



Recopilación de la Jurisprudencia

Asunto C-568/15

**Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV
contra
Comtech GmbH**

(Petición de decisión prejudicial planteada por el Landgericht Stuttgart)

«Procedimiento prejudicial — Protección de los consumidores — Directiva 2011/83/UE — Artículo 21 — Comunicaciones telefónicas — Explotación de una línea telefónica por el comerciante con objeto de permitir que el consumidor se comuniquen con él en relación con un contrato celebrado — Prohibición de aplicar una tarifa superior a la tarifa básica — Concepto de “tarifa básica”»

Sumario — Sentencia del Tribunal de Justicia (Sala Séptima) de 2 de marzo de 2017

Protección de los consumidores — Contratos celebrados con los consumidores — Directiva 2011/83/UE — Comunicaciones telefónicas — Explotación de una línea telefónica por el comerciante con objeto de permitir que el consumidor se comuniquen con él en relación con un contrato celebrado — Coste de una llamada a esa línea telefónica — Concepto de tarifa básica — Coste superior al de una llamada a una línea telefónica fija o móvil estándar — Exclusión — Obtención o no de beneficios por el comerciante por medio de dicha línea telefónica — Irrelevancia

(Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, art. 21)

El concepto de «tarifa básica» contemplado en el artículo 21 de la Directiva 2011/83, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13 del Consejo y la Directiva 1999/44 del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577 del Consejo y la Directiva 97/7 del Parlamento Europeo y del Consejo, debe interpretarse en el sentido de que el coste de una llamada a una línea telefónica de asistencia operada por un comerciante, en relación con un contrato celebrado, no puede exceder del coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar. Siempre que se respete este límite, el hecho de que el comerciante obtenga o no beneficios por medio de esa línea telefónica de asistencia es irrelevante.

En efecto, una interpretación del concepto de «tarifa básica» según la cual los comerciantes tuviesen derecho a cobrar tarifas más elevadas que la tarifa de una llamada estándar a una línea de teléfono fija geográfica o móvil podría disuadir a los consumidores de hacer uso de una línea telefónica de asistencia para obtener aclaraciones relativas al contrato celebrado o para hacer valer sus derechos, en particular en materia de garantía o de desistimiento.

(véanse los apartados 29 y 32 y el fallo)