



Сборник съдебна практика

РЕШЕНИЕ НА СЪДА (осми състав)

13 септември 2018 година *

„Преюдициално запитване — Защита на потребителите — Директива 2011/83/ЕС — Член 21 — Потребителски договори — Телефонни комуникации — Практика на доставчик на телекомуникационни услуги да предлага на вече сключилите договор свои клиенти кратък телефонен номер за обслужване, за който се прилага по-висока от основната тарифа“

По дело C-332/17

с предмет преюдициално запитване, отправено на основание член 267 ДФЕС от Riigikohus (Върховен съд, Естония) с акт от 26 май 2017 г., постъпил в Съда на 2 юни 2017 г., в рамките на производство по дело

Starman AS

срещу

Tarbijakaitseamet,

СЪДЪТ (осми състав),

състоящ се от: J. Malenovsky, председател на състава, M. Safjan и M. Vilaras (докладчик), съдии,
генерален адвокат: M. Wathelet,

секретар: A. Calot Escobar,

предвид изложеното в писмената фаза на производството,

като има предвид становищата, представени:

- за Starman AS, от A. Jõks и C. Ginter, vandeadvokaadid,
- за естонското правителство, от N. Grünberg, в качеството на представител,
- за полското правителство, от B. Majczyna, в качеството на представител,
- за Европейската комисия, от A. Cleenewerck de Crayencour, K. Toomus и N. Ruiz García, в качеството на представители,

предвид решението, взето след изслушване на генералния адвокат, делото да бъде разгледано без представяне на заключение,

* Език на производството: естонски.

постанови настоящото

Решение

- 1 Преюдициалното запитване се отнася до тълкуването на член 21 от Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 25 октомври 2011 година относно правата на потребителите, за изменение на Директива 93/13/ЕИО на Съвета и Директива 1999/44/ЕО на Европейския парламент и на Съвета и за отмяна на Директива 85/577/ЕИО на Съвета и Директива 97/7/ЕО на Европейския парламент и на Съвета (ОВ L 304, 2011 г., стр. 64).
- 2 Запитването е отправено в рамките на спор между Tarbijakaitseamet (Служба за защита на потребителите, Естония) и Starman AS, доставчик на телекомуникационни и интернет услуги, по повод на разпореждане на тази служба посоченото дружество да преустанови да предлага на вече сключилите с него договор потребители кратък телефонен номер за обслужване, за който се прилага по-висока от основната тарифа.

Правна уредба

Правото на Съюза

- 3 Съображения 4, 5 и 7 от Директива 2011/83 гласят следното:

„(4) [...] Хармонизацията на някои аспекти на потребителските договори от разстояние или извън търговския обект е необходима с цел утвърждаването на истински вътрешен пазар за потребителите, който предлага справедлив баланс между високо равнище на защита на потребителите и конкурентоспособност на предприятията, при спазване на принципа на субсидиарността.

(5) [...] Поради това пълната хармонизация на информацията за потребителите и правото на отказ при договорите от разстояние и тези извън търговския обект ще допринесат за високо равнище на защита на потребителите и за по-добро функциониране на вътрешния пазар между търговците и потребителите.

[...]

(7) Пълната хармонизация на някои съществени нормативни аспекти следва да увеличи значително правната сигурност както за потребителите, така и за търговците. По този начин както потребителите, така и търговците следва да могат да разчитат на единна нормативна рамка, изградена върху ясно дефинирани правни понятия, с която се уреждат някои аспекти на договорите между търговци и потребители в рамките на Съюза. Тази хармонизация следва да има за резултат премахването на пречките, породени от фрагментирането на правилата, и завършването на вътрешния пазар в тази област. Единственият начин за премахване на тези пречки е установяването на единни правила на равнището на Съюза. Същевременно потребителите следва да се ползват от общо високо равнище на защита в целия Съюз“.
- 4 В член 1 от Директива 2011/83 се определя нейният предмет, както следва:

„Целта на настоящата директива е чрез постигането на високо равнище на защита на потребителите да допринесе за правилното функциониране на вътрешния пазар, като сближи някои аспекти на законовите, подзаконовите и административните разпоредби на държавите членки относно договорите, сключени между потребители и търговци“.

- 5 Член 4 от посочената директива, озаглавен „Равнище на хармонизация“, гласи:

„Държавите членки не могат да запазват или въвеждат в своето национално право разпоредби, отклоняващи се от предвидените в настоящата директива, включително повече или по-малко строги разпоредби, с които да гарантират различно равнище на защита на потребителите, освен ако в настоящата директива не е предвидено друго“.

- 6 Съгласно член 13, параграф 1, първа алинея от посочената директива:

„Търговецът възстановява всички суми, получени от потребителя, включително, ако е приложимо, разходите за доставка, без неоправдано забавяне и във всички случаи не по-късно от 14 дни от деня, в който е бил уведомен за решението на потребителя да се откаже от договора в съответствие с член 11“.

- 7 Член 19 от същата директива, озаглавен „Такси за използване на платежно средство“, предвижда:

„По отношение на използването на определено платежно средство държавите членки забраняват на търговците да начисляват на потребителите такси, които са по-високи от разходите, понесени от търговеца за използването на тези платежни средства“.

- 8 Член 21 от тази директива, озаглавен „Комуникация по телефона“, е формулиран по следния начин:

„Държавите членки гарантират, че в случаите, когато търговецът използва телефонна линия за свързване с него по телефон във връзка със сключения договор, потребителят, когато се свързва с търговеца, не трябва да заплаща повече от основната тарифа.

Първа алинея не засяга правото на доставчиците на телекомуникационни услуги да таксуват тези разговори“.

- 9 Член 25 от тази директива, озаглавен „Императивен характер на директивата“, гласи:

„Ако правото, приложимо към договора, е правото на държава членка, потребителят не може да се откаже от правата, предоставени по силата на националните мерки, транспониращи настоящата директива.

Всяка договорна клауза, която пряко или косвено отнема или ограничава правата, произтичащи от настоящата директива, не е обвързваща за потребителя“.

Националното право

- 10 Член 28¹ от Völaðigússeadur (Закон за облигационните правоотношения) от 26 септември 2001 г. (RT I 2001, 81,487, наричан по-нататък „VÖS“), озаглавен „Ограничения при фактурирането във връзка с потребителските договори“, предвижда в параграфи 3 и 4 следното:

„(3) Когато търговецът предоставя на потребителя възможността да се свързва с него с цел предоставяне на информация или подаване на волеизявления във връзка с договор или по повод на други обстоятелства във връзка с изпълнението на договора, като се обажда на посочен от търговеца телефонен номер, търговецът не може да изисква от потребителя да заплаща допълнителна такса за това.

(4) Споразумение, което в ущърб на потребителя дерогира предвиденото в настоящия член, е нищожно“.

Спорът в главното производство и преюдициалните въпроси

- 11 Starman е доставчик на телекомуникационни и интернет услуги. На вече сключилите договор с него потребители за въпроси, свързани с договора, това дружество предоставя, от една страна, фиксиран телефонен номер, за който се прилага основната тарифа, и от друга страна, кратък телефонен номер, за който се прилага по-висока от основната тарифа при обаждане от мобилен телефон. Този кратък телефонен номер се съобщава на всички потребители по-специално на началната страница на уебсайта на Starman, в основните договори и в общите условия на тези договори.
- 12 На 15 юни 2015 г. Службата за защита на потребителите издава разпореждане срещу Starman, което се основава на констатацията, че предоставянето на кратък номер, за който се прилага по-висока от основната тарифа, за вече сключилите договор с това дружество потребители противоречи на член 28¹, параграф 3 от VÕS и на член 21 от Директива 2011/83, на който се основава тази разпоредба от националното право.
- 13 Посочената служба разпорежда на Starman да спре да предлага на потребителите такъв кратък телефонен номер и да им предлага само фиксиран или мобилен телефонен номер, за който се прилага основната тарифа. В съответствие с това разпореждане кратък телефонен номер би могъл да се използва само ако свързаните с него допълнителни разходи са в тежест на търговеца.
- 14 Starman подава жалба за отмяна на посоченото разпореждане до Tallinna Halduskohus (Административен съд Талин, Естония). Това дружество твърди, че обратно на разпореждането, член 28¹, параграф 3 от VÕS и член 21 от Директива 2011/83 не забраняват и на сключилите договори потребители да се предлага кратък телефонен номер, за който се прилага по-висока от основната тарифа, ако търговецът не реализира приходи от това и доколкото по разбираем и леснодостъпен начин на потребителите се предлага паралелно фиксиран телефонен номер, за който се прилага основната тарифа. При тези условия посоченият потребител можел свободно да избере измежду двата предлагани телефонни номера този, който иска да използва. Според Starman разпореждането разширява действието на посочената директива, тъй като по същество забранява използването на кратки телефонни номера и по този начин надхвърля наложените с тази директива задължения и преследваната с нея цел за защита на потребителите.
- 15 Жалбата на Starman е отхвърлена както от Tallinna Halduskohus (Административен съд Талин), така и от Tallinna Ringkonnakohus (Апелативен съд Талин), поради което дружеството подава касационна жалба до Riigikohus (Върховен съд, Естония).
- 16 Запитващата юрисдикция посочва, че за да се разреши спорът в главното производство, е необходимо тълкуване на израза „потребителят [...] не трябва да заплаща“ в член 21, първа алинея от Директива 2011/83. Тази юрисдикция счита, че посоченият израз може да се тълкува в смисъл, че вече сключил договор потребител не трябва да има като единствена разумна възможност да се свърже с търговеца използването на телефонен номер, за който се прилага по-висока от основната тарифа. Това тълкуване не изключвало възможността от посочения потребител да се изисква да понесе допълни разходи, когато по своя воля използва телефонния номер, за който се прилага такава по-висока тарифа.
- 17 В това отношение запитващата юрисдикция си задава въпроса дали допълнителните разходи, свързани с използването на кратък телефонен номер, за който се прилага по-висока от основната тарифа, могат да се начислят на вече сключилия договор потребител, когато е избрал

това средство за комуникация, макар паралелно да му е предложена възможност да използва телефонен номер, за който се прилага основната тарифа. Всъщност според запитващата юрисдикция, ако тези допълнителни разходи трябва да се начисляват на търговеца, това можело да доведе до положение, при което търговците да престанат да предлагат кратки телефонни номера за всички потребители, което би надхвърлило изискванията, определени в член 21 от Директива 2011/83, и преследваната с последната цел. Освен това не бил решен въпросът доколко търговецът е длъжен да информира потребителя за наличието на телефонен номер, за който се прилага основната тарифа, и за разликата в цените на обажданията, когато последният използва кратък телефонен номер, за който се прилага по-висока тарифа за несвързани със сключения договор въпроси.

18 Запитващата юрисдикция се позовава на решение от 2 март 2017 г., *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main* (C-568/15, EU:C:2017:154), в което Съдът се бил произнесъл относно понятието за „основна тарифа“ по смисъла на член 21 от Директива 2011/83. Тази юрисдикция обаче счита, че тъй разглежданите в главното производство факти и фактите в основата на делото, по което е постановено това решение, са различни, последното решение не дава отговор на всичките ѝ въпроси. Посочената юрисдикция изтъква по-специално, че обратно на случая в главното производство, в последното от тези дела потребителите не са имали избор между няколко телефонни номера.

19 При тези условия *Riigikohus* (Върховен съд) решава да спре производството и да постави на Съда следните преюдициални въпроси:

- „1) Следва ли член 21 от Директива [2011/83] да се тълкува в смисъл, че доставчик може да предостави телефонен номер, за който се прилага по-висока от нормалната тарифа, в случаите, когато наред с телефонния номер, за който се прилага по-висока тарифа, за целите на свързване във връзка със сключен договор доставчикът предлага на потребителите по разбираем и леснодостъпен начин и фиксиран телефонен номер на нормална тарифа?
- 2) При утвърдителен отговор на първия въпрос, допуска ли член 21 от Директива [2011/83] възможността потребител — който по своя воля използва телефонен номер, за който се прилага по-висока тарифа, за да се свърже във връзка със сключен договор, макар доставчикът да е предоставил по разбираем и леснодостъпен начин телефонен номер на нормална тарифа — да бъде задължен да плаща по по-високата тарифа, когато се свързва с доставчика?
- 3) При утвърдителен отговор на първия въпрос, предвиденото в член 21 от Директива [2011/83] ограничение налага ли на доставчика задължение заедно с краткия телефонен номер да посочва повсеместно, че съществува и фиксиран телефонен номер на нормална тарифа, както и информация за разликите в цените?“.

По преюдициалните въпроси

По първия и втория въпрос

20 С първия и втория си въпрос, които следва да се разгледат заедно, запитващата юрисдикция иска по същество да се установи дали член 21, първа алинея от Директива 2011/83 следва да се тълкува в смисъл, че ако търговец е предоставил на всичките си клиенти един или няколко кратки телефонни номера, за които се прилага по-висока от основната тарифа, тази разпоредба не допуска вече сключилите договор с този търговец потребители да плащат повече от основната тарифа, когато се свързват с търговеца по телефона във връзка с посочения договор.

- 21 Съгласно член 21, първа алинея от Директива 2011/83 държавите членки гарантират, че в случаите, когато търговецът използва телефонна линия за свързване с него във връзка със сключения договор, потребителят не трябва да заплаща повече от основната тарифа за обажданията към тази линия.
- 22 При все това сам по себе си текстът на посочената разпоредба не позволява да се определи дали когато търговецът използва няколко телефонни линии, сред които се намират и линии, достъпни чрез кратки телефонни номера, за всички тези линии трябва да се прилага тарифа, която не надхвърля основната тарифа.
- 23 Ето защо при тълкуването на член 21, първа алинея от Директива 2011/83 следва да се вземат предвид не само съдържанието на тази разпоредба, но и контекстът, в който тя се вписва, и целите на правната уредба, от която тя е част (вж. по аналогия решение от 2 март 2017 г., *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main*, C-568/15, EU:C:2017:154, т. 19 и цитираната съдебна практика).
- 24 Що се отнася, на първо място, до контекста, в който се вписва посочената разпоредба, въз основа на членове 13 и 19 от Директива 2011/83 Съдът е стигнал до извода, че по принцип не потребителят е този, който следва да понесе разходите, различни от обичайните, ако упражнява предвидените в тази директива свои права, и че поради това евентуалните допълнителни разходи са в тежест на търговеца (вж. в този смисъл решение от 2 март 2017 г., *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main*, C-568/15, EU:C:2017:154, т. 24—26).
- 25 Ето защо от контекста, в който се вписва член 21 от Директива 2011/83, е видно, че търговецът може да начисли на потребителя, който чрез телефонни обаждания упражнява предоставените му с тази директива права, само разходите, които не надхвърлят разходите, съответстващи на основната тарифа.
- 26 Що се отнася, на второ място, до целта на Директива 2011/83, от член 1 от тази директива следва, че тя е насочена към постигане на високо равнище на защита на потребителите.
- 27 Както следва от съображения 4, 5 и 7 от нея, за да постигне тази цел, Директива 2011/83 урежда пълна хармонизация на някои съществени аспекти на договорите между потребителите и търговците. Тази хармонизация следва да има за резултат премахването на пречките, породени от фрагментирането на правилата, за да се даде възможност на потребителите да се ползват от общо високо равнище на защита в целия Съюз.
- 28 Освен това от член 4 от Директива 2011/83 следва, че равнището на защита на потребителите, гарантирано от предвидените от държавите членки национални разпоредби, не може да се отклонява от установеното от Директивата, освен ако в нея не е предвидено друго. Следва обаче да се посочи, че член 21 от Директива 2011/83 не представлява изключение от така предвиденото задължение на държавите членки да не се отклоняват от установеното в тази директива равнище на защита.
- 29 Ето защо целта на Директива 2011/83 да се постигне общо високо равнище на защита на потребителите в целия Съюз, би била осуетена, ако потребителят трябваше да плаща повече от основната тарифа, обаждайки се на краткия телефонен номер на търговеца, с който е сключил договор, по-специално когато този потребител се свързва с търговеца, за да изясни въпроси относно изпълнението на този договор или за да упражни гарантирани права.

- 30 Предвид гореизложените съображения член 21, първа алинея от Директива 2011/83 следва да се тълкува в смисъл, че не допуска възможността търговците да начисляват на вече сключилите с тях договори потребители по-висока от основната тарифа, когато последните се свързват с тях по телефона въз връзка с тези договори, независимо от формата на предлаганите от тези търговци телефонни номера.
- 31 Това тълкуване изобщо не се поставя под въпрос от обстоятелството, че търговецът е уведомил потребителя по разбираем и леснодостъпен начин за наличието на телефонен номер, за който се прилага основната тарифа. Всъщност тази информация не може да освободи търговеца от задължението му да не начислява на вече сключилия договор с него потребител повече от основната тарифа, когато последният се свързва с него по телефона във връзка с този договор.
- 32 По същия начин обстоятелството, че за да се свърже с търговеца, потребителят по своя воля е избрал да използва краткия телефонен номер, за който се прилага по-висока от основната тарифа, не се отразява върху посоченото тълкуване. Това е така, защото от съвместния прочит на членове 21 и 25 от Директива 2011/83 следва, че потребителят не може да се откаже доброволно от предоставените му с тази директива права и да плати повече от основната тарифа, когато се свързва по телефона с търговец.
- 33 Видно от всички гореизложени съображения, на първия и втория въпрос следва да се отговори, че член 21, първа алинея от Директива 2011/83 трябва да се тълкува в смисъл, че ако търговец е предоставил на всичките си клиенти един или няколко кратки телефонни номера, за които се прилага по-висока от основната тарифа, тази разпоредба не допуска сключилите договор с този търговец потребители да плащат повече от основната тарифа, когато се свързват по телефона с посочения търговец във връзка с този договор.

По третия въпрос

- 34 Предвид отговора на първия и втория въпрос на третия въпрос не следва да се отговори.

По съдебните разноски

- 35 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 (осми състав) реши:

Член 21, първа алинея от Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 25 октомври 2011 година относно правата на потребителите, за изменение на Директива 93/13/ЕИО на Съвета и Директива 1999/44/ЕО на Европейския парламент и на Съвета и за отмяна на Директива 85/577/ЕИО на Съвета и Директива 97/7/ЕО на Европейския парламент и на Съвета следва да се тълкува в смисъл, че ако търговец е предоставил на всичките си клиенти един или няколко кратки телефонни номера, за които се прилага по-висока от основната тарифа, тази разпоредба не допуска сключилите договор с този търговец потребители да плащат повече от основната тарифа, когато се свързват по телефона с посочения търговец във връзка с този договор.

Подписи