



Teismo praktikos rinkinys

GENERALINIO ADVOKATO
MACIEJ SZPUNAR IŠVADA,
pateikta 2016 m. lapkričio 10 d.¹

Byla C-568/15

**Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main e.V.
prieš
comtech GmbH**

(Landgericht Stuttgart (Štutgarto apygardos teismas, Vokietija) pateiktas prašymas priimti prejudicinį sprendimą)

„Direktyva 2011/83/ES — Vartotojų apsauga — Bendravimas telefonu — Prekiautojo naudojama telefono linija, kad vartotojas galėtų su juo susisiekti dėl sudarytos sutarties — Draudimas taikyti didesnę nei bazinę kainą — Sąvoka „bazinė kaina““

I – Įžanga

1. Šioje byloje Teisingumo Teismo prašoma išaiškinti nuostatas dėl vartotojų apsaugos, visų pirma kiek tai susiję su telefono ryšiu, o tiksliau – su prekiautojo suteiktu klientų, įsigijusių prekes, aptarnavimo telefono numeriu.

2. Prejudiciniai klausimai susiję su sąvokos „bazinė kaina“, kaip ji suprantama pagal Direktyvos 2011/83/ES² 21 straipsnį, išaiškinimu, nes pačioje direktyvoje ši sąvoka niekaip neapibrėžta. Todėl ši byla suteikia Teisingumo Teismui galimybę pirmą kartą priimti sprendimą dėl šio straipsnio ir, be kita ko, dėl jame pateiktos sąvokos „bazinė kaina“ išaiškinimo.

II – Teisinis pagrindas

A – Sąjungos teisė

3. Direktyvos 2011/83 4 straipsnis „Suderinimo lygis“ suformuluotas taip:

„Valstybės narės nacionalinėje teisėje neturi palikti galioti ar priimti nuostatų, nukrypstančių nuo šioje direktyvoje įtvirtintų nuostatų, įskaitant griežtesnių ar švelnesnių nuostatų, kuriomis užtikrinama nevienodo lygio vartotojų apsauga, nebent šioje direktyvoje būtų numatyta kitaip.“

1 — Originalo kalba: prancūzų.

2 — 2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva dėl vartotojų teisių, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB bei panaikinamos Tarybos direktyva 85/577/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB (OL L 304, 2011, p. 64).

4. Šios direktyvos 6 straipsnio „Informacijos reikalavimai, taikomi nuotolinės prekybos sutartims ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims“ 1 dalyje nustatyta:

„1. Prieš vartotojui įsipareigojant pagal nuotolinės prekybos sutartį ar ne prekybai skirtose patalpose sudaromą sutartį ar atitinkamą pasiūlymą, prekiautojas aiškiai ir suprantamai pateikia vartotojui šią informaciją:

<...>

f) naudojimosi nuotolinio ryšio priemonėmis sudarant sutartį išlaidas, jei jos apskaičiuojamos ne bazinės normos [bazinės kainos] pagrindu;

<...>“

5. Šios direktyvos 21 straipsnis „Bendravimas telefonu“ išdėstytas taip:

„Valstybės narės užtikrina, kad prekiautojui naudojantis telefono linija, kai su juo susisiekiama telefonu sudarytos sutarties klausimu, prekiautojui skambinantį vartotojas neprivalėtų mokėti daugiau nei bazinę kainą.

Pirma pastraipa nedaromas poveikis telekomunikacijų paslaugų teikėjų teisei imti mokestį už tokius skambučius.“

B – Vokietijos teisė

6. *Bürgerliches Gesetzbuch* (Civilinis kodeksas, toliau – BGB) 312a straipsnio „Bendrosios pareigos ir principai, taikomi vartotojų sudaromoms sutartims; susitarimo dėl mokesčio apribojimais“, kuriuo į nacionalinę teisę perkeliamas Direktyvos 2011/83 21 straipsnis, 5 dalyje nustatyta:

„Susitarimas, kuriuo vartotojas įpareigojamas mokėti mokestį už tai, kad skambina prekiautojui jo nurodytu telefono numeriu dėl klausimų ar išaiškinimo, susijusių su jų sudaryta sutartimi, negalioja, jeigu sutartas mokestis viršija mokestį už paprastą naudojimąsi telekomunikacijų paslauga. Jeigu susitarimas negalioja taikant pirmą sakinį, vartotojas neprivalo mokėti mokesčio už skambučių ir telekomunikacijų paslaugų teikėjui. Telekomunikacijų paslaugos teikėjas turi teisę reikalauti mokesčio už paprastą naudojimąsi telekomunikacijų paslauga iš prekiautojo, kuris sudarė negaliojantį susitarimą su vartotoju.“

III – Pagrindinės bylos faktinės aplinkybės, prejudiciniai klausimai ir procesas Teisingumo Teisme

7. *Comtech GmbH* yra Vokietijos bendrovė, kuri verčiasi ekonomine veikla – prekyba elektros ir elektronine įranga. Savo interneto svetainėje ji nurodo telefono numerį, kuriuo teikiama pagalba klientams, kurie jau yra sudarę pirkimo–pardavimo sutartį su šia bendrove ir nori gauti informacijos arba paaiškinimų, susijusių su jų sutartimi, paslauga. Tai yra specialusis telefono numeris, prasidedantis numeriu 0180, kuris Vokietijoje naudojamas pagalbos paslaugoms teikti kaip vieno nacionalinio tarifo numeris. Skambučio šiuo specialiuoju (negeografiniu) numeriu kaina viršija sumą, kurią vartotojas sumoka skambindamas įprastu (geografiniu) fiksuotojo arba judriojo ryšio telefono numeriu, kuriuo skambinant taikomos įprastos ryšio paslaugų kainos³.

3 — Iš sprendimo dėl prašymo priimti prejudicinį sprendimą matyti, kad skambinant specialiuoju telefono numeriu, kuris prasideda numeriu 0180, vartotojui taikomas 0,14 EUR už minutę tarifas, jei skambinama iš fiksuotojo ryšio telefono Vokietijoje, ir 0,42 EUR už minutę, jei skambinama iš judriojo ryšio telefono.

8. *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main e.V.* (toliau – *Zentrale*) yra savo narių, be kita ko, asociacijų ir įmonių, verslo interesų gynimo asociacija. *Zentrale* pareiškė prašymą priimti prejudicinį sprendimą pateikusiam teisme ieškinį, prašydama įpareigoti *comtech* nutraukti veiksmus, nes ši bendrovė pažeidė BGB 312a straipsnio 5 dalį, kuria Direktyvos 2011/83 21 straipsnis perkeliamas į nacionalinę teisę. Šiame ieškinyje *Zentrale* teigia, kad aptarnavimo, įsigijus prekes, telefono numerio, kuriuo skambinama didesniu tarifu nei įprasta, suteikimas yra nesąžininga komercinė veikla⁴.

9. *Comtech* nesutinka su tokiu ieškiniu dėl įpareigojimo nutraukti veiksmus. Ši bendrovė teigia, kad pagal BGB 312a straipsnio 5 dalį, aiškinamą atsižvelgiant į Direktyvos 2011/83 21 straipsnį, prekiautojas negali gauti pelno dėl pagalbos telefonu linijos naudojimo. Todėl, minėtos bendrovės teigimu, nedraudžiama taikyti didesnės skambučio kainos nei „įprasta“ skambučio kaina, siekiant padengti telefono operatoriui mokėtiną užmokestį už pagalbos linijos suteikimą, su sąlyga, kad prekiautojas iš to negautų pelno⁵.

10. Prašymą priimti prejudicinį sprendimą pateikęs teismas nurodo, kad, siekiant išspręsti pagrindinę bylą, reikia išaiškinti BGB 312a straipsnio 5 dalyje vartojamą sąvoką „mokestis už paprastą naudojimąsi telekomunikacijų paslauga“. Kadangi tarifai, taikomi skambinant tokių telefono linijų kaip nagrinėjamoji pagrindinėje byloje numeriais, yra suderinti Europos lygiu Direktyvos 2011/83 21 straipsnyje, reikia išaiškinti ir šią Direktyvos 2011/83 nuostatą. Joje nurodyta, kad vartotojas už pokalbius telefonu, kai sudaryta sutartis, neturi mokėti daugiau nei „bazinę kainą“.

11. Kaip nurodo prašymą priimti prejudicinį sprendimą pateikęs teismas, Vokietijos teisės aktų leidėjas siekė neleisti prekiautojui pasipelnyti iš suteikto negeografinio telefono numerio. Remiantis tokiu Direktyvos 2011/83 21 straipsnio, taigi ir BGB 312a straipsnio 5 dalies aiškinimu, nereiškia, kad iš vartotojo negali būti reikalaujama už skambutį negeografiniu telefono numeriu mokėti daugiau nei už įprastą skambutį, su sąlyga, kad pajamos neviršija tokios telefono linijos suteikimo sąnaudų.

12. Tačiau prašymą priimti prejudicinį sprendimą pateikusiam teismui kyla abejonių dėl tokio aiškinimo ir jis klausia ar, siekiant užtikrinti didesnę vartotojų apsaugą, sąvoką „bazinė kaina“ reikia aiškinti siauriau, nei numatė Vokietijos teisės aktų leidėjas. Jo nuomone, atsižvelgiant į Direktyvos 2011/83 21 straipsnio formuluotę ir tikslą, ši sąvoka turi būti aiškinama siauriau. Iš tiesų, nors pagal ginčijamą nacionalinę nuostatą, kaip jau tapo aišku, draudžiama gauti pelno dėl negeografinio telefono numerio naudojimo, pagal ją nedraudžiama skambučiams šiuo numeriu taikyti didesnę kainą, nei skambinant įprastais numeriais.

13. Iškilus šiems klausimams, *Landgericht Stuttgart* (Štutgarto apygardos teismas, Vokietija) 2015 m. spalio 15 d. sprendimu, kurį Teisingumo Teismo kanceliarija gavo 2015 m. lapkričio 5 d., nusprendė sustabdyti bylos nagrinėjimą ir pateikti Teisingumo Teismui šiuos prejudicinius klausimus:

- „1. Ar Direktyvos 2011/83 21 straipsnio pirmą pastraipą reikia aiškinti taip, kad prekiautojui naudojantis telefono linija, kai su juo susisiekiama telefonu sudarytos sutarties klausimu, prekiautojui skambinant vartotojas neprivalo mokėti daugiau, nei mokėtų skambindamas įprastu (geografiniu) fiksuotojo arba judriojo ryšio telefono numeriu?
2. Ar Direktyvos 2011/83 21 straipsnio pirma pastraipa nedraudžiama nacionalinės teisės nuostata, pagal kurią prekiautojui įdiegus specialųjį klientų aptarnavimo numerį, kuris prasideda numeriu 0180, vartotojas, susisiekdamas su prekiautoju telefonu dėl sudarytos sutarties, privalo apmokėti

4 — Iš sprendimo dėl prašymo priimti prejudicinį sprendimą taip pat matyti, kad vartotojas, paskambinęs šiuo numeriu, tokiais savo veiksmais parodo, kad ketina priimti *comtech* pasiūlymą sudaryti sutartį, kaip tai suprantama pagal BGB 312a straipsnio 5 dalį; pagal šią sutartį vartotojui paskambinus nurodytu specialiuoju telefono numeriu, kuriam taikomas pasiūlymo paaiškiniame nurodytas tarifas, klausimai dėl su vartotoju sudarytos sutarties sprendžiami ir su ja susiję paaiškinimai teikiami telefonu.

5 — Iš sprendimo dėl prašymo priimti prejudicinį sprendimą matyti, kad telekomunikacijų paslaugos teikėjas, kurio atsakovė paprašė suteikti pagalbos telefonu liniją, nemoka jai jokios vartotojų už skambučius nagrinėjamo specialiuoju numeriu mokamo mokesčio dalies.

išlaidas, kurias jam apskaičiuoja telekomunikacijų paslaugų teikėjas už naudojimąsi šia telekomunikacijų paslauga, net tada, kai šios išlaidos viršija kainą, kurią vartotojas mokėtų skambindamas įprastu (geografiniu) fiksuotojo arba judriojo ryšio telefono numeriu?

Ar Direktyvos 2011/83/ES 21 straipsnio pirma pastraipa bet kuriuo atveju turi būti aiškinama taip, kad tokia nacionalinės teisės nuostata nėra draudžiama, kai telekomunikacijų paslaugų teikėjas jokios mokesčio, kurį vartotojai moka skambindami specialiuoju numeriu, dalies prekiautojui neperveda?“

14. Pastabas raštu pateikė *Zentrale*, Estijos, Lietuvos, Nyderlandų, taip pat Suomijos vyriausybės ir Europos Komisija. Kadangi to neprašė nė viena iš suinteresuotųjų šalių, Teisingumo Teismas nusprendė priimti sprendimą nesurengęs teismo posėdžio.

IV – Analizė

A – Dėl prejudicinių klausimų nagrinėjimo kartu

15. Savo prejudiciniaus klausimais prašymą priimti prejudicinį sprendimą pateikęs teismas klausia, pirma, ar sąvoką „bazinė kaina“ reikia aiškinti taip, kad vartotojo išlaidos, kurias jis patiria skambindamas prekiautojui aptarnavimo, įsigijus prekes, telefono numeriu, negali viršyti kainos, kurią jis sumokėtų skambindamas įprastu (geografiniu) fiksuotojo arba judriojo ryšio telefono numeriu, ir, antra, kokią reikšmę reikėtų teikti klausimui, ar prekiautojas gauna pelno dėl šios telefono linijos naudojimo, ar ne.

16. Kaip netiesiogiai siūlo Komisija, man atrodo, kad šiuos klausimus reikėtų nagrinėti kartu, nes jie abu susiję su vienos ir tos pačios sąvokos išaiškinimu.

17. Taigi savo dviem prejudiciniaus klausimais prašymą priimti prejudicinį sprendimą pateikęs teismas iš esmės klausia, kaip reikia aiškinti Direktyvos 2011/83 21 straipsnio sąvoką „bazinė kaina“.

18. Pirmiausia reikėtų patikslinti, jog *Zentrale*, Estijos ir Lietuvos vyriausybės ir Komisija savo rašytinėse pastabose laikėsi požiūrio, kad kai vartotojas skambina prekiautojui aptarnavimo, įsigijus prekes, telefono numeriu, jis neturi mokėti didesnės kainos už bendravimą telefonu nei ta, kurią jis mokėtų skambindamas įprastu (geografiniu) fiksuotojo ryšio arba judriojo ryšio telefono numeriu.

B – Dėl sąvokos „bazinė kaina“, kaip ji suprantama pagal Direktyvos 2011/83 21 straipsnį

1. Direktyvos 2011/83 21 straipsnio formuluotė

19. Direktyvos 2011/83 21 straipsnio pirmoje pastraipoje nurodyta, jog „valstybės narės užtikrina, kad prekiautojui naudojantis telefono linija, kai su juo susisiekiama telefonu sudarytos sutarties klausimu, prekiautojui skambinantis vartotojas neprivalėtų mokėti daugiau nei bazinę kainą“.

20. Kadangi sąvoka „bazinė kaina“ neapibrėžta nei Direktyvoje 2011/83, nei kituose teisės aktuose, kuriuos Sąjungos teisės aktų leidėjas priėmė telekomunikacijų paslaugų teikimo srityje⁶, pagal nusistovėjusią Teisingumo Teismo praktiką žodžių, kurių apibrėžtis Sąjungos teisėje nepateikta, reikšmė ir apimtis turi būti nustatoma remiantis jų įprasta reikšme bendrinėje kalboje, atsižvelgiant į kontekstą, kuriame jie pavartoti, ir teisės akto, kurio dalį jie sudaro, tikslus⁷.

21. Sąvokos „bazinė kaina“ įprasta reikšmė vokiečių kalboje, kaip nurodo prašymą priimti prejudicinį sprendimą pateikęs teismas, asocijuojasi su „vietinio tarifo“ sąvoka, reiškiančia išlaidas, patiriamas skambinant įprastu vietiniu telefono numeriu. Prašymą priimti prejudicinį sprendimą pateikęs teismas taip pat pabrėžia, kad ši sąvoka Vokietijoje aiškinama nevienodai⁸.

22. Šiuo atžvilgiu pagal nusistovėjusią Teisingumo Teismo praktiką vienoje iš Sąjungos teisės nuostatos kalbinių versijų vartojama formuluotė negali būti vienintelis šios nuostatos aiškinimo pagrindas ar įgyti dėl to prioritetą prieš kitas kalbines versijas. Sąjungos teisės nuostatos turi būti aiškinamos ir taikomos vienodai, atsižvelgiant į visomis Europos Sąjungos kalbomis parengtas versijas. Esant įvairių kalbinių Sąjungos teisės teksto versijų neatitikimų, nagrinėjama nuostata turi būti aiškinama atsižvelgiant į teisės nuostatų, kurių dalis ji yra, bendrą struktūrą ir tikslą⁹.

23. Šioje byloje, kaip teisingai pažymi Komisija, nors tekstas skirtingomis kalbinėmis versijomis iš esmės nekelia neaiškumų¹⁰, atsižvelgiant į galutiniams naudotojams siūlomų telekomunikacijų paslaugų teikimo tarifų įvairovę valstybėse narėse¹¹ ir sparčią raidą dinamiškame telekomunikacijų sektoriuje, sąvokos „bazinis tarifas“ įprastos reikšmės neįmanoma apibrėžti. Todėl vien kitose kalbinėse versijose vartojamos sąvokos įprasta reikšmė neleidžia pateikti atsakymo į iškeltą prejudicinį klausimą.

24. Todėl sąvoką „bazinė kaina“ reikia aiškinti atsižvelgiant į Direktyvos 2011/83 bendrą struktūrą ir tikslą, taip pat jos nuostatų kontekstą. Šios direktyvos genezė taip pat gali būti patikimas šaltinis, leidžiantis tam tikru mastu atsekti Sąjungos teisės aktų leidėjo ketinimą tokioje jautrioje srityje kaip vartotojų apsauga.

2. Direktyvos 2011/83 21 straipsnio aiškinimas atsižvelgiant į jo kontekstą

25. Direktyvos 2011/83 21 straipsnį reikia aiškinti atsižvelgiant į kitas šios direktyvos nuostatas.

6 — Žr., be kita ko, 2002 m. kovo 7 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2002/22/EB dėl universaliųjų paslaugų ir paslaugų gavėjų teisių, susijusių su elektroninių ryšių tinklais ir paslaugomis (Universaliųjų paslaugų direktyva) (OL L 108, 2002, p. 51; 2004 m. specialusis leidimas lietuvių k., 13 sk., 29 t., p. 367).

7 — 2015 m. birželio 24 d. Sprendimas *Hotel Sava Rogaška* (C-207/14, EU:C:2015:414, 25 punktas ir jame nurodyta teismo praktika).

8 — Vadovaujantis vienu aiškinimu, BGB 312a straipsnio 5 dalis nelaikoma nuostata, kuria Direktyvos 2011/83 21 straipsnis tiksliai perkeltas į nacionalinę teisę, nes nors pagal ją negalima tiesiogiai perversi pardavėjui mokesčio už naudojimąsi telekomunikacijų paslauga, kad tai matytų pašnekovas, tačiau joje neatmetama galimybė, kad visų pirma gali susiklostyti dažnai pasitaikantis „kryžminių subsidijų“ atvejis, kai prekyautojas gali arba už palankią kainą, arba nemokamai gauti kitas telekomunikacijų paslaugas, kurias tas pats paslaugų teikėjas teikia mainais už padidintą naudojimosi pagalbos telefonu linija kainą. Tačiau yra ir kita nuomonė, kad sąvoką „bazinė kaina“ reikia suprasti kaip apimančią telekomunikacijų paslaugos teikėjui mokėtiną mokesťį už naudojimąsi pagalbos telefonu linija, net jeigu telekomunikacijų paslaugų teikėjas nemoka jokie mokesčio prekyautojui už skambučių.

9 — 1977 m. spalio 27 d. Sprendimas *Bouchereau* (30/77, EU:C:1977:172, 14 punktas), 2013 m. rugsėjo 19 d. Sprendimas *Brey* (C-140/12, EU:C:2013:565, 74 punktas) ir 2016 m. liepos 7 d. Sprendimas *Ambisig* (C-46/15, EU:C:2016:530, 48 punktas).

10 — Be kita ko, versijoje bulgarų k. (*основната тарифа*), vokiečių k. (*Grundtarif*), estų k. (*põhitariifi*), ispanų k. (*tarifa básica*), italų k. (*tariffa di base*), lietuvių k. (*bazinė kaina*), lenkų k. (*taryfa podstawowa*) ir anglų k. (*basic rate*).

11 — Pavyzdžiui, tarifai gali būti apskaičiuojami pagal skambučių rūšį (vietos arba tolimojo ryšio) ir trukmę, galimai kartu taikant vienodo dydžio tarifą (*flatrate*). Kaip nurodo Komisija, atsižvelgiant į įprastą sąvokos „bazinė kaina“ reikšmę, negalima atmesti nė vieno iš šių skirtingų aiškinimų. Šiuo klausimu iš Suomijos vyriausybės pastabų matyti, jog Suomijos *Kuluttajansuojalaki* (Vartotojų apsaugos įstatymas) 2 skyriuje esančiame 14 straipsnyje nustatyta, kad sąvoka „bazinis tarifas“ apima, be kita ko, visus vartotojo abonementinėje sutartyje numatytus tarifus.

26. Šiuo klausimu reikia pažymėti, kad Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 1 dalies f punkte, kuriame numatyti informavimo įpareigojimai prieš sudarant sutartį, susiję su nuotolinėmis priemonėmis ir ne prekybai skirtose patalpose sudaromomis sutartimis, taip pat vartojama sąvoka „bazinė kaina“. Šioje nuostatoje nurodyta, kad prieš sudarant sutartį prekiautojas privalo informuoti vartotoją apie „naudojimosi nuotolinio ryšio priemonėmis *sudarant sutartį* išlaidas, jei jos apskaičiuojamos ne bazinės normos [bazinės kainos] pagrindu“¹².

27. Komisijos teigimu, ši pareiga informuoti vartotoją leidžia jam nuspręsti, ar sutikti sudaryti sutartį su prekiautoju, žinant išlaidas, susijusias su nuotolinio ryšio priemonių technika¹³. Komisija taip pat tvirtina, kad „bazinė kaina“, kaip ji suprantama pagal Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 1 dalies f punktą, galima laikyti tik išlaidas, kurių vartotojas turi tikėtis, t. y. įprasto bendravimo telefonu išlaidas, patiriamas už skambutį įprastu (geografiniu) fiksuotojo arba judriojo ryšio telefono numeriu. Kadangi šios išlaidos yra žinomos vartotojui iš sutarties, sudarytos su telekomunikacijų paslaugų teikėju, prekiautojui pagal šį straipsnį nenumatyta jokia informavimo pareiga. Tačiau jeigu prekiautojo ir vartotojo bendravimas telefonu vyksta susisiekus numeriu, kuriuo paskambinęs vartotojas patiria didesnių išlaidų nei tos, kurių patiriama už įprastą skambutį (geografiniu) fiksuotojo arba judriojo ryšio telefono numeriu, prekiautojas turi aiškiai ir suprantamai informuoti vartotoją apie tai.

28. Nors atsižvelgiant į Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 1 dalies f punktą šios nuostatos ir joje esančios sąvokos „bazinė kaina“ aiškinimas skatina manyti, kad ši sąvoka apima tik išlaidas, kurių paprastai patiriama skambinant įprastu (geografiniu) fiksuotojo arba judriojo ryšio telefono numeriu, manau, aiškinant šios direktyvos 21 straipsnyje pateiktą sąvoką „bazinė kaina“ negalėtų būti kitaip.

29. Todėl, atsižvelgiant į Direktyvos 2011/83 21 straipsnio kontekstą, jį reikia aiškinti taip, kad jis susijęs tik su išlaidomis, kurių vartotojai patiria skambindami įprastu (geografiniu) fiksuotojo arba judriojo ryšio telefono numeriu.

30. Kaip dabar įrodysiu, tik šis aiškinimas gali užtikrinti Direktyva 2011/83 numatytų tikslų pasiekimą.

3. Dėl sąvokos „bazinė kaina“ atsižvelgiant į vartotojų apsaugos tikslą

31. Direktyvos 2011/83 tikslas, kuris yra numatytas jos 1 straipsnyje, yra „pasiekti aukštą vartotojų apsaugos lygį ir taip prisidėti prie tinkamo vidaus rinkos veikimo“¹⁴.

32. Šiuo klausimu Direktyvos 2011/83 3¹⁵, 4, 5 ir 7 konstatuojamosiose dalyse primenama, kad šios direktyvos tikslas yra prisidėti prie „aukšto vartotojų apsaugos lygio“. Visų pirma šios direktyvos 7 konstatuojamojoje dalyje nurodyta, kad „visoje Sąjungoje būtų užtikrinamas aukštas bendras vartotojų apsaugos lygis“¹⁶.

12 — Ši nuostata yra analogiška 1997 m. gegužės 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 97/7/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis (OL L 144, 1997, p. 19; 2004 m. specialusis leidimas lietuvių k., 15 sk., 3 t., p. 319), kuri buvo panaikinta Direktyva 2011/83, 4 straipsnio 1 dalies g punktu. Kursyvu išskirta mano.

13 — Šiuo klausimu primenu, jog Direktyvos 97/7 12 konstatuojamojoje dalyje nurodyta, kad „bendraujant telefonu būtina užtikrinti, kad vartotojas jau pokalbio pradžioje gautų pakankamai informacijos, kad galėtų nuspręsti, ar tęsti pokalbį, ar ne“.

14 — Taip pat žr. šios direktyvos 4 konstatuojamąją dalį.

15 — Primenu, jog Direktyvos 2011/83 3 konstatuojamojoje dalyje nurodyta, kad „Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo 169 straipsnio 1 dalyje ir 2 dalies a punkte numatyta, kad Sąjunga prisideda prie aukšto vartotojų apsaugos lygio užtikrinimo priimdama priemones pagal Sutarties 114 straipsnį“.

16 — Taip pat primenu, jog Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijos 38 straipsnyje nustatyta, kad „Sąjungos politika užtikrina aukštą vartotojų apsaugos lygį“.

33. Kaip nurodo Nyderlandų vyriausybė, pagrindinėje byloje nagrinėjami Vokietijos teisės aktai neprieštarauja Direktyvos 2011/83 21 straipsniui ir, be kita ko, šios direktyvos 3, 4, 5, 7 konstatuojamosiomis dalimis ir jos 1 straipsniu pripažįstamam vartotojų apsaugos tikslui. Iš tiesų, priešingai nei Estijos¹⁷ ir Lietuvos vyriausybės, Nyderlandų vyriausybė laikosi nuomonės, kad sąvoka „bazinė kaina“ apima papildomas išlaidas, susijusias su informavimo kaina, patiriamas dėl numerio atitinkamai paslaugai teikti suteikimo¹⁸.

34. Šis argumentas manęs neįtikina.

35. Direktyvos 2011/83 2 konstatuojamojoje dalyje pabrėžiama, kad šia direktyva nukrypstama nuo direktyvomis 85/577/EEB¹⁹ ir 97/7 įtvirtinto minimalaus derinimo principo ir pereinama prie *visiško derinimo*. Taigi, siekiant teisinio saugumo, tikslas „visoje Sąjungoje užtikrinti aukštą bendrą vartotojų apsaugos lygį“ pasiekiamas visiškai suderinant kai kuriuos esminius įmonių ir vartotojų tarpusavio sutarčių aspektus²⁰. Todėl, kaip nurodyta Direktyvos 2011/83 4 straipsnyje, „valstybės narės nacionalinėje teisėje neturi palikti galioti ar priimti nuostatų, nukrypstančių nuo šioje direktyvoje įtvirtintų nuostatų, įskaitant griežtesnių ar švelnesnių nuostatų, kuriomis užtikrinama nevienodo lygio vartotojų apsauga, nebent šioje direktyvoje būtų numatyta kitaip“; reikia priminti, kad tokio kitokio reglamentavimo nėra numatyta dėl jos 21 straipsnio²¹.

36. Kaip teisingai pažymėjo Estijos, taip pat Lietuvos vyriausybės ir Komisija, Direktyvos 2011/83 21 straipsnis susijęs su situacija, kai, sudarius sutartį, vartotojas kreipiasi į prekiautoją dėl šios sutarties, be kita ko, kad išsiaiškintų klausimus, susijusius su jos vykdymu²², arba, įvykdžius sutartį, siekdamas pasiremti savo teisėmis į garantiją arba parengti skundą. Kadangi būtent prekiautojas numato telefono numerį, kuriuo su juo galima susisiekti, jis gali paveikti išlaidų, priskiriamų vartotojams, kai jis gauna skambutį, dydį. Iš tiesų, jeigu prekiautojas nusprendžia suteikti įprastą (geografinį) fiksuotojo arba judriojo ryšio telefono numerį, vartotojas skambindamas prekiautojui patiria tik tas išlaidas, kurios apskaičiuojamos pagal vartotojo ir jo telekomunikacijos paslaugų teikėjo sudarytą sutartį. Tačiau jeigu prekiautojas nusprendžia suteikti specialųjį telefono numerį, kurio ryšio tarifai yra didesni, nei įprasta rinkoje, kyla rizika, kad vartotojas taupumo sumetimais savo paties nenaudai vengs skambinti telefonu prekiautojui, nes dėl to jis patirtų papildomų išlaidų.

17 — Savo rašytinėse pastabose Estijos vyriausybė pabrėžia, kad pagal *Võlaõiguseadus* (Įstatymo dėl prievolių teisės) 28¹ straipsnio 3 dalį, kuria į nacionalinę teisę perkeliama Direktyvos 2011/83 21 straipsnio pirma pastraipa, prekiautojas negali reikalauti, kad vartotojas, norėdamas su juo susisiekti, mokėtų papildomą kainą. Taigi ši vyriausybė nurodo, kad perkeliant Direktyvą 2011/83 į Estijos teisę buvo remiamasi šios direktyvos 21 straipsnio pirmos pastraipos įtvirtinimo pagrindu – siekiu užtikrinti, kad vartotojas, susisiekdamas su prekiautoju, neprivalėtų mokėti papildomo mokesčio, o mokėtų tik mokesčių už įprastą telefoninį skambutį.

18 — Kaip nurodo Nyderlandų vyriausybė, visą kainą, kurią vartotojas moka už aptarnavimo numerį, sudaro du tarifai. Pirma, tai yra srauto tarifas, t. y. tarifas, kurį vartotojas moka už pačią elektroninio ryšio paslaugą, be kita ko, skambučio įprastu (geografiniu) fiksuotojo arba judriojo ryšio telefono numeriu kaina, ir, antra, informavimo tarifas, t. y. papildomas tarifas, kurį nustato prekiautojas ir kurį sudaro didesnė kaina, kurią šis prekiautojas taiko už informavimo paslaugų teikimą, šiuo atveju – aptarnavimo numerį. Šios vyriausybės teigimu, papildomos paslaugos, kurias telekomunikacijų paslaugų teikėjas teikia prekiautojui, be kita ko, yra sujungimo laukimo ir pasirinkimo meniu funkcijos.

19 — 1985 m. gruodžio 20 d. Tarybos direktyva dėl vartotojų apsaugos, susijusios su sutartimis, sudarytomis ne prekybai skirtose patalpose (OL L 372, 1985, p. 31; 2004 m. specialusis leidimas lietuvių k., 15 sk., 1 t., p. 262).

20 — Direktyvos 2011/83 7 konstatuojamojoje dalyje nurodyta, kad „visiškas kai kurių pagrindinių reglamentavimo aspektų suderinimas turėtų labai padidinti teisinį tikrumą vartotojams ir prekiautojams. <...> Tokiu suderinimu būtų panaikintos dėl taisyklių nenuoseklumo kylančios kliūtys ir užbaigtas šios srities vidaus rinkos kūrimas. Be to, visoje Sąjungoje būtų užtikrinamas aukštas bendras vartotojų apsaugos lygis“.

21 — Pagal Direktyvos 2011/83 13 konstatuojamąją dalį valstybės narės „gali palikti galioti šios direktyvos nuostatas ar tam tikras jos nuostatas atitinkančius nacionalinės teisės aktus arba priimti naujus teisės aktus dėl sandorių, kuriems netaikoma ši direktyva“. Tačiau ši diskrecija susijusi tik su klausimais, kurie direktyva nereglamentuojami, o, pabrėžiu, taip nėra kalbant apie jos 21 straipsnį.

22 — Be kita ko, siekiant nustatyti pristatymo datą arba dėl klausimų, susijusių su sąskaitų faktūrų išrašymu.

37. Todėl jeigu tektų mokėti didesnę kainą, nei skambinant įprastu telefono numeriu, vartotojai galėtų būti atgrasomi susisiekti su prekiautoju dėl su tuo susijusių papildomų išlaidų²³. Be to, iš direktyvos bendros struktūros matyti, jog pagalbos telefonu paslauga neabejotinai laikoma paslauga, kurios šalys tikisi, todėl įeinančia į vartotojo jau sumokėtą kainą. Padidinto tarifo numerio naudojimas reiškia, kad už tą pačią paslaugą vartotojui tektų patirti papildomų išlaidų²⁴. Taip yra, juo labiau jeigu prekės, kuri yra sutarties dalykas, vertė yra labai nedidelė.

38. Tokio Direktyvos 2011/83 21 straipsnio pirmos pastraipos aiškinimo nepaneigia jos antra pastraipa, kurioje tiesiog patikslinta, kad „pirma pastraipa nedaromas poveikis telekomunikacijų paslaugų teikėjų teisei imti mokesį už tokius skambučius“. Pritariu Lietuvos vyriausybės ir Komisijos argumentui, kad lemiamas veiksnys yra tai, kad vartotojui taikomas mokeskis negali būti didesnis už įprasto skambučio mokesį įprastomis rinkos kainomis.

39. Mano nuomone, Direktyva 2011/83 nustatyta visiško derinimo sistema ir aukštas vartotojų apsaugos lygis galėtų tapti neveiksmingi, jeigu šioje byloje Teisingumo Teismas aiškintų Direktyvos 2011/83 21 straipsnį taip, kad pagal jį valstybės narės gali nacionaliniu lygiu numatyti tokias nuostatas, kaip nagrinėjamoji pagrindinėje byloje, kurios apima ne tik rinkoje įprastas išlaidas, patiriamas skambinant įprastu (geografiniu) fiksuotojo arba judriojo ryšio telefono numeriu.

40. Kaip dabar paaiškinsiu, tokį aiškinimą taip pat patvirtina Direktyvos 2011/83 21 straipsnio genezė.

4. Direktyvos 2011/83 21 straipsnio aiškinimas atsižvelgiant į jo genezę

41. Šios išvados 29 ir 39 punktuose pateiktas sisteminis ir teleologinis Direktyvos 2011/83 21 straipsnio aiškinimas taip pat atitinka šios nuostatos genezę.

42. Iš tiesų per teisėkūros procedūrą nustatęs²⁵, kad nėra vienodų taisyklių, susijusių su telefonu teikiamų mokamų pagalbos klientams paslaugų klausimais, Europos Parlamentas 1378 pakeitimu pasiūlė įtraukti 28a straipsnį (naują) „Bendravimas ir prieinamumas“²⁶. Šis pakeitimas buvo grindžiamas tuo, kad „prekiautojai vis dažniau klientų aptarnavimo paslaugas perduoda skambučių centrui. Todėl vartotojai dažnai patiria nemažų išlaidų, kai jie yra nukreipiami *specialiaisiais mokamais numeriais* <...> Todėl teisės aktuose bendravimas ir prieinamumas turi būti numatyta kaip papildomos sutartinės prievolės, už kurias *trunkant esamiems sutartiniams santykiams arba garantijos laikotarpiu nereikalaujama jokio papildomo užmokesčio*“²⁷.

23 — Šiuo klausimu doktrinoje pažymima, kad „Direktyvos 2011/83 21 straipsnio tikslas yra <...> neleisti taikyti pridėtinių mokesčių už skambučius prekiautojo siūlomais pagalbos teikimo telefono numeriais. Taigi šia apsaugine nuostata padaromas galas papildomiems mokesčiams už telefonu teikiamas paslaugas po prekių įsigijimo <...>“ Žr. „Pôle de droit privé de l’Université Saint-Louis – Bruxelles“, „La directive 2011/83/UE du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs“, *Revue Générale de Droit Civil Belge*, 2013, Nr. 4, p. 174–207 ir visų pirma p. 204 ir 206. Taip pat žr. J. Laffineur ir G. Stretmans „La directive 2011/83 relative aux droits des consommateurs: les modifications de la réglementation concernant les ventes aux consommateurs et les ‘autres droits des consommateurs’“, *Revue européenne de droit de la consommation*, 2013, Nr. 3, p. 475–498. Šie autoriai pabrėžia, kad Sąjungos teisės aktų leidėjas neanalizavo klausimo, susijusio su tuo, kiek reikia laukti paskambinus telefonu, nes kartais laukti reikia ilgai, kol kontaktinis asmuo faktiškai atsiliepia. Šiuo klausimu žr. P. Rott „More coherence? A higher level of consumer protection? A review of the new Consumer Rights Directive 2011/83/ES“, *European Journal of Consumer Law*, 2012, Nr. 3, p. 371–392, visų pirma p. 391.

24 — Šiuo klausimu žr. šios išvados 42 punktą.

25 — Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos dėl vartotojų teisių pasiūlymas, COM(2008) 614 *final*.

26 — PE452.545v01-00, 1378 pakeitimo pagrindimas.

27 — PE452.545v01-00, 1378 pakeitimo pagrindimas. Kursyvu išskirta mano.

43. Šiuo klausimu savo raštu pateiktuose dokumentuose Komisija teigia, kad sąvoka „bazinė kaina“ buvo nustatyta tvirtinant ir performuluojant Parlamento pasiūlymą²⁸. Tad per pirmąjį svarstymą, Parlamentui ir Europos Sąjungos Tarybai sutarus, buvo priimtas direktyvos pasiūlymas, kuriame buvo 21 straipsnis²⁹. Taigi Sąjungos teisės aktų leidėjas siekė apsaugoti vartotojus nuo pridėtinių skambučių mokesčių, jeigu jie nori telefonu susisiekti su prekyautoju ar pagalbą teikiančiu jo skyriumi dėl jau sudarytos sutarties.

44. Šią Sąjungos teisės aktų leidėjo valią taip pat patvirtina Teisingumo GD rekomendacinis dokumentas dėl Direktyvos 2011/83³⁰. Šio dokumento 10 punkte pirmiausia priminta, kad šios direktyvos 21 straipsnio tikslas yra „apsaugoti vartotoją nuo papildomų mokesčių taikymo tuo atveju, kai jam reikia paskambinti prekyautojui, su kuriuo jis sudarė sutartį, pavyzdžiui, jeigu jis nori pateikti skundą, ir, antra, kad šio pobūdžio telefono skambutis neturi įpareigoti vartotojo mokėti didesnę nei „bazinę kainą“. Nors direktyvoje sąvoka „bazinė kaina“ aiškiai neapibrėžta, jos tikslas – „reikalauti, kad prekyautojai užtikrintų, kad vartotojai už skambučius, kuriems taikomas 21 straipsnis, nemokėtų daugiau nei grynoji elektroninių ryšių paslaugų kaina“³¹. Šiame dokumente taip pat patikslinta, kad, siekdami įvykdyti šį reikalavimą dėl bazinės kainos, „prekyautojai turi naudoti pavyzdžiui, *įprastus (geografinius) fiksuotojo arba judriojo ryšio telefono numerius*, kuriems netaikomi specialieji tarifai. Negeografiniai numeriai, kuriuos elektroninių ryšių paslaugų teikėjai paprastai įtraukia į savo pasiūlymų rinkinius, kurių trukmė atitinka fiksuotą mėnesinę kainą, ir numeriai, už kuriuos taikomas ne didesnis tarifas nei už skambučius geografiniais numeriais, yra pavyzdžiai, kai numeris teikiamas už bazinę kainą“³².

45. Mano supratimu, iš šios išvados 25–40 punktų aiškiai matyti, kad Direktyvos 2011/83 21 straipsnio aiškinimas, pagal kurį sąvoka „bazinė kaina“ apima visas dėl telekomunikacijų paslaugos naudojimo patirtas išlaidas, nesvarbu, kokia būtų šių išlaidų suma, prieštarautų Sąjungos teisės aktų leidėjo siekiamam tikslui.

C – Dėl to, ar prekyautojas gauna pelną iš telefono numerio atsižvelgiant į Direktyvos 2011/83 21 straipsnio aiškinimą

46. Kaip jau nurodžiau šios išvados 38 punkte, lemiamas veiksnys aiškinant Direktyvos 2011/83 21 straipsnį ir sąvoką „bazinė kaina“ yra tas, kad vartotojui taikomas mokestis neturi būti didesnis už įprasto skambučio kainą įprastomis rinkos kainomis. Todėl, kaip patvirtino šios nuostatos sisteminis, teleologinis aiškinimas ir jos genezė, jeigu vartotojo patiriamos išlaidos viršija įprastus standartinių telefono skambučių tarifus, tai nėra „bazinė kaina“, kaip ji suprantama pagal Direktyvos 2011/83 21 straipsnį.

47. Iš tiesų, kaip teisingai pažymėjo Estijos, Lietuvos, Suomijos vyriausybės ir Komisija, tikslas apsaugoti vartotojus nuo pridėtinių skambučių mokesčių, bendraujant pagal sutartį ir sudarius sutartį su prekyautoju, yra viršesnis, neatsižvelgiant į tai, kas galiausiai gauna užmokestį, kurį vartotojas moka už naudojamą telekomunikacijų paslaugą³³. Be to, Direktyvos 2011/83 21 straipsnis taptų neveiksmingas, jeigu vartotojų apsauga nuo pridėtinių skambučių išlaidų priklausytų nuo to, ar prekyautojas gauna mokamo mokesčio dalį, ar ne.

28 — Žr. direktyvos pasiūlymo 165 pakeitimą, 28a straipsnis (naujas), doc. P7_TA(2011)0116 (OL C 247 E, 2012, p. 99).

29 — Žr. dokumentą 9507/11 CONSOM 65 JUSTCIV 107, p. 4 ir 15.

30 — Teisingumo GD rekomendacinis dokumentas dėl Direktyvos 2011/83/ES, 2014 m. birželio mėn., p. 70.

31 — Kursyvu išskirta mano.

32 — Šiame dokumente nurodyta, jog „prekyautojai, be kita ko, turi vengti naudoti telefono numerius, kurie leidžia jiems finansuoti arba iš dalies padengti skambučių centrų išlaidas arba gauti papildomų pajamų iš šių telefono skambučių, pasidalijant pajamas su telekomunikacijų operatoriais, be kita ko, numerius už padidinto tarifo paslaugas“. Žr. Teisingumo GD rekomendacinį dokumentą dėl Direktyvos 2011/83/ES, 2014 m. birželio mėn., p. 71. Kursyvu išskirta mano.

33 — Be to, man atrodo, kad sunku patikrinti kai kurių rūšių netiesioginį užmokestį, kuris mokamas prekyautojui už naudojamą telekomunikacijų paslaugą, pavyzdžiui, kryžmines subsidijas.

V – Išvada

48. Atsižvelgdamas į visus išdėstytus argumentus, siūlau Teisingumo Teismui į *Landgericht Stuttgart* (Štutgarto apygardos teismas, Vokietija) pateiktus prejudicinius klausimus atsakyti taip:

2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2011/83/ES dėl vartotojų teisių, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB bei panaikinamos Tarybos direktyva 85/577/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB, 21 straipsnyje esančią sąvoką „bazinė kaina“ reikia aiškinti taip, kad jeigu vartotojas skambina prekiautojui siekdamas aptarnavimo po to, kai įsigijo prekę, tuo atveju, kai prekiautojas suteikė telefono numerį, kuriuo vartotojas gali su juo susisiekti dėl jo sudarytos sutarties, vartotojui tenkančios išlaidos negali viršyti įprastų išlaidų, kurios jam tektų už skambutį įprastu (geografiniu) fiksuotojo ryšio arba judriojo ryšio telefono numeriu.