main vzpostavitev telefonske linije za pomoč po višji ceni od tiste za običajne klice pomeni nepošteno poslovno prakso, ki je v nasprotju s členom 312a(5) civilnega zakonika. Zato je družbo comtech pozvalo, naj opusti izpodbijano prakso, in proti njej vložilo tožbo pri Landgericht Stuttgart (deželno sodišče v Stuttgartu, Nemčija).

11 Družba comtech je pri tem sodišču trdila, da člen 312a(5) civilnega zakonika v povezavi s členom 21 Direktive 2011/83 določa, da zadevni trgovec prek telefonske linije za pomoč ne sme ustvariti dobička. Te določbe naj zato ne bi nasprotovale temu, da je cena klicev na linijo za pomoč višja od cene tako imenovanih „običajnih“ klicev, in sicer zato, da se trgovcu omogoči kritje stroškov, ki jih ima za vzpostavitev te linije, ne da bi pri tem ustvaril dobiček.

12 Predložitveno sodišče navaja, da je za rešitev spora o glavni stvari nujna razlaga pojma „plačilo za enostavno uporabo telekomunikacijske storitve“ iz člena 312a(5) civilnega zakonika. Ker so bile cene telefonskih linij za pomoč, kakršne so te iz postopka v glavni stvari, v skladu s členom 21 Direktive

2011/83 predmet usklajevanja na evropski ravni, naj bi bilo treba razlagati tudi zadnjenavedeni člen. Po navedbah tega sodišča pa ta določa, da potrošnik plača le osnovno ceno telefonskih pogovorov po sklenitvi pogodbe.

13 Po mnenju navedenega sodišča je bil cilj nemškega zakonodajalca preprečiti, da bi trgovec imel dobiček na podlagi vzpostavitve negeografske linije za pomoč. Ta razlaga člena 21 Direktive 2011/83 in s tem člena 312a(5) civilnega zakonika naj ne bi izključevala, da potrošnik plača več za klic na negeografsko linijo kot za običajni klic, če ustrezni prihodki ne presegajo stroškov vzpostavitve take linije.

14 Predložitveno sodišče pa se sprašuje, ali je ožja razlaga pojma „osnovna cena“ od tiste, ki je bila navedena v prejšnji točki, nujna za to, da se potrošnikom zagotovi višji raven varstva. V tem primeru naj neobstoj dobička ne bi zadoščal, ker so klici na linijo, kakršna je ta iz postopka v glavni stvari, lahko še vedno dražji od klicev na običajne linije. Besedilo navedenega člena 21 in njegov namen naj bi bila blizu tej razlagi.

15 V teh okoliščinah je Landgericht Stuttgart (deželno sodišče v Stuttgartu) prekinilo odločanje in Sodišču v predhodno odločanje predložilo ti vprašanji:

„1. Ali je treba člen 21, prvi pododstavek, Direktive [2011/83] razlagati tako, da potrošniku v primeru klica na telefonsko številko, ki jo vzpostavi trgovec za namene komuniciranja s potrošnikom v zvezi s sklenjeno pogodbo prek telefona, ne smejo nastati višji stroški od tistih, ki bi mu nastali v primeru klica na običajno (geografsko) številko v fiksnem ali mobilnem omrežju?

2. Ali člen 21, prvi pododstavek, Direktive [2011/83] nasprotuje nacionalni določbi, v skladu s katero mora potrošnik v primerih, v katerih je trgovec za namene komuniciranja prek telefona v zvezi s sklenjeno pogodbo vzpostavil linijo za pomoč strankam pod številko 0180, nositi tiste stroške, ki mu jih operater telekomunikacijskih storitev zaračuna za uporabo te telekomunikacijske storitve, in sicer tudi tedaj, kadar ti stroški presegajo stroške, ki bi potrošniku nastali v primeru telefonskega klica na običajno (geografsko) številko v fiksnem ali mobilnem omrežju?

Ali člen 21, prvi pododstavek, Direktive [2011/83] taki nacionalni določbi ne nasprotuje vsaj tedaj, kadar operater telekomunikacijskih storitev od plačila, ki ga zaračuna potrošniku za namene telefonskega komuniciranja pod posebno številko, trgovcu ne odvede dela plačila?“

Vprašanji za predhodno odločanje

16 Predložitveno sodišče želi z vprašanji, ki jih je treba obravnavati skupaj, v bistvu izvedeti, ali je treba pojem „osnovna cena“ iz člena 21 Direktive 2011/83 razlagati tako, da strošek klica v zvezi s sklenjeno pogodbo na telefonsko linijo za pomoč, ki jo je vzpostavil trgovec, ne sme preseči stroška klica na običajno geografsko številko v fiksnem ali mobilnem omrežju, in če je v zvezi s tem upoštevno, da ta trgovec ustvarja dobiček prek te telefonske linije za pomoč.

17 Člen 21, prvi pododstavek, Direktive 2011/83 določa, da države članice zagotovijo, da potrošnik v primeru klica na telefonsko številko, ki jo vzpostavi trgovec za namene komuniciranja s potrošnikom v zvezi s sklenjeno pogodbo prek telefona, plača le osnovno ceno za klice na to linijo.

18 Pojem „osnovna cena“ iz tega člena pa v Direktivi 2011/83 ni opredeljen.

19 V teh okoliščinah je treba pomen in obseg tega pojma določiti v skladu z njegovim običajnim pomenom v vsakdanjem jeziku, pri čemer je treba upoštevati okvir, v katerem se navedeni pojem uporablja, in cilje, ki jim sledi ureditev, katere del so (glej v tem smislu sodbo z dne 5. oktobra 2016, TMD, C-412/15, EU:C:2016:738, točka 26 in navedena sodna praksa).

20 Kar zadeva običajni pomen, pojem „osnovna cena“ spominja na ceno, določeno za običajen klic. Preveriti je treba, ali je na podlagi sobesedila in namena člena 21 Direktive 2011/83 mogoče ugotoviti, da se ta pojem v tem členu uporablja v običajnem pomenu.

21 V zvezi s sobesedilom, v katero je ta člen umeščen, je treba poudariti, da je pojem „osnovna tarifa [cena]“ uporabljen tudi v členu 6(1)(f) navedene direktive. V skladu s to določbo mora trgovec potrošnika obvestiti, če strošek uporabe sredstev za komuniciranje na daljavo pri sklenitvi pogodbe ni izračunan po osnovni ceni.

22 Če ni določeno drugače, iz te določbe izhaja, da osnovna cena iz navedene določbe ustreza standardnemu strošku običajne komunikacije, ki ga lahko potrošnik pričakuje in trgovcu potrošnika o tem strošku ni treba obvestiti.

23 Čeprav se člen 6 Direktive 2011/83 nanaša na predpogodbeno fazo, ta razlaga pojma „osnovna cena“ vsebuje napotke za razlago istega pojma iz člena 21 te direktive, ki se nanaša na fazo po sklenitvi pogodbe. Pomembno je namreč, da lahko potrošnik pri uporabi telefonske linije, ki jo je vzpostavil trgovec, nosi običajne stroške, a fortiori po sklenitvi pogodbe, da bi lahko uveljavljal svoje pravice.

24 Poleg tega je iz več členov Direktive 2011/83 razvidno, da potrošniku pri uveljavljanju svojih pravic, ki jih daje ta direktiva, načeloma ni treba nositi stroškov, ki niso običajni, in da morebitni dodatni stroški zato bremenijo trgovca.

25 Člen 19 te direktive v zvezi z uporabo določene oblike plačilnega sredstva določa, da „[d]ržave članice trgovcem prepovedo, da bi potrošnikom […] zaračunavali nadomestila, ki presegajo stroške, ki jih ima trgovec za uporabo take oblike plačilnega sredstva“.

26 Člen 13(1) navedene direktive pa določa, da če potrošnik uveljavlja pravico do odstopa od pogodbe, mu trgovec povrne vsa izplačila, ki jih je od njega prejel, vključno s stroški dostave. Sodišče je v zvezi s pravico do odstopa od pogodbe, kot jo določa Direktiva 97/7/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. maja 1997 o varstvu potrošnikov glede sklepanja pogodb pri prodaji na daljavo (UL, posebna izdaja v slovenščini, poglavje 15, zvezek 3, str. 319), ki je veljala pred Direktivo 2011/83, že razsodilo, da prodajalec od potrošnika načeloma ne more zahtevati nadomestila za uporabo blaga, pridobljenega na podlagi pogodbe pri prodaji na daljavo, kadar je potrošnik pravočasno uveljavljal svojo pravico do odstopa od pogodbe (glej v tem smislu sodbo z dne 3. septembra 2009, Messner, C-489/07, EU:C:2009:502, točka 29). Poleg tega trgovcu ni dovoljeno potrošniku zaračunati stroškov pošiljanja blaga, kadar ta uveljavlja pravico do odstopa od pogodbe (glej v tem smislu sodbo z dne 15. aprila 2010, Heinrich Heine, C-511/08, EU:C:2010:189, točka 59).

27 Iz sobesedila, v katero je umeščen člen 21 Direktive 2011/83, zato izhaja, da se pojem „osnovna cena“ nanaša na običajno ceno za telefonsko komuniciranje, brez dodatnih stroškov za potrošnika.

28 Kot je generalni pravobranilec poudaril v točki 32 sklepnih predlogov, ta razlaga odraža tudi cilj, ki mu sledi Direktiva 2011/83, in sicer doseči visoko raven varstva potrošnikov, kot je določeno v uvodnih izjavah od 3 do 5 in 7 te direktive ter v njenem členu 1. Poleg tega je varstvo potrošnikov v politikah Evropske unije določeno v členu 169 PDEU in v členu 38 Listine Evropske unije o temeljnih pravicah.

29 Razlaga pojma „osnovna cena“, v skladu s katero bi bilo trgovcem dovoljeno zaračunati višje cene od tistih, ki veljajo za običajno komuniciranje s klicem na geografsko številko v fiksnem ali mobilnem omrežju, bi lahko namreč potrošnike odvrnila od uporabe telefonske linije za pomoč, da bi prejeli informacije v zvezi s sklenjeno pogodbo ali da bi uveljavljali svoje pravice na primer v zvezi z garancijo ali odstopom od pogodbe.

30 Dejstvo, da lahko operaterji telekomunikacijskih storitev v skladu s členom 21, drugi pododstavek, Direktive 2011/83 potrošnikom zaračunavajo telefonske klice, ne vpliva na zgoraj navedene preudarke, če zaračunani zneski ne presegajo običajnih stroškov, ki bi jih ti potrošniki imeli za običajen klic.

31 Iz tega izhaja, da lahko trgovec potrošniku naloži le stroške, ki ne presegajo stroškov običajnega telefonskega komuniciranja. Če je ta omejitev spoštovana, okoliščina, da trgovec z uporabo negeografske linije za pomoč ustvarja dobiček, ni upoštevna.

32 Iz vseh navedenih preudarkov izhaja, da je treba na postavljena vprašanja odgovoriti, da je treba pojem „osnovna cena“ iz člena 21 Direktive 2011/83 razlagati tako, da strošek klica v zvezi s sklenjeno pogodbo na telefonsko linijo za pomoč, ki jo je vzpostavil trgovec, ne sme preseči stroška klica na običajno geografsko številko v fiksnem ali mobilnem omrežju. Če je ta omejitev spoštovana, okoliščina, da zadevni trgovec prek te linije za pomoč ustvarja dobiček, ni upoštevna.

Stroški

33 Ker je ta postopek za stranki v postopku v glavni stvari ena od stopenj v postopku pred predložitvenim sodiščem, to odloči o stroških. Stroški za predložitev stališč Sodišču, ki niso stroški omenjenih strank, se ne povrnejo.

Iz teh razlogov je Sodišče (sedmi senat) razsodilo:

Pojem „osnovna cena“ iz člena 21 Direktive 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. oktobra 2011 o pravicah potrošnikov, spremembi Direktive Sveta 93/13/EGS in Direktive 1999/44/ES Evropskega parlamenta in Sveta ter razveljavitvi Direktive Sveta 85/577/EGS in Direktive 97/7/ES Evropskega parlamenta in Sveta je treba razlagati tako, da strošek klica v zvezi s sklenjeno pogodbo na telefonsko linijo za pomoč, ki jo je vzpostavil trgovec, ne sme preseči stroška klica na običajno geografsko številko v fiksnem ali mobilnem omrežju. Če je ta omejitev spoštovana, okoliščina, da zadevni trgovec prek te linije za pomoč ustvarja dobiček, ni upoštevna.

Podpisi