Repertoriul jurisprudenței

ORDONANȚA CURȚII (Camera a șasea)

15 aprilie 2021*

„Trimitere preliminară – Articolul 99 din Regulamentul de procedură al Curții – Directiva 2011/83/UE – Contracte încheiate cu consumatorii – Articolul 21 – «Comunicarea prin telefon» – Operare a unei linii telefonice de către un comerciant pentru a permite consumatorilor să îl contacteze în legătură cu un contract încheiat – Înființare de către o societate, în cadrul serviciului său postvânzare privind contractele încheiate, a două linii telefonice, și anume o linie fixă cu supratаxă și o linie mobilă gratuită – Conținut al suporturilor de comunicare destinate clientelei – Admisibilitate a unei linii telefonice de asistență care expune clienții la un tarif mai ridicat decât tariful de bază – Noțiunea de «tarif de bază»”

În cauza C-594/20,

având ca obiect o cerere de decizie preliminară formulată în temeiul articolului 267 TFUE de Markkinaoikeus (Tribunalul pentru Litigii Economice, Finlanda), prin decizia din 11 noiembrie 2020, primită de Curte la 12 noiembrie 2020, în procedura

Kuluttaja-asiamies

împotriva

MiGame Oy,

CURTEA (Camera a șasea),

compusă din domnul L. Bay Larsen, președinte de cameră, doamna C. Toader (raportoare) și domnul N. Jääskinen, judecători,

avocat general: domnul G. Pitruzzella,

grefier: domnul A. Calot Escobar,

având în vedere decizia luată, după ascultarea avocatului general, de a se pronunța prin ordonanță motivată, în conformitate cu articolul 99 din Regulamentul de procedură al Curții,

dă prezenta

* Limba de procedură: finlandeza.

Ordonanță

1 Cererea de decizie preliminară privește interpretarea articolului 21 din Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 85/577/CEE a Consiliului și a Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului (JO 2011, L 304, p. 64).

2 Această cerere a fost formulată în cadrul unui litigiu între Kuluttaja-asiamies (Ombudsmanul consumatorilor, Finlanda) (denumit în continuare „Ombudsmanul”), pe de o parte, și MiGame Oy, societate cu sediul în Finlanda, pe de altă parte, în legătură cu conținutul mijloacelor de comunicare destinate clientelei acestei societăți, care afișează un număr de telefon de asistență la un tarif mai ridicat decât tariful de bază pentru consumatorii care au încheiat deja un contract cu ea.

Cadrul juridic

Dreptul Uniunii

3 Articolul 1 din Directiva 2011/83 definește obiectul acesteia după cum urmează:

„Obiectivul prezentei directive este acela ca, prin atingerea unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor, să contribuie la buna funcționare a pieței interne prin mărirea gradului de similitudine dintre anumite aspecte ale actelor cu putere de lege și ale actelor administrative ale statelor membre privind contractele încheiate între consumatori și comercianți.”

4 Articolul 4 din această directivă, intitulat „Nivelul de armonizare”, prevede:

„Dacă nu se prevede altfel în prezenta directivă, statele membre nu pot menține sau introduce în legislația lor internă dispoziții diferite de cele stabilite în prezenta directivă, inclusiv dispoziții mai mult sau mai puțin stricte, pentru a asigura un nivel diferit de protecție a consumatorilor.”

5 Articolul 21 din directiva menționată, intitulat „Comunicarea prin telefon”, prevede:

„Statele membre se asigură că, în cazul în care un comerciant operează o linie telefonică în vederea contactării sale prin telefon cu privire la contractul încheiat, consumatorul nu este obligat să plătească, la contactarea comerciantului, mai mult decât tariful de bază.

Primul paragraf nu aduce atingere dreptului furnizorilor de servicii de telecomunicații de a taxa aceste apeluri.”

Dreptul finlandez

6 Articolul 21 din Directiva 2011/83 a fost transpus în legislația finlandeză la articolul 14 din capitolul II din kuluttajansuojalaki (38/1978) [Legea privind protecția consumatorilor (38/1978)] din 20 ianuarie 1978, astfel cum a fost modificată prin laki kuluttajansuojalain muuttamisesta (1211/2013) [Legea de modificare a Legii privind protecția consumatorilor (1211/2013)] din 30 decembrie 2013 (denumită în continuare „Legea 38/1978”).

7 Articolul 14 din capitolul II din Legea 38/1978 prevede:

„În cazul comunicării telefonice în legătură cu un contract privind bunuri de consum încheiat de un comerciant, acesta nu poate utiliza un serviciu pentru folosirea căruia consumatorului i se percepe un cost superior tarifului din contractul de abonament al consumatorului sau costuri superioare unui tarif de bază calculat, corespunzător tarifului din contractul de abonament.

Tariful de bază calculat este un tarif întemeiat pe prețul minim al întreprinderilor de telecomunicații și pe cotele de piață, majorat cu 20 %. Viestintävirasto (Autoritatea de reglementare a comunicațiilor, Finlanda) calculează și publică anual tariful de bază calculat. Metoda de calculare și de publicare a tarifului de bază este reglementată în detaliu prin decret al Ministerului Justiției.

În cazul în care comerciantul încalcă dispozițiile prezentului articol, consumatorul are dreptul la rambursarea de către comerciant a cheltuielilor sale telefonice care depășesc tariful maxim prevăzut la primul paragraf.

[…]”

8 Articolul 16 primul paragraf din capitolul II menționat din Legea 38/1978, intitulat „Interdicție”, prevede:

„Unui comerciant i se poate interzice, atunci când acest lucru este necesar din motive legate de protecția consumatorilor, să continue o practică contrară dispozițiilor prezentului capitol sau unor dispoziții adoptate în temeiul acestora ori să reitereze o asemenea practică sau o practică comparabilă. Interdicția trebuie însoțită de amendă, cu excepția cazului în care nu este necesar din motive speciale.”

Litigiul principal și întrebările preliminare

9 MiGame are ca activitate principală comercializarea de jocuri video.

10 Instanța de trimitere precizează că această societate a indicat într-o anumită perioadă, pe site-urile sale internet latauskoodit.fi, migame.fi, viihdemaa.fi, pe pagina sa Facebook, precum și în e-mailuri trimise consumatorilor în legătură cu contracte încheiate, un prim număr de linie telefonică de asistență națională, și anume 0600-[…], pentru care se preciza, în majoritatea cazurilor, că apelurile către acest număr erau facturate la tariful de 1,98 euro minutul.

11 Ulterior, în cursul anilor 2019 și 2020, pe lângă acest prim număr, a fost afișat în anumite cazuri și un al doilea număr pentru asistență, printre altele cu următoarea mențiune: „Serviciul nostru de relații cu clienții este accesibil în mod prioritar prin telefon, prin serviciul nostru telefonic disponibil 24 de ore din 24 la numărul 0600-[…] (1,98 [euro]/min). În cazul în care întrebarea dumneavoastră privește o comandă deja efectuată, puteți apela de asemenea numărul nostru gratuit de asistență pentru clienți 045-[…] (între orele 11 și 17, în zilele lucrătoare).” Instanța menționată indică de asemenea, cu titlu de exemplu, că acest ultim număr de telefon mobil, gratuit, se găsea de asemenea în condițiile de livrare care figurau pe site-ul internet latauskoodit.fi, în timp ce pe pagina de start a acestui site internet și în coordonatele de contact era afișat numai primul număr de asistență, cel cu plată.

12 Printr-o acțiune introdusă la 20 august 2019, Ombudsmanul a sesizat Markkinaoikeus (Tribunalul pentru Litigii Economice, Finlanda) în scopul de a interzice MiGame, sub sancțiunea amenzii întemeiate pe articolul 16 din capitolul II din Legea 38/1978, continuarea sau reiterarea practicii care consta în comunicarea către clienți a unui număr de telefon cu suprataxă în legătură cu contractele privind un bun de consum încheiate cu un consumator.

13 În susținerea acțiunii formulate, Ombudsmanul arată că Directiva 2011/83 se opune ca un comerciant să pună la dispoziția clienților săi un număr de telefon supus unui tarif superior tarifului de bază, chiar dacă pune de asemenea la dispoziția acestora, în paralel, un alt număr, al cărui tarif nu depășește acest tarif de bază. În plus, Ombudsmanul consideră că tariful de bază, prevăzut la articolul 14 din capitolul II din Legea 38/1978, depășește în practică costul real pentru consumator al unui apel către o linie de telefonie fixă geografică sau mobilă standard. Noțiunea de „tarif de bază”, vizată la articolul 21 din această directivă, s-ar opune posibilității ca costul unui apel care privește un contract încheiat, efectuat către o linie telefonică de asistență operată de comerciant, să depășească costul unui apel efectuat prin intermediul unei linii fixe geografice sau mobile standard.

14 MiGame solicită instanței de trimitere respingerea acțiunii, susținând că ea ar fi pus deja în aplicare modificările solicitate de Ombudsman și că a încetat practica descrisă în acțiunea introdusă de acesta.

15 Pentru a soluționa litigiul cu care este sesizată, instanța de trimitere ridică problema dacă un comerciant încalcă dispozițiile referitoare la protecția consumatorilor prin indicarea unui număr de asistență național cu plată care trebuie utilizat pentru apelurile telefonice referitoare la un contract privind bunuri de consum care a fost încheiat și, prin urmare, dacă trebuie interzisă continuarea sau reiterarea unei asemenea practici.

16 În aceste condiții, Markkinaoikeus (Tribunalul pentru Litigii Economice) a hotărât să suspende judecarea cauzei și să adreseze Curții următoarele întrebări preliminare:

„1) Primul paragraf al articolului 21 din Directiva [2011/83] trebuie interpretat în sensul că se opune ca un comerciant să poată indica, în plus față de un număr de telefon pentru care se percepe cel mult tariful de bază, un număr de telefon pe care consumatorul riscă să îl utilizeze în cazul unor probleme legate de un contract încheiat și pentru a cărui utilizare este perceput un preț care depășește tariful de bază? În plus, în cazul în care indicarea unui număr de telefon care depășește tariful de bază este, în anumite împrejurări, compatibilă cu articolul 21, sunt, de exemplu, relevante, în vederea aprecierii, posibilitatea de a identifica cu ușurință numărul de telefon la tariful de bază, indicarea suficient de clară a destinației liniilor telefonice, precum și diferențele esențiale în ceea ce privește accesibilitatea serviciului pentru clienți sau nivelul acestuia?

2) Noțiunea de «tarif de bază» prevăzută la articolul 21 din Directiva 2011/83 trebuie interpretată în sensul că comerciantul poate indica drept număr telefonic al serviciului pentru clienți, pentru probleme legate de un contract încheiat, doar un număr din rețeaua fixă (geografică) sau mobilă standard sau un număr de telefon gratuit pentru consumatori? În plus, în cazul în care comerciantul are dreptul să indice un alt număr de telefon, care sunt taxele maxime datorate pentru utilizarea acestui număr de către un consumator care a contractat un pachet de servicii în cadrul unui abonament de telefonie?”

Cu privire la întrebările preliminare

17 În temeiul articolului 99 din Regulamentul de procedură, în special atunci când răspunsul la o întrebare formulată cu titlu preliminar poate fi în mod clar dedus din jurisprudență sau atunci când răspunsul la întrebarea formulată cu titlu preliminar nu lasă loc niciunei îndoieli rezonabile, Curtea, la propunerea judecătorului raportor și după ascultarea avocatului general, poate oricând să decidă să se pronunțe prin ordonanță motivată.

18 În prezenta cauză, este necesar să se aplice această dispoziție.

19 Prin intermediul întrebărilor formulate, care trebuie să fie examinate împreună, instanța de trimitere solicită în esență să se stabilească dacă articolul 21 primul paragraf din Directiva 2011/83 trebuie interpretat în sensul că se opune ca un comerciant să pună la dispoziția clienților săi, pe lângă un

număr de telefon al cărui tarif nu depășește tariful de bază, un număr de telefon supus unui tarif superior acestui tarif și pe care consumatorii care au încheiat un contract cu acest comerciant riscă să îl utilizeze.

20 În primul rând, trebuie amintit că, astfel cum reiese din textul acestei dispoziții, în cazul în care un comerciant operează o linie telefonică în vederea contactării sale prin telefon cu privire la contractul încheiat, consumatorul nu este obligat să plătească, atunci când se adresează acestui comerciant, mai mult decât tariful de bază.

21 În ceea ce privește noțiunea de „tarif de bază”, în sensul articolului 21 primul paragraf din Directiva 2011/83, trebuie subliniat că aceasta vizează un tarif obișnuit al unei comunicații telefonice, fără costuri suplimentare pentru consumator. Împrejurarea potrivit căreia, în temeiul articolului 21 al doilea paragraf din această directivă, furnizorii de servicii telefonice au dreptul să taxeze apelurile telefonice ale consumatorilor nu afectează, în această privință, considerațiile care precedă, cu condiția ca sumele facturate să nu depășească costurile obișnuite pe care le-ar fi suportat aceștia din urmă pentru un apel standard (a se vedea în acest sens Hotărârea din 2 martie 2017, Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main, C-568/15, EU:C:2017:154, punctele 27 și 30).

22 În al doilea rând, trebuie amintit că Curtea a statuat la punctul 33 din Hotărârea din 13 septembrie 2018, Starman (C-332/17, EU:C:2018:721), că articolul 21 primul paragraf din Directiva 2011/83 trebuie interpretat în sensul că se opune ca, în cazul în care un comerciant a pus la dispoziția ansamblului clientelei sale unu sau mai multe numere cu apelare rapidă supuse unui tarif mai ridicat decât tariful de bază, consumatorii care au încheiat un contract cu acest comerciant să plătească mai mult decât tariful de bază atunci când contactează acest comerciant prin telefon în legătură cu acest contract.

23 În speță, reiese din indicațiile furnizate de instanța de trimitere că, deși numărul de telefon disponibil la tariful de bază era uneori menționat în anumite mijloace de comunicare destinate clientelei MiGame, este cert că nu aceasta era situația întotdeauna și, cel puțin, că aceste suporturi privilegiau cel mai adesea afișarea numărului liniei de asistență cu suprataxă.

24 Or, în temeiul articolului 21 primul paragraf din Directiva 2011/83, în ipoteza în care, pe de o parte, a fost încheiat un contract între comerciant și consumator, și, pe de altă parte, apelul consumatorului privește acest contract, consumatorul menționat nu trebuie să plătească mai mult decât tariful de bază pentru a clarifica chestiuni referitoare la executarea contractului respectiv sau pentru a valorifica drepturi garantate de această directivă (a se vedea în acest sens Hotărârea din 13 septembrie 2018, Starman, C-332/17, EU:C:2018:721, punctele 29 și 30).

25 Astfel, din contextul în care se înscrie articolul 21 din Directiva 2011/83 rezultă că comerciantul nu poate imputa consumatorului, care exercită prin intermediul unor apeluri telefonice drepturile care îi sunt conferite de această directivă, decât costurile care nu depășesc costul corespunzător tarifului de bază (Hotărârea din 13 septembrie 2018, Starman, C-332/17, EU:C:2018:721, punctul 25).

26 Desigur, această dispoziție nu se opune ca un comerciant să pună la dispoziția publicului linii telefonice diferite, în funcție de emițătorii acestor apeluri și de obiectul lor și ținând seama în special de faptul că emițătorul a încheiat deja un contract cu acest comerciant sau încă nu a făcut-o. Totuși, numărul liniei telefonice înființate în mod specific pentru relațiile cu consumatorii care au încheiat un contract cu comerciantul și la un tarif care nu depășește tariful de bază trebuie să fie menționat în mijloacele de comunicare destinate clientelei acestuia și să fie ușor identificabil de consumatori pe aceste suporturi.

27 În această privință, pentru a se evita orice confuzie în percepția publicului, deși numerele diferitor linii telefonice puse de comerciant la dispoziția clientelei sale pot fi menționate concomitent în mijloacele de comunicare, numărul liniei supuse unui tarif cu suprataxă nu trebuie să figureze acolo în mod preeminent, iar utilizările pentru care sunt destinate aceste diferite linii telefonice trebuie să fie indicate într-o manieră suficient de clară și comprehensibilă. În plus, între linia de telefon care respectă tariful de bază și cea supusă unui tarif cu suprataxă nu trebuie să existe, în detrimentul serviciului de asistență oferit consumatorilor care au încheiat un contract cu acest comerciant, diferențe semnificative de accesibilitate și de nivel al serviciului.

28 Aceste considerații sunt conforme cu obiectivul urmărit de Directiva 2011/83, care, după cum reiese din articolul 1 al acesteia, este asigurarea unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor, garantând informarea și securitatea lor în tranzacțiile cu comercianții.

29 Or, posibilitatea consumatorului, prevăzută la articolul 21 primul paragraf din Directiva 2011/83, odată încheiat contractul, de a comunica în mod eficace cu comerciantul, contactându-l pe acesta fără a suporta un cost suplimentar, are o importanță fundamentală pentru protecția și aplicarea efectivă a drepturilor consumatorului.

30 Trebuie să se precizeze de asemenea că reiese din articolul 4 din Directiva 2011/83 că nivelul de protecție a consumatorilor asigurat de dispozițiile naționale prevăzute de statele membre nu se poate îndepărta de cel fixat de această directivă, cu excepția cazului în care ea dispune altfel. În această privință, Curtea a declarat că articolul 21 din directiva menționată nu constituie o excepție de la obligația impusă astfel statelor membre de a nu se îndepărta de nivelul de protecție stabilit de aceeași directivă (Hotărârea din 13 septembrie 2018, Starman, C-332/17, EU:C:2018:721, punctul 28).

31 Având în vedere toate considerațiile care precedă, trebuie să se răspundă la întrebările adresate că articolul 21 primul paragraf din Directiva 2011/83 trebuie interpretat în sensul că se opune ca un comerciant să pună la dispoziția clientelei sale, pe lângă un număr de telefon al cărui tarif nu depășește tariful de bază, un număr de telefon supus unui tarif superior acestui tarif și pe care consumatorii care au încheiat un contract cu acest comerciant riscă să îl utilizeze.

Cu privire la cheltuielile de judecată

32 Întrucât, în privința părților din litigiul principal, 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 șasea) declară:

Articolul 21 primul paragraf din Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 85/577/CEE a Consiliului și a Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului trebuie interpretat în sensul că se opune ca un comerciant să pună la dispoziția clientelei sale, pe lângă un număr de telefon al cărui tarif nu depășește tariful de bază, un număr de telefon supus unui tarif superior acestui tarif și pe care consumatorii care au încheiat un contract cu acest comerciant riscă să îl utilizeze.

Semnături