Сборник съдебна практика

РЕШЕНИЕ НА СЪДА (четвърти състав)

26 ноември 2015 година**

„Преюдициално запитване — Директива 2002/22/ЕО — Електронни съобщителни мрежи и услуги — Права на потребителите — Право на абонатите да прекратят договора си, без да дължат неустойки — Изменение на тарифите, произтичащо от условията на договора — Увеличение на тарифите при увеличение на потребителските цени“

По дело C-326/14

с предмет преюдициално запитване, отправено на основание член 267 ДФЕС от Oberster Gerichtshof (Върховен съд, Австрия) с акт от 28 април 2014 г., постъпил в Съда на 7 юли 2014 г., в рамките на производството по дело

Verein für Konsumenteninformation

срещу

A1 Telekom Austria AG

СЪДЪТ (четвърти състав),

състоящ се от: L. Bay Larsen, председател на трети състав, изпълняващ функцията на председател на четвърти състав, J. Malenovský и M. Safjan (докладчик), A. Prechal и K. Jürimäe, съдии,

генерален адвокат: P. Cruz Villalón

секретар: I. Illéssy, администратор,

предвид изложеното в писмената фаза на производството и в съдебното заседание от 30 април 2015 г.,

като има предвид становищата, представени:

— за Verein für Konsumenteninformation, от S. Langer, Rechtsanwalt,

— за A1 Telekom Austria AG, от M. Hasberger, Rechtsanwalt,

— за белгийското правителство, от J. Van Holm и M. Jacobs, в качеството на представители,

— за Европейската комисия, от G. Braun и Mme L. Nicolae, в качеството на представители,

след като изслуша заключението на генералния адвокат, представено в съдебното заседание от 9 юли 2015 г.,

** Език на производството: немски.

постанови настоящото

Решение

1 Преюдициалното запитване се отнася до тълкуването на член 20, параграф 2 от Директива 2002/22/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 7 март 2002 година относно универсалната услуга и правата на потребителите във връзка с електронните съобщителни мрежи и услуги (Директива за универсалната услуга) (ОВ L 108, стр. 51; Специално издание на български език, 2007 г., глава 13, том 35, стр. 213), изменена с Директива 2009/136/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2009 г. (ОВ L 337, стр. 11, наричана по-нататък „Директива 2002/22“).

2 Запитването е отправено в рамките на спор между Verein für Konsumenteninformation (Сдружение за информиране на потребителите, наричано по-нататък „Сдружението“) и A1 Telekom Austria AG (наричано по-нататък „A1 Telekom Austria“) относно определени, използвани от последното клаузи, за които се твърди, че са незаконосъобразно включени в договорите, сключвани от това дружество с потребителите.

Правна уредба

Правото на Съюза

Директива 2002/22

3 Съображения 30 и 49 от Директива 2002/22 гласят:

„(30)
Договорите представляват важно средство за потребителите и ползвателите, което гарантира минимално равнище на прозрачност на информацията и правна сигурност. […] По-специално потребителите следва да имат минимална правна сигурност по отношение на договорните си правоотношения с прекия си доставчик на телефонни услуги, като в договорите бъдат конкретизирани условията на договора, качеството на услугата, основанията за прекратяване на договора и услугата, компенсационните мерки и решаването на спорни въпроси. […] Мерките за гарантиране на прозрачност по отношение на цените, тарифите и условията ще засилят възможността на потребителите да оптимизират избора си и по такъв начин пълноценно да се възползват от конкуренцията.

[…].

(49) Настоящата директива следва да осигури елементи от защитата на потребителите, включително ясни договорни условия и решаване на спорните въпроси, както и прозрачност на тарифите за потребителите. […]“.

4 Член 1, включен в озаглавената „Приложно поле, цели и определения“ глава I от тази Директива, гласи следното:

„1. В рамките на Директива 2002/21/ЕО [на Европейския парламент и на Съвета от 7 март 2002 година относно общата регулаторна рамка за електронните съобщителни мрежи и услуги (Рамкова директива) (ОВ L 108, стр. 33; Специално издание на български език, глава 13, том 35, стр. 195] („Рамкова директива“) настоящата директива се отнася за предоставянето на електронни съобщителни мрежи и услуги на крайните потребители. Целта е на територията на

цялата Европейска общност да се осигурят качествени обществено достъпни услуги чрез ефективна конкуренция и избор и да се преодолеят обстоятелствата, при които пазарът не удовлетворява потребностите на крайните ползватели. Директивата също така включва разпоредби относно някои аспекти на крайното оборудване, включително разпоредби, предназначени да улеснят достъпа на крайни ползватели с увреждания.

2. Настоящата директива определя правата на крайните ползватели и съответните задължения на предприятията, които предоставят обществено достъпни електронни съобщителни мрежи и услуги. С цел да се гарантира универсална услуга в среда на отворени и конкурентни пазари, настоящата директива определя минималния набор от услуги с определено качество, до които достъп имат всички крайни потребители, на поносими цени с оглед на специфичните национални условия, без да се накърнява конкуренцията. […]“.

5 Глава IV от посочената директива е озаглавена „Интереси и права на крайните потребители“ и съдържа по-специално член 20, който предвижда:

„1. Държавите членки гарантират, че при абонирането за услуги, които предоставят свързване към обществена съобщителна мрежа и/или обществено достъпни електронни съобщителни услуги, потребителите и други крайни ползватели, които заявят това, имат право да сключат договор с предприятието или предприятията, които предоставят такива свързвания и/или услуги. Договорът посочва в ясна, изчерпателна и лесно достъпна форма най-малко:

[…]

г) подробности за цените и тарифите, средствата за получаване на актуална информация за всички приложими тарифи и такси за поддръжка, предлаганите начини на плащане и всички разлики в разходите, произтичащи от различните начини на плащане;

[…]

2. Държавите членки гарантират, че абонатите имат право да прекратят договорите едностранно и без неустойки при получаване на предизвестие за изменения в договорните условия, предложени от предприятията, предоставящи електронни съобщителни мрежи и/или услуги. Абонатите получават подходящо предизвестие със срок не по-кратък от един месец преди извършването на промените и същевременно са информирани за правото си да прекратят своите договори без неустойки, ако не приемат новите условия. Държавите членки гарантират, че националните регулаторни органи са в състояние да определят формата на тези предизвестия“.

6 Съгласно член 21, параграф 1 от същата директива:

„Държавите членки гарантират, че националните регулаторни органи са в състояние да задължат предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или обществено достъпни електронни съобщителни услуги, да публикуват прозрачна, сравнима, уместна и актуална информация за приложимите цени и тарифи, за всички такси за прекратяване на договора и информация за стандартните условия по отношение на достъпа и използването на услуги, предоставяни от тях на крайни ползватели и потребители в съответствие с приложение II. Такава информация се публикува в ясна, разбираема и лесно достъпна форма. Националните регулаторни органи може да определят допълнителни изисквания по отношение на формата, под която трябва да се публикува тази информация“.

Австрийското право

7 Член 25 от Закона за далекосъобщенията от 2003 г. (Telekommunikationsgesetz 2003, BGBl. I 70/2003, наричан по-нататък „Законът за далекосъобщенията“) гласи:

„(1) Операторите на съобщителни мрежи или доставчиците на съобщителни услуги приемат общи условия, които описват също и предлаганите услуги и утвърждават тарифните правила във връзка с това. Общите условия и тарифните правила трябва да бъдат съобщени на регулаторния орган, преди да бъде започнато предоставянето на услугата, и следва да бъдат публикувани по подходящ начин.

(2) Измененията на общите условия и на тарифните правила следва да бъдат съобщени на регулаторния орган и да бъдат официално обявени по подходящ начин преди влизането им в сила. По отношение на измененията, които не са изключително в интерес на абонатите, срокът за предоставяне и официално обявяване е два месеца. Разпоредбите на настоящия закон се прилагат, без да засягат разпоредбите на Закона за защита на потребителите […] и на Гражданския кодекс.

(3) Съществото съдържание на измененията, които не са изключително в интерес на абонатите, им се съобщава в писмена форма най-малко един месец преди влизане в сила на измененията — например чрез отпечатването им върху периодично издаваната фактура. Същевременно датата, на която влизат в сила измененията, следва да се съобщи на абонатите, които трябва да бъдат информирани също и за обстоятелството, че имат право да прекратят едностранно договора до тази дата без допълнителни разноски за тях. […] Абонатите нямат право да прекратяват едностранно договорите си, ако измененията на общите и на тарифните условия, въведени от операторите на съобщителни мрежи или от доставчиците на съобщителни услуги, се оказват необходими единствено вследствие на приет от регулаторния орган въз основа на тази разпоредба подзаконов нормативен акт и тези изменения не са изключително в интерес на ползвателите.

[…]

(5) Тарифните условията следва да посочват минимум следното:

[…]

2. с какви средства може да бъде получена информация относно приложимите тарифи и такси за поддръжка,

[…]“.

8 Законът за федералната статистика от 2000 г. (Bundesstatistikgesetz 2000, BGBl. I 163/1999) предвижда, че Австрийският статистически институт (Statistik Österreich) има по-специално задължение да определи индекса на потребителските цени.

Спорът по главното производство и преюдициалният въпрос

9 Съгласно австрийското законодателство Сдружението има право да предявява колективни искове за преустановяване на прилагането на общи договорни условия, противоречащи на законови забрани и на добрите нрави.

10 A1 Telekom Austria е доставчик на далекосъобщителни услуги в Австрия, който използва общи договорни условия в отношенията си с потребителите.

11 Тези условия предвиждат по-специално, че „[а]ко в тарифните разпоредби или в конкретно споразумение е посочено, че“ „A1 [Telekom Austria] има право да увеличава тарифите за следващата календарна година в съответствие с повишаването на годишния индекс на потребителските цени“, в същото време то е „длъжно да отрази в цените всяко понижение на този индекс, като съответно ги намали. A1 [Telekom Austria] уведомява писмено клиентите за извършената актуализация“.

12 Отново съгласно посочените общи договорни условия „[а]ко […] измененията не са изцяло в интерес на клиентите, A1 [Telekom Austria] ги публикува […] в срок от два месеца преди влизането им в сила, доколкото те не се прилагат единствено към бъдещите клиенти. Съществото съдържание […] на измененията, които не са изключително в интерес на клиентите […] им се съобщава […] в писмена форма най-малко един месец преди влизане им в сила — например чрез отпечатване върху фактурата. При съобщаване на съществото съдържание на изменението се посочва правото на клиентите да прекратят договора едностранно без допълнителни разноски, както и срокът, в който могат да направят това“.

13 Освен това в същите общи договорни условия се посочва, че „[и]змененията в тарифите вследствие на актуализацията им в съответствие с договорения индекс не предоставят право договорът да бъде едностранно прекратен на извънредно основание“.

14 Сдружението предявява пред Handelsgericht Wien (Търговски съд, Виена, Австрия) иск, с който претендира A1 Telekom Austria да преустанови използването на посочените клаузи в общите договорни условия.

15 В действителност според Сдружението увеличението на тарифите от страна на A1 Telekom Austria би било законосъобразно единствено ако във връзка с това на потребителите се предоставяло право да прекратят едностранно договора на извънредно основание.

16 След като с решение от 25 октомври 2012 г. Handelsgericht Wien (Съд по търговски спорове, Виена) уважава иска на Сдружението, A1 Telekom Austria подава въззивна жалба срещу това решение пред Oberlandesgericht Wien (Върховен съд на провинцията, Виена).

17 С решение от 16 май 2013 г. Oberlandesgericht Wien (Върховен съд на провинцията, Виена) изменя частично посоченото съдебно решение. Сдружението и A1 Telekom Austria подават ревизионни жалби срещу решението на Oberlandesgericht Wien пред запитващата юрисдикция.

18 Като приема, че за разрешаването на спора по главното дело е необходимо да се тълкуват разпоредбите на Директива 2002/22, Oberster Gerichtshof решава да спре производството по делото и да постави на Съда следния преюдициален въпрос:

„Имат ли абонатите правото по член 20, параграф 2 от Директивата [2002/22] да прекратяват договорите едностранно и без да дължат неустойки „при получаване на предизвестие за изменения в договорните условия“ и в случай на актуализация на тарифите съгласно клаузи, които са уговорени още при сключването на съответните договори и предвиждат, че в бъдеще тарифите ще бъдат актуализирани (увеличавани или намалявани) в съответствие с промените на обективен индекс на потребителските цени, отразяващ измененията в покупателната способност на парите?“.

По преюдициалния въпрос

19 С поставения въпрос запитващата юрисдикция иска по същество да установи дали член 20, параграф 2 от Директива 2002/22 следва да се тълкува в смисъл, че изменения в тарифите за предоставянето на услуги, свързани с електронните съобщителни мрежи и услуги — когато тези изменения са въведени в изпълнение на клауза за актуализация на тарифите, съдържащи се в общите договорни условия, прилагани от предприятие, предоставящо тези услуги, при положение че посочената клауза предвижда, че тази актуализация е функция на обективен индекс на потребителските цени, определян от публична институция — съставляват „изменения в договорните условия“ по смисъла на тази разпоредба, която предоставя на абоната право да прекрати едностранно договора си без заплащането на неустойка.

20 В самото начало следва да се напомни, че целта на Директива 2002/22 е да се създаде хармонизирана регулаторна рамка в сектора на електронните съобщения, която да осигурява предоставянето на универсална услуга, тоест на определен минимум от услуги за всички крайни потребители на поносима цена. Съгласно член 1, параграф 1 от тази директива една от нейните цели е на цялата територия на Европейския съюз да се осигурят доброкачествени обществени услуги чрез ефективна конкуренция и избор (вж. в този смисъл решение Base и др., C-389/08, EU:C:2010:584, т. 32, както и цитираната съдебна практика).

21 Разпоредбите, включени в глава IV от Директива 2002/22, имат за цел да защитят интересите и правата на крайните ползватели.

22 В съображение 30 от тази директива законодателят на Съюза уточнява, че договорите, имащи за предмет услуги относно свързване към обществена съобщителна мрежа и/или обществено достъпни електронни съобщителни услуги, представляват важно средство за потребителите и ползвателите, което гарантира минимално равнище на прозрачност на информацията и правна сигурност. В съображение 49 от същата директива законодателят посочва изискването за прозрачност на тарифите за потребителите. В този контекст член 20, параграф 1, буква г) от посочената директива предвижда, че тези договори уточняват в ясна, изчерпателна и леснодостъпна форма по-специално подробности за действащите цени и тарифи, средствата за получаване на актуална информация за всички приложими тарифи и такси за поддръжка.

23 Освен това съгласно член 21, параграф 1 от Директива 2002/22 държавите членки гарантират, че националните регулаторни органи са в състояние да задължат предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или обществено достъпни електронни съобщителни услуги, да публикуват прозрачна, сравнима, уместна и актуална информация, по-специално относно приложимите цени и тарифи, за всички такси за прекратяване на договора и информация за стандартните условия по отношение на достъпа и използването на услуги, предоставяни от тях на крайни ползватели и потребители. Такава информация се публикува в ясна, разбираема и леснодостъпна форма.

24 Член 20, параграф 2 от тази директива задължава държавите членки да гарантират, че абонатите имат право да прекратят договорите едностранно и без неустойки при получаване на предизвестие за изменения в договорните условия, предложени от предприятията, предоставящи електронни съобщителни услуги. Държавите членки трябва да гарантират, че абонатите получават подходящо предизвестие със срок не по-кратък от един месец преди извършването на промените и същевременно са информирани за правото си да прекратят своите договори без неустойки, ако не приемат новите условия.

25 С оглед на тези разпоредби следва да се посочи, че законодателят на Съюза е признал, че предприятията, доставящи електронни съобщителни услуги, могат да имат оправдан интерес да променят цените и тарифите за техните услуги (вж. по аналогия решение RWE Vertrieb, C-92/11, EU:C:2013:180, т. 46).

26 В конкретния случай, както следва от акта за преюдициално запитване и от поставения въпрос, спорната клауза, съдържаща се в общите условия на A1 Telekom Austria, предвижда възможност за актуализация на тарифите в зависимост от обективен годишен индекс на потребителските цени, определян от публична институция, а именно от Австрийския статистически институт (Statistik Österreich).

27 От това следва, че договорно уредената по този начин актуализация на тарифите — доколкото тя се основава на ясен, точен и обществено достъпен метод за индексация, който е уреден с решения и механизми от публичноправно естество — не би следвало да поставя крайните ползватели в договорна ситуация, различна от възникналата вследствие на съответния договор, част от чието съдържание са съдържащите въпросната клауза общи условия.

28 Следователно, когато се извършват такива изменения на тарифите, те не биха могли да се квалифицират като „изменения в договорните условия“ по смисъла на член 20, параграф 2 от Директива 2002/22.

29 С оглед на гореизложените съображения на поставения въпрос следва да се отговори, че член 20, параграф 2 от Директива 2002/22 следва да се тълкува в смисъл, че изменения в тарифите за предоставянето на услуги, свързани с електронните съобщителни мрежи и услуги — когато тези изменения са въведени в изпълнение на клауза за актуализация на тарифите, съдържащи се в общите договорни условия, прилагани от предприятие, предоставящо тези услуги, при положение че посочената клауза предвижда, че тази актуализация е функция на обективен индекс на потребителските цени, определян от публична институция — не съставляват „изменения в договорните условия“ по смисъла на тази разпоредба, която предоставя на абоната правото да прекрати едностранно договора си без заплащането на неустойки.

По съдебните разноски

30 С оглед на обстоятелството, че за страните по главното производство настоящото дело представлява отклонение от обичайния ход на производството пред запитващата юрисдикция, последната следва да се произнесе по съдебните разноски. Разходите, направени за представяне на становища пред Съда, различни от тези на посочените страни, не подлежат на възстановяване.

По изложените съображения Съдът (четвърти състав) реши:

Член 20, параграф 2 от Директива 2002/22ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 7 март 2002 година относно универсалната услуга и правата на потребителите във връзка с електронните съобщителни мрежи и услуги (Директива за универсалната услуга), изменена с Директива 2009/136/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2009 г., следва да се тълкува в смисъл, че изменения в тарифите за предоставянето на услуги, свързани с електронните съобщителни мрежи и услуги — когато тези изменения са въведени в изпълнение на клауза за актуализация на тарифите, съдържащи се в общите договорни условия, прилагани от предприятие, предоставящо тези услуги, при положение че посочената клауза предвижда, че тази актуализация е функция на обективен индекс на потребителските цени, определян от публична институция — не съставляват „изменения в договорните условия“ по смисъла на тази разпоредба, която предоставя на абоната правото да прекрати едностранно договора си без заплащането на неустойки.

Подписи