



Kohtulahendite kogumik

EUROOPA KOHTU OTSUS (kaheksas koda)

13. september 2018*

Eelotsusetaotlus – Tarbijakaitse – Direktiiv 2011/83/EL – Artikkel 21 – Tarbijalepingud – Telefonikõned – Telekommunikatsiooniteenuste osutaja praktika pakkuda oma lepingulistele klientidele põhitariifist kõrgema hinnaga klienditoe lühinumbrit

Kohtuasjas C-332/17,

mille ese on ELTL artikli 267 alusel Riigikohtu (Eesti) 26. mai 2017. aasta otsusega esitatud eelotsusetaotlus, mis saabus Euroopa Kohtusse 2. juunil 2017, menetluses

Starman AS

versus

Tarbijakaitseamet,

EUROOPA KOHUS (kaheksas koda),

koosseisus: koja president J. Malenovský, kohtunikud M. Safjan ja D. Šváby (ettekandja),

kohtujurist: M. Wathelet,

kohtusekretär: A. Calot Escobar,

arvestades kirjalikku menetlust,

arvestades seisukohti, mille esitasid:

- Starman AS, esindajad: vandeadvokaadid A. Jõks ja C. Ginter,
- Eesti valitsus, esindaja: N. Grünberg,
- Poola valitsus, esindaja: B. Majczyna,
- Euroopa Komisjon, esindajad: A. Cleenewerck de Crayencour, K. Toomus ja N. Ruiz García,

arvestades pärast kohtujuristi ärakuulamist tehtud otsust lahendada kohtuasi ilma kohtujuristi ettepanekuta,

on teinud järgmise

* Kohtumenetluse keel: eesti.

otsuse

- 1 Eelotsusetaotlus käsitleb Euroopa Parlamendi ja nõukogu 25. oktoobri 2011. aasta direktiivi 2011/83/EL tarbija õiguste kohta, millega muudetakse nõukogu direktiivi 93/13/EMÜ ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 1999/44/EÜ ja millega tunnistatakse kehtetuks nõukogu direktiiv 85/577/EMÜ ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 97/7/EÜ (ELT 2011, L 304, lk 64), artikli 21 tõlgendamist.
- 2 Taotlus on esitatud Tarbijakaitseameti (Eesti) ning tele- ja internetiteenuste pakkuja Starman AS vahelises kohtuvaidluses ettekirjutuse üle, millega Tarbijakaitseamet kohustas seda ettevõtjat lõpetama põhitariifist kõrgema hinnaga klienditoe lühinumbri pakkumise lepingu sõlminud tarbijatele.

Õiguslik raamistik

Liidu õigus

- 3 Direktiivi 2011/83 põhjendused 4, 5 ja 7 on sõnastatud järgmiselt:
 - „(4) [...] Tarbijate kauglepingute ja väljaspool äriruume sõlmitud lepingute teatavate aspektide ühtlustamine on vajalik toimiva ning tarbijatele suunatud siseturu arendamiseks, kus valitseb tasakaal kõrgetasemelise tarbijakaitse ja ettevõtjate konkurentsivõime vahel, järgides seejuures subsidiaarsuse põhimõtet.
 - (5) [...] Seetõttu aitab tarbijatele esitatava teabe ning kauglepingutest ja väljaspool äriruume sõlmitavatest lepingutest taganemise täielik ühtlustamine kaasa kõrgetasemelisele tarbijakaitsele ning ettevõtja ja tarbija vahelise siseturu paremale toimimisele.
 - [...]
 - (7) Mõne peamise regulatiivse aspekti täielik ühtlustamine peaks tunduvalt suurendama nii tarbijate kui kauplejate õiguskindlust. Nii tarbijad kui ka kauplejad peaksid saama lähtuda ühtsest, selgelt määratletud õiguslikel printsiipidel rajanevast regulatiivraamistikust, mis reguleerib ettevõtjate ja tarbijate vahel sõlmitavate lepingute teavaid aspekte kogu liidus. Sellise ühtlustamise tulemusena peaks kõrvaldatama eeskirjade killustatusest põhjustatud takistused ja saavutatama täielik siseturg selles valdkonnas. Kõnealuseid takistusi saab kõrvaldada üksnes ühtsete liidu tasandi eeskirjade kehtestamisega. Lisaks sellele peaks nende eeskirjadega tagatama tarbijate jaoks ühtlaselt kõrge tarbijakaitse tase kogu liidus.“
- 4 Direktiivi 2011/83 artikkel 1 määratleb direktiivi eesmärgi järgmiselt:

„Käesoleva direktiivi eesmärk on aidata kõrge tarbijakaitse taseme saavutamiseks kaasa siseturu nõuetekohasele toimimisele, ühtlustades tarbijate ja kauplejate vahel sõlmitud lepinguid käsitlevate liikmesriikide õigus- ja haldusnormide teavaid aspekte.“
- 5 Direktiivi artikkel 4 „Ühtlustamise tase“ sätestab:

„Liikmesriigid ei säilita siseriiklikes õigusaktides ega kehtesta nendega sätteid, mis erinevad käesoleva direktiiviga kehtestatust, sealhulgas ei rangemaid ega vähem rangeid sätteid, millega tagatakse tarbijakaitse erinev tase, kui käesolevas direktiivis ei ole sätestatud teisiti.“

6 Direktiivi artikli 13 lõike 1 esimeses lõigus on sätestatud:

„Kaupleja tagastab kõik tarbijalt saadud maksed, sealhulgas (kui see on asjakohane) tarnekulud, põhjendamatu viivitusega ja igal juhul hiljemalt 14 päeva jooksul päevast, mil ta saab teada tarbija otsusest lepingust taganeda vastavalt artiklile 11.“

7 Direktiivi artikkel 19 „Maksevahendite kasutamise tasu“ sätestab:

„Liikmesriigid keelavad kauplejatel nõuda teatud maksevahendite kasutamise eest tarbijatelt tasu, mis ületab kaupleja kulutusi sellise vahendi kasutamise eest.“

8 Direktiivi artikkel 21 „Telefonikõned“ on sõnastatud järgmiselt:

„Liikmesriigid tagavad, et kui kaupleja haldab telefoniliini selleks, et temaga saaks seoses sõlmitud lepinguga telefoni teel ühendust võtta, ei pea tarbija kauplejaga ühendust võttes maksma rohkem kui põhitariifi järgi.

Esimene lõik ei piira telekommunikatsiooniteenuste osutaja õigust selliste kõnede eest tasu võtta.“

9 Direktiivi artikkel 25 „Direktiivi imperatiivsus“ sätestab:

„Kui lepingu suhtes kuulub kohaldamisele liikmesriigi õigus, ei saa tarbijad loobuda õigustest, mis on neile antud käesoleva direktiivi ülevõtmisega seotud siseriiklike meetmete võtmisega.

Mis tahes lepingutingimused, millega kas otse või kaudselt loobutakse käesolevast direktiivist tulenevatest õigustest või piiratakse neid, ei ole tarbijale siduvad.“

Eesti õigus

10 26. septembril 2001 vastu võetud võlaõigusseaduse (RT I 2001, 81, 487, edaspidi VÕS) § 28¹ „Tasu nõudmise piirangud tarbijaga sõlmitava lepingu puhul“ lõigetes 3 ja 4 on sätestatud:

„(3) Kui ettevõtja võimaldab tarbijal lepinguga seotud teadete või tahteavalduste edastamiseks või seoses muude lepingu täitmisega seotud asjaoludega endaga ühendust võtta, helistades ettevõtja nimetatud telefonil, ei või ettevõtja nõuda tarbijalt selle eest täiendavat tasu.

(4) Käesolevas paragrahvis sätestatust tarbija kahjuks kõrvalekalduv kokkulepe on tühine.“

Põhikohtuasi ja eelotsuse küsimused

11 Starman on tele- ja internetiteenuste pakkuja. Starman teeb temaga juba lepingu sõlminud tarbijatele lepinguga seotud küsimustes ühenduse võtmiseks kättesaadavaks esiteks põhitariifiga lauatelefoninumbri ja teiseks lühinumbri, millele kohaldub mobiiltelefonilt helistades põhitariifist kõrgem tariif. Lühinumber on tehtud kõigile tarbijatele teatavaks eeskätt Starmani veebisaidi avalehel, põhilepingutes ja lepingu juurde kuuluvates üldtingimustes.

12 Tarbijakaitseamet tegi 15. juunil 2015 Starmanile ettekirjutuse, milles leidis, et põhitariifist kõrgema tariifiga lühinumbri kättesaadavaks tegemine tarbijatele, kes on juba sõlminud selle ettevõtjaga lepingu, on vastuolus VÕS § 28¹ lõikega 3 ning selle aluseks oleva direktiivi 2011/83 artikliga 21.

- 13 Tarbijakaitseamet kohustas Starmani lõpetama tarbijatele sellise lühinumbriga pakumise ning pakuma üksnes põhitariifiga maksustatavat laua- või mobiiltelefoninumbrit. Ettekirjutuse kohaselt võib lühinumbriga kasutada vaid siis, kui sellega kaasnev lisakulu jääb kaupleja kanda.
- 14 Starman esitas ettekirjutuse tühistamiseks kaebuse Tallinna Halduskohtule (Eesti). Starman on seisukohal, et VÕS § 28¹ lõige 3 ja direktiivi 2011/83 artikkel 21 ei keela pakuda lepinguliste tarbijatele põhitariifist kõrgema tariifiga lühinumbriga, kui kaupleja ise selle pealt tulu ei teeni ning kui selle kõrval pakutakse tarbijatele arusaadaval ja lihtsalt kättesaadaval viisil ka põhitariifiga lauatelefoninumbrit. Neil asjaoludel saab tarbija vabalt valida, kumba pakutud telefoninumbrit ta kasutab. Starmani sõnul laiendab ettekirjutus direktiivi mõju, keelates sisuliselt lühinumbriga kasutamise, ning läheb niiviisi direktiivis sätestatud kohustustest ja direktiiviga taotletavast tarbijakaitse eesmärgist kaugemale.
- 15 Kuna nii Tallinna Halduskohus kui ka Tallinna Ringkonnakohus jätsid Starmani tühistamiskaebuse rahuldamata, esitas Starman kassatsioonkaebuse Riigikohtule (Eesti).
- 16 Riigikohus selgitab, et põhikohtuasja lahendamiseks on vaja tõlgendada direktiivi 2011/83 artikli 21 esimese lõigu tekstiosa „ei pea tarbija [...] maksuma rohkem“. Riigikohus leiab, et seda tekstiosa saab mõista ka nii, et lepingulist tarbijat ei tohi panna olukorda, kus tema ainus mõistlik võimalus kauplusega ühenduse võtmiseks on põhitariifist kõrgema tariifiga numbriga kasutamine. Niisugune tõlgendus ei välistaks kõrgendatud tasu sissenõudmist, kui lepinguline tarbija kasutas kõrgendatud tariifiga numbriga vabast tahtest.
- 17 Eelotsusetaotluse esitanud kohtul on tekkinud küsimus, kas lepingulise tarbija kanda võib jääda põhitariifist kõrgema tariifiga lühinumbriga kasutamise seotud lisakulu, kui tarbija valis suhtlemiseks selle kanali, olgugi et talle pakuti ka võimalust kasutada põhitariifiga numbriga. Kui see lisakulu tuleks alati jätta kaupleja kanda, võib see eelotsusetaotluse esitanud kohtu hinnangul tuua nimelt kaasa olukorra, kus kauplused lõpetavad kõigile tarbijatele lühinumbriga pakumise, mis ulatuks direktiivi 2011/83 artiklis 21 sätestatud nõuetest ja direktiiviga taotletavast eesmärgist kaugemale. Selgus puudub ka küsimuses, kui ulatuslikult peab kaupleja teavitama tarbijaid põhitariifiga numbriga kasutamise võimalusest ja hinnavahest, juhul kui ta kasutab mittelepinguliseks suhtlemiseks kõrgema tariifiga lühinumbriga.
- 18 Eelotsusetaotluse esitanud kohus viitab 2. märtsi 2017. aasta kohtuotsusele *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main* (C-568/15, EU:C:2017:154), milles Euroopa Kohus tõlgendas mõistet „põhitariif“ direktiivi 2011/83 artikli 21 tähenduses. Eelotsusetaotluse esitanud kohus leiab aga, et nimetatud kohtuotsus ei lahenda kõiki tema küsimusi, kuna põhikohtuasja faktilised asjaolud erinevad selle kohtuasja faktilistest asjaoludest, milles tehti nimetatud kohtuotsus. Eelkõige märgib eelotsusetaotluse esitanud kohus, et viimati nimetatud kohtuasjas ei olnud tarbijatel erinevalt põhikohtuasjast võimalik mitme telefoninumbri vahel valida.
- 19 Neil asjaoludel otsustas Riigikohus menetluse peatada ja esitada Euroopa Kohtule järgmised eelotsuse küsimused:
- „1. Kas [direktiivi 2011/83] artiklit 21 tuleb tõlgendada selliselt, et kaupleja võib teha kättesaadavaks telefoninumbri, millele kohaldub tavatariifist kõrgem tariif, juhul, kui kaupleja pakub lisaks kõrgema tariifiga telefoninumbritele tarbijatele seoses sõlmitud lepinguga ühenduse võtmiseks arusaadaval ja lihtsalt kättesaadaval viisil ka tavatariifiga lauatelefoninumbrit?
 2. Kui vastus esimesele küsimusele on jaatav, siis kas direktiivi [2011/83] artikkel 21 keelab olukorra, kus tarbija, kes omal vabal tahtel vaatamata kaupleja poolt tavatariifiga telefoninumbri haldamisele arusaadaval ja lihtsalt kättesaadaval viisil, kasutab seoses sõlmitud lepinguga ühenduse võtmiseks siiski kõrgendatud tariifiga telefoninumbrit, on kohustatud kauplusega ühendust võttes maksuma kõrgendatud tariifi järgi?

3. Kui vastus esimesele küsimusele on jaatav, siis kas direktiivi [2011/83] artikkel 21 piirang kohustab kauplejat esitama koos lühinumbriga kõikjal ka tavatariifiga lauatelefoninumbri ja info hinnaerinevuste kohta?“

Eelotsuse küsimuste analüüs

Esimene ja teine küsimus

- 20 Eelotsusetaotluse esitanud kohus palub esimese ja teise küsimusega, mida tuleb analüüsida koos, sisuliselt selgitada, kas direktiivi 2011/83 artikli 21 esimest lõiku tuleb tõlgendada nii, et sellega on vastuolus, et juhul, kui kaupleja on kõigile oma klientidele teinud kättesaadavaks ühe või mitu põhitariifist kõrgema tariifiga lühinumbrit, maksavad kauplejaga lepingu sõlminud tarbijad, kes võtavad kauplejaga telefoni teel ühendust seoses sõlmitud lepinguga, põhitariifist kõrgemat hinda.
- 21 Direktiivi 2011/83 artikli 21 esimese lõigu kohaselt tagavad liikmesriigid, et kui kaupleja haldab telefoniliini selleks, et temaga saaks seoses tarbijaga sõlmitud lepinguga telefoni teel ühendust võtta, ei pea tarbija sellele liinile helistades maksma rohkem kui põhitariifi järgi.
- 22 Ainuüksi sätte sõnastuse põhjal ei ole siiski võimalik kindlaks teha, kas juhul, kui kaupleja haldab mitut telefoniliini, sealhulgas telefoniliine, millele saab helistada lühinumbril, peab kõigi nende liinide suhtes kehtima tariif, mis ei ole põhitariifist kõrgem.
- 23 Seetõttu tuleb direktiivi 2011/83 artikli 21 esimese lõigu tõlgendamisel võtta arvesse mitte üksnes selle sätte sõnastust, vaid ka konteksti ning selle õigusaktiga taotletavaid eesmärke, mille osaks säte on (vt analoogia alusel 2. märtsi 2017. aasta kohtuotsus *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main*, C-568/15, EU:C:2017:154, punkt 19 ja seal viidatud kohtupraktika).
- 24 Esiteks, mis puudutab kõnealuse sätte konteksti, siis on Euroopa Kohus direktiivi 2011/83 artiklitest 13 ja 19 järeldanud, et kui tarbija teostab selle direktiiviga tagatud õigusi, ei ole tal põhimõtteliselt kohustust kanda muid kulusid peale tavaliste kulude, ning järelikult jääb võimalik lisakulu kaupleja kanda (vt selle kohta 2. märtsi 2017. aasta kohtuotsus *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main*, C-568/15, EU:C:2017:154, punktid 24–26).
- 25 Seega nähtub direktiivi 2011/83 artikli 21 kontekstist, et kaupleja võib jätta tarbija kanda, kes telefonikõnesid tehes teostab direktiiviga tagatud õigusi, üksnes kulu, mis ei ületa põhitariifile vastavat kulu.
- 26 Teiseks, mis puudutab direktiiviga 2011/83 taotletavat eesmärki, siis selle artiklist 1 nähtuvalt on direktiivi eesmärk saavutada tarbijakaitse kõrge tase.
- 27 Selle eesmärgi saavutamiseks on direktiiviga 2011/83 ette nähtud – nagu see tuleneb ka selle põhjendustest 4, 5 ja 7 – tarbijate ja kauplejate vaheliste lepingute teatud aspektide täielik ühtlustamine. Sellise ühtlustamise tulemusena peaks kõrvaldatama eeskirjade killustatusest põhjustatud takistused, et tagada tarbijate jaoks ühtlaselt kõrge tarbijakaitse tase kogu liidus.
- 28 Direktiivi 2011/83 artiklist 4 nähtub veel, et liikmesriikides siseriiklike sätetega tagatud tarbijakaitse tase ei või erineda direktiiviga kehtestatud tasemest, välja arvatud juhul, kui direktiivis ei ole sätestatud teisiti. Samas tuleb tõdeda, et direktiivi 2011/83 artikkel 21 ei ole erand liikmesriikidele pandud kohustusest mitte kalduda kõrvale selles direktiivis sätestatud kaitsetasemest.

- 29 Sellest järeldub, et direktiiviga 2011/83 taotletavat eesmärki – ühtlaselt kõrge tarbijakaitse tase kogu liidus – kahjustaks see, kui tarbija peaks sellise kaupleja lühinumbrile helistades, kellega ta on sõlminud lepingu, maksma rohkem kui põhitariifi järgi, eelkõige kui tarbija võtab kauplejaga ühendust lepingu täitmiseks seotud küsimuste selgitamiseks või tagatud õiguste teostamiseks.
- 30 Eeltoodud kaalutlusi arvestades tuleb direktiivi 2011/83 artikli 21 esimest lõiku tõlgendada nii, et sellega on vastuolus, kui kaupleja võtab temaga lepingu sõlminud tarbijalt põhitariifist kõrgemat hinda, juhul kui tarbija võtab temaga telefoni teel ühendust seoses sõlmitud lepinguga, olenemata sellest, millisel kujul see kaupleja telefoninumbreid pakub.
- 31 Seda tõlgendust ei muuda asjaolu, et kaupleja informeerib tarbijat arusaadaval ja lihtsalt kättesaadaval viisil ka põhitariifiga telefoninumbri olemasolust. Nimelt ei vabasta selline informeerimine kauplejat kohustusest mitte nõuda temaga lepingu sõlminud tarbijalt põhitariifist kõrgemat hinda, kui tarbija võtab temaga telefoni teel ühendust seoses sõlmitud lepinguga.
- 32 Seda tõlgendust ei mõjuta ka asjaolu, et tarbija kasutab kauplejaga ühenduse võtmiseks põhitariifist kõrgema tariifiga lühinumbrit omal vabal tahtel. Direktiivi 2011/83 artiklite 21 ja 25 koostoimes tõlgendamisest tuleneb, et tarbija ei saa loobuda vabatahtlikult õigustest, mis on talle selle direktiiviga antud, ja maksta kauplejaga telefoni teel ühenduse võtmisel põhitariifist kõrgemat hinda.
- 33 Kõigist eeltoodud kaalutlustest lähtudes tuleb esimesele ja teisele küsimusele vastata, et direktiivi 2011/83 artikli 21 esimest lõiku tuleb tõlgendada nii, et sellega on vastuolus, et juhul, kui kaupleja on kõigile oma klientidele teinud kättesaadavaks ühe või mitu põhitariifist kõrgema tariifiga lühinumbrit, maksavad kauplejaga lepingu sõlminud tarbijad, kes võtavad kauplejaga telefoni teel ühendust seoses sõlmitud lepinguga, põhitariifist kõrgemat hinda.

Kolmas küsimus

- 34 Võttes arvesse esimesele ja teisele küsimusele antud vastust, ei ole kolmandale küsimusele vaja vastata.

Kohtukulud

- 35 Kuna põhikohtuasja poolte jaoks on käesolev menetlus eelotsusetaotluse esitanud kohtus pooleli oleva asja üks staadium, otsustab kohtukulude jaotuse liikmesriigi kohus. Euroopa Kohtule seisukohtade esitamiseks seotud kulused, välja arvatud poolte kohtukulud, ei hüvitata.

Esitatud põhjendustest lähtudes Euroopa Kohus (kaheksas koda) otsustab:

Euroopa Parlamendi ja nõukogu 25. oktoobri 2011. aasta direktiivi 2011/83/EL tarbija õiguste kohta, millega muudetakse nõukogu direktiivi 93/13/EMÜ ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 1999/44/EÜ ja millega tunnistatakse kehtetuks nõukogu direktiiv 85/577/EMÜ ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 97/7/EÜ, artikli 21 esimest lõiku tuleb tõlgendada nii, et sellega on vastuolus, et juhul, kui kaupleja on kõigile oma klientidele teinud kättesaadavaks ühe või mitu põhitariifist kõrgema tariifiga lühinumbrit, maksavad kauplejaga lepingu sõlminud tarbijad, kes võtavad kauplejaga telefoni teel ühendust seoses sõlmitud lepinguga, põhitariifist kõrgemat hinda.

Malenovský

Safjan

Šváby

Kuulutatud avalikul kohtuistungil 13. septembril 2018 Luxembourgis.

Kohtusekretär
A. Calot Escobar

Kaheksanda koja president
J. Malenovský