



Határozatok Tára

A BÍRÓSÁG ÍTÉLETE (nyolcadik tanács)

2018. szeptember 13. *

„Előzetes döntéshozatal – Fogasztóvédelem – 2011/83/EU irányelv – 21. cikk – Fogasztókkal kötött szerződések – Telefonos kapcsolat – Távközlési szolgáltató gyakorlata, amely abban áll, hogy a már szerződött ügyfeleinek az alapdíjnál magasabb díjú rövid ügyfélszolgálati hívószámot kínál”

A C-332/17. sz. ügyben,

az EUMSZ 267. cikk alapján benyújtott előzetes döntéshozatal iránti kérelem tárgyában, amelyet a Riigikohus (legfelsőbb bíróság, Észtország) a Bírósághoz 2017. június 2-án érkezett, 2017. május 26-i határozatával terjesztett elő

a **Starman AS**

és

a **Tarbijakaitseamet**

között folyamatban lévő eljárásban,

A BÍRÓSÁG (nyolcadik tanács),

tagjai: J. Malenovský tanácselnök, M. Safjan és D. Šváby (előadó) bírák,

főtanácsnok: M. Wathelet,

hivatalvezető: A. Calot Escobar,

tekintettel az írásbeli szakaszra,

figyelembe véve a következők által előterjesztett észrevételeket:

- a Starman AS képviseletében A. Jöks és C. Ginter vandeadvokaadid,
- az észt kormány képviseletében N. Grünberg, meghatalmazotti minőségben,
- a lengyel kormány képviseletében B. Majczyna, meghatalmazotti minőségben,
- az Európai Bizottság képviseletében A. Cleenewerck de Crayencour, K. Toomus és N. Ruiz García, meghatalmazotti minőségben,

tekintettel a főtanácsnok meghallgatását követően hozott határozatra, miszerint az ügy elbírálására a főtanácsnok indítványa nélkül kerül sor,

* Az eljárás nyelve: észt.

meghozta a következő

Ítéletet

- 1 Az előzetes döntéshozatal iránti kérelem a fogyasztók jogairól, a 93/13/EGK tanácsi irányelv és az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2011. október 25-i 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv (HL 2011. L 304., 64. o.) 21. cikkének az értelmezésére vonatkozik.
- 2 E kérelmet a Tarbijakaitseamet (fogyasztóvédelmi hivatal, Észtország) és a Starman AS távközlési és internetszolgáltató között, e hivatalnak az említett vállalkozással szemben kibocsátott – a már szerződött fogyasztóknak az alapdíjnál magasabb díjú rövid ügyfélszolgálati hívószám kínálásának abbahagyására kötelező – határozata tárgyában folyamatban lévő jogvita keretében terjesztették elő.

Jogi háttér

Az uniós jog

- 3 A 2011/83 irányelv (4), (5) és (7) preambulumbekkezdésének szövege az alábbi:

„(4) [...] A távollevők között és az üzlethelyiségen kívül kötött fogyasztói szerződések egyes vonatkozásainak harmonizációja szükséges az olyan valódi fogyasztói belső piac előmozdításához, amely megfelelő egyensúlyt teremt a fogyasztóvédelem magas szintje és a vállalkozások versenyképessége között, a szubszidiaritás elvének tiszteletben tartása mellett.

(5) [...] Ezért a fogyasztók tájékoztatására és az elállási jogra vonatkozó egyes rendelkezéseknek a távollevők között és az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések esetében való teljes harmonizációja hozzájárul a magas szintű fogyasztóvédelemhez és a fogyasztói piac jobb működéséhez.

[...]

(7) Néhány alapvető szabályozási elem teljes harmonizációjának jelentősen növelnie kell a fogyasztók és a kereskedők jogbiztonságát. Mind a fogyasztóknak, mind a kereskedőknek egyértelműen meghatározott jogi fogalmakon alapuló, az üzleti vállalkozások és a fogyasztók közötti szerződések egyes vonatkozásait Unió-szerte szabályozó egységes rendszerre kell tudnia támaszkodnia. E harmonizáció hatásaként a szabályok széttagoltságából adódó akadályok eltűnnek, és megvalósul a belső piac ezen a területen. Ezeket az akadályokat csak uniós szinten meghatározott egységes szabályokkal lehet megszüntetni. Ezenkívül a fogyasztóknak magas szintű védelemben kell részesülniük az Unió egész területén.”
- 4 A 2011/83 irányelv 1. cikke a következőképpen határozza meg ezen irányelv tárgyát:

„Ennek az irányelvnek az a célja, hogy a fogyasztóvédelem magas szintjének elérése révén hozzájáruljon a belső piac megfelelő működéséhez azáltal, hogy közelíti a fogyasztók és kereskedők között kötött szerződésekre vonatkozó tagállami törvényi, rendeleti és közigazgatási rendelkezések bizonyos vonatkozásait.”

- 5 Ezen irányelv „A harmonizáció szintje” című 4. cikke ekként rendelkezik:

„Ha ez az irányelv másként nem rendelkezik, a tagállamok nem tarthatnak fenn és nem vezethetnek be nemzeti jogukba az ebben az irányelvben megállapított rendelkezésektől eltérő – ideértve az eltérő szintű fogyasztóvédelmet biztosító szigorúbb vagy kevésbé szigorú – rendelkezéseket.”

- 6 Az említett irányelv 13. cikke (1) bekezdésének első albekezdése értelmében:

„A kereskedő késedelem nélkül, de minden esetben legkésőbb attól a naptól számított 14 napon belül visszatéríti a fogyasztó által megfizetett teljes összeget, beleértve adott esetben a szállítás költségeit is, amikor a 11. cikknek megfelelően értesül a fogyasztó azon döntéséről, hogy eláll a szerződéstől.”

- 7 Ugyanezen irányelv „A fizetési eszköz használati díjai” című 19. cikke a következőképpen rendelkezik:

„A tagállamok megtiltják a kereskedőknek, hogy az általuk az adott fizetési mód igénybevétele után fizetendő díjat meghaladó díjat terheljenek a fogyasztókra.”

- 8 A 2011/83 irányelv „Telefonos kapcsolat” című 21. cikkének a szövege a következő:

„A tagállamok biztosítják, hogy ha a kereskedő telefonvonalat használ a megkötött szerződés céljaira történő kapcsolattartásra, akkor a fogyasztót – amennyiben ő lép kapcsolatba a kereskedővel – az alapdíjnál magasabb összeg ne terhelje.

Az első albekezdés nem érinti a távközlési szolgáltatók azon jogát, hogy az ilyen hívásokért díjat számítsanak fel.”

- 9 Ezen irányelv „Az irányelv kötelező jellege” című 25. cikke ekként rendelkezik:

„Ha a szerződésre alkalmazandó jog valamely tagállam joga, a fogyasztó nem mondhat le azokról a jogairól, amelyeket az ezen irányelvet átültető nemzeti intézkedések biztosítanak számára.

Azok a szerződési feltételek, amelyek szerint a fogyasztó közvetlenül vagy közvetve lemond az ezen irányelvből eredő jogokról, illetve elfogadja azok korlátozását, nem kötelezők a fogyasztóra nézve.”

Az észjt jog

- 10 A 2001. szeptember 26-i Völaöigusseadus (a kötelmek jogáról szóló törvény, RT I 2001. 81,487.; a továbbiakban: VÖS) „A fogyasztóval kötött szerződés körében a fogyasztóra terhelhető díjakkal kapcsolatos korlátozások” című 28^{1. cikk}ének (3) és (4) bekezdése kimondja:

„(3) Ha a kereskedő lehetővé teszi a fogyasztó számára, hogy a kereskedő által megadott telefonszám felhívása útján kapcsolatba lépjen vele a szerződéssel kapcsolatos információszolgáltatás vagy akaratnyilvánítás céljából, illetve a szerződés teljesítésével kapcsolatos egyéb körülményekkel összefüggésben, a kereskedő nem kérhet ezért a fogyasztótól további díjat.

(4) A jelen cikkben megállapított követelményektől a fogyasztó hátrányára eltérő megállapodás semmis.”

Az alapeljárás és az előzetes döntéshozatalra előterjesztett kérdések

- 11 A Starman távközlési és internetszolgáltató vállalkozás. E társaság a már megkötött szerződéssel kapcsolatos kérdések céljára egyrészt egy alapdíjért hívható vonalas telefonszámot, másrészt egy mobiltelefonról az alapdíjnál magasabb díjért hívható rövid telefonszámot bocsát a vele szerződött fogyasztók rendelkezésére. Ezt a rövid hívószámot a Starman többek között saját weboldalának kezdőlapján, az alapszerződésekben és ezek általános szerződési feltételeiben hozza valamennyi fogyasztó tudomására.
- 12 A fogyasztóvédelmi hivatal 2015. június 15-én határozatot hozott a Starmannal szemben, amelyben a marasztalás alapjául megállapította, hogy az emelt díjas rövid hívószámnak a társasággal már szerződött fogyasztók számára történő rendelkezésre bocsátása ellentétes a VÖS 28¹. cikkének (3) bekezdésével, illetve a 2011/83 irányelv 21. cikkével, amelyen a nemzeti jog e rendelkezése alapul.
- 13 Az említett hivatal a Starmant az ilyen rövid hívószám fogyasztók számára történő kínálásának abbahagyására, és kizárólag alapdíjas vonalas vagy mobiltelefonszám kínálására kötelezte. E határozatnak megfelelően rövid hívószám csak akkor alkalmazható, ha az ahhoz kapcsolódó többletköltséget a kereskedő viseli.
- 14 A Starman az említett határozat hatályon kívül helyezésére irányuló keresetet nyújtott be a Tallinna Halduskohushoz (tallini közigazgatási bíróság, Észtország). E társaság a határozattal szemben azt állítja, hogy a VÖS 28¹. cikkének (3) bekezdése és a 2011/83 irányelv 21. cikke nem tiltja, hogy a már szerződött fogyasztók számára is emelt díjas rövid hívószámot kínáljon a kereskedő, ha ebből nem származik jövedelme, és ha ezzel párhuzamosan érthető és könnyen hozzáférhető módon alapdíjas vonalas telefonszámot is kínál a fogyasztóknak. E feltételek mellett az említett fogyasztó szabadon kiválaszthatja, hogy a két felkínált hívószám közül melyiket kívánja használni. A Starman álláspontja szerint ez a határozat kiterjeszti ezen irányelv hatályát, mivel lényegében megtiltja a rövid hívószámok használatát, és így az említett irányelv által előírtakat meghaladó kötelezettségeket állapít meg és túlmutat az irányelv által követett fogyasztóvédelmi célon.
- 15 Miután a Starman hatályon kívül helyezés iránti keresetét a Tallinna Halduskohus (tallini közigazgatási bíróság) és a Tallinna Ringkonnakohus (tallini fellebbviteli bíróság) is elutasította, a Starman felülvizsgálati kérelmet nyújtott be a Riigikohushoz (legfelsőbb bíróság, Észtország).
- 16 A kérdést előterjesztő bíróság kifejti, hogy az alapügy megoldásához a 2011/83 irányelv 21. cikke első albekezdésében szereplő, „a fogyasztót [...] összeg ne terhelje” fordulatot kell értelmezni. E bíróság megítélése szerint e fordulat úgy értelmezhető, hogy a már szerződött fogyasztó nem hozható olyan helyzetbe, hogy a kereskedővel történő kapcsolattartásra rendelkezésére álló egyetlen észszerű lehetőség az emelt díjas szám használata legyen. Ez az értelmezés nem zárja ki annak lehetőségét, hogy a többletköltségek viselésére a fogyasztó legyen köteles, amennyiben saját elhatározásából ilyen emelt díjas hívószámot használ.
- 17 Ezzel kapcsolatban a kérdést előterjesztő bíróság arra keresi a választ, hogy a már szerződött ügyfélre hárítható-e az emelt díjas rövid hívószám használatával járó többletköltség, ha annak ellenére választotta a kapcsolattartás e módját, hogy erre a célra ezzel párhuzamosan alapdíjas számot is felkínáltak számára. Ha ugyanis e többletköltségeket a kereskedőnek kell viselnie, az a kérdést előterjesztő bíróság szerint azzal a következménnyel járhat, hogy a kereskedők felhagynak a rövid hívószámok valamennyi fogyasztó számára való felkínálásával, ami meghaladja a 2011/83 irányelv 21. cikkében rögzített követelményeket és az irányelv céljain is túlmegy. Kérdéses továbbá, hogy a kereskedőnek mennyiben kell tájékoztatnia a fogyasztót az alapdíjas hívószámról és a hívások közötti díjkülönbözetről abban az esetben, amikor a fogyasztó nem a megkötött szerződéssel kapcsolatos kérdésekben hívja az emelt díjas rövid hívószámot.

- 18 A kérdést előterjesztő bíróság a 2017. március 2-i Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main ítéletre (C-568/15, EU:C:2017:154) hivatkozik, amelyben a Bíróság a 2011/83 irányelv 21. cikke szerinti „alapdíj” fogalmával kapcsolatban foglalt állást. Márpedig e bíróság úgy véli, hogy mivel az alapügy és az említett ítélet alapjául szolgáló ügy tényállása különbözik, utóbbi ítélet nem ad választ valamennyi kérdésére. Az említett bíróság különösen arra hivatkozik, hogy utóbbi ügyben – az alapügy szerinti helyzettel ellentétben – a fogyasztók nem választhattak több hívószám közül.
- 19 E körülmények között a Riigikohus (legfelsőbb bíróság) úgy határozott, hogy az eljárást felfüggeszti, és előzetes döntéshozatal céljából a következő kérdéseket terjeszti a Bíróság elé:
- „1) Úgy kell-e értelmezni a [2011/83] irányelv 21. cikkét, hogy a szolgáltató rendelkezésre bocsáthat a rendes díjnál magasabb díjért hívható telefonszámot, ha a szolgáltató a megkötött szerződés céljaira történő kapcsolattartásra az emelt díjas telefonszám mellett érthető és könnyen hozzáférhető módon rendes díjért hívható vezetékes telefonszámot is kínál a fogyasztóknak?
- 2) Az első kérdésre adandó igenlő válasz esetén: kizárja-e a [2011/83] irányelv 21. cikke, hogy az a fogyasztó, aki annak ellenére, hogy a szolgáltató érthető és könnyen hozzáférhető módon rendelkezésre bocsátott rendes díjért hívható telefonszámot, a megkötött szerződés céljaira történő kapcsolattartásra szabad akaratából emelt díjas telefonszámot használ, köteles legyen a szolgáltatóval történő kapcsolattartásért az emelt díjat megfizetni?
- 3) Az első kérdésre adandó igenlő válasz esetén: arra kötelezi-e a [2011/83] irányelv 21. cikkében szereplő korlátozás a szolgáltatót, hogy a rövid hívószámmal együtt mindenhol hívja fel a figyelmet a rendes díjért hívható vezetékes telefonszámra és a díjkülönbözetre is?”

Az előzetes döntéshozatalra előterjesztett kérdésekről

Az első és a második kérdésről

- 20 Első és második kérdésével – amelyeket együtt célszerű vizsgálni – a kérdést előterjesztő bíróság lényegében arra keresi a választ, hogy úgy kell-e értelmezni a 2011/83 irányelv 21. cikkének első albekezdését, hogy azzal ellentétes, ha a kereskedő által valamennyi ügyfele számára rendelkezésre bocsátott egy vagy több emelt díjas rövid hívószám esetén a kereskedővel már szerződött fogyasztók az alapidíjnál magasabb díjat fizetnek abban az esetben, ha e szerződés ügyében telefonon kapcsolatba lépnek az említett kereskedővel.
- 21 A 2011/83 irányelv 21. cikkének első albekezdése szerint a tagállamok biztosítják, hogy ha az eladó vagy szolgáltató telefonvonalat használ a fogyasztóval kötött szerződés céljaira történő kapcsolattartásra, akkor utóbbi – amennyiben ő lép kapcsolatba a kereskedővel – ne legyen köteles magasabb összeget fizetni, mint az e vonalra irányuló hívások alapidója.
- 22 Ugyanakkor önmagában az említett rendelkezés szövege alapján nem lehet megállapítani, hogy ha a kereskedő több telefonvonalat – köztük rövid hívószámon elérhető vonalakat is – használ, akkor szükséges-e, hogy e vonalak egyike se legyen emelt díjas.
- 23 Ennélfogva a 2011/83 irányelv 21. cikke első albekezdésének értelmezése során nemcsak e rendelkezés fogalmaira kell tekintettel lenni, hanem a szöveggörnyezetre és azon szabályozás célkitűzéseire is, amelynek e rendelkezés részét képezi (lásd analógia útján: 2017. március 2-i Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main ítélet, C-568/15, EU:C:2017:154, 19. pont, valamint az ott hivatkozott ítélkezési gyakorlat).

- 24 Először is azon szöveggörnyezetet illetően, amelybe e rendelkezés illeszkedik, a Bíróság a 2011/83 irányelv 13. és 19. cikkéből levezette, hogy főszabály szerint nem a fogyasztónak kell viselnie a szokásos költségektől eltérő költségeket, ha az ezen irányelvben rögzített jogait gyakorolja, következésképpen az esetleges többletköltségek az eladót vagy szolgáltatót terhelik (lásd ebben az értelemben: 2017. március 2-i Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main ítélet, C-568/15, EU:C:2017:154, 24–26. pont).
- 25 Ezért abból a szöveggörnyezetből, amelybe a 2011/83 irányelv 21. cikke illeszkedik, az következik, hogy a kereskedő csak azokat a díjakat terhelheti az ezen irányelvben rögzített jogait telefonhívás útján gyakorló fogyasztóra, amelyek nem haladják meg az alapidíjhoz kapcsolódó költséget.
- 26 Másodszor, a 2011/83 irányelv célkitűzését illetően az 1. cikkből következően az a fogyasztóvédelem magas szintjének elérésére irányul.
- 27 E cél elérése érdekében a 2011/83 irányelv – amint az a (4), (5) és (7) preambulumbekzdésből kitűnik – a kereskedők és a fogyasztók között kötött szerződések néhány alapvető eleme tekintetében teljes harmonizációt hoz létre. E harmonizáció hatásaként a szabályok széttagoltságából adódó akadályok eltűnnek, hogy lehetővé tegyék, hogy a fogyasztók magas szintű védelemben részesüljenek az Unió egész területén.
- 28 Egyébiránt a 2011/83 irányelv 4. cikkéből kitűnik, hogy ha ez az irányelv másként nem rendelkezik, a tagállamok által előírt nemzeti jogi rendelkezésekben biztosított fogyasztóvédelem szintje nem térhet el az ezen irányelvben megállapított szinttől. Márpedig meg kell állapítani, hogy a 2011/83 irányelv 21. cikke nem enged kivételt a tagállamok számára ily módon előírt kötelezettség alól, miszerint a fogyasztóvédelem ezen irányelvben megállapított szintjétől nem térhetnek el.
- 29 Ebből következően a 2011/83 irányelv által követett, az Unió egész területén megvalósuló magas szintű fogyasztóvédelemre irányuló célkitűzést veszélyeztetné, ha a fogyasztónak az alapidíjnál többlet kellene fizetnie a vele szerződött kereskedő rövid hívószámának felhívásáért, különösen abban az esetben, ha a fogyasztó e szerződés teljesítésével kapcsolatos kérdések tisztázása vagy a számára biztosított jogok érvényesítése érdekében lép kapcsolatba a kereskedővel.
- 30 A fenti megfontolásokra tekintettel a 2011/83 irányelv 21. cikkének első albekezdését úgy kell értelmezni, hogy azzal ellentétes, hogy a kereskedő a vele már szerződött fogyasztóval az alapidíjnál magasabb díjat fizettessen abban az esetben, ha utóbbi e szerződéssel kapcsolatban telefonon kapcsolatba lép vele, függetlenül az említett kereskedő által kínált hívószámok formátumától.
- 31 Ezt az értelmezést semmiképpen nem teszi kétségessé az a körülmény, hogy a kereskedő érthető és könnyen hozzáférhető módon tájékoztatta a fogyasztót az alapidíjas hívószámáról. Ez az információ ugyanis nem mentesítheti a kereskedőt azon kötelezettsége alól, hogy a vele már szerződött fogyasztóval nem fizettethet az alapidíjnál többlet abban az esetben, ha utóbbi e szerződéssel kapcsolatban telefonon kapcsolatba lép vele.
- 32 Hasonlóképpen, az említett értelmezést nem befolyásolja az a körülmény sem, ha a kereskedővel való kapcsolat felvétele érdekében a fogyasztó saját elhatározásából az emelt díjas hívószámot használja. A 2011/83 irányelv 21. és 25. cikkének együttes értelmezéséből ugyanis az következik, hogy a fogyasztó, még ha akarna, sem mondhat le azokról a jogairól, amelyeket ez az irányelv biztosít számára, és nem fizethet az alapidíjnál többlet abban az esetben, ha a kereskedővel telefonon kapcsolatba lép.
- 33 A fenti megfontolások összességére tekintettel az első és második kérdésre azt a választ kell adni, hogy úgy kell értelmezni a 2011/83 irányelv 21. cikkének első albekezdését, hogy azzal ellentétes, ha a kereskedő által valamennyi ügyfele számára rendelkezésre bocsátott egy vagy több emelt díjas rövid hívószám esetén a kereskedővel már szerződött fogyasztók az alapidíjnál magasabb díjat fizetnek abban az esetben, ha e szerződéssel kapcsolatban telefonon kapcsolatba lépnek az említett kereskedővel.

A harmadik kérdésről

- 34 Az első és a második kérdésre adott válaszokra tekintettel a harmadik kérdést nem kell megválaszolni.

A költségekről

- 35 Mivel ez az eljárás az alapeljárásban részt vevő felek számára a kérdést előterjesztő bíróság előtt folyamatban lévő eljárás egy szakaszát képezi, ez a bíróság dönt a költségekről. Az észrevételeknek a Bíróság elé terjesztésével kapcsolatban felmerült költségek, az említett felek költségeinek kivételével, nem téríthetők meg.

A fenti indokok alapján a Bíróság (nyolcadik tanács) a következőképpen határozott:

Úgy kell értelmezni a fogyasztók jogairól, a 93/13/EGK tanácsi irányelv és az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2011. október 25-i 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv 21. cikkének első albekezdését, hogy azzal ellentétes, ha a kereskedő által valamennyi ügyfele számára rendelkezésre bocsátott egy vagy több emelt díjas rövid hívószám esetén a kereskedővel már szerződött fogyasztók az alapdíjnál magasabb díjat fizetnek abban az esetben, ha e szerződéssel kapcsolatban telefonon kapcsolatba lépnek az említett kereskedővel.

Aláírások