



Сборник съдебна практика

РЕШЕНИЕ НА СЪДА (седми състав)

2 март 2017 година¹

„Преюдициално запитване — Защита на потребителите — Директива 2011/83/ЕС — Член 21 — Комуникация по телефона — Използване на телефонна линия от търговец, за да позволи на потребителя да се свърже с него във връзка със сключен договор — Забрана за прилагане на цени, надвишаващи основната тарифа — Понятие „основна тарифа“

По дело C-568/15

с предмет преюдициално запитване, отправено на основание член 267 ДФЕС от Landgericht Stuttgart (Областен съд, Щутгарт, Германия) с акт от 15 октомври 2015 г., постъпил в Съда на 5 ноември 2015 г., в рамките на производство по дело

Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV

срещу

comtech GmbH,

СЪДЪТ (седми състав),

състоящ се от: А. Prechal (докладчик), председател на състава, С. Toader и Е. Jarašiūnas, съдии,

генерален адвокат: М. Szpunar,

секретар: А. Calot Escobar,

предвид изложеното в писмената фаза на производството,

като има предвид становищата, представени:

- за Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV, от М. Ross и М. Hammer, Rechtsanwälte,
- за естонското правителство, от К. Kraavi-Käerdi, в качеството на представител,
- за литовското правителство, от D. Kriaučiūnas и К. Mickutė, в качеството на представители,
- за нидерландското правителство, от J. Langer и М. Bulterman, в качеството на представители,
- за финландското правителство, от S. Hartikainen, в качеството на представител,
- за Европейската комисия, от Д. Русанов и S. Grünheid, в качеството на представители,

¹ — Език на производството: немски.

след като изслуша заключението на генералния адвокат, представено в съдебното заседание от 10 ноември 2016 г.,

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 Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV, сдружение за борба с нелоялните търговски практики, и comtech GmbH, германско дружество с предмет на дейност продажбата на електрическо и електронно оборудване, по повод на прилаганата от това дружество тарифа за телефонните обаждания в рамките на неговото следпродажбено обслужване.

Правна уредба

Правото на Съюза

- 3 В член 1 от Директива 2011/83 се определя нейния 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 законите, подзаконовите и административните разпоредби на държавите членки относно договорите, сключени между потребители и търговци“.
- 4 Член 6, параграф 1 от тази директива, озаглавен „Изисквания за предоставяне на информация при договорите от разстояние и договорите извън търговския обект“, гласи:

„Преди потребителят да се обвърже с договор от разстояние или договор извън търговския обект, или от съответно предложение за сключване на договор, търговецът предоставя на потребителя по ясен и разбираем начин следната информация:

[...]

е) когато е приложимо, разходите за използване на техническото средство за комуникация от разстояние за сключването на договора, когато тези разходи са изчислени на база, различна от основната тарифа;

[...]“.
- 5 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“.

6 Член 19 от Директива 2011/83 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“.

7 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“.

Германското право

8 Bürgerliches Gesetzbuch (Граждански кодекс) предвижда следното в член 312а, озаглавен „Общи задължения и принципи, приложими към договорите с потребители; граници при договаряне на възнаграждение“:

„[...]“

(5) Споразумение, по силата на което потребителят е длъжен да плаща възнаграждение за това, че се обажда на търговеца с въпроси или за разяснения относно сключен между тях договор на телефонен номер, използван от търговеца за тази цел, е недействително, ако договореното възнаграждение надвишава възнаграждението за използване само на съответната телекомуникационна услуга. Ако споразумението е недействително по смисъла на първо изречение, потребителят не дължи на доставчика на телекомуникационни услуги възнаграждение за обаждането. Доставчикът на телекомуникационни услуги има право да иска от търговеца, сключил с потребителя недействителното споразумение, възнаграждението за използване само на телекомуникационната услуга.

[...]“.

Спорът в главното производство и преюдициалните въпроси

9 На своя уебсайт comtech посочва телефонен номер за обслужване на клиенти, по-специално за такива, които вече са сключили договор за покупка и желаят да получат информация или да подадат жалба. Този телефонен номер започва с код 0180 и се използва обикновено в Германия за обслужване на клиенти по тарифа, важаща за цялата национална територия. Разходите за обаждане на този т.нар. „негеографски“ номер са по-високи от разходите за стандартно обаждане на стационарен, т.нар. „географски“, или на мобилен телефонен номер. От акта за преюдициално запитване следва, че разходите за обаждания на телефонния номер на comtech, започващ с код 0180, са 0,14 EUR на минута от фиксираната телефонна мрежа и 0,42 EUR на минута от мобилната телефонна мрежа.

10 Според Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main предоставянето на разположение на телефонна линия за обслужване на клиенти при заплащане по по-висока тарифа от тази за стандартните обаждания представлява нелоялна търговска практика в

нарушение на член 312а, параграф 5 от Гражданския кодекс. Поради тази причина то призовава comtech да преустанови оспорваната практика и предявява иск срещу него пред Landgericht Stuttgart (Областен съд, Щутгарт, Германия).

- 11 Пред тази юрисдикция comtech посочва, че член 312а, параграф 5 от Гражданския кодекс, тълкуван във връзка с член 21 от Директива 2011/83, изисква съответният търговец да не реализира печалби чрез телефонната линия за обслужване на клиенти. Ето защо не било забранено тарифата за обаждания към телефонна линия за обслужване на клиенти да е по-висока от тази за т.нар. „стандартни“ обаждания с цел търговецът да може да компенсира разходите, направени за предоставяне на разположение на подобна линия, стига обаче той да не печели от това.
- 12 Запитващата юрисдикция посочва, че за разрешаването на спора в главното производство е необходимо тълкуване на израза „възнаграждението за използване само на съответната телекомуникационна услуга“ в член 312а, параграф 5 от Гражданския кодекс. Предвид обстоятелството, че тарифите за телефонните линии за обслужване на клиенти като разглежданата в главното производство са предмет на хармонизация на европейско равнище посредством член 21 от Директива 2011/83, то се налагало също и тълкуването на последния член. А според тази юрисдикция последният предвижда, че потребителят не трябва да заплаща повече от основната тарифа при свързване по телефона, последващо сключването на договор.
- 13 Според същата юрисдикция германският законодател е имал за цел да избегне положение, при което търговецът реализира печалби от предоставянето на разположение на негеографска телефонна линия за обслужване на клиенти. Такова тълкуване на член 21 от Директива 2011/83, и оттам на член 312а, параграф 5 от Гражданския кодекс, не изключвало възможността потребителят да плаща повече за обаждане към негеографска линия, отколкото за стандартно обаждане, стига съответните приходи да не надвишават разходите за предоставянето на разположение на такава линия.
- 14 Същевременно запитващата юрисдикция си задава въпроса дали се налага тълкуване на понятието „основна тарифа“, което да е по-ограничително от изложеното в предходната точка, за да се гарантира по-високо равнище на защита на потребителите. В този случай липсата на печалба не би била достатъчна, тъй като обажданията към телефонна линия като разглежданата в настоящото дело винаги могат да бъдат по-скъпи от тези към стандартните линии. Текстът на член 21, както и неговата цел подкрепяли подобно тълкуване.
- 15 При тези обстоятелства Landgericht Stuttgart (Областен съд, Щутгарт, Германия) решава да спре производството и да постави на Съда следните преюдициални въпроси:
 - „1) Трябва ли член 21, първа алинея от Директива [2011/83] да се тълкува в смисъл, че когато търговец използва телефонна линия, за да може потребителят да се свърже с него по телефона във връзка със сключен договор, такъв потребител не следва да понася разходи, по-високи от тези, които би понесъл за обаждане на стандартен (т.нар. в Германия „географски“) стационарен или мобилен телефонен номер при осъществяване на връзката по този начин?
 - 2) Противоречи ли на член 21, първа алинея от Директива [2011/83] национална разпоредба, съгласно която в случаите, когато търговецът използва за контакт по телефона във връзка със сключен договор телефонен номер за обслужване на клиенти, започващ с 0180, потребителят трябва да понесе разходите, които доставчикът на телекомуникационни услуги му начислява за използването на тази телекомуникационна услуга, по-специално дори когато тези разходи надвишават разходите, които потребителят би понесъл за свързване по телефона със стандартен (географски) стационарен или мобилен телефонен номер?

Допуска ли член 21, първа алинея от Директива [2011/83] такава национална разпоредба тогава, когато доставчикът на телекомуникационни услуги не плаща на търговеца никаква част от възнаграждението, което събира от потребителя за свързване с номер, започващ с 0180?.

По преюдициалните въпроси

- 16 С въпросите си, които следва да се разгледат заедно, запитващата юрисдикция иска по същество да се установи дали съдържащото се в член 21 от Директива 2011/83 понятие „основна тарифа“ следва да се тълкува в смисъл, че разходите за свързано със сключен договор обаждане към телефонна линия за обслужване на клиенти, използвана от търговец, не може да надхвърлят тези за обаждане към стандартна фиксирана географска или мобилна телефонна линия и дали в това отношение е от значение обстоятелството дали този търговец реализира печалби чрез тази телефонна линия за обслужване на клиенти.
- 17 Съгласно член 21, първа алинея от Директива 2011/83 държавите членки гарантират, че в случаите, когато търговецът използва телефонна линия за свързване с него по телефон във връзка със сключения договор, потребителят не трябва да заплаща повече от основната тарифа за обажданията към тази линия.
- 18 Съдържащото се в този член понятие „основна тарифа“ обаче не е дефинирано в Директива 2011/83.
- 19 При това положение смисълът и обхватът на това понятие трябва да бъдат определени с оглед на обичайния му смисъл в общоупотребимия език, като същевременно се отчита контекстът, в който е употребено понятието, и целите на правната уредба, в която е използвано (вж. в този смисъл решение от 5 октомври 2016 г., TMD, C-412/15, EU:C:2016:738, т. 26 и цитираната съдебна практика).
- 20 Що се отнася до обичайния му смисъл, понятието „основна тарифа“ напомня тарифата, предвидена за стандартно обаждане. Следва да се провери дали контекстът и целта на член 21 от Директива 2011/83 дават възможност да се приеме, че в този член посоченото понятие се използва в обичайния му смисъл.
- 21 Що се отнася до контекста, в който се вписва този член, следва да се изтъкне, че понятието „основна тарифа“ се съдържа също и в член 6, параграф 1, буква е) от посочената директива. Тази разпоредба предвижда, че търговецът е длъжен да предостави на потребителя информация дали разходите за техническото средство за комуникация от разстояние за сключването на договора са изчислени на база, различна от основната тарифа.
- 22 При липсата на данни в обратен смисъл от тази разпоредба следва, че посочената в нея основна тарифа съответства на стандартните разходи за стандартен разговор, които потребителят може да очаква и за които търговецът няма нужда да го информира в тази връзка.
- 23 Макар член 6 от Директива 2011/83 да се отнася до преддоговорната фаза, това тълкуване на понятието „основна тарифа“ съдържа указания за тълкуването на същото понятие, съдържащо се в член 21 от тази директива, който се отнася до фазата, последваща сключването на договора. Това е така, защото е от значение потребителят да може да използва предоставената му на разположение от търговеца телефонна линия, плащайки нормални разходи, а *fortiori* след сключването на договора, за да може да предяви своите права.

- 24 Освен това от няколко члена от Директива 2011/83 следва, 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.
- 25 Така, що се отнася до използването на определено платежно средство, член 19 от тази директива предвижда, че „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“.
- 26 От своя страна, член 13, параграф 1 от тази директива предвижда, че когато потребителят упражни своето право на отказ, търговецът му възстановява всички суми, получени от потребителя, включително разходите за доставка. По повод на правото на отказ, предвидено в Директива 97/7/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 20 май 1997 година относно защитата на потребителя по отношение на договорите от разстояние (ОВ L 144, 1997 г., стр. 19; Специално издание на български език, 2007 г., глава 15, том 4, стр. 160), която предшества Директива 2011/83, Съдът вече е постановил, че по принцип продавачът няма възможност да поиска от потребителя компенсаторно обезщетение за ползването на придобита по договор от разстояние стока в случая, когато последният е упражнил правото си на отказ в предвидения срок (вж. в този смисъл решение от 3 септември 2009 г., Messner, C-489/07, EU:C:2009:502, т. 29). Освен това не е разрешено търговецът да възлага разходите за изпращане на стоките върху потребителя, когато последният упражни правото си на отказ (вж. в този смисъл решение от 15 април 2010 г., Heinrich Heine, C-511/08, EU:C:2010:189, т. 59).
- 27 Ето защо от контекста, в който се вписва член 21 от Директива 2011/83, следва, че понятието „основна тарифа“ се отнася до обичайната тарифа за телефонен разговор без допълнителни такси за потребителя.
- 28 Както изтъква генералният адвокат в точка 32 от заключението си, това тълкуване отразява и преследваната от Директива 2011/83 цел, посочена в съображения 3—5 и 7 от тази директива, както и в член 1 от нея, а именно да се постигне високо равнище на защита на потребителите. Освен това в политиките на Европейския съюз защитата на потребителите е предвидена в член 169 ДФЕС, както и в член 38 от Хартата на основните права на Европейския съюз.
- 29 Всъщност тълкуване на понятието „основна тарифа“ в смисъл, че на търговеца е разрешено да начислява по-високи тарифи от тази за стандартен телефонен разговор към фиксирана географска или мобилна телефонна линия, би могло да разубеди потребителите да използват телефонна линия за обслужване на клиенти, за да получават информация, свързана със сключения договор, или да предявяват своите права в тази област, и по-специално правото на гаранция или на отказ.
- 30 Обстоятелството, че съгласно член 21, втора алинея от Директива 2011/83 доставчиците на телефонни услуги имат право да таксуват на потребителите телефонните обаждания, не се отразява на посочените по-горе съображения, ако начислените суми не надхвърлят обичайните разходи, които последните биха понесли за стандартно обаждане.
- 31 Оттук следва, че търговецът може да начисли на потребителя само разходите, които не надхвърлят разходите за стандартен телефонен разговор. Ето защо, стига да е спазено това ограничение, без значение е обстоятелството дали търговецът реализира или не печалба, като използва негеографска телефонна линия за обслужване на клиенти.
- 32 От всички предходни съображения на поставените въпроси следва да се отговори, че съдържащото се в член 21 от Директива 2011/83 понятие „основна тарифа“ трябва да се тълкува в смисъл, че разходите за свързано със сключен договор обаждане към телефонна

линия за обслужване на клиенти, използвана от търговец, не може да надхвърлят тези за обаждане към стандартна фиксирана географска или мобилна телефонна линия. Стига да е спазено това ограничение, без значение е обстоятелството дали съответният търговец реализира или не печалба чрез тази телефонна линия за обслужване на клиенти.

По съдебните разноси

- 33 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 разноси. Разходите, направени за представяне на становища пред Съда, различни от тези на посочените страни, не подлежат на възстановяване.

По изложените съображения Съдът (седми състав) реши:

Понятието „основна тарифа“, съдържащо се в 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, трябва да се тълкува в смисъл, че разходите за свързано със сключен договор обаждане към телефонна линия за обслужване на клиенти, използвана от търговец, не може да надхвърлят тези за обаждане към стандартна фиксирана географска или мобилна телефонна линия. Стига да е спазено това ограничение, без значение е обстоятелството дали съответният търговец реализира или не печалба чрез тази телефонна линия за обслужване на клиенти.

Подписи