



Zbornik sudske prakse

PRESUDA SUDA (sedmo vijeće)

2. ožujka 2017.¹

„Zahtjev za prethodnu odluku – Zaštita potrošača – Direktiva 2011/83/EU – Članak 21. – Komunikacija telefonom – Telefonska linija kojom raspolaže trgovac kako bi ga potrošač mogao zvati u vezi sa sklopljenim ugovorom – Zabrana primjene tarife koja je viša od osnovne – Pojam „osnovna tarifa““

U predmetu C-568/15,

povodom zahtjeva za prethodnu odluku na temelju članka 267. UFEU-a, koji je uputio Landgericht Stuttgart (Zemaljski sud u Stuttgartu, Njemačka), odlukom od 15. listopada 2015., koju je Sud zaprimio 5. studenoga 2015., u postupku

Zentrale zur Bekämpfung unlautern Wettbewerbs Frankfurt am Main eV

protiv

comtech GmbH,

SUD (sedmo vijeće),

u sastavu: A. Prechal (izvjestiteljica), predsjednica vijeća, C. Toader i E. Jarašiūnas, suci,

nezavisni odvjetnik: M. Szpunar,

tajnik: A. Calot Escobar,

uzimajući u obzir pisani postupak,

uzimajući u obzir očitovanja koja su podnijeli:

- za Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV, M. Ross i M. Hammer, *Rechtsanwälte*,
- za estonsku vladu, K. Kraavi-Käerdi, u svojstvu agenta,
- za litavsku vladu, D. Kriaučiūnas i K. Mickutė, u svojstvu agenata,
- za nizozemsku vladu, J. Langer i M. Bulterman, u svojstvu agenata,
- za finsku vladu, S. Hartikainen, u svojstvu agenta,
- za Europsku komisiju, D. Roussanov i S. Grünheid, u svojstvu agenata,

¹ — Jezik postupka: njemački

saslušavši mišljenje nezavisnog odvjetnika na raspravi održanoj 10. studenoga 2016.,
donosi sljedeću

Presudu

- 1 Zahtjev za prethodnu odluku odnosi se na tumačenje članka 21. Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (SL 2011., L 304, str. 64.) (SL, posebno izdanje na hrvatskom jeziku, poglavlje 15., svezak 8., str. 260.).
- 2 Zahtjev je upućen u okviru spora između Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV, udruge za borbu protiv nepoštene poslovne prakse, i comtecha GmbH, njemačkog društva koje se bavi trgovinom električnim i elektroničkim uređajima, u vezi s tarifom za telefonske pozive koju to društvo primjenjuje u okviru svojih postprodajnih servisa.

Pravni okvir

Pravo Unije

- 3 Članak 1. Direktive 2011/83 utvrđuje njezin predmet kako slijedi:
„Svrha ove Direktive je doprinijeti pravilnom funkcioniranju unutarnjeg tržišta usklađivanjem određenih aspekata zakona i drugih propisa u državama članicama o ugovorima koji se sklapaju između potrošača i trgovaca, postizući visoku razinu zaštite potrošača.”
- 4 Članak 6. te direktive, naslovljen „Obveze informiranja kod ugovora na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija”, u stavku 1. određuje:
„Prije nego što ugovor na daljinu ili ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija ili bilo koja odgovarajuća ponuda postanu obvezujući za potrošača, trgovac na jasan i razumljiv način pruža kupcu sljedeće informacije:
[...]
(f) trošak uporabe sredstva daljinske komunikacije za sklapanje ugovora kad se taj trošak izračunava na neki drugi način, a ne po osnovnoj stopi;
[...].”
- 5 U skladu s člankom 13. stavkom 1. prvim podstavkom navedene direktive:
„Sva plaćanja koja primi od potrošača, ako je primjenjivo uključujući i troškove isporuke, trgovac vraća bez nepotrebnog odlaganja, a u svakom slučaju najkasnije 14 dana od dana na koji je obaviješten o odluci potrošača da odustane od ugovora u skladu s člankom 11.”
- 6 Članak 19. Direktive 2011/83 predviđa:
„Države članice zabranjuju trgovcima da za korištenje određenog sredstva plaćanja naplaćuju potrošačima naknade koje prelaze trošak koji za korištenje toga sredstva plaćanja snosi trgovac.”

7 Članak 21. te direktive, pod naslovom „Komunikacija telefonom”, glasi:

„Države članice osiguravaju da kad trgovac raspolaže telefonskom linijom kako bi ga se u vezi sa sklopljenim ugovorom moglo zvati telefonom, potrošač koji zove trgovca nije obvezan platiti više od osnovne tarife poziva.

Prvim se podstavkom ne dovodi u pitanje pravo pružatelja telekomunikacijskih usluga da naplaćuju takve pozive.”

Njemačko pravo

8 Bürgerliches Gesetzbuch (Građanski zakonik) u članku 312.a, naslovljenom „Obveze i opća načela koja se primjenjuju na potrošačke ugovore; granice sporazuma o troškovima”, propisuje:

„[...]

(5) Ništav je svaki sporazum kojim se potrošač obvezuje podmiriti troškove poziva koji upućuje trgovcu na telefonski broj koji je potonji stavio na raspolaganje kako bi odgovorio na pitanja ili dao pojašnjenja u vezi sa sklopljenim ugovorom ako su dogovoreni troškovi viši od troškova samog korištenja telekomunikacijskom uslugom. Ako je sporazum u skladu s prvom rečenicom ništav, potrošač nije dužan podmiriti ni troškove poziva pružatelju telekomunikacijskih usluga. Potonji ima pravo zahtijevati da trgovac koji je s potrošačem sklopio ništavi sporazum podmiri troškove korištenja tom uslugom.

[...]”

Glavni postupak i prethodna pitanja

- 9 Na svojoj internetskoj stranici comtech navodi telefonski broj za pristup korisničkoj podršci, posebice klijentima koji su već sklopili kupoprodajni ugovor, a žele dobiti pojašnjenja ili uputiti prigovor. Taj telefonski broj počinje predbrojem 0180, koji se u Njemačkoj općenito rabi za usluge korisničke podrške po jedinstvenoj nacionalnoj tarifi. Trošak poziva na taj tzv. „negeografski” broj viši je od onoga za uobičajeni poziv na tzv. „geografski” broj fiksne mreže ili broj mobilne mreže. Iz odluke kojom se upućuje prethodno pitanje proizlazi da trošak poziva na comtechov broj koji počinje predbrojem 0180 iznosi 0,14 eura po minuti za pozive iz fiksne mreže odnosno 0,42 eura po minuti za pozive iz mobilne mreže.
- 10 Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main tvrdi da stavljanje na raspolaganje telefonske linije za korisničku podršku po tarifi višoj od one za uobičajene pozive predstavlja nepoštenu poslovnu praksu, protivnu članku 312.a stavku 5. Građanskog zakonika. Zbog toga je pozvao comtech da prekine s pobijanom praksom te ga je tužio pred Landgerichtom Stuttgart (Zemaljski sud u Stuttgartu, Njemačka).
- 11 Pred tim sudom comtech je tvrdio da članak 312.a stavak 5. Građanskog zakonika, u vezi s člankom 21. Direktive 2011/83, zahtijeva da trgovac o kojem je riječ ne ostvaruje prihode od telefonske linije za korisničku podršku. Te se odredbe, dakle, ne protive tomu da tarifa poziva na liniju za korisničku podršku bude viša od one za tzv. „uobičajene” pozive, kako bi se trgovcu omogućilo da podmiri troškove stavljanja na raspolaganje takve linije ako time ne ostvaruje prihode.
- 12 Sud koji je uputio zahtjev navodi da mu je za odlučivanje u glavnom postupku nužno protumačiti pojam „troškova samog korištenja telekomunikacijskom uslugom” iz članka 312.a stavka 5. Građanskog zakonika. Budući da su tarife telefonskih linija za korisničku podršku poput one u glavnom postupku

bile predmet usklađivanja na europskoj razini, u skladu s člankom 21. Direktive 2011/83, valja protumačiti i tu odredbu. Ona predviđa, prema mišljenju tog suda, da potrošač nije obavezan platiti više od osnovne tarife za telefonske pozive upućene nakon sklapanja ugovora.

- 13 Prema mišljenju navedenog suda, njemački je zakonodavac želio izbjeći to da trgovac ostvaruje prihode stavljanjem na raspolaganje negeografske telefonske linije za korisničku podršku. To tumačenje članka 21. Direktive 2011/83 i, prema tome, članka 312.a stavka 5. Građanskog zakonika ne isključuje mogućnost da potrošač za poziv na negeografsku liniju plati više nego za uobičajeni poziv, pod uvjetom da prihodi nisu viši od troškova stavljanja na raspolaganje takve linije.
- 14 Međutim, sud koji je uputio zahtjev pita se nije li potrebnije uže tumačenje pojma „osnovna tarifa” od onoga navedenog u prethodnoj točki, kako bi se osigurala viša razina zaštite potrošača. U tom slučaju nepostojanje dobiti nije dovoljno, s obzirom na to da se pozivi na liniju poput one u ovom postupku uvijek mogu naplaćivati više od poziva na uobičajene linije. Tekst navedenog članka 21. i cilj koji se njime želi postići govore u prilog takvom tumačenju.
- 15 U tim je okolnostima Landgericht Stuttgart (Zemaljski sud u Stuttgartu) odlučio prekinuti postupak i uputiti Sudu sljedeća prethodna pitanja:

- „1. Treba li članak 21. stavak 1. Direktive [2011/83] tumačiti na način da potrošaču prilikom pozivanja trgovca telefonom, kada potonji raspolaže telefonskom linijom kako bi ga potrošač mogao zvati telefonom u vezi sa sklopljenim ugovorom, ne smiju nastati troškovi viši od onih koji bi mu nastali za poziv na uobičajeni (geografski) broj fiksne linije ili mobilne linije?
2. Protivi li se članak 21. stavak 1. Direktive [2011/83] nacionalnoj odredbi prema kojoj potrošač u slučajevima kada trgovac raspolaže službom za podršku na posebnom broju (predbroj 0180) za pozive u vezi sa sklopljenim ugovorom, treba snositi one troškove koje mu pružatelj telekomunikacijskih usluga obračunava za korištenje te telekomunikacijske usluge, čak i ako oni prelaze one troškove koji bi potrošaču nastali prilikom poziva na uobičajeni (geografski) broj fiksne linije ili mobilne linije?

Treba li smatrati da se članak 21. stavak 1. Direktive [2011/83] u svakom slučaju ne protivi takvoj nacionalnoj odredbi ako pružatelj telekomunikacijskih usluga od naknade koju zaračunava potrošaču za poziv na posebni broj trgovcu ne plaća nikakav udio u naknadi?”

O prethodnim pitanjima

- 16 Svojim pitanjima, koja valja ispitati zajedno, sud koji je uputio zahtjev u biti pita treba li pojam „osnovna tarifa” iz članka 21. Direktive 2011/83 tumačiti na način da trošak poziva u vezi sa sklopljenim ugovorom na telefonsku liniju za korisničku podršku kojom raspolaže trgovac ne može biti viši od troška poziva na uobičajenu fiksnu geografsku liniju ili mobilnu liniju i je li s time u vezi relevantno ostvaruje li taj trgovac prihode od te telefonske linije za korisničku podršku.
- 17 U skladu s člankom 21. stavkom 1. Direktive 2011/83, države članice osiguravaju da, kad trgovac raspolaže telefonskom linijom kako bi ga se moglo zvati u vezi sa sklopljenim ugovorom, potrošač nije obavezan platiti više od osnovne tarife za pozive na tu liniju.
- 18 Međutim, pojam „osnovna tarifa” iz tog članka nije definiran Direktivom 2011/83.
- 19 U tim okolnostima, značenje i opseg tog pojma treba utvrditi u skladu s njegovim uobičajenim smislom u svakodnevnom jeziku, uzimajući u obzir kontekst u kojem se navedeni pojam koristi i ciljeve koji se žele postići propisom čiji je sastavni dio (vidjeti u tom smislu presudu od 5. listopada 2016., TMD, C-412/15, EU:C:2016:738, t. 26. i navedenu sudsku praksu).

- 20 Pojam „osnovna tarifa” u svojem uobičajenom smislu upućuje na tarifu predviđenu za uobičajeni poziv. Potrebno je provjeriti može li se na temelju konteksta i svrhe članka 21. Direktive 2011/83 utvrditi da se taj pojam u tom članku koristi u tom uobičajenom smislu.
- 21 Glede konteksta u kojem se nalazi taj članak, valja navesti da se pojam „osnovna tarifa” nalazi i u članku 6. stavku 1. točki (f) navedene direktive. Ta odredba predviđa da trgovac ima obvezu potrošača obavijestiti o tome izračunava li se tehnički trošak daljinske komunikacije za sklapanje ugovora na neki drugi način, a ne po osnovnoj stopi.
- 22 Kako nema drukčijih naznaka, iz te odredbe proizlazi da osnovna tarifa na koju se odnosi navedena odredba odgovara uobičajenom trošku uobičajene komunikacije koji potrošač može očekivati te ne zahtijeva da ga trgovac obavijesti o tom trošku.
- 23 Iako se članak 6. Direktive 2011/83 odnosi na fazu prije sklapanja ugovora, ostaje činjenica da to tumačenje pojma „osnovna tarifa” sadržava naznake za tumačenje tog pojma, navedenog u članku 21. te direktive, glede faze nakon sklapanja ugovora. Naime, važno je da se potrošač može koristiti telefonskom linijom koju je trgovac stavio na raspolaganje uz uobičajeni trošak, a *fortiori* nakon sklapanja ugovora, kako bi mogao ostvariti svoja prava.
- 24 Nadalje, iz nekoliko članaka Direktive 2011/83 proizlazi da u načelu nije na potrošaču snošenje ostalih troškova osim onih uobičajenih, ako ostvaruje svoja prava na temelju te direktive, i da, slijedom toga, eventualne dodatne troškove snosi trgovac.
- 25 Članak 19. te direktive tako određuje da „države članice zabranjuju trgovcima da za korištenje određenog sredstva plaćanja naplaćuju potrošačima naknade koje prelaze trošak koji za korištenje toga sredstva plaćanja snosi trgovac”.
- 26 Članak 13. stavak 1. navedene direktive predviđa, pak, da trgovac potrošaču, u slučaju kada potonji ostvaruje svoje pravo na odustajanje, vraća sva plaćanja koja primi od njega, uključujući i troškove isporuke. Glede prava na odustajanje, kao što je navedeno u Direktivi 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 1997. o zaštiti potrošača s obzirom na sklapanje ugovora na daljinu (SL 1997., L 144, str. 19.) (SL, posebno izdanje na hrvatskom jeziku, poglavlje 15., svezak 12., str. 30.), koja je prethodila Direktivi 2011/83, Sud je već utvrdio da prodavatelj u načelu nema mogućnost zahtijevati od potrošača naknadu za korištenje robom stečenom na temelju ugovora na daljinu u slučaju kada je potonji unutar roka iskoristio svoje pravo na odustajanje (vidjeti u tom smislu presudu od 3. rujna 2009., Messner, C-489/07, EU:C:2009:502, t. 29.). Nadalje, trgovac nije ovlašten zaračunavati troškove isporuke robe potrošaču ako potonji iskoristi svoje pravo na odustajanje (vidjeti u tom smislu presudu od 15. travnja 2010., Heinrich Heine, C-511/08, EU:C:2010:189, t. 59.).
- 27 Iz konteksta u kojem se nalazi članak 21. Direktive 2011/83 stoga proizlazi da se pojam „osnovna tarifa” odnosi na uobičajenu tarifu za telefonsku komunikaciju, bez dodatnih troškova za potrošača.
- 28 Kao što je to nezavisni odvjetnik naveo u točki 32. svojeg mišljenja, to tumačenje također odražava cilj Direktive 2011/83, a to je postizanje visoke razine zaštite potrošača, kao što je to navedeno u uvodnim izjavama 3. do 5. i 7. te direktive te u njezinu članku 1. Osim toga, zaštita potrošača u politikama Europske unije sadržana je u članku 169. UFEU-a i u članku 38. Povelje Europske unije o temeljnim pravima.
- 29 Naime, tumačenje pojma „osnovna tarifa” u smislu da bi trgovci bili ovlašteni obračunavati više tarife od one za uobičajenu komunikaciju na fiksnu geografsku liniju ili mobilnu liniju moglo bi odvratiti potrošače od korištenja telefonskom linijom za korisničku podršku radi dobivanja informacija vezanih za sklopljeni ugovor ili od ostvarivanja njihovih prava glede, među ostalim, jamstva ili odustajanja.

- 30 Činjenica da na temelju članka 21. stavka 2. Direktive 2011/83 pružatelji telefonskih usluga imaju pravo naplatiti potrošačima telefonske pozive ne utječe na prethodno navedena razmatranja, pod uvjetom da obračunani iznosi ne prelaze uobičajene troškove koje bi potonji snosili za uobičajeni poziv.
- 31 Iz toga slijedi da trgovac može potrošaču obračunati samo troškove koji nisu viši od troška uobičajene telefonske komunikacije. Stoga, pod uvjetom da se ta granica poštuje, okolnost da trgovac ostvaruje ili ne ostvaruje dobit korištenjem negeografske linije za korisničku podršku nije relevantna.
- 32 Iz svih prethodnih razmatranja proizlazi da na postavljena pitanja valja odgovoriti da pojam „osnovna tarifa” iz članka 21. Direktive 2011/83 treba tumačiti u smislu da trošak poziva u vezi sa sklopljenim ugovorom na telefonsku liniju za korisničku podršku kojom raspolaže trgovac ne može biti viši od troška poziva na uobičajenu fiksnu geografsku liniju ili mobilnu liniju. Pod uvjetom da se ta granica poštuje, okolnost da trgovac o kojem je riječ ostvaruje ili ne ostvaruje prihode korištenjem te telefonske linije za korisničku podršku nije relevantna.

Troškovi

- 33 Budući da ovaj postupak ima značaj prethodnog pitanja za stranke glavnog postupka pred sudom koji je uputio zahtjev, na tom je sudu da odluči o troškovima postupka. Troškovi podnošenja očitovanja Sudu, koji nisu troškovi spomenutih stranaka, ne nadoknađuju se.

Slijedom navedenoga, Sud (sedmo vijeće) odlučuje:

Pojam „osnovna tarifa” iz članka 21. Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća treba tumačiti u smislu da trošak poziva u vezi sa sklopljenim ugovorom na telefonsku liniju za korisničku podršku kojom raspolaže trgovac ne može biti viši od troška poziva na uobičajenu fiksnu geografsku liniju ili mobilnu liniju. Pod uvjetom da se ta granica poštuje, okolnost da trgovac o kojem je riječ ostvaruje ili ne ostvaruje prihode korištenjem te telefonske linije za korisničku podršku nije relevantna.

Potpisi