



Recopilación de la Jurisprudencia

Asunto C-332/17

**Starman AS
contra
Tarbijakaitseamet**

(Petición de decisión prejudicial planteada por el Riigikohus)

«Procedimiento prejudicial — Protección de los consumidores — Directiva 2011/83/UE — Artículo 21 — Contratos celebrados con los consumidores — Comunicaciones telefónicas — Práctica de un proveedor de servicios de telecomunicaciones consistente en ofrecer a los clientes con los que ya ha celebrado un contrato un número de atención abreviado por un precio superior a la tarifa básica»

Sumario — Sentencia del Tribunal de Justicia (Sala Octava) de 13 de septiembre de 2018

Protección de los consumidores — Contratos celebrados con los consumidores — Directiva 2011/83/UE — Comunicaciones telefónicas — Explotación de varias líneas telefónicas por un comerciante para que los consumidores se pongan en contacto con él en relación con el contrato celebrado — Líneas telefónicas accesibles a través de un número de contacto fijo o abreviado — Precio de la llamada al número de contacto abreviado superior a la tarifa básica — Improcedencia

(Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, art. 21, párr. 1)

El artículo 21, párrafo primero, de la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, debe interpretarse en el sentido de que se opone a que, si un comerciante ha ofrecido al conjunto de sus clientes uno o varios números de contacto abreviados a un precio superior a la tarifa básica, los consumidores que ya han concluido un contrato con dicho comerciante paguen un precio superior a la tarifa básica cuando se pongan en contacto con este por teléfono para consultas relacionadas con su contrato.

No obsta a esta interpretación el hecho de que el comerciante haya informado al consumidor de manera comprensible y fácilmente accesible de la existencia de un número de contacto al precio de la tarifa básica. Efectivamente, dicha información no dispensa al comerciante de su obligación de imputar exclusivamente el pago de la tarifa básica al consumidor con el que ya ha celebrado un contrato cuando este último se comunica con él por teléfono en relación con ese contrato.

Asimismo, no desvirtúa dicha interpretación el hecho de que, para ponerse en contacto con el comerciante, el consumidor haya escogido por propia voluntad llamar al número de contacto abreviado a un precio superior a la tarifa básica. De hecho, de una lectura conjunta de los artículos 21

y 25 de la Directiva 2011/83 se desprende que el consumidor no puede renunciar voluntariamente a los derechos que le confiere la Directiva y pagar un precio superior a la tarifa básica cuando se comunique por teléfono con un comerciante.

(véanse los apartados 31 a 33 y el fallo)