



Сборник съдебна практика

ОПРЕДЕЛЕНИЕ НА СЪДА (шести състав)

15 април 2021 година *

„Преюдициално запитване — Член 99 от Процедурния правилник на Съда — Директива 2011/83/ЕС — Потребителски договори — Член 21 — „Комуникация по телефона“ — Използване на телефонна линия от търговец, за да позволи на потребителите да се свържат с него във връзка със сключен договор — Предоставяне от дружество, в рамките на обслужването на клиенти във връзка със сключени договори, на два телефонни номера, като единият е стационарен и с добавена стойност, а другият — мобилен и безплатен — Съдържание на средствата за комуникация с клиентите — Възможност за наличие на телефонна линия за обслужване, която предполага за клиентите по-висока от основната тарифа — Понятие за „основна тарифа“

По дело C-594/20

с предмет преюдициално запитване, отправено на основание член 267 ДФЕС от Markkinaoikeus (Съд по икономически дела, Финландия) с акт от 11 ноември 2020 г., постъпил в Съда на 12 ноември 2020 г., в рамките на производство по дело

Kuluttaja-asiamies

срещу

MiGame Oy,

СЪДЪТ (шести състав),

състоящ се от: L. Bay Larsen, председател на състава, С. Toader (докладчик) и N. Jääskinen, съдии,

генерален адвокат: G. Pitruzzella,

секретар: A. Calot Escobar,

предвид решението, взето след изслушване на генералния адвокат, да се произнесе с мотивирано определение в съответствие с член 99 от Процедурния правилник на Съда,

постанови настоящото

* Език на производството: фински.

Определение

- 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 Kuluttaja-asiamies (омбудсман на потребителите, Финландия, наричан по-нататък „омбудсманът“) и MiGame Oy, установено във Финландия дружество, относно съдържанието на средствата за комуникация с клиентите на това дружество, в които е посочен телефонен номер за обслужване при по-висока от основната тарифа, що се отнася до потребителите, които вече са сключили договор с него.

Правна уредба

Правото на Съюза

- 3 В член 1 от Директива 2011/83 нейният предмет е определен по следния начин:
„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“.
- 4 Член 4 от тази директива е озаглавен „Равнище на хармонизация“ и предвижда:
„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“.
- 5 Съгласно член 21 („Комуникация по телефона“) от посочената директива:
„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“.

Финландското право

6 Член 21 от Директива 2011/83 е транспониран във финландското право с член 14 от глава II от kuluttajansuojalaki (38/1978) (Закон за защита на потребителите (38/1978) от 20 януари 1978 г., изменен с laki kuluttajansuojalain muuttamisesta (1211/2013) (Закон за изменение на Закона за защита на потребителите (1211/2013) от 30 декември 2013 г., наричан по-нататък „Закон 38/1978“.

7 Глава II, член 14 от Закон 38/1978 предвижда:

„За свързване по телефона във връзка със сключен от него договор относно потребителски стоки търговецът не може да използва услуга, за чието ползване потребителят понася разходи, които надхвърлят тарифата по договора му за телефонни услуги или които надвишават изчислената нормална тарифа, съответстваща на тарифата по договора за телефонни услуги.

Изчислената нормална тарифа е тарифа, основана на минималната цена на далекосъобщителните предприятия и на пазарните дялове, с увеличение от 20 %. Viestintävirasto (Орган за регулиране на далекосъобщенията, Финландия) изчислява и публикува ежегодно изчислената нормална тарифа. По-подробна уредба относно метода на изчисляване на нормалната тарифа и публикуването ѝ се съдържа в наредба на Министерството на правосъдието.

Когато търговецът нарушава разпоредбите на този член, потребителят има право на обезщетение от търговеца за разходите за телефон, които надхвърлят възможно най-високата тарифа съгласно първа алинея.

[...]“.

8 Глава II, член 16 („Забрана“), първа алинея от Закон 38/1978 гласи:

„Когато това е необходимо по съображения, свързани със защитата на потребителите, на търговец може да бъде забранено да продължава да извършва действия, които са в разрез с разпоредбите на тази глава или с приети въз основа на тях разпоредби, или да извършва повторно такива или сходни действия. Забраната следва да бъде скрепена с имуществена санкция, освен ако са налице специални причини, които да не налагат това“.

Спорът в главното производство и преюдициалните въпроси

9 Основен предмет на дейността на MiGame е продажбата на видеоигри.

10 Запитващата юрисдикция уточнява, че за известен период от време това дружество е посочвало — на уебсайтовете „latauskoodit.fi“, „migame.fi“ и „viihdema.fi“, на страницата си във Фейсбук, както и в електронни съобщения, изпращани на потребителите във връзка със сключени договори — първи национален телефонен номер за обслужване, а именно 0600-[...], за който в повечето случаи е уточнявано, че за обаждане на този номер се заплаща 1,98 EUR на минута.

- 11 Впоследствие през 2019 г. и 2020 г. наред с този първи номер в някои случаи е посочван и втори телефонен номер за обслужване, по-специално по следния начин: „Нашият отдел за обслужване на клиенти Ви оказва съдействие преди всичко по телефона посредством нашата 24-часова телефонна линия с номер 0600-[...] (1,98 EUR на минута). Ако запитването Ви се отнася до вече направена поръчка, можете да се обърнете към нашия отдел за обслужване на клиенти и на безплатния телефонен номер 045-[...] (всеки делничен ден от 11 ч. до 17 ч.)“. Запитващата юрисдикция отбелязва още, че последният безплатен мобилен телефонен номер е присъствал и в условията за доставка на уебсайта „latauskoodit.fi“, докато на началната страница на този уебсайт и в координатите за връзка е бил посочен само първият платен телефонен номер за обслужване.
- 12 С иск, предявен на 20 август 2019 г., омбудсманът сезира Markkinaoikeus (Съд по икономически дела, Финландия) с цел да се забрани на MiGame (под страх от налагане на имуществена санкция на основание глава II, член 16 от Закон 38/1978) да продължава или да повтаря извършването на действията, изразяващи се в съобщаване на неговите клиенти на телефонен номер с добавена стойност, що се отнася до сключените с потребител договори относно потребителска стока.
- 13 В подкрепа на исканията си омбудсманът изтъква, че Директива 2011/83 не допуска търговец да предоставя на разположение на клиентите си телефонен номер, за който се прилага по-висока от основната тарифа, дори когато той предоставя на тяхно разположение паралелно и друг телефонен номер, тарифата за който не надвишава тази основна тарифа. Освен това омбудсманът счита, че предвидената в глава II, член 14 от Закон 38/1978 нормална тарифа на практика надвишава разходите, които потребителят действително понася за обаждане към стандартна фиксирана географска или мобилна телефонна линия. Понятието „основна тарифа“ в член 21 от тази директива не допускало разходите за свързано със сключен договор обаждане към телефонна линия за обслужване на клиенти, използвана от търговец, да надхвърлят тези за обаждане към стандартна фиксирана географска или мобилна телефонна линия.
- 14 MiGame моли запитващата юрисдикция да отхвърли иска, посочвайки, че вече е приложило изискваните от омбудсмана изменения и е преустановило действията, описани в исковата молба.
- 15 За да се произнесе по спора, с който е сезирана, запитващата юрисдикция поставя въпроса дали, като посочва платен национален телефонен номер за свързване по телефона във връзка със сключен договор относно потребителски стоки, търговецът нарушава разпоредби за защита на потребителите и дали следователно трябва да му бъде забранено да продължава или да повтаря извършването на това действие.
- 16 При това положение Markkinaoikeus (Съд по икономически дела) 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 не допуска възможност в допълнение към телефонен номер, за който максималната цена, която се начислява, е по основната тарифа, търговецът да може да посочва и телефонен номер, който потребителят евентуално да използва за въпроси във връзка със сключен договор и за който се начислява цена, която надхвърля основната тарифа; освен това, в случай че посочването на телефонен номер, за който се прилага по-висока от основната тарифа, при определени обстоятелства е съвместимо с член 21, от значение ли са за

преценката дали е налице такава съвместимост, например възможността за лесно откриване на телефонния номер, за който се прилага основната тарифа, достатъчно ясното посочване на предназначението на телефонните номера, както и съществените разлики по отношение на възможността за достъп до обслужването на клиенти или по отношение на равнището на обслужване на клиентите?

- 2) Трябва ли понятието „основна тарифа“ съгласно член 21 от Директива 2011/83 да се тълкува в смисъл, че търговецът може да посочва само един стандартен географски стационарен или мобилен телефонен номер или един безплатен за потребителите телефонен номер като телефонна линия за обслужване на клиенти по въпроси във връзка със сключен договор; освен това, в случай че търговецът може да посочва друг телефонен номер, какви максимални такси могат да се начисляват за използването на този телефонен номер на потребител, сключил договор за телефонни услуги, предложен като пакет от услуги?“.

По преюдициалните въпроси

- 17 Съгласно член 99 от Процедурния правилник на Съда, когато по-специално отговорът на поставен преюдициален въпрос се налага недвусмислено от съдебната практика или отговорът на преюдициалния въпрос не оставя място за разумно съмнение, Съдът може във всеки един момент да се произнесе с мотивирано определение по предложение на съдията докладчик и след изслушване на генералния адвокат.
- 18 Тази разпоредба следва да се приложи в рамките на настоящото дело.
- 19 С поставените въпроси, които следва да се разгледат заедно, запитващата юрисдикция иска по същество да установи дали член 21, първа алинея от Директива 2011/83 трябва да се тълкува в смисъл, че не допуска възможността в допълнение към телефонен номер, чиято тарифа не надвишава основната тарифа, търговецът да предоставя на разположение на клиентите си и телефонен номер, за който се прилага по-висока от основната тарифа и който потребителите, сключили договор с този търговец, може евентуално да използват.
- 20 На първо място, следва да се припомни, че както следва от текста на тази разпоредба, 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.
- 21 Що се отнася до понятието „основна тарифа“ по смисъла на член 21, първа алинея от Директива 2011/83, следва да се подчертае, че то се отнася до обичайната тарифа за телефонен разговор без допълнителни такси за потребителя. Обстоятелството, че съгласно член 21, втора алинея от тази директива 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 (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. 27 и 30).

- 22 На второ място, следва да се припомни, че в точка 33 от решение от 13 септември 2018 г., *Starman* (C-332/17, EU:C:2018:721) Съдът е приел, 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.
- 23 В случая от предоставените от запитващата юрисдикция данни е видно, че макар телефонният номер, за който се прилага основната тарифа, да е бил посочван понякога в някои средства за комуникация с клиентите на MiGame, все пак е безспорно, че случаят невинно е бил такъв и при всички положения тези средства за комуникация най-често са давали предимство на телефонния номер с добавена стойност.
- 24 Съгласно член 21, първа алинея от Директива 2011/83 обаче, ако е сключен договор между търговеца и потребителя, от една страна, и обаждането на потребителя се отнася до този договор, от друга страна, посоченият потребител не трябва да плаща повече от основната тарифа, за да изясни въпроси относно изпълнението на въпросния договор или за да упражни гарантирани от тази директива права (вж. в този смисъл решение от 13 септември 2018 г., *Starman*, C-332/17, EU:C:2018:721, т. 29 и 30).
- 25 Всъщност 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 (решение от 13 септември 2018 г., *Starman*, C-332/17, EU:C:2018:721, т. 25).
- 26 Действително тази разпоредба допуска търговецът да предостави на разположение на потребителите различни телефонни линии в зависимост от автора и предмета на обажданията, като отчита по-специално дали авторът на обаждането вече е сключил договор с търговеца, или все още не го е направил. Номерът обаче на телефонната линия, която е предназначена конкретно за отношенията с потребителите, сключили договор с търговеца, и за която се прилага тарифа, ненадвишаваща основната, трябва да бъде посочен в средствата за комуникация с клиентите и да може лесно да се установи от потребителите в тези средства за комуникация.
- 27 В това отношение с цел да се избегне всякакво объркване в съзнанието на потребителите, въпреки че номерата на различните телефонни линии, предоставени от търговеца на разположение на неговите клиенти, могат да бъдат посочени едновременно в средствата за комуникация, телефонният номер с добавена стойност не трябва да присъства с предимство и предназначението на различните телефонни линии трябва да бъде посочено по достатъчно ясен и разбираем начин. В допълнение, между телефонната линия, съобразена с основната тарифа, и тази, за която се прилага завишена тарифа, не трябва да има съществени разлики по отношение на възможността за достъп до обслужването и на равнището на обслужване, които да са в ущърб на обслужването на потребителите, сключили договор с този търговец.
- 28 Тези съображения съответстват на преследваната с Директива 2011/83 цел, която, видно от член 1 от нея, е да се постигне високо равнище на защита на потребителите, като се гарантира тяхната информираност и сигурност в сделките с търговците.

- 29 Предвидената в член 21, първа алинея от Директива 2011/83 възможност след сключването на договора потребителят да общува ефективно с търговеца, като се свързва с него, без да понеса допълнителни разходи, е от основно значение за защитата и ефективното упражняване на правата на потребителя.
- 30 Следва също така да се уточни, че видно от член 4 от Директива 2011/83, равнището на защита на потребителите, гарантирано от предвидените от държавите членки национални разпоредби, не може да се отклонява от установеното от тази директива, освен ако в нея е предвидено друго. В това отношение Съдът е приел, че член 21 от посочената директива не представлява изключение от така предвиденото задължение на държавите членки да не се отклоняват от установеното в същата директива равнище на защита (решение от 13 септември 2018 г., Starman, C-332/17, EU:C:2018:721, т. 28).
- 31 С оглед на всички изложени по-горе съображения на поставените въпроси следва да се отговори, че член 21, първа алинея от Директива 2011/83 трябва да се тълкува в смисъл, че не допуска възможността в допълнение към телефонен номер, чиято тарифа не надвишава основната тарифа, търговецът да предоставя на разположение на клиентите си и телефонен номер, за който се прилага по-висока от основната тарифа и който потребителите, сключили договор с този търговец, може евентуално да използват.

По съдебните разноски

- 32 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 (шести състав) определи:

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 трябва да се тълкува в смисъл, че не допуска възможността в допълнение към телефонен номер, чиято тарифа не надвишава основната тарифа, търговецът да предоставя на разположение на клиентите си и телефонен номер, за който се прилага по-висока от основната тарифа и който потребителите, сключили договор с този търговец, може евентуално да използват.

Подписи