Sbírka soudních rozhodnutí

USNESENÍ SOUDNÍHO DVORA (šestého senátu)

15. dubna 2021 *

„Řízení o předběžné otázce – Článek 99 jednacího řádu Soudního dvora – Směrnice 2011/83/EU – Spotřebitelské smlouvy – Článek 21 – ‚Komunikace po telefonu' – Provozování telefonní linky obchodníkem, aby jej spotřebitel mohl kontaktovat ohledně záležitostí týkajících se uzavřené smlouvy – Zřízení dvou telefonních linek, a sice zpoplatněné pevné linky a bezplatné mobilní linky, společností v rámci poprodejních služeb týkajících se uzavřených smluv – Obsah komunikačních materiálů určených zákazníkům – Přípustnost zákaznické telefonní linky, za kterou je zákazníkům účtována vyšší než základní sazba – Pojem ‚základní sazba' "

Ve věci C-594/20,

jejímž předmětem je žádost o rozhodnutí o předběžné otázce na základě článku 267 SFEU, podaná rozhodnutím Markkinaoikeus (obchodní soud, Finsko) ze dne 11. listopadu 2020, došlým Soudnímu dvoru dne 12. listopadu 2020, v řízení

Kuluttaja-asiamies

proti

MiGame Oy,

SOUDNÍ DVŮR (šestý senát),

ve složení L. Bay Larsen, předseda senátu, C. Toader (zpravodajka) a N. Jääskinen, soudci,

generální advokát: G. Pitruzzella,

vedoucí soudní kanceláře: A. Calot Escobar,

s přihlédnutím k rozhodnutí, přijatému po vyslechnutí generálního advokáta, rozhodnout usnesením s odůvodněním podle článku 99 jednacího řádu Soudního dvora,

vydává toto

Usnesení

1 Žádost o rozhodnutí o předběžné otázce se týká výkladu článku 21 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES (Úř. věst. 2011, L 304, s. 64).

* Jednací jazyk: finština.

2 Tato žádost byla předložena v rámci sporu mezi Kuluttaja-asiamies (Veřejný ochránce práv spotřebitelů, Finsko) (dále jen „Veřejný ochránce práv“) a společností MiGame Oy, která je usazena ve Finsku, ve věci obsahu komunikačních materiálů určených zákazníkům této společnosti, ve kterých je pro spotřebitele, kteří již s touto společností uzavřeli smlouvu, uvedeno zákaznické telefonní číslo zpoplatněné vyšší sazbou, než je základní sazba.

Právní rámec

Unijní právo

3 Článek 1 směrnice 2011/83 vymezuje její předmět takto:

„Účelem této směrnice je přispět k řádnému fungování vnitřního trhu dosažením vysoké úrovně ochrany spotřebitele a sblížením určitých aspektů právních a správních předpisů členských států týkajících se smluv uzavíraných mezi spotřebiteli a obchodníky.“

4 Článek 4 této směrnice, nadepsaný „Úroveň harmonizace“, uvádí:

„Členské státy nesmí v rámci svého vnitrostátního práva ponechat v platnosti ani zavádět ustanovení odchylná od ustanovení této směrnice, včetně více či méně přísných ustanovení za účelem zajištění odlišné úrovně ochrany spotřebitele, pokud není v této směrnici stanoveno jinak.“

5 Článek 21 uvedené směrnice, nadepsaný „Komunikace po telefonu“, stanoví:

„Členské státy zajistí, aby v případě, že obchodník provozuje telefonní linku vyhrazenou pro záležitosti týkající se uzavřených smluv, neplatil spotřebitel za hovor s obchodníkem vyšší částku[,] než je běžná [základní] sazba.

Prvním pododstavcem není dotčeno právo poskytovatelů telekomunikačních služeb účtovat za tyto hovory poplatky.“

Finské právo

6 Článek 21 směrnice 2011/83 byl do finských právních předpisů proveden v článku 14 kapitoly II kuluttajansuojalaki (38/1978) [zákon o ochraně spotřebitelů (38/1978)], ze dne 20. ledna 1978, ve znění laki kuluttajansuojalain muuttamisesta (1211/2013) [zákon, kterým se mění zákon o ochraně spotřebitelů (1211/2013)], ze dne 30. prosince 2013 (dále jen „zákon 38/1978“).

7 Článek 14 kapitoly II zákona 38/1978 stanoví:

„Obchodník nesmí pro telefonickou komunikaci týkající se smlouvy o spotřebním zboží, kterou uzavřel, využívat službu, za jejíž použití je spotřebiteli účtována částka přesahující sazbu stanovenou ve smlouvě spotřebitele o předplatném nebo částka přesahující vypočtenou běžnou sazbu, která odpovídá sazbě stanovené ve smlouvě o předplatném.

Vypočtená běžná sazba je sazba založená na minimální ceně telekomunikačních podniků a podílech na trhu, navýšená o 20 %. Viestintävirasto (Telekomunikační úřad, Finsko) každoročně vypočítává a zveřejňuje vypočtenou běžnou sazbu. Podrobnější ustanovení o způsobu výpočtu běžné sazby a o jejím zveřejňování jsou zveřejněna ve vyhlášce ministerstva spravedlnosti.

Pokud obchodník poruší ustanovení tohoto článku, má spotřebitel nárok na to, aby mu obchodník poskytl náhradu za telefonní poplatky, které přesáhly nejvyšší možnou sazbu podle prvního pododstavce.

[…]“

8 Článek 16 první pododstavec uvedené kapitoly II zákona 38/1978, nadepsaný „Zákaz“, uvádí:

„Je-li to nezbytné v zájmu ochrany spotřebitele, může být obchodníkovi zakázáno pokračovat v praxi, která je v rozporu s ustanoveními této kapitoly nebo s ustanoveními přijatými na jejich základě, nebo v praxi, která je s nimi srovnatelná, či se k takovým praxím uchýlit. S tímto zákazem je spojena sankce, ledaže to není ze zvláštních důvodů nezbytné.“

Spor v původním řízení a předběžné otázky

9 Předmětem činnosti společnosti MiGame je především uvádění videoher na trh.

10 Předkládající soud upřesňuje, že tato společnost po určitou dobu na svých internetových stránkách latauskoodit.fi, migame.fi, viihdemaa.fi, na své facebookové stránce a v e-mailech zasílaných spotřebitelům ohledně uzavřených smluv uváděla první číslo vnitrostátní zákaznické telefonní linky, a sice 0600-[…], u kterého bylo ve většině případů upřesněno, že za hovory uskutečněné prostřednictvím tohoto čísla je účtována částka 1,98 eura za minutu.

11 Následně bylo v letech 2019 a 2020 kromě tohoto prvního čísla v některých případech uváděno také druhé zákaznické číslo, a to zejména s následující poznámkou: „Náš zákaznický servis je primárně poskytován telefonicky prostřednictvím naší telefonní služby, která je vám k dispozici 24 hodin denně na čísle 0600-[…] (1,98 [eura]/min). Pokud se váš dotaz týká již učiněné objednávky, můžete se obrátit také na naši bezplatnou zákaznickou linku 045-[…] (v pracovní dny od 11 do 17 hodin)“. Uvedený soud rovněž jako příklad uvádí, že posledně uvedené mobilní telefonní číslo, které je bezplatné, bylo uvedeno také v dodacích podmínkách uvedených na internetové stránce latauskoodit.fi, zatímco na úvodní stránce této internetové stránky a v kontaktních údajích bylo uvedeno pouze první zákaznické číslo, které je zpoplatněno.

12 Veřejný ochránce práv podal dne 20. srpna 2019 žalobu k Markkinaoikeus (obchodní soud, Finsko), kterou se domáhal, aby bylo společnosti MiGame pod sankcí pokuty na základě článku 16 kapitoly II zákona 38/1978 zakázáno, aby pokračovala v praxi spočívající v tom, že svým zákazníkům sděluje zpoplatněné telefonní číslo, pokud jde o smlouvy týkající se spotřebního zboží a uzavřené se spotřebitelem, nebo aby takovou praxi obnovila.

13 Na podporu své žaloby Veřejný ochránce práv uvádí, že směrnice 2011/83 brání tomu, aby obchodník poskytoval svým zákazníkům telefonní číslo zpoplatněné vyšší sazbou, než je základní sazba, i když jim současně poskytuje jiné číslo zpoplatněné sazbou nepřesahující tuto základní sazbu. Veřejný ochránce práv je mimoto toho názoru, že běžná sazba podle článku 14 kapitoly II zákona 38/1978 v praxi převyšuje skutečné náklady spotřebitele za volání na běžné zeměpisné číslo pevné linky nebo mobilní sítě. Pojem „běžná [základní] sazba“ uvedený v článku 21 této směrnice podle jeho názoru brání tomu, aby cena za hovor na zákaznickou linku provozovanou obchodníkem, který se týká uzavřené smlouvy, mohla být vyšší než cena za hovor uskutečněný na běžné zeměpisné číslo pevné linky nebo mobilní sítě.

14 Společnost MiGame navrhuje, aby předkládající soud žalobu zamítl, a tvrdí, že již provedla změny požadované Veřejným ochráncem práv a ukončila praxi popsanou v žalobě podané Veřejným ochráncem práv.

15 Předkládající soud si za účelem vyřešení sporu, který mu byl předložen, klade otázku, zda obchodník porušuje ustanovení o ochraně spotřebitele, když uvádí zpoplatněné vnitrostátní zákaznické číslo, které má být použito pro telefonické hovory týkající se smlouvy na spotřební zboží, která byla uzavřena, a zda je tudíž třeba zakázat, aby v takové praxi pokračoval či ji obnovil.

16 Za těchto podmínek se Markkinaoikeus (obchodní soud) rozhodl přerušit řízení a položit Soudnímu dvoru následující předběžné otázky:

„1) Musí být čl. 21 první pododstavec směrnice [2011/83] vykládán v tom smyslu, že brání tomu, aby obchodník mohl kromě telefonního čísla, které je zpoplatněno maximálně základní sazbou, poskytnout telefonní číslo, které může spotřebitel použít v záležitostech týkajících se uzavřené smlouvy a které je zpoplatněno sazbou převyšující základní sazbu, a pokud uvedení telefonního čísla, které je zpoplatněno sazbou převyšující základní sazbu, může být za určitých okolností slučitelné s článkem 21, je pro posouzení relevantní například snadná dohledatelnost telefonního čísla zpoplatněného základní sazbou, dostatečně jasná informace o účelu použití telefonních čísel a zásadní rozdíly v dostupnosti a úrovni zákaznického servisu?

2) Musí být pojem ‚běžná [základní] sazba' podle článku 21 směrnice 2011/83 vykládán v tom smyslu, že obchodník může jako zákaznickou telefonní linku pro záležitosti týkající se uzavřené smlouvy poskytnout pouze zeměpisné číslo pevné linky nebo mobilní sítě nebo bezplatnou telefonní linku pro spotřebitele; pokud obchodník může uvádět jinou telefonní linku, jaké maximální poplatky mohou být za její použití účtovány spotřebitelům, kteří uzavřeli smlouvu na telekomunikační služby jako ‚balíček'?"

K předběžným otázkám

17 Podle článku 99 svého jednacího řádu může Soudní dvůr mimo jiné tehdy, pokud lze odpověď na položenou předběžnou otázku jasně vyvodit z judikatury nebo pokud o odpovědi na položenou předběžnou otázku nelze rozumně pochybovat, kdykoli na návrh soudce zpravodaje a po vyslechnutí generálního advokáta rozhodnout usnesením s odůvodněním.

18 Toto ustanovení je třeba v projednávané věci použít.

19 Podstatou otázek předkládajícího soudu, které je třeba zkoumat společně, je, zda čl. 21 první pododstavec směrnice 2011/83 musí být vykládán v tom smyslu, že brání tomu, aby obchodník kromě telefonního čísla, které je zpoplatněno maximálně základní sazbou, poskytl svým zákazníkům telefonní číslo, které je zpoplatněno sazbou převyšující základní sazbu a které mohou použít spotřebitelé, kteří s tímto obchodníkem uzavřeli smlouvu.

20 Na prvním místě je třeba připomenout, že jak vyplývá ze znění tohoto ustanovení, v případě, že obchodník provozuje telefonní linku vyhrazenou pro záležitosti týkající se uzavřených smluv, není spotřebitel povinen za hovor s tímto obchodníkem platit vyšší částku, než je základní sazba.

21 Pokud jde o pojem „běžná [základní] sazba" ve smyslu čl. 21 prvního pododstavce směrnice 2011/83, je třeba zdůraznit, že tento pojem se vztahuje na obvyklou sazbu za telefonní hovor bez dodatečných nákladů pro spotřebitele. Okolnost, že podle čl. 21 druhého pododstavce této směrnice jsou poskytovatelé telekomunikačních služeb oprávněni účtovat spotřebitelům za telefonní hovory poplatky, nemá v tomto ohledu žádný dopad na předchozí úvahy za podmínky, že účtované částky nepřesáhnou obvyklé výdaje, které by spotřebitelé nesli za běžný hovor (v tomto smyslu viz rozsudek ze dne 2. března 2017, Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main, C-568/15, EU:C:2017:154, body 27 a 30).

22 Na druhém místě je třeba připomenout, že Soudní dvůr v bodě 33 rozsudku ze dne 13. září 2018, Starman (C-332/17, EU:C:2018:721), rozhodl, že čl. 21 první pododstavec směrnice 2011/83 musí být vykládán v tom smyslu, že brání tomu, aby v případě, že obchodník poskytl všem svým zákazníkům jedno či více telefonních čísel se zkrácenou volbou za vyšší sazbu, než je základní sazba, platili spotřebitelé, kteří s tímto obchodníkem již uzavřeli smlouvu, vyšší částku, než je základní sazba, když uvedeného obchodníka telefonicky kontaktují v záležitosti týkající se této smlouvy.

23 V projednávaném případě z údajů poskytnutých předkládajícím soudem vyplývá, že i když telefonní číslo zpoplatněné základní sazbou bylo někdy uvedeno v některých komunikačních materiálech určených zákazníkům společnosti MiGame, je nesporné, že tak tomu nebylo vždy a přinejmenším že tyto materiály nejčastěji upřednostňovaly uvedení čísla zákaznické linky zpoplatněné vyšší sazbou.

24 Podle čl. 21 prvního pododstavce směrnice 2011/83 přitom v případě, kdy smlouva byla uzavřena mezi obchodníkem a spotřebitelem a hovor spotřebitele se týká této smlouvy, nesmí uvedený spotřebitel platit více, než je základní sazba, za vyjasnění otázek týkajících se plnění uvedené smlouvy nebo za uplatnění práv zaručených touto směrnicí (v tomto smyslu viz rozsudek ze dne 13. září 2018, Starman, C-332/17, EU:C:2018:721, body 29 a 30).

25 Z kontextu, do něhož spadá článek 21 směrnice 2011/83, totiž vyplývá, že obchodník může po spotřebiteli, který prostřednictvím telefonních hovorů vykonává svá práva podle této směrnice, požadovat pouze poplatky, které nepřevyšují cenu odpovídající základní sazbě (rozsudek ze dne 13. září 2018, Starman, C-332/17, EU:C:2018:721, bod 25).

26 Je pravda, že toto ustanovení nebrání tomu, aby obchodník poskytl veřejnosti různé telefonní linky v závislosti na volajících a předmětu hovoru a zohlednil zejména skutečnost, že volající již s tímto obchodníkem uzavřel smlouvu nebo tak ještě neučinil. Číslo telefonní linky zavedené výhradně pro vztahy se spotřebiteli, kteří uzavřeli smlouvu s obchodníkem, a zpoplatněné sazbou nepřesahující základní sazbu však musí být uvedeno v komunikačních materiálech určených zákazníkům tohoto obchodníka a musí být v těchto materiálech spotřebiteli snadno identifikovatelné.

27 V tomto ohledu, aby nedocházelo u veřejnosti k nejasnostem, mohou sice být čísla různých telefonních linek, které obchodník poskytl svým zákazníkům, uvedena současně v komunikačních materiálech, avšak číslo linky zpoplatněné vyšší sazbou v nich nesmí být upřednostňováno a účel těchto jednotlivých telefonních linek musí být uveden dostatečně jasně a srozumitelně. Mimoto mezi telefonní linkou zpoplatněnou základní sazbou a telefonní linkou zpoplatněnou vyšší sazbou nesmí být na úkor zákaznické služby poskytované spotřebitelům, kteří uzavřeli smlouvu s tímto obchodníkem, značné rozdíly v dostupnosti a úrovni služby.

28 Tyto úvahy jsou v souladu s cílem sledovaným směrnicí 2011/83, kterým je – jak vyplývá z jejího článku 1 – dosáhnout vysoké úrovně ochrany spotřebitelů zajištěním jejich informovanosti a bezpečnosti při transakcích s obchodníky.

29 Možnost stanovená v čl. 21 prvním pododstavci směrnice 2011/83, aby spotřebitel po uzavření smlouvy efektivně a bez dalších nákladů komunikoval s obchodníkem, má přitom zásadní význam pro ochranu a účinné prosazování práv spotřebitele.

30 Je třeba rovněž upřesnit, že z článku 4 směrnice 2011/83 vyplývá, že úroveň ochrany spotřebitele, kterou zajišťují vnitrostátní ustanovení členských států, se nemůže odchýlit od úrovně stanovené touto směrnicí, pokud není v této směrnici stanoveno jinak. V tomto ohledu Soudní dvůr rozhodl, že článek 21 uvedené směrnice nepředstavuje výjimku z této povinnosti členských států neodchylovat se od úrovně ochrany stanovené toutéž směrnicí (rozsudek ze dne 13. září 2018, Starman, C-332/17, EU:C:2018:721, bod 28).

31 S ohledem na výše uvedené je třeba na položené otázky odpovědět, že čl. 21 první pododstavec směrnice 2011/83 musí být vykládán v tom smyslu, že brání tomu, aby obchodník kromě telefonního čísla, které je zpoplatněno maximálně základní sazbou, poskytl svým zákazníkům telefonní číslo, které je zpoplatněno sazbou převyšující základní sazbu a které mohou použít spotřebitelé, kteří s tímto obchodníkem uzavřeli smlouvu.

K nákladům řízení

32 Vzhledem k tomu, že řízení má, pokud jde o účastníky původního řízení, povahu incidenčního řízení ve vztahu ke sporu probíhajícímu před předkládajícím soudem, je k rozhodnutí o nákladech řízení příslušný uvedený soud. Výdaje vzniklé předložením jiných vyjádření Soudnímu dvoru než vyjádření uvedených účastníků řízení se nenahrazují.

Z těchto důvodů Soudní dvůr (šestý senát) rozhodl takto:

Článek 21 první pododstavec směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES musí být vykládán v tom smyslu, že brání tomu, aby obchodník kromě telefonního čísla, které je zpoplatněno maximálně základní sazbou, poskytl svým zákazníkům telefonní číslo, které je zpoplatněno sazbou převyšující základní sazbu a které mohou použít spotřebitelé, kteří s tímto obchodníkem uzavřeli smlouvu.

Podpisy.