UNIONIN TUOMIOISTUIMEN MÄÄRÄYS (kuudes jaosto)

15 päivänä huhtikuuta 2021 *

Ennakkoratkaisupyyntö – Unionin tuomioistuimen työjärjestyksen 99 artikla – Direktiivi 2011/83/EU – Kuluttajasopimukset – 21 artikla – Puhelinviestintä – Elinkeinonharjoittajan käyttämä puhelinlinja, jonka avulla kuluttajat saavat tähän yhteyden tehtyyn sopimukseen liittyvissä asioissa – Yhtiö tarjoaa tehtyjä sopimuksia koskevassa asiakaspalvelussaan käyttöön kaksi puhelinlinjaa eli lisämaksullisen kiinteän puhelinlinjan ja ilmaisen matkapuhelinlinjan – Asiakkaille suunnattujen viestintäkanavien sisältö – Sellaisen asiakaspalvelunumeron hyväksyttävyys, johon soittamisesta asiakkaat joutuvat maksamaan perushintaa korkeamman hinnan – Perushinnan käsite

Asiassa C-594/20,

jossa on kyse SEUT 267 artiklaan perustuvasta ennakkoratkaisupyynnöstä, jonka markkinaoikeus (Suomi) on esittänyt 11.11.2020 tekemällään päätöksellä, joka on saapunut unionin tuomioistuimeen 12.11.2020, saadakseen ennakkoratkaisun asiassa

Kuluttaja-asiamies

vastaan

MiGame Oy,

UNIONIN TUOMIOISTUIN (kuudes jaosto),

toimien kokoonpanossa: jaoston puheenjohtaja L. Bay Larsen sekä tuomarit C. Toader (esittelevä tuomari) ja N. Jääskinen,

julkisasiamies: G. Pitruzzella,

kirjaaja: A. Calot Escobar,

päätettyään julkisasiamiestä kuultuaan ratkaista asian perustellulla määräyksellä unionin tuomioistuimen työjärjestyksen 99 artiklan mukaisesti,

on antanut seuraavan

* Oikeudenkäyntikieli: suomi.

määräyksen

1 Ennakkoratkaisupyyntö koskee kuluttajan oikeuksista, neuvoston direktiivin 93/13/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 1999/44/EY muuttamisesta sekä neuvoston direktiivin 85/577/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 97/7/EY kumoamisesta 25.10.2011 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2011/83/EU (EUVL 2011, L 304, s. 64) 21 artiklan tulkintaa.

2 Tämä pyyntö on esitetty asiassa, jossa asianosaisina ovat kuluttaja-asiamies (Suomi) ja Suomeen sijoittautunut yhtiö MiGame Oy (jäljempänä MiGame) ja jossa on kyse kyseisen yhtiön asiakkaille suunnattujen viestintäkanavien sisällöstä, jossa ilmoitetaan sen kanssa sopimuksen jo tehneille kuluttajille asiakaspalvelunumero, johon soittamisesta veloitetaan perushintaa kalliimpi hinta.

Asiaa koskevat oikeussäännöt

Unionin oikeus

3 Direktiivin 2011/83 1 artiklassa määritellään kyseisen direktiivin aihe seuraavasti:

”Tämän direktiivin tarkoituksena on myötävaikuttaa sisämarkkinoiden moitteettomaan toimintaan saavuttamalla kuluttajansuojan korkea taso ja lähentämällä kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisiä sopimuksia koskevien jäsenvaltioiden lakien, asetusten ja hallinnollisten määräysten tiettyjä osia.”

4 Kyseisen direktiivin 4 artiklassa, jonka otsikkona on ”Yhdenmukaistamisen taso”, säädetään seuraavaa:

”Ellei tässä direktiivissä toisin säädetä, jäsenvaltiot eivät saa kansallisessa lainsäädännössään pitää voimassa tai ottaa käyttöön tässä direktiivissä vahvistetuista säännöksistä poikkeavia säännöksiä eivätkä myöskään tiukempia tai sallivampia säännöksiä kuluttajan suojan erilaisen tason varmistamiseksi.”

5 Mainitun direktiivin 21 artiklassa, jonka otsikko on ”Puhelinviestintä”, säädetään seuraavaa:

”Jäsenvaltioiden on varmistettava, että jos elinkeinonharjoittajalla on puhelinlinja, jonka välityksellä häneen saa puhelinyhteyden tehtyyn sopimukseen liittyvissä asioissa, yhteydenotosta elinkeinonharjoittajaan ei aiheudu kuluttajalle perushintaa suurempia kuluja.

Ensimmäinen alakohta ei vaikuta televiestintäpalvelujen tarjoajien oikeuteen veloittaa tällaisista puheluista.”

Suomen oikeus

6 Direktiivin 2011/83 21 artikla on saatettu osaksi Suomen lainsäädäntöä 20.1.1978 annetun kuluttajansuojalain (38/1978) II luvun 14 §:llä, sellaisena kuin se on muutettuna kuluttajansuojalain muuttamisesta 30.12.2013 annetulla lailla (1211/2013) (jäljempänä kuluttajansuojalaki).

7 Kuluttajansuojalain II luvun 14 §:ssä säädetään seuraavaa:

”Elinkeinonharjoittaja ei saa käyttää tekemäänsä kulutushyödykesopimusta koskevassa puhelinasioinnissa palvelua, jonka käyttämisestä kuluttajalta peritään hänen liittymäsopimuksensa mukaisen hinnan ylittäviä kuluja tai kuluja, jotka ylittävät liittymäsopimuksen mukaista hintaa vastaavan laskennallisen perushinnan.

Laskennallinen perushinta on teleyritysten vähimmäishinnoitteluun ja markkinaosuuksiin perustuva hinta lisättynä 20 prosentilla. Viestintävirasto laskee ja julkaisee laskennallisen perushinnan vuosittain. Perushinnan laskentatavasta ja julkaisemisesta säädetään tarkemmin oikeusministeriön asetuksella.

Jos elinkeinonharjoittaja rikkoo, mitä tässä pykälässä säädetään, kuluttajalla on oikeus saada elinkeinonharjoittajalta korvaus 1 momentissa tarkoitetun enimmäishinnan ylittäneistä puhelinkuluistaan.

– –”

8 Kuluttajansuojalain II luvun 16 §:n, jonka otsikko on ”Kielto”, 1 momentissa säädetään seuraavaa:

”Elinkeinonharjoittajaa voidaan, jos se on kuluttajansuojan kannalta tarpeellista, kieltää jatkamasta tämän luvun säännösten tai niiden nojalla annettujen säännösten vastaista menettelyä taikka uudistamasta sellaista tai siihen rinnastettavaa menettelyä. Kieltoa on tehostettava uhkasakolla, jollei se erityisestä syystä ole tarpeetonta.”

Pääasia ja ennakkoratkaisukysymykset

9 MiGamen pääasiallista toimintaa on videopelien myynti.

10 Ennakkoratkaisua pyytänyt tuomioistuin täsmentää, että kyseisen yhtiön verkkosivustoilla latauskoodit.fi, migame.fi ja viihdemaa.fi, Facebook-sivulla sekä kuluttajille lähetetyissä tehtyä sopimusta koskevissa sähköpostiviesteissä ilmoitettiin jonkin aikaa ensimmäinen valtakunnallinen palvelunumero 0600-[– –], johon soittamisen hinnaksi oli useimmissa tapauksissa ilmoitettu 1,98 euroa minuutilta.

11 Kyseisen ensimmäisen palvelunumeron ilmoittamisen lisäksi vuosina 2019 ja 2020 ilmoitettiin joissakin tapauksissa myös toinen asiakaspalvelunumero esimerkiksi seuraavalla tavalla: ”Asiakaspalvelumme palvelee ensisijaisesti puhelimitse 24h puhelinpalvelussamme: 0600-[– –] (1,98 eur / min). Jos kyselysi koskee jo tehtyä tilausta, voit olla yhteydessä myös maksuttomaan asiakaspalvelunumeroomme 045-[–] (ark. 11-17).” Mainittu tuomioistuin esittää edelleen esimerkinomaisesti, että viimeksi mainittu maksuton matkapuhelinnumero ilmoitettiin myös verkkosivuston latauskoodit.fi toimitusehdoissa, kun taas verkkosivuston etusivulla ja yhteystiedoissa ilmoitettiin vain ensimmäinen, lisämaksullinen palvelunumero.

12 Kuluttaja-asiamies vaati 20.8.2019 vireille tulleella hakemuksella markkinaoikeutta (Suomi) kieltämään MiGamea kuluttajansuojalain II luvun 16 §:ään perustuvan sakon uhalla jatkamasta tai uudistamasta menettelyä, jossa sen asiakkaille annetaan kulutushyödykesopimusta koskevaa puhelinasiointia varten lisämaksullinen puhelinnumero.

13 Kuluttaja-asiamies väittää hakemuksensa tueksi, että direktiivi 2011/83 on esteenä sille, että elinkeinonharjoittaja asettaa asiakkaidensa saataville puhelinnumeron, johon soittamisesta veloitetaan perushintaa korkeampi hinta, vaikka se tarjoaisikin kyseisen numeron ohella myös puhelinnumeron, johon soittamisesta veloitetaan enintään perushintaa vastaava hinta. Kuluttaja-asiamiehen mukaan lisäksi käytännössä kuluttajansuojalain II luvun 14 §:ssä säädetty laskennallinen perushinta ylittää kuluttajalle tosiasiassa aiheutuvat kustannukset soittamisesta normaaliin maantieteelliseen lanka- tai matkapuhelinlinjaan. Sen mukaan kyseisen direktiivin 21 artiklassa tarkoitettu perushinnan käsite on esteenä sille, että soitettaessa tehtyyn sopimukseen liittyvissä asioissa elinkeinonharjoittajan tarjoamaan asiakaspalvelupuhelinlinjaan tästä puhelusta voi aiheutua suurempia kuluja kuin puhelusta normaaliin maantieteelliseen lanka- tai matkapuhelinlinjaan.

14 MiGame on vaatinut ennakkoratkaisua pyytänyttä tuomioistuinta hylkäämään hakemuksen sillä perusteella, että se on jo toteuttanut kaikki kuluttaja-asiamiehen pyytämät muutokset, eikä se jatka tämän vireille saattamassa hakemuksessa kuvattua menettelyä.

15 Ennakkoratkaisua pyytänyt tuomioistuin pohtii sen käsiteltäväksi saatetun asian ratkaisemiseksi, onko elinkeinonharjoittaja menetellyt tehtyyn kulutushyödykesopimukseen liittyvään puhelinasiointiin käytettävissä olevan maksullisen valtakunnallisen palvelunumeron ilmoittamisessa kuluttajia suojaavien säännösten vastaisesti ja onko tällaisen menettelyn jatkaminen tai uudistaminen siten kiellettävä.

16 Tässä tilanteessa markkinaoikeus on päättänyt lykätä asian ratkaisemista ja esittää unionin tuomioistuimelle seuraavat ennakkoratkaisukysymykset:

”1) Onko [direktiivin 2011/83] 21 artiklan ensimmäistä kohtaa tulkittava siten, että se on esteenä sille, että elinkeinonharjoittaja voi asettaa korkeintaan perushintaisen puhelinnumeron lisäksi saataville puhelinnumeron, jota kuluttaja saattaa käyttää tehtyyn sopimukseen liittyvissä asioissa ja johon soittamisesta veloitetaan perushintaa korkeampi hinta, ja jos perushinnan ylittävän puhelinnumeron ilmoittaminen voi olla joillakin edellytyksillä 21 artiklan mukaista, onko arvioinnissa merkitystä esimerkiksi perushintaisen puhelinnumeron helpolla löydettävyydellä, puhelinnumeroiden käyttötarkoitusten riittävän selkeällä ilmaisemisella ja puhelinnumeroiden asiakaspalvelun tavoitettavuuden tai palvelutason olennaisilla eroilla?

2) Onko direktiivin 2011/83 21 artiklassa tarkoitettua perushinnan käsitettä tulkittava siten, että elinkeinonharjoittaja voi tarjota tehtyyn sopimukseen liittyvissä asioissa asiakaspalvelupuhelinlinjana käytettäväksi vain maantieteellisen lanka- tai matkapuhelimen standardinumeroa tai kuluttajalle maksutonta puhelinnumeroa, ja jos elinkeinonharjoittaja voi tarjota muunlaisen puhelinnumeron, millaisia kustannuksia siihen soittamisesta voi liittymäsopimuksessaan puhepaketin hankkineille kuluttajille korkeintaan aiheutua?”

Ennakkoratkaisukysymysten tarkastelu

17 Unionin tuomioistuimen työjärjestyksen 99 artiklan mukaan unionin tuomioistuin voi esittelevän tuomarin ehdotuksesta ja julkisasiamiestä kuultuaan milloin tahansa päättää ratkaista asian perustellulla määräyksellä muun muassa silloin, jos ennakkoratkaisukysymykseen annettava vastaus on selvästi johdettavissa oikeuskäytännöstä tai jos ennakkoratkaisukysymykseen annettavasta vastauksesta ei ole perusteltua epäilystä.

18 Nyt käsiteltävässä asiassa on syytä soveltaa kyseistä määräystä.

19 Ennakkoratkaisua pyytänyt tuomioistuin tiedustelee kysymyksillään, jotka on tutkittava yhdessä, pääasiallisesti, onko direktiivin 2011/83 21 artiklan ensimmäistä kohtaa tulkittava siten, että se on esteenä sille, että elinkeinonharjoittaja asettaa asiakkaidensa saataville korkeintaan perushintaisen puhelinnumeron lisäksi myös puhelinnumeron, johon soittamisesta veloitetaan perushintaa korkeampi hinta ja jota kyseisen elinkeinonharjoittajan kanssa sopimuksen tehneet kuluttajat saattavat käyttää.

20 Aluksi on muistutettava, että kyseisen säännöksen sanamuodosta ilmenee, että jos elinkeinonharjoittajalla on puhelinlinja, jonka välityksellä häneen saa puhelinyhteyden tehtyyn sopimukseen liittyvissä asioissa, yhteydenotosta elinkeinonharjoittajaan ei saa aiheutua kuluttajalle perushintaa suurempia kuluja.

21 Direktiivin 2011/83 21 artiklan ensimmäisessä kohdassa tarkoitetun perushinnan käsitteen osalta on korostettava, että sillä tarkoitetaan puhelun tavanomaista hintaa ilman lisäkustannuksia kuluttajalle. Sillä, että televiestintäpalvelujen tarjoajilla on direktiivin 2011/83 21 artiklan toisen kohdan nojalla oikeus veloittaa kuluttajia puheluista, ei ole vaikutusta edellä todettuun, mikäli veloitetut määrät eivät

ole korkeampia kuin kuluttajille tavallisesta puhelusta aiheutuvat tavanomaiset kulut (ks. vastaavasti tuomio 2.3.2017, Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main, C-568/15, EU:C:2017:154, 27 ja 30 kohta).

22 Toiseksi on muistutettava, että unionin tuomioistuin totesi 13.9.2018 antamansa tuomion Starman (C-332/17, EU:C:2018:721) 33 kohdassa, että direktiivin 2011/83 21 artiklan ensimmäistä kohtaa on tulkittava siten, että se on esteenä sille, että jos elinkeinonharjoittaja on antanut kaikkien asiakkaidensa käyttöön yhden tai useamman lyhytnumeron, joka on hinnaltaan perushintaa korkeampi, kyseisen elinkeinonharjoittajan kanssa sopimuksen tehneet kuluttajat maksavat perushintaa korkeamman hinnan, kun he ottavat mainittuun elinkeinonharjoittajaan yhteyttä puhelimitse sopimukseen liittyvissä asioissa.

23 Nyt käsiteltävässä asiassa ennakkoratkaisua pyytäneen tuomioistuimen toimittamista tiedoista ilmenee, että vaikka perushintainen puhelinnumero mainittiin joskus joissakin MiGamen asiakkaille suunnatuissa viestintäkanavissa, on riidatonta, että näin ei ollut aina ja että ainakin useimmiten lisämaksullinen palvelunumero oli kyseisissä kanavissa paremmin esillä.

24 Direktiivin 2011/83 21 artiklan ensimmäisessä kohdassa säädetään kuitenkin, että jos yhtäältä elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välillä on tehty sopimus ja jos toisaalta kuluttajan puhelu koskee kyseistä sopimusta, mainitun kuluttajan ei tarvitse maksaa perushintaa enempää selvittääkseen mainitun sopimuksen täyttämiseen liittyviä asioita tai vedotakseen kyseisessä direktiivissä taattuihin oikeuksiin (ks. vastaavasti tuomio 13.9.2018, Starman, C-332/17, EU:C:2018:721, 29 ja 30 kohta).

25 Direktiivin 2011/83 21 artiklan asiayhteydestä ilmenee nimittäin, että elinkeinonharjoittaja voi laittaa sellaisen kuluttajan vastattavaksi, joka käyttää kyseisessä direktiivissä vahvistettuja oikeuksiaan puheluiden välityksellä, ainoastaan sellaiset kulut, jotka eivät ylitä perushintaa vastaavaa kulua (tuomio 13.9.2018, Starman, C-332/17, EU:C:2018:721, 25 kohta).

26 Kyseinen säännös ei tosin ole esteenä sille, että elinkeinonharjoittaja asettaa yleisön saataville eri puhelinlinjoja puhelujen soittajien ja niiden aiheen mukaan ja ottaen erityisesti huomioon sen, onko soittaja jo tehnyt sopimuksen kyseisen elinkeinonharjoittajan kanssa. Erityisesti elinkeinonharjoittajan kanssa sopimuksen tehneiden kuluttajien kanssa asioimista varten käyttöön otettu korkeintaan perushintainen puhelinnumero on kuitenkin mainittava elinkeinonharjoittajan asiakkailleen suuntaamissa viestintäkanavissa ja sen on oltava kuluttajien vaivattomasti tunnistettavissa kyseisissä kanavissa.

27 Tältä osin on mainittava, että vaikka elinkeinonharjoittajan asiakkaidensa saataville asettamat eri puhelinnumerot voidaan mainita rinnakkain viestintäkanavissa, yleisön mielissä aiheutuvan sekaannuksen välttämiseksi lisämaksullinen numero ei saa olla esillä ensisijaisesti, ja näiden eri puhelinlinjojen käyttötarkoitukset on ilmoitettava riittävän selkeästi ja ymmärrettävästi. Lisäksi korkeintaan perushintaisen puhelinnumeron ja lisämaksullisen puhelinnumeron välillä ei saa olla asiakaspalvelulle, joka tarjotaan kyseisen elinkeinonharjoittajan kanssa sopimuksen tehneille kuluttajille, epäedullisia merkittäviä eroja palvelun saatavuudessa ja tasossa.

28 Nämä seikat ovat sopusoinnussa direktiivin 2011/83 tavoitteen kanssa, joka on – kuten sen 1 artiklasta ilmenee – korkeatasoisen kuluttajansuojan varmistaminen takaamalla tietojen antaminen kuluttajille ja heidän turvallisuutensa oikeustoimissa elinkeinonharjoittajien kanssa.

29 Direktiivin 2011/83 21 artiklan ensimmäisessä kohdassa säädetyllä kuluttajan mahdollisuudella viestiä sopimuksen tekemisen jälkeen tehokkaasti elinkeinonharjoittajan kanssa ottamalla tähän yhteyttä ilman lisäkustannuksia on perustavanlaatuinen merkitys kuluttajan oikeuksien turvaamisen ja tehokkaan toteuttamisen kannalta.

30 On myös täsmennettävä, että direktiivin 2011/83 4 artiklan mukaan jäsenvaltioiden antamilla kansallisilla säännöksillä vahvistettu kuluttajansuojan taso ei saa poiketa kyseisellä direktiivillä vahvistetusta suojan tasosta, ellei siinä toisin säädetä. Tältä osin unionin tuomioistuin on todennut, ettei mainitun direktiivin 21 artikla ole poikkeus jäsenvaltioille tällä tavalla asetetusta velvollisuudesta olla poikkeamatta samalla direktiivillä vahvistetusta suojan tasosta (tuomio 13.9.2018, Starman, C-332/17, EU:C:2018:721, 28 kohta).

31 Esitettyihin kysymyksiin on kaiken edellä mainitun perusteella vastattava, että direktiivin 2011/83 21 artiklan ensimmäistä kohtaa on tulkittava siten, että se on esteenä sille, että elinkeinonharjoittaja asettaa asiakkaidensa saataville korkeintaan perushintaisen puhelinnumeron lisäksi myös puhelinnumeron, johon soittamisesta veloitetaan perushintaa korkeampi hinta ja jota kyseisen elinkeinonharjoittajan kanssa sopimuksen tehneet kuluttajat saattavat käyttää.

Oikeudenkäyntikulut

32 Pääasian asianosaisten osalta asian käsittely unionin tuomioistuimessa on välivaihe kansallisessa tuomioistuimessa vireillä olevan asian käsittelyssä, minkä vuoksi kansallisen tuomioistuimen asiana on päättää oikeudenkäyntikulujen korvaamisesta. Oikeudenkäyntikuluja, jotka ovat aiheutuneet muille kuin näille asianosaisille huomautusten esittämisestä unionin tuomioistuimelle, ei voida määrätä korvattaviksi.

Näillä perusteilla unionin tuomioistuin (kuudes jaosto) on ratkaissut asian seuraavasti:

Kuluttajan oikeuksista, neuvoston direktiivin 93/13/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 1999/44/EY muuttamisesta sekä neuvoston direktiivin 85/577/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 97/7/EY kumoamisesta 25.10.2011 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2011/83/EU 21 artiklan ensimmäistä kohtaa on tulkittava siten, että se on esteenä sille, että elinkeinonharjoittaja asettaa asiakkaidensa saataville korkeintaan perushintaisen puhelinnumeron lisäksi myös puhelinnumeron, johon soittamisesta veloitetaan perushintaa korkeampi hinta ja jota kyseisen elinkeinonharjoittajan kanssa sopimuksen tehneet kuluttajat saattavat käyttää.

Annettiin Luxemburgissa 15 päivänä huhtikuuta 2021.

A. Calot Escobar
kirjaaja

L. Bay Larsen
kuudennen jaoston
puheenjohtaja