



Zbornik sudske prakse

Predmet C-568/15

**Zentrale zur Bekämpfung unlautern Wettbewerbs Frankfurt am Main eV
protiv
comtech GmbH**

(zahtjev za prethodnu odluku koji je uputio Landgericht Stuttgart)

„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”

Sažetak – Presuda Suda (sedmo vijeće) od 2. ožujka 2017.

Zaštita potrošača – Potrošački ugovori – Direktiva 2011/83 – Komunikacija telefonom – Telefonska linija kojom raspolaže trgovac kako bi ga potrošač mogao zvati u vezi sa sklopljenim ugovorom – Trošak poziva na tu telefonsku liniju – Pojam osnovne tarife – Trošak viši od troška poziva na uobičajenu fiksnu geografsku liniju ili mobilnu liniju – Isključenost – Ostvarivanje ili neostvarivanje prihoda trgovca od te telefonske linije – Nepostojanje utjecaja

(Direktiva Europskog parlamenta i Vijeća 2011/83, čl. 21.)

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.

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.

(t. 29., 32. i izreka)