



## Sbírka soudních rozhodnutí

ROZSUDEK SOUDNÍHO DVORA (sedmého senátu)

2. března 2017<sup>1</sup>

„Rozhodnutí o předběžné otázce — Ochrana spotřebitelů — Směrnice 2011/83/EU — Článek 21 —  
Komunikace po telefonu — Provozování telefonní linky obchodníkem s cílem umožnit, aby jej  
spotřebitel mohl kontaktovat v souvislosti s uzavřenou smlouvou — Zákaz uplatnění vyšší sazby než je  
základní sazba — Pojem „základní sazba““

Ve věci C-568/15,

jejímž předmětem je žádost o rozhodnutí o předběžné otázce na základě článku 267 SFEU, podaná  
rozhodnutím Landgericht Stuttgart (Zemský soud ve Stuttgartu, Německo), ze dne 15. října 2015,  
došlým Soudnímu dvoru dne 5. listopadu 2015, v řízení

**Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main e. V.**

proti

**comtech GmbH,**

SOUDNÍ DVŮR (sedmý senát),

ve složení A. Prechal (zpravodajka), předsedkyně senátu, C. Toader a E. Jarašiūnas, soudci,

generální advokát M. Szpunar,

vedoucí soudní kanceláře: A. Calot Escobar,

s přihlédnutím k písemné části řízení,

s ohledem na vyjádření předložená:

- za Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main e. V. M. Rossem  
a M. Hammerem, Rechtsanwälte,
- za estonskou vládu K. Kraavi-Käerdi, jako zmocněnkyní,
- za litevskou vládu D. Kriauciūnasem a K. Mickuté, jako zmocněnci,
- za nizozemskou vládu J. Langerem a M. Bulterman, jako zmocněnci,
- za finskou vládu S. Hartikainenem, jako zmocněncem,
- za Evropskou komisi D. Roussanovem a S. Grünheid, jako zmocněnci,

<sup>1</sup> — \* Jednací jazyk: němčina.

po vyslechnutí stanoviska generálního advokáta na jednání konaném dne 10. listopadu 2016,  
vydává tento

### **Rozsudek**

- 1 Žádost o rozhodnutí o předběžné otázce se týká výkladu článku 21 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES (Úř. věst. 2011, L 304, s. 64).
- 2 Tato žádost byla podána v rámci sporu mezi Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main e. V., spolkem pro boj proti nekalým obchodním praktikám, a comtech GmbH, německou společností, jejíž hospodářskou činností je prodej elektrických a elektronických přístrojů, ve věci sazby za telefonní hovory uplatňované touto společností v rámci poprodejního servisu.

### **Právní rámec**

#### ***Unijní právo***

- 3 Článek 1 směrnice 2011/83 definuje předmět této směrnice takto:  
„Účelem této směrnice je přispět k řádnému fungování vnitřního trhu dosažením vysoké úrovně ochrany spotřebitele a sblížením určitých aspektů právních a správních předpisů členských států týkajících se smluv uzavíraných mezi spotřebiteli a obchodníky.“
- 4 Článek 6 této směrnice, nadepsaný „Požadavky na informace v případě smluv uzavřených na dálku a smluv uzavřených mimo obchodní prostory“, v odstavci 1 stanoví:  
„Před tím, než je spotřebitel vázán smlouvou uzavřenou na dálku nebo smlouvou uzavřenou mimo obchodní prostory či odpovídající smluvní nabídkou, poskytne obchodník spotřebiteli jasným a srozumitelným způsobem tyto informace:  
[...]  
f) náklady na prostředky komunikace na dálku použité pro uzavření smlouvy, pokud se liší od základní sazby;  
[...]"
- 5 Článek 13 odst. 1 první pododstavec uvedené směrnice zní:  
„Obchodník vrátí veškeré platby, které obdržel od spotřebitele, případně včetně nákladů na dodání, bez zbytečné prodlevy, a v každém případě nejpozději do čtrnácti dnů ode dne, kdy byl informován o rozhodnutí spotřebitele odstoupit od smlouvy v souladu s článkem 11.“
- 6 Článek 19 směrnice 2011/83 stanoví:  
„Členské státy zakážou obchodníkům účtovat spotřebitelům v souvislosti s použitím konkrétního způsobu platby poplatky, které převyšují náklady na použití daného způsobu platby nesené obchodníkem.“

7 Článek 21 této směrnice, nadepsaný „Komunikace po telefonu“, zní:

„Členské státy zajistí, aby v případě, že obchodník provozuje telefonní linku vyhrazenou pro záležitosti týkající se uzavřených smluv, neplatil spotřebitel za hovor s obchodníkem vyšší částku než je běžná [základní] sazba.

Prvním pododstavcem není dotčeno právo poskytovatelů telekomunikačních služeb účtovat za tyto hovory poplatky.“

**Německé právo**

8 Ustanovení § 312a Bürgerliches Gesetzbuch (občanský zákoník), nadepsaný „Obecné povinnosti a zásady použitelné na spotřebitelské smlouvy; meze sjednání úplaty“, stanoví:

„[...]

(5) Každé ujednání, podle kterého má spotřebitel povinnost uhradit úplatu za to, že telefonicky kontaktuje obchodníka kvůli otázkám nebo vysvětlením ohledně smlouvy, která je mezi nimi uzavřena, prostřednictvím telefonního čísla, které obchodník poskytl pro takové účely, je neplatné, pokud sjednaná úplata převyšuje úplatu za pouhé používání telekomunikační služby. Pokud je ujednání podle první věty neplatné, nemá spotřebitel vůči poskytovateli telekomunikačních služeb ani povinnost platit za hovor poplatek. Poskytovatel telekomunikačních služeb je oprávněn požadovat od obchodníka, který sjednal se spotřebitelem neplatné ujednání, úplatu za prosté využití telekomunikační služby.

[...]“

**Spor v původním řízení a předběžné otázky**

9 Společnost comtech na své internetové stránce uvádí telefonní číslo pro spojení se zákaznickým servisem zejména pro zákazníky, kteří se společností již uzavřeli smlouvu a chtějí získat informace nebo učinit reklamaci. Toto telefonní číslo začíná předvolbou 0180, která je v Německu obecně používána pro zákaznické servisy s jednotnou vnitrostátní sazbou. Cena hovoru na toto tzv. „nezeměpisné“ číslo je vyšší než cena za běžný hovor na tzv. „zeměpisné“ číslo pevné linky nebo na číslo mobilní sítě. Z předkládacího rozhodnutí vyplývá, že cena hovoru na telefonní číslo společnosti comtech začínající předvolbou 0180 je 0,14 eura za minutu při volání z pevné linky a 0,42 eura za minutu při volání z mobilní sítě.

10 Podle Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main je poskytnutí telefonní linky zákaznického servisu za vyšší sazbu, než je sazba za běžné hovory, nekalou obchodní praktikou v rozporu s ustanovením § 312a odst. 5 občanského zákoníku. Z toho důvodu spolek vyzval společnost comtech, aby ukončila spornou praxi, a podal žalobu k Landgericht Stuttgart (Zemský soud ve Stuttgartu, Německo).

11 Společnost comtech před předkládajícím soudem uvedla, že § 312a odst. 5 občanského zákoníku vykládaný ve světle článku 21 směrnice 2011/83 ukládá, aby dotčený obchodník nedosahoval prostřednictvím zákaznické telefonní linky zisku. Podle společnosti comtech tato ustanovení nebrání tomu, aby sazba za hovory na zákaznickou linku byla vyšší než sazba za tzv. „běžné“ hovory za účelem kompenzování nákladů obchodníka na poskytování linky zákaznického servisu, z kterého nedosahuje zisku.

- 12 Předkládající soud uvádí, že pro vyřešení sporu v původním řízení je nutno podat výklad pojmu „úplata za prosté využití telekomunikační služby“, který je uveden v § 312a odst. 5 občanského zákoníku. Vzhledem k tomu, že sazby takových zákaznických telefonních linek, jako je linka dotčená ve věci v původním řízení, jsou předmětem harmonizace na evropské úrovni stanovené v článku 21 směrnice 2011/83, je zapotřebí podat rovněž výklad tohoto ustanovení směrnice 2011/83. Toto ustanovení podle předkládajícího soudu stanoví, že spotřebitel není povinen platit za telefonní hovor po uzavření smlouvy vyšší částku, než je „běžná [základní] sazba“.
- 13 Podle předkládajícího soudu bylo cílem německého zákonodárce zamezit tomu, aby obchodník dosahoval z poskytování nezeměpisné zákaznické telefonní linky zisku. Takový výklad článku 21 směrnice 2011/83, a tudíž ustanovení § 312a odst. 5 občanského zákoníku, nevylučuje, aby spotřebitel platil za hovor na nezeměpisnou linku více než za běžný hovor, pokud odpovídající příjmy nepřevyší náklady na poskytování takové linky.
- 14 Předkládající soud se táže, zda není nutno pojem „základní sazba“ vykládat úžeji, než jak je vykládán v předchozím bodě, aby byla zajištěna vyšší úroveň ochrany spotřebitele. V takovém případě je neexistence zisku nedostatečná, jelikož hovory na takovou linku, jako je linka dotčená ve věci v původním řízení, mohou být vždy dražší než hovory na běžné linky. Znění a cíl článku 21 naznačují užší výklad.
- 15 Za těchto okolností se Landgericht Stuttgart (Zemský soud ve Stuttgartu) rozhodl přerušit řízení a položit Soudnímu dvoru následující předběžné otázky:

- „1) Je třeba čl. 21 první pododstavec směrnice [2011/83] vykládat v tom smyslu, že částky, které jsou účtovány spotřebiteli za hovor s obchodníkem v případě, že obchodník zřídil telefonní linku, aby jej spotřebitel mohl kontaktovat v souvislosti s uzavřenou smlouvou, nesmí překročit cenu, kterou by spotřebitel zaplatil za hovor na běžné (zeměpisné) číslo pevné linky nebo mobilní sítě?
- 2) Brání čl. 21 první pododstavec směrnice [2011/83] vnitrostátnímu ustanovení, podle kterého musí spotřebitel v případě, že obchodník zřídil zákaznický servis se speciálním číslem (s předvolbou 0180) vyhrazeným pro hovory týkající se uzavřené smlouvy, uhradit částky, které mu účtuje poskytovatel telekomunikačních služeb za využívání této telekomunikační služby, a to i tehdy, pokud tyto částky překročí cenu, kterou by spotřebitel zaplatil za hovor na běžné (zeměpisné) číslo pevné linky nebo mobilní sítě?

Je třeba čl. 21 první pododstavec směrnice [2011/83] považovat v každém případě za ustanovení, které nebrání takovému vnitrostátnímu ustanovení v případě, že poskytovatel telekomunikačních služeb neodvádí z ceny uhrazené spotřebitelem za hovor na speciální číslo obchodníkovi žádný podíl?“

### **K předběžným otázkám**

- 16 Podstatou otázek předkládajícího soudu, které je třeba zkoumat společně, je, zda je třeba pojem „běžná [základní] sazba“ uvedený v článku 21 směrnice 2011/83 vykládat v tom smyslu, že cena za hovor, který se týká uzavřené smlouvy, uskutečňovaný prostřednictvím zákaznické telefonní linky provozované obchodníkem nesmí být vyšší než cena za hovor na běžné zeměpisné číslo pevné linky nebo mobilní sítě, a zda je v tomto ohledu relevantní, zda obchodník prostřednictvím této telefonní linky zákaznického servisu dosahuje zisku, či nikoliv.
- 17 Podle čl. 21 prvního pododstavce směrnice 2011/83 členské státy zajistí, aby v případě, že obchodník provozuje telefonní linku vyhrazenou pro záležitosti týkající se uzavřených smluv, neplatil spotřebitel za hovor s obchodníkem vyšší částku, než je běžná [základní] sazba za hovory na tuto linku.
- 18 Pojem „běžná [základní] sazba“ uvedený v tomto článku není ve směrnici 2011/83 definován.

- 19 Za těchto podmínek musí být význam a dosah tohoto pojmu určeny v souladu s jeho obvyklým smyslem v běžném jazyce, s přihlédnutím ke kontextu, ve kterém je uvedený pojem použit, a cílům, které sleduje právní úprava, jíž je součástí (v tomto smyslu viz rozsudek ze dne 5. října 2016, TMD, C-412/15, EU:C:2016:738, bod 26 a citovaná judikatura).
- 20 Pokud jde o obvyklý smysl, pojem „běžná [základní] sazba“ evokuje sazbu stanovenou za běžný hovor. Je třeba ověřit, zda kontext a cíl článku 21 směrnice 2011/83 umožňují konstatovat, že tento pojem je v uvedeném článku použit v tomto obvyklém smyslu.
- 21 Pokud jde o kontext, do kterého je situován tento článek, je třeba uvést, že pojem „základní sazba“ je uveden v čl. 6 odst. 1 písm. f) uvedené směrnice. Toto ustanovení stanoví, že obchodník je povinen informovat spotřebitele, pokud se náklady na prostředky komunikace na dálku použité pro uzavření smlouvy liší od základní sazby.
- 22 Vzhledem k neexistenci ustanovení nasvědčujících opaku, z tohoto ustanovení vyplývá, že základní sazba uvedená v uvedeném ustanovení odpovídá běžným nákladům na běžnou komunikaci, které může spotřebitel očekávat a které nevyžadují, aby obchodník spotřebiteli poskytl informace o těchto nákladech.
- 23 I když článek 6 směrnice 2011/83 míří na fázi před uzavřením smlouvy, nemění to nic na tom, že tento výklad pojmu „běžná [základní] sazba“ obsahuje vodítka pro výklad téhož pojmu uvedeného v článku 21 této směrnice, který se týká fáze po uzavření smlouvy. Je totiž důležité, aby spotřebitel mohl používat telefonní linku poskytnutou obchodníkem za běžné náklady *a fortiori* po uzavření smlouvy, aby mohl uplatnit svá práva.
- 24 Kromě toho z několika článků směrnice 2011/83 v podstatě vyplývá, že není na spotřebiteli, aby nesl při vykonávání svých práv zakotvených v této směrnici jiné než běžné náklady, a že případné dodatečné náklady tudíž nese obchodník.
- 25 Článek 19 této směrnice v této souvislosti stanoví, pokud jde o použití konkrétního způsobu platby, že „[č]lenské státy zakáží obchodníkům účtovat spotřebitelům v souvislosti s použitím konkrétního způsobu platby poplatky, které převyšují náklady na použití daného způsobu platby nesené obchodníkem“.
- 26 Článek 13 odst. 1 uvedené směrnice dále stanoví, že v případě, že spotřebitel využije svého práva odstoupit od smlouvy, obchodník mu bez zbytečné prodlevy vrátí veškeré platby, které provedl, včetně nákladů na dodání. Soudní dvůr již ve věci práva na odstoupení od smlouvy, jak je upraveno ve směrnici Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES ze dne 20. května 1997 o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku (Úř. věst. 1997, L 144, s. 19; Zvl. vyd. 15/03, s. 319), která předcházela směrnici 2011/83, rozhodl, že prodávající v podstatě nemůže požadovat od spotřebitele kompenzační náhradu za užívání zboží nabytého na základě smlouvy uzavřené na dálku v případě, že spotřebitel ve stanovené lhůtě uplatní své právo odstoupit od smlouvy (v tomto smyslu viz rozsudek ze dne 3. září 2009, Messner, C-489/07, EU:C:2009:502, bod 29). Kromě toho obchodník není oprávněn požadovat po spotřebiteli náklady na dopravu zboží v případě, že tento spotřebitel uplatní své právo odstoupit od smlouvy (v tomto smyslu viz rozsudek ze dne 15. dubna 2010, Heinrich Heine, C-511/08, EU:C:2010:189, bod 59).
- 27 Z kontextu, do kterého je situován článek 21 směrnice 2011/83, tudíž vyplývá, že pojem „běžná [základní] sazba“ se vztahuje na obvyklou sazbu za komunikaci prostřednictvím telefonní linky bez dodatečných nákladů pro spotřebitele.

- 28 Jak uvedl generální advokát v bodě 32 svého stanoviska, tento výklad odráží rovněž cíl sledovaný směrnicí 2011/83, a sice dosáhnout vysoké úrovně ochrany spotřebitelů, jak je uvedeno v bodech 3 až 5 a 7 odůvodnění této směrnice a v jejím článku 1. Kromě toho je ochrana spotřebitelů v politikách Evropské unie zakotvena v článku 169 SFEU a v článku 38 Listiny základních práv Evropské unie.
- 29 Výklad pojmu „běžná [základní] sazba“ v takovém smyslu, že obchodníci mají právo účtovat vyšší sazby než sazby za běžnou komunikaci na zeměpisné číslo pevné linky nebo mobilní sítě, by totiž v důsledku mohl spotřebitele odradit od použití telefonní linky zákaznického servisu za účelem získání informací o uzavřené smlouvě nebo využití jejich práv mimo jiné ve věci záruky či odstoupení od smlouvy.
- 30 Skutečnost, že podle čl. 21 druhého pododstavce směrnice 2011/83 není dotčeno právo poskytovatelů telekomunikačních služeb účtovat spotřebitelům za telefonní hovory poplatky, nemá žádný dopad na předchozí úvahy za podmínky, že účtované částky nepřesáhnou obvyklé výdaje, které by spotřebitelé nesli za běžný hovor.
- 31 Z toho vyplývá, že obchodník může požadovat po spotřebiteli pouze úplatu nepřevyšující náklady na běžnou telefonickou komunikaci. Za předpokladu, že je dodržena tato hranice, je tak irelevantní okolnost, zda obchodník prostřednictvím této nezeměpisné telefonní linky zákaznického servisu dosahuje zisku, či nikoli.
- 32 Ze všech výše uvedených úvah vyplývá, že na položenou otázku je třeba odpovědět tak, že pojem „běžná [základní] sazba“ uvedený v článku 21 směrnice 2011/83 musí být vykládán v tom smyslu, že cena za hovor, který se týká uzavřené smlouvy, uskutečňovaný prostřednictvím telefonní linky zákaznického servisu provozované obchodníkem nesmí být vyšší než cena za hovor na běžné zeměpisné číslo pevné linky nebo mobilní sítě. Pokud je dodržena tato hranice, je irelevantní okolnost, zda dotčený obchodník prostřednictvím této telefonní linky zákaznického servisu dosahuje zisku, či nikoli.

### **K nákladům řízení**

- 33 Vzhledem k tomu, že řízení má, pokud jde o účastníky původního řízení, povahu incidenčního řízení ve vztahu ke sporu probíhajícímu před předkládajícím soudem, je k rozhodnutí o nákladech řízení příslušný uvedený soud. Výdaje vzniklé předložením jiných vyjádření Soudnímu dvoru než vyjádření uvedených účastníků řízení se nenahrazují.

Z těchto důvodů Soudní dvůr (sedmý senát) rozhodl takto:

**Pojem „běžná [základní] sazba“ uvedený v článku 21 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, musí být vykládán v tom smyslu, že cena za hovor, který se týká uzavřené smlouvy, uskutečňovaný prostřednictvím telefonní linky zákaznického servisu provozované obchodníkem nesmí být vyšší než cena za hovor na běžné zeměpisné číslo pevné linky nebo mobilní sítě. Pokud je dodržena tato hranice, je irelevantní okolnost, zda dotčený obchodník prostřednictvím této telefonní linky zákaznického servisu dosahuje zisku, či nikoli.**

Podpisy.