



Sbírka soudních rozhodnutí

ROZSUDEK SOUDNÍHO DVORA (osmého senátu)

13. září 2018*

„Řízení o předběžné otázce – Ochrana spotřebitele – Směrnice 2011/83/EU – Článek 21 – Spotřebitelské smlouvy – Komunikace po telefonu – Praxe telefonního operátora spočívající v tom, že jeho zákazníkům, kteří již uzavřeli smlouvu, je nabízeno zákaznické číslo se zkrácenou volbou za vyšší sazbu, než je běžná [základní] sazba“

Ve věci C-332/17,

jejímž předmětem je žádost o rozhodnutí o předběžné otázce na základě článku 267 SFEU, podaná rozhodnutím Riigikohus (Nejvyšší soud, Estonsko) ze dne 26. května 2017, došlým Soudnímu dvoru dne 2. června 2017, v řízení

Starman AS

proti

Tarbijakaitseamet,

SOUDNÍ DVŮR (osmý senát),

ve složení J. Malenovský, předseda senátu, M. Safjan a D. Šváby (zpravodaj), soudci,

generální advokát: M. Wathelet,

vedoucí soudní kanceláře: A. Calot Escobar,

s přihlédnutím k písemné části řízení,

s ohledem na vyjádření předložená:

- za společnost Starman AS A. Jõksem a C. Ginterem, vandeadvokaadid,
- za estonskou vládu N. Grünberg, jako zmocněnkyní,
- za polskou vládu B. Majczynou, jako zmocněncem,
- za Evropskou komisi A. Cleenewerck de Crayencour, K. Toomus a N. Ruiz Garcíou, jako zmocněnci,

s přihlédnutím k rozhodnutí, přijatému po vyslechnutí generálního advokáta, rozhodnout věc bez stanoviska,

* Jednací jazyk: estonština.

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 předložena v rámci sporu mezi Tarbijakaitseamet (úřad na ochranu spotřebitele, Estonsko) a společností Starman AS, telefonním a internetovým operátorem, ohledně rozhodnutí, jímž tento úřad uložil uvedené společnosti povinnost zdržet se jednání spočívajícího v tom, že je spotřebitelům, kteří s ní již uzavřeli smlouvu, nabízeno zákaznické číslo se zkrácenou volbou za vyšší sazbu, než je běžná [základní] sazba.

Právní rámec

Unijní právo

- 3 Body 4, 5 a 7 odůvodnění směrnice 2011/83 zní takto:
 - „(4) [...] Harmonizace určitých aspektů spotřebitelských smluv uzavřených na dálku nebo mimo obchodní prostory je nezbytná pro podporu skutečného spotřebitelského vnitřního trhu, na němž je nastolena správná rovnováha mezi vysokou úrovní ochrany spotřebitele a konkurenceschopností podniků při současném zajištění dodržování zásady subsidiarity.
 - (5) [...] Úplná harmonizace v oblasti informací pro spotřebitele a práva odstoupit od smluv uzavřených na dálku a smluv uzavřených mimo obchodní prostory proto přispěje k vysoké míře ochrany spotřebitelů a k lepšímu fungování spotřebitelského vnitřního trhu.

[...]

 - (7) Úplnou harmonizací některých klíčových regulačních aspektů by se významným způsobem měla zvýšit právní jistota jak pro spotřebitele, tak pro obchodníky. Spotřebitelé i obchodníci by měli mít možnost spolehnout se na jednotný regulační rámec vycházející z jasně vymezených právních pojmů, které upravují určitá hlediska smluv uzavíraných mezi podniky a spotřebiteli v celé Unii. Výsledkem takové harmonizace by mělo být odstranění překážek vzniklých v důsledku rozdílnosti pravidel a dotvoření vnitřního trhu v této oblasti. Tyto překážky lze odstranit pouze tím, že budou stanovena jednotná pravidla na úrovni Unie. Kromě toho by spotřebitelé měli požívat společné vysoké úrovně ochrany v celé Unii.“
- 4 Článek 1 směrnice 2011/83 vymezuje 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.“
- 5 Článek 4 této směrnice, nadepsaný „Úroveň harmonizace“, stanoví:

„Členské státy nesmí v rámci svého vnitrostátního práva ponechat v platnosti ani zavádět ustanovení odchylná od ustanovení této směrnice, včetně více či méně přísných ustanovení za účelem zajištění odlišné úrovně ochrany spotřebitele, pokud není v této směrnici stanoveno jinak.“

- 6 Článek 13 odst. 1 první pododstavec uvedené směrnice stanoví:

„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.“

- 7 Článek 19 téže směrnice, nadepsaný „Poplatky za používání způsobu platby“, 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.“

- 8 Článek 21 směrnice 2011/83, nadepsaný „Komunikace po telefonu“, zní takto:

„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.“

- 9 Článek 25 této směrnice, nadepsaný „Kogentní povaha směrnice“, stanoví:

„Pokud je rozhodné právo pro smlouvu právem členského státu, spotřebitelé se nesmí vzdát práv, která pro ně vyplývají z vnitrostátních právních předpisů provádějících tuto směrnici.

Všechny smluvní podmínky, na jejichž základě pozbývají práva zaručená touto směrnicí přímo nebo nepřímo platnost nebo jsou omezena, nejsou pro spotřebitele závazné.“

Estonské právo

- 10 Článek 28¹ Võlaõigusseadus (zákon o závazkových vztazích) ze dne 26. září 2001 (RT I 2001, 81,487, dále jen „VÕS“), nadepsaný „Omezení týkající se fakturace v případě spotřebitelské smlouvy“, v odstavcích 3 a 4 stanoví:

„(3) Poskytne-li obchodník spotřebiteli možnost telefonického kontaktu na telefonním čísle uvedeném obchodníkem za účelem předání informací nebo učinění právních úkonů v souvislosti se smlouvou nebo ohledně jiných okolností v souvislosti s plněním smlouvy, nesmí obchodník za tuto službu požadovat od spotřebitele dodatečnou odměnu.

(4) Dohoda, která se odchyluje od úpravy uvedené v předchozích paragrafech a která znevýhodňuje spotřebitele, je neplatná.“

Spor v původním řízení a předběžné otázky

- 11 Společnost Starman je telefonním a internetovým operátorem. Tato společnost poskytuje spotřebitelům, kteří s ní již uzavřeli smlouvu, pro záležitosti týkající se této smlouvy číslo pevné telefonní linky za základní sazbu a dále telefonní číslo se zkrácenou volbou za vyšší sazbu, než je základní sazba v případě volání z mobilního telefonu. Toto telefonní číslo se zkrácenou volbou je dáno na vědomí všem spotřebitelům, zejména na úvodní stránce internetových stránek společnosti Starman, v základních smlouvách a ve všeobecných podmínkách týkajících se těchto smluv.

- 12 Úřad na ochranu spotřebitele zaslal dne 15. června 2015 společnosti Starman rozhodnutí, které se zakládá na určení, že poskytnutí čísla zkrácené volby za vyšší sazbu, než je základní sazba, spotřebitelům, kteří s touto společností již uzavřeli smlouvu, je v rozporu s čl. 28¹ odst. 3 VŮS a s článkem 21 směrnice 2011/83, na němž je toto ustanovení vnitrostátního práva založeno.
- 13 Uvedený úřad uložil společnosti Starman povinnost zdržet se jednání spočívajícího v tom, že je spotřebitelům nabízeno takové telefonní číslo se zkrácenou volbou, a nabízet výlučně telefonní číslo na pevnou linku nebo mobilní telefonní číslo za základní sazbu. Podle tohoto rozhodnutí by mohlo být telefonní číslo se zkrácenou volbou použito pouze za podmínky, že dodatečné náklady spojené s tímto číslem hradí obchodník.
- 14 Společnost Starman podala u Tallinna Halduskohus (správní soud v Tallinnu, Estonsko) žalobu, kterou se domáhala zrušení uvedeného rozhodnutí. Tato společnost naopak tvrdí, že čl. 28¹ odst. 3 VŮS a článek 21 směrnice 2011/83 nezakazují, aby bylo spotřebitelům, kteří uzavřeli smlouvu, nabídnuto i telefonní číslo se zkrácenou volbou za vyšší sazbu, než je základní sazba, pokud tím obchodník nedosahuje žádných zisků a souběžně je spotřebitelům srozumitelně nabídnuto snadno dostupné číslo pevné telefonní linky za základní sazbu. Za těchto podmínek si může uvedený spotřebitel ze dvou nabídnutých telefonních čísel svobodně vybrat to, které hodlá použít. Podle společnosti Starman totéž rozhodnutí rozšiřuje účinky této směrnice, neboť v podstatě zakazuje používání telefonních čísel zkrácené volby, čímž jde nad rámec povinností stanovených uvedenou směrnicí a cíle ochrany spotřebitele sledovaného touto směrnicí.
- 15 Poté, co Tallinna Halduskohus (správní soud v Tallinnu, Estonsko) i Tallinna Ringkonnakohus (odvolací soud v Tallinnu, Estonsko) zamítly žalobu na neplatnost společnosti Starman, podala tato společnost kasační stížnost k Riigikohus (Nejvyšší soud, Estonsko).
- 16 Předkládající soud uvádí, že pro vyřešení sporu v původním řízení je třeba vyložit výraz „aby [...] neplatil spotřebitel“, obsažený v čl. 21 prvním pododstavci směrnice 2011/83. Tento soud má za to, že tento výraz lze vykládat v tom smyslu, že pro spotřebitele, který již uzavřel smlouvu, nesmí být použití čísla zpoplatněného vyšší sazbou, než je základní sazba, jedinou rozumnou možností, jak navázat kontakt s obchodníkem. Tento výklad podle předkládajícího soudu nevylučuje možnost vyžadovat od uvedeného spotřebitele, aby nesl dodatečné náklady, pokud na základě své svobodné volby použije číslo zpoplatněné takovou vyšší sazbou.
- 17 V tomto ohledu si předkládající soud klade otázku, zda je možné spotřebiteli, který již uzavřel smlouvu, účtovat dodatečné náklady spojené s použitím telefonního čísla se zkrácenou volbou zpoplatněného vyšší sazbou, než je základní sazba, pokud si tento způsob komunikace zvolil, i když mu byla souběžně poskytnuta možnost použít číslo zpoplatněné základní sazbou. Kdyby totiž tyto dodatečné náklady musel nést obchodník, mohlo by to podle předkládajícího soudu vést k situaci, kdy by obchodníci přestali nabízet telefonní čísla se zkrácenou volbou všem spotřebitelům, což by překračovalo rámec požadavků stanovených v článku 21 směrnice 2011/83 a cíle sledovaného touto směrnicí. Kromě toho není podle předkládajícího soudu vyřešena otázka, v jakém rozsahu musí obchodník informovat spotřebitele o existenci čísla zpoplatněného základní sazbou a o rozdílech v ceně hovorů, pokud spotřebitel použije telefonní číslo se zkrácenou volbou zpoplatněné vyšší sazbou pro záležitosti týkající se uzavřené smlouvy.
- 18 Předkládající soud odkazuje na rozsudek ze dne 2. března 2017, Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main (C-568/15, EU:C:2017:154), v němž se Soudní dvůr vyjádřil k pojmu „běžná [základní] sazba“ ve smyslu článku 21 směrnice 2011/83. Tento soud má přitom za to, že uvedený rozsudek neposkytuje odpověď na všechny jeho otázky, jelikož skutkové okolnosti věci v původním řízení a skutkové okolnosti věci, ve které byl vydán tento rozsudek, jsou odlišné. Uvedený soud zejména uvádí, že v posledně uvedené věci spotřebitelé neměli – na rozdíl od situace ve věci v původním řízení – možnost volby mezi několika telefonními čísly.

19 Za těchto podmínek se Riigikohus (Nejvyšší soud) rozhodl přerušit řízení a položit Soudnímu dvoru následující předběžné otázky:

- „1) Musí být článek 21 směrnice [2011/83] vykládán v tom smyslu, že poskytovatel může poskytnout telefonní číslo, pro které platí vyšší sazba, než je základní sazba, pokud poskytovatel spotřebitelům srozumitelně poskytne jako telefonní linku vyhrazenou pro záležitosti týkající se uzavřených smluv kromě telefonního čísla za vyšší sazbu i snadno dostupné číslo pevné telefonní linky za základní sazbu?
- 2) V případě kladné odpovědi na první otázku: Vylučuje článek 21 směrnice [2011/83], aby byl spotřebitel, který využívá na základě své svobodné vůle telefonní číslo za vyšší sazbu za účelem vyřízení záležitostí týkajících se uzavřených smluv, ačkoli poskytovatel poskytl i srozumitelně a snadno dostupnou pevnou telefonní linku za základní sazbu, povinen zaplatit za navázání kontaktu s poskytovatelem vyšší sazbu?
- 3) V případě kladné odpovědi na první otázku: Zavazuje omezení uvedené v článku 21 směrnice [2011/83] poskytovatele, aby spolu s číslem se zkrácenou volbou všude poukazoval i na číslo pevné telefonní linky za základní sazbu a na informace ohledně cenových rozdílů?“

K předběžným otázkám

K první a druhé otázce

- 20 Podstatou první a druhé otázky předkládajícího soudu, které je třeba zkoumat společně, je, zda musí být čl. 21 první pododstavec směrnice 2011/83 vykládán v tom smyslu, že brání tomu, aby v případě, že obchodník poskytl všem svým zákazníkům jedno či více telefonních čísel se zkrácenou volbou za vyšší sazbu, než je základní sazba, platili spotřebitelé, kteří s tímto obchodníkem již uzavřeli smlouvu, vyšší částku, než je základní sazba, když uvedeného obchodníka telefonicky kontaktují v záležitosti týkající se této smlouvy.
- 21 Podle čl. 21 prvního pododstavce směrnice 2011/83 členské státy zajistí, aby v případě, že obchodník provozuje telefonní linku vyhrazenou pro záležitosti týkající se spotřebitelské smlouvy, neplatil spotřebitel za hovor s obchodníkem vyšší částku, než je základní sazba za hovory na tuto linku.
- 22 Znění uvedeného ustanovení však neumožňuje samo o sobě určit, zda v případě, že obchodník provozuje několik telefonních linek, včetně linek na číslech zkrácené volby, musí být všechny tyto linky zpoplatněny sazbami, které nepřevyšují základní sazbu.
- 23 Při výkladu čl. 21 prvního pododstavce směrnice 2011/83 je tedy třeba vzít v potaz nejen znění tohoto ustanovení, ale rovněž jeho kontext a cíle sledované právní úpravou, jejíž je součástí (obdobně viz rozsudek ze dne 2. března 2017, *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main*, C-568/15, EU:C:2017:154, bod 19 a citovaná judikatura).
- 24 Pokud jde zprv o kontext, do něhož zapadá uvedené ustanovení, Soudní dvůr z článků 13 a 19 směrnice 2011/83 vyvodil, že v zásadě 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 (v tomto smyslu viz rozsudek ze dne 2. března 2017, *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main*, C-568/15, EU:C:2017:154, body 24 až 26).
- 25 Z kontextu, do něhož zapadá článek 21 směrnice 2011/83, tedy vyplývá, že obchodník může po spotřebiteli, který prostřednictvím telefonních hovorů vykonává svá práva podle této směrnice, požadovat pouze poplatky, které nepřevyšují cenu odpovídající základní sazbě.

- 26 Pokud jde zadruhé o cíl sledovaný směrnicí 2011/83, z článku 1 této směrnice vyplývá, že jejím cílem je dosažení vysoké úrovně ochrany spotřebitele.
- 27 Za účelem dosažení tohoto cíle směrnice 2011/83, jak vyplývá z bodů 4, 5 a 7 jejího odůvodnění, zavádí úplnou harmonizaci určitých klíčových aspektů smluv uzavíraných mezi spotřebiteli a obchodníky. Tato harmonizace by měla vést k odstranění překážek vytvořených rozdílností právní úpravy, aby mohli spotřebitelé požívat společné vysoké úrovně ochrany v celé Unii.
- 28 Kromě toho z článku 4 směrnice 2011/83 vyplývá, že úroveň ochrany spotřebitele, kterou zajišťují vnitrostátní ustanovení členských států, se nemůže odchýlit od úrovně stanovené touto směrnicí, pokud není v této směrnicí stanoveno jinak. Je přitom třeba konstatovat, že článek 21 směrnice 2011/83 nepředstavuje výjimku z této povinnosti členských států neodchylovat se od úrovně ochrany stanovené touto směrnicí.
- 29 Účel sledovaný směrnicí 2011/83 týkající se společné vysoké úrovně ochrany spotřebitele v celé Unii by proto byl ohrožen, kdyby spotřebitel musel při volání na číslo se zkrácenou volbou obchodníka, s nímž uzavřel smlouvu, zaplatit vyšší částku, než je základní sazba, a to zejména v situaci, kdy spotřebitel kontaktuje obchodníka za účelem vyjasnění otázek týkajících se plnění smlouvy nebo uplatnění zaručených práv.
- 30 Vzhledem k výše uvedeným úvahám je třeba vykládat čl. 21 první pododstavec směrnice 2011/83 v tom smyslu, že brání tomu, aby mohl obchodník účtovat spotřebiteli, který s ním již uzavřel smlouvu, vyšší sazbu, než je základní sazba, když spotřebitel obchodníka telefonicky kontaktuje v záležitosti týkající se této smlouvy, a to bez ohledu na formát telefonních čísel nabízených uvedeným obchodníkem.
- 31 Tento výklad není nijak zpochybněn okolností, že obchodník spotřebitele srozumitelně a snadno dostupným způsobem informoval o existenci telefonního čísla zpoplatněného základní sazbou. Tato informace totiž nemůže obchodníka zprostit povinnosti neúčtovat spotřebiteli, který s ním již uzavřel smlouvu, vyšší částku, než je základní sazba, pokud jej spotřebitel telefonicky kontaktuje v záležitosti týkající se této smlouvy.
- 32 Stejně tak okolnost, že se spotřebitel na základě své svobodné vůle rozhodl využít ke kontaktování obchodníka telefonní číslo se zkrácenou volbou zpoplatněné vyšší sazbou, než je základní sazba, nemá na uvedený výklad žádný vliv. Z článku 21 ve spojení s článkem 25 směrnice 2011/83 totiž vyplývá, že spotřebitel se nesmí dobrovolně vzdát práv, která pro něj vyplývají z této směrnice a zaplatit vyšší částku, než je základní sazba, pokud telefonicky kontaktuje obchodníka.
- 33 Ze všech výše uvedených úvah vyplývá, že je třeba odpovědět na první a druhou otázku tak, že čl. 21 první pododstavec směrnice 2011/83 musí být vykládán v tom smyslu, že brání tomu, aby v případě, že obchodník poskytl všem svým zákazníkům jedno či více telefonních čísel zkrácené volby za vyšší sazbu, než je základní sazba, platili spotřebitelé, kteří s tímto obchodníkem již uzavřeli smlouvu, vyšší částku, než je základní sazba, když uvedeného obchodníka telefonicky kontaktují v záležitosti týkající se této smlouvy.

Ke třetí otázce

- 34 Vzhledem k odpovědi poskytnuté na první a druhou otázku není třeba odpovídat na třetí otázku.

K nákladům řízení

- 35 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 (osmý senát) rozhodl takto:

Článek 21 první pododstavec 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 brání tomu, aby v případě, že obchodník poskytl všem svým zákazníkům jedno či více telefonních čísel zkrácené volby za vyšší sazbu, než je základní sazba, platili spotřebitelé, kteří s tímto obchodníkem již uzavřeli smlouvu, vyšší částku, než je základní sazba, když uvedeného obchodníka telefonicky kontaktují v záležitosti týkající se této smlouvy.

Podpisy.