Zbornik sudske prakse

PRESUDA SUDA (četvrto vijeće)

26. studenoga 2015.*

„Zahtjev za prethodnu odluku – Direktiva 2002/22/EZ – Elektroničke komunikacijske mreže i usluge – Prava korisnika – Pravo pretplatnika na raskid ugovora bez naknade – Tarifna prilagodba koja proizlazi iz ugovorenih uvjeta – Povećanje tarife u slučaju povećanja potrošačkih cijena“

U predmetu C-326/14,

povodom zahtjeva za prethodnu odluku na temelju članka 267. UFEU-a, koji je uputio Oberster Gerichtshof (Vrhovni sud, Austrija), odlukom od 28. travnja 2014., koju je Sud zaprimio 7. srpnja 2014., u postupku

Verein für Konsumenteninformation

protiv

A1 Telekom Austria AG,

SUD (četvrto vijeće),

u sastavu: L. Bay Larsen, predsjednik trećeg vijeća, u svojstvu predsjednika četvrtog vijeća, J. Malenovský i M. Safjan (izvjestitelj), A. Prechal i K. Jürimäe, suci,

nezavisni odvjetnik: P. Cruz Villalón,

tajnik: I. Illéssy, administrator,

uzimajući u obzir pisani postupak i nakon rasprave održane 30. travnja 2015.,

uzimajući u obzir očitovanja koja su podnijeli:

— za Verein für Konsumenteninformation, S. Langer, *Rechtsanwalt*,

— za A1 Telekom Austria AG, M. Hasberger, *Rechtsanwalt*,

— za belgijsku vladu, J. Van Holm i M. Jacobs, u svojstvu agenata,

— za Europsku komisiju, G. Braun i L. Nicolae, u svojstvu agenata,

saslušavši mišljenje nezavisnog odvjetnika na raspravi održanoj 9. srpnja 2015.,

donosi sljedeću

* Jezik postupka: njemački

Presudu

1 Zahtjev za prethodnu odluku odnosi se na tumačenje članka 20. stavka 2. Direktive 2002/22/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 7. ožujka 2002. o univerzalnoj usluzi i pravima korisnika u vezi s elektroničkim komunikacijskim mrežama i uslugama (Direktiva o univerzalnoj usluzi) (SL L 108, str. 51.) (SL, posebno izdanje na hrvatskom jeziku, poglavlje 13., svezak 50., str. 3.), kako je izmijenjena Direktivom 2009/136/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2009. (SL L 337, str. 11.) (SL, posebno izdanje na hrvatskom jeziku, poglavlje 13., svezak 52., str. 224.; u daljnjem tekstu: Direktiva 2002/22).

2 Zahtjev je upućen u okviru spora između Verein für Konsumenteninformationa (Udruga za informiranje potrošača, u daljnjem tekstu: Udruga) i A1 Telekoma Austria AG (u daljnjem tekstu: A1 Telekom Austria) u vezi s njegovim korištenjem navodno nezakonitih ugovornih odredaba u ugovorima koje je sklapao s potrošačima.

Pravni okvir

Pravo Unije

Direktiva 2002/22

3 Uvodne izjave 30. i 49. Direktive 2002/22 glase:

„(30)
Ugovori su važno oruđe za korisnike i potrošače, kojima se osigurava minimalna razina transparentnosti podataka i pravna sigurnost. […] Konkretno, potrošači moraju uživati minimalnu razinu pravne sigurnosti u vezi s ugovornim obvezama koje imaju sa svojim izravnim davateljem telefonskih usluga, na taj način da su načela iz ugovora, uvjeti, kakvoća usluge, uvjeti raskida ugovora i usluge, mjere naknade kao i rješavanje sporova, jasno naznačeni u ugovorima. […] Mjere kojima se osigurava transparentnost cijena, tarifa, odredaba i uvjeta ojačat će sposobnost potrošača da donesu najbolju odluku te na taj način u potpunosti ostvare korist od tržišnog natjecanja.

[…]

(49) Ova Direktiva treba osigurati elemente zaštite potrošača, uključujući jasne uvjete iz ugovora te način rješavanja sporova, kao i transparentnost tarifa za potrošače. […]“

4 U poglavlju I. te direktive, naslovljenom „Područje primjene, ciljevi i definicije“, nalazi se članak 1. koji propisuje:

„1. U okviru Direktive 2002/21/EZ [Europskog parlamenta i Vijeća od 7. ožujka 2002. o zajedničkom regulatornom okviru za elektroničke komunikacijske mreže i usluge (Okvirna direktiva) (SL L 108, str. 33.) (SL, posebno izdanje na hrvatskom jeziku, poglavlje 13., svezak 49., str. 25.)], ova se Direktiva odnosi na osiguravanje mreža elektroničkih komunikacija i usluga namijenjenih krajnjim korisnicima. Cilj je osigurati dostupnost kvalitetnih usluga s javnim pristupom na području cijele Zajednice [putem djelotvornog tržišnog natjecanja i mogućnosti izbora] te poboljšati okolnosti u kojima na tržištu potrebe krajnjih korisnika nisu uspješno zadovoljene. Direktiva također uključuje odredbe koje se odnose na određene pojedinosti vezane uz terminalnu opremu, uključujući i odredbe koje su namijenjene poboljšanju pristupa za korisnike s invaliditetom.

2. Ova Direktiva utvrđuje prava krajnjih korisnika i odgovarajuće obveze poduzeća koja su operatori javno dostupnih mreža i usluga elektroničkih komunikacija. S obzirom na osiguravanje odredbi univerzalnih usluga u okolnostima otvorenih i konkurentnih tržišta, ova Direktiva utvrđuje minimalni broj usluga određene kakvoće, kojima svi krajnji korisnici imaju pristup, po povoljnoj cijeni uzimajući u obzir posebne nacionalne uvjete, bez ometanja konkurencije. [...]“

5 Poglavlje IV. navedene direktive, naslovljeno „Interesi i prava krajnjih korisnika“, sadrži i članak 20. koji predviđa:

„1. Države članice osiguravaju da, kod sklapanja pretplatničkog ugovora za usluge koje omogućavaju vezu na javnu komunikacijsku mrežu i/ili javno dostupne usluge elektroničkih komunikacija, potrošači i drugi krajnji korisnici koji tako zatraže, imaju pravo na sklapanje ugovora s jednim ili više poduzeća koja nude navedeno povezivanje i/ili usluge. Ugovor navodi na jasan, razumljiv i lako dostupan način barem sljedeće:

[...]

(d) pojedinosti o cijenama i tarifama, načinima na koje se može doći do ažurnih podataka o svim primjenjivim tarifama i cijenama održavanja, načinima plaćanja koji su u ponudi, kao i svim razlikama u troškovima koje proizlaze iz korištenja određenog načina plaćanja;

[...]

2. Države članice osiguravaju pravo pretplatnika na raskid ugovora bez naknade, nakon podnošenja obavijesti o prilagodbi ugovorenih uvjeta koje predlažu poduzeća operatori elektroničkih komunikacijskih mreža i/ili usluga. Pretplatnici se odgovarajuće obavješćuju o svim navedenim prilagodbama ugovora, u vremenskom razdoblju koje nije kraće od mjesec dana, te se istodobno obavješćuju o pravu na raskidanje ugovora, bez naknade, ako ne prihvaćaju nove uvjete. Države članice osiguravaju da nacionalna tijela mogu utvrditi oblik takvih obavijesti.“

6 U skladu s člankom 21. stavkom 1. iste direktive:

„Države članice osiguravaju da državna regulatorna tijela imaju mogućnost naređivanja poduzećima operatorima elektroničkih komunikacijskih mreža i/ili javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga objavljivanja transparentnih, usporedivih, odgovarajućih i ažurnih podataka o primjenjivim cijenama i tarifama, svim troškovima vezanim uz raskid ugovora, te o uobičajenim uvjetima s obzirom na pristup, korištenje i usluge koje se nude krajnjim korisnicima i potrošačima u skladu s Prilogom II. Takvi podaci objavljuju se u jasnom, razumljivom i lako dostupnom obliku. Državna regulatorna tijela mogu utvrditi posebne zahtjeve s obzirom na oblik objavljivanja navedenih podataka.“

Austrijsko pravo

7 Članak 25. Zakona o telekomunikacijama iz 2003. (Telekommunikationsgesetz 2003, BGBl. I, 70/2003, u daljnjem tekstu: Zakon o telekomunikacijama) glasi kako slijedi:

„1. Operatori komunikacijskih mreža i/ili usluga donose opće uvjete poslovanja u kojima se osobito navode usluge koje pružaju i tarife primjenjive na te usluge. Opći uvjeti prodaje i tarifna pravila dostavljaju se regulatornom tijelu prije početka pružanja usluge i objavljuju se na odgovarajući način.

2. Regulatorno tijelo obavješćuje se priopćenjem u odgovarajućem obliku o prilagodbama općih uvjeta poslovanja i tarifa prije njihova stupanja na snagu. Prilagodbe koje su nepovoljne isključivo za pretplatnike podliježu razdoblju priopćavanja i obavješćivanja od dva mjeseca. Odredbe ovog zakona ne utječu na odredbe Zakona o zaštiti potrošača [...] i Općeg građanskog zakonika.

3. Ključne informacije o prilagodbama koje su nepovoljne isključivo za potrošače pretplatnicima se priopćavaju u pisanom obliku najmanje jedan mjesec prije stupanja na snagu izmjena, primjerice ispisom na računu koji se redovito izdaje. Pretplatnike se također obavještava o vremenu stupanja na snagu prilagodbi te o njihovu pravu na raskid ugovora bez naknade do tog trenutka. […] Prilagodbe općih uvjeta poslovanja i tarifa operatora komunikacijskih mreža i usluga, potrebne samo kao posljedica uredbe koju je regulatorno tijelo donijelo u skladu s ovom odredbom i koje su nepovoljne isključivo za korisnike, pretplatnicima ne daju pravo na raskid ugovora bez naknade.

[...]

5. Odredbe o tarifama sadržavaju barem sljedeće:

[...]

2. informaciju o načinima na koje se može doći do ažurnih podataka o svim primjenjivim tarifama i cijenama održavanja,

[...]“

8 Savezni zakon o statistici iz 2000. (Bundesstatistikgesetz 2000, BGBl. I, 163/1999) propisuje da je Austrijski zavod za statistiku (Statistik Österreich) zadužen, među ostalim, za utvrđivanje indeksa potrošačkih cijena.

Glavni postupak i prethodno pitanje

9 Udruga je na temelju austrijskog zakonodavstva ovlaštena za podnošenje tužbi radi prestanka primjene općih uvjeta prodaje koji su protivni zakonskim zabranama i dobrim običajima.

10 A1 Telekom Austria, pružatelj telekomunikacijskih usluga u Austriji, primjenjuje opće uvjete prodaje u svojim odnosima s potrošačima.

11 Ti uvjeti predviđaju, među ostalim, da „[a]ko je u odredbama o tarifama ili u pojedinačnom ugovoru [...] dogovorena indeksna prilagodba“, „A1 [Telekom Austria] može povećati tarife za sljedeću kalendarsku godinu u skladu s povećanjem godišnjeg [prosjeka indeksa potrošačkih cijena]“ te istodobno „mora pratiti smanjenja [tog indeksa] i smanjiti navedene tarife u skladu sa smanjenjem. [A1 Telekom Austria] [k]lijente [...] pisanim putem obavješćuje o svim prilagodbama [...].“

12 Ti opći uvjeti također navode da „[a]ko prilagodbe nisu povoljne isključivo za klijenta, A1 [Telekom Austria] će ih priopćiti dva mjeseca prije njihova stupanja na snagu, pod uvjetom da nemaju utjecaja samo na buduće klijente. Ključan sadržaj [...] prilagodbi koje nisu povoljne isključivo za klijenta [...] priopćava mu [se] pisanim putem, primjerice, isticanjem na računu barem mjesec dana prije njihova stupanja na snagu. Priopćenje ključnih informacija o prilagodbi sadržava uputu o pravu na raskid ugovora bez naknade i o razdoblju za raskid“.

13 Osim toga, ti opći uvjeti prodaje navode da „[t]arifne prilagodbe na temelju dogovorenog indeksa ne daju pravo na izvanredni raskid“.

14 Udruga je uputila zahtjev Handelsgerichtu Wien (Trgovački sud u Beču) da se A1 Telekomu Austria naloži prestanak korištenja navedene ugovorne odredbe u općim uvjetima prodaje.

15 Naime, prema mišljenju Udruge, povećanje tarifa A1 Telekoma Austria zakonito je samo ako se tom prilikom potrošačima omogući pravo na izvanredni raskid ugovora.

16 S obzirom na to da je Handelsgericht Wien (Trgovački sud u Beču) prihvatio zahtjev Udruge presudom od 25. listopada 2012., A1 Telekom Austria uložio je žalbu protiv te presude pred Oberlandesgerichtom Wien (Viši regionalni sud u Beču).

17 Oberlandesgericht Wien (Viši regionalni sud u Beču) djelomično je preinačio navedenu presudu presudom od 16. svibnja 2013. Udruga i A1 Telekom Austria uložili su revizijske žalbe protiv presude Oberlandesgerichta Wien pred sudom koji je uputio zahtjev.

18 Smatrajući da rješenje spora u glavnom postupku ovisi o tumačenju Direktive 2002/22, Oberster Gerichtshof (Vrhovni sud, Austrija) odlučio je prekinuti postupak i uputiti Sudu sljedeće prethodno pitanje:

„Je li pravo korisnika iz članka 20. stavka 2. Direktive 2002/22 na raskid ugovora bez naknade ‚nakon podnošenja obavijesti o prilagodbi ugovorenih uvjeta' predviđeno i za slučaj u kojem je tarifna prilagodba rezultat ugovorenih uvjeta koji predviđaju da već od sklapanja ugovora buduća tarifna prilagodba (povećanje ili smanjenje) odgovara promjenama objektivnog indeksa potrošačkih cijena, koji odražava razvoj vrijednosti valute?"

O prethodnom pitanju

19 Sud koji je uputio zahtjev svojim pitanjem u biti pita treba li članak 20. stavak 2. Direktive 2002/22 tumačiti na način da prilagodba tarife za pružanje usluga u vezi s elektroničkim komunikacijskim mrežama ili uslugama, koja se provodi primjenom ugovorne odredbe o prilagodbi tarife iz općih uvjeta prodaje poduzetnika koji pruža te usluge, a kojom se predviđa da takva prilagodba odgovara objektivnom indeksu potrošačkih cijena koji utvrđuje javno tijelo, predstavlja „prilagodb[u] ugovorenih uvjeta" u smislu te odredbe, koja bi pretplatniku davala pravo na raskid ugovora bez naknade.

20 Uvodno valja podsjetiti da Direktiva 2002/22 ima za cilj stvoriti usklađeni pravni okvir kojim se osigurava pružanje univerzalne usluge u sektoru elektroničkih komunikacija, odnosno pružanje određenog minimalnog broja usluga svim krajnjim korisnicima po povoljnoj cijeni. U skladu s člankom 1. stavkom 1. te direktive, jedan od njezinih ciljeva jest osigurati dostupnost kvalitetnih usluga s javnim pristupom na području cijele Europske unije putem djelotvornog tržišnog natjecanja i mogućnosti izbora (vidjeti u tom smislu presudu Base i dr., C-389/08, EU:C:2010:584, t. 32. kao i navedenu sudsku praksu).

21 Odredbe poglavlja IV. Direktive 2002/22 nastoje zaštiti interese i prava krajnjih korisnika.

22 Zakonodavac Unije pojasnio je u uvodnoj izjavi 30. te direktive da je ugovor o uslugama koje omogućavaju vezu na javnu komunikacijsku mrežu ili javno dostupne usluge elektroničkih komunikacija važno oruđe za korisnike i potrošače kojim se osigurava minimalna razina transparentnosti podataka i pravna sigurnost. U uvodnoj izjavi 49. te direktive također se upućuje na transparentnost tarifa za potrošače. U tom kontekstu članak 20. stavak 1. točka (d) navedene direktive predviđa da ugovor navodi na jasan, razumljiv i lako dostupan način, među ostalim, pojedinosti o cijenama i tarifama te načinima na koje se može doći do ažurnih podataka o svim primjenjivim tarifama i cijenama održavanja.

23 Usto, u skladu s člankom 21. stavkom 1. Direktive 2002/22, države članice osiguravaju da državna regulatorna tijela imaju mogućnost naređivanja poduzećima operatorima elektroničkih komunikacijskih mreža i/ili javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga objavljivanja transparentnih, usporedivih, odgovarajućih i ažurnih podataka o primjenjivim cijenama i tarifama, svim troškovima vezanim uz raskid ugovora, te o uobičajenim uvjetima s obzirom na pristup, korištenje i usluge koje se nude krajnjim korisnicima i potrošačima. Takvi podaci objavljuju se u jasnom, razumljivom i lako dostupnom obliku.

24 Članak 20. stavak 2. te direktive također obvezuje države članice da osiguravaju pravo pretplatnika na raskid ugovora bez naknade, nakon podnošenja obavijesti o prilagodbi ugovorenih uvjeta koje predlažu poduzeća operatori elektroničkih komunikacijskih usluga. Države članice moraju osigurati da se pretplatnici odgovarajuće obavješćuju o svim navedenim prilagodbama ugovora, u vremenskom razdoblju koje nije kraće od mjesec dana, te da se istodobno obavješćuju o pravu na raskidanje ugovora, bez naknade, ako ne prihvaćaju nove uvjete.

25 S obzirom na te odredbe, valja navesti da je zakonodavac Unije priznao da poduzeća koja pružaju usluge elektroničkih komunikacija mogu imati legitiman interes za prilagodbu cijena i tarifa svojih usluga (vidjeti analogijom presudu RWE Vertrieb, C-92/11, EU:C:2013:180, t. 46.).

26 U ovom slučaju, kao što to proizlazi iz odluke o upućivanju zahtjeva i postavljenog pitanja, sporna ugovorna odredba sadržana u općim uvjetima A1 Telekoma Austria predviđa prilagodbu tarife s obzirom na objektivni godišnji indeks potrošačkih cijena koji utvrđuje javno tijelo, odnosno Austrijski zavod za statistiku.

27 Iz toga slijedi da tarifna prilagodba koja je na taj način predviđena ugovorom, a pod uvjetom da se temelji na jasnoj, razumljivoj i javno dostupnoj metodi indeksacije čiji su izvor javne odluke i mehanizmi, ne može staviti krajnje korisnike u ugovorni položaj koji je drukčiji od položaja koji proizlazi iz ugovora čiji je sadržaj utvrđen općim uvjetima koji sadrže predmetnu ugovornu odredbu.

28 Stoga se tarifna prilagodba koja se provodi na taj način ne može smatrati prilagodbom ugovorenih uvjeta u smislu članka 20. stavka 2. Direktive 2002/22.

29 S obzirom na prethodna razmatranja, na postavljeno pitanje valja odgovoriti da članak 20. stavak 2. Direktive 2002/22 treba tumačiti na način da prilagodba tarife za pružanje usluga u vezi s elektroničkim komunikacijskim mrežama ili uslugama, koja se provodi primjenom ugovorne odredbe o prilagodbi tarife iz općih uvjeta prodaje poduzetnika koji pruža te usluge, a kojom se predviđa da takva prilagodba odgovara objektivnom indeksu potrošačkih cijena koji utvrđuje javno tijelo, ne predstavlja „prilagodb[u] ugovorenih uvjeta“ u smislu te odredbe, koja bi pretplatniku davala pravo na raskid ugovora bez naknade.

Troškovi

30 Budući da ovaj postupak ima značaj prethodnog pitanja za stranke glavnog postupka pred sudom koji je uputio zahtjev, na tom je sudu da odluči o troškovima postupka. Troškovi podnošenja očitovanja Sudu, koji nisu troškovi spomenutih stranaka, ne nadoknađuju se.

Slijedom navedenoga, Sud (četvrto vijeće) odlučuje:

Članak 20. stavak 2. Direktive 2002/22/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 7. ožujka 2002. o univerzalnoj usluzi i pravima korisnika u vezi s elektroničkim komunikacijskim mrežama i uslugama (Direktiva o univerzalnoj usluzi), kako je izmijenjena Direktivom 2009/136/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2009., treba tumačiti na način da prilagodba tarife za pružanje usluga u vezi s elektroničkim komunikacijskim mrežama ili uslugama, koja se provodi primjenom ugovorne odredbe o prilagodbi tarife iz općih uvjeta prodaje poduzetnika koji pruža te usluge, a kojom se predviđa da takva prilagodba odgovara objektivnom indeksu potrošačkih cijena koji utvrđuje javno tijelo, ne predstavlja „prilagodb[u] ugovorenih uvjeta“ u smislu te odredbe, koja bi pretplatniku davala pravo na raskid ugovora bez naknade.

Potpisi