



## Teismo praktikos rinkinys

### TEISINGUMO TEISMO (septintoji kolegija) SPRENDIMAS

2017 m. kovo 2 d.<sup>1</sup>

„Prašymas priimti prejudicinį sprendimą — Vartotojų apsauga — Direktyva 2011/83/ES — 21 straipsnis — Bendravimas telefonu — Prekiautojo naudojimas telefono linija, kad vartotojas galėtų su juo susisiekti dėl sudarytos sutarties — Draudimas taikyti didesnę kainą nei bazinė — Sąvoka „bazinė kaina“

Byloje C-568/15

dėl *Landgericht Stuttgart* (Štutgarto apygardos teismas, Vokietija) 2015 m. spalio 15 d. sprendimu, kurį Teisingumo Teismas gavo 2015 m. lapkričio 5 d., pagal SESV 267 straipsnį pateikto prašymo priimti prejudicinį sprendimą byloje

**Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV**

prieš

**comtech GmbH**

TEISINGUMO TEISMAS (septintoji kolegija),

kurį sudaro kolegijos pirmininkė A. Prechal (pranešėja), teisėjai C. Toader ir E. Jarašiūnas,

generalinis advokatas M. Szpunar,

kancleris A. Calot Escobar,

atsižvelgęs į rašytinę proceso dalį,

išnagrinėjęs pastabas, pateiktas:

- *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV*, atstovaujamos advokatu M. Ross ir M. Hammer,
- Estijos vyriausybės, atstovaujamos K. Kraavi-Käerdi,
- Lietuvos vyriausybės, atstovaujamos D. Kriaučiūno ir K. Mickutės,
- Nyderlandų vyriausybės, atstovaujamos J. Langer ir M. Bulterman,
- Suomijos vyriausybės, atstovaujamos S. Hartikainen,
- Europos Komisijos, atstovaujamos D. Roussanov ir S. Grünheid,

<sup>1</sup> — \* Proceso kalba: vokiečių.

susipažinęs su 2016 m. lapkričio 10 d. posėdyje pateikta generalinio advokato išvada,  
priima šį

### Sprendimą

- 1 Prašymas priimti prejudicinį sprendimą pateiktas dėl 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 (OL L 304, p. 64), 21 straipsnio išaiškinimo.
- 2 Šis prašymas pateiktas nagrinėjant *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV*, kovos su nesąžininga komercine praktika asociacijos, ir *comtech GmbH*, pagal Vokietijos teisę įsteigtos prekybos elektroninėmis ir elektros prekėmis bendrovės, ginčą dėl šios bendrovės telefono skambučių kainos teikiant pagalbos klientams paslaugą sudarius pirkimo–pardavimo sutartį.

### Teisinis pagrindas

#### *Sąjungos teisė*

- 3 Direktyvos 2011/83 1 straipsnyje taip apibrėžiamas jos dalykas:  
„Šios direktyvos tikslas – pasiekti aukštą vartotojų apsaugos lygį ir taip prisidėti prie tinkamo vidaus rinkos veikimo suderinant tam tikrus valstybių narių įstatymų ir kitų teisės aktų aspektus, susijusius su vartotojų ir prekyautojų sudarytomis sutartimis.“
- 4 Šios direktyvos 6 straipsnio „Informacijos reikalavimai, taikomi nuotolinės prekybos sutartims ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims“ 1 dalyje nustatyta:  
„Prieš vartotojui įsipareigojant pagal nuotolinės prekybos sutartį ar ne prekybai skirtose patalpose sudaromą sutartį ar atitinkamą pasiūlymą, prekyautojas aiškiai ir suprantamai pateikia vartotojui šią informaciją:  
<...>  
f) naudojimosi nuotolinio ryšio priemonėmis sudarant sutartį išlaidas, jei jos apskaičiuojamos ne bazinės normos pagrindu;  
<...>“
- 5 Šios direktyvos 13 straipsnio 1 dalies pirmoje pastraipoje nustatyta:  
„Prekiautojas nedelsdamas ir bet kuriuo atveju ne vėliau kaip per 14 dienų nuo tos dienos, kai jis buvo informuotas apie vartotojo sprendimą atsisakyti sutarties pagal 11 straipsnį, grąžina vartotojui visas jo sumokėtas sumas, įskaitant, jei taikoma, pristatymo išlaidas.“
- 6 Direktyvos 2011/83 19 straipsnyje nustatyta:  
„Valstybės narės draudžia prekyautojams už konkrečių mokėjimo priemonių naudojimą imti iš vartotojų mokesčius, kurie viršija prekyautojo išlaidas, patiriamas naudojantis tokiomis priemonėmis.“

7 Šios direktyvos 21 straipsnyje „Bendravimas telefonu“ nustatyta:

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

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

*Vokietijos teisė*

8 *Bürgerliches Gesetzbuch* (Civilinis kodeksas) 312a straipsnyje „Bendrosios pareigos ir principai, taikomi vartotojų sudaromoms sutartims; susitarimo dėl mokesčio apribojimais“ nustatyta:

„<...>

(5) Susitarimas, kuriuo vartotojas įpareigojamas mokėti mokestį už tai, kad skambina prekyautojui jo nurodytu telefono numeriu dėl klausimų ar išaiškinimo, susijusių su jų sudaryta sutartimi, negalioja, jeigu sutartas mokestis viršija mokestį už paprastą naudojamą telekomunikacijų paslaugą. 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 naudojamą telekomunikacijų paslaugą iš prekyautojo, kuris sudarė negaliojantį susitarimą su vartotoju.

<...>“

### **Pagrindinė byla ir prejudiciniai klausimai**

9 *Comtech* savo interneto svetainėje nurodo telefono numerį, kuriuo, be kita ko, teikiama pagalba klientams, kurie jau yra sudarę pirkimo–pardavimo sutartį ir nori gauti informacijos arba pateikti skundą, paslauga. Šis telefono numeris prasideda kodu 0180, kuris Vokietijoje įprastai naudojamas pagalbos paslaugoms teikti ir kuriam taikomas nacionalinis tarifas. Skambučio šiuo, vadinamuoju negeografiniu, numeriu kaina viršija standartinio skambučio fiksuotojo, vadinamojo geografinio, arba judriojo ryšio telefono numeriu kainą. Iš sprendimo dėl prašymo priimti prejudicinį sprendimą matyti, kad skambučiai *comtech* telefono numeriu, prasidedančiu kodu 0180, kainuoja 0,14 euro už minutę, kai skambinama iš fiksuotojo ryšio telefono, ir 0,42 euro už minutę, kai skambinama iš mobiliojo ryšio telefono.

10 *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main* nuomone, pagalbos telefono linijos, kuria skambinant taikomas didesnis tarifas, negu skambinant standartiniu tarifu, įdiegimas yra nesąžininga komercinė praktika, kuria pažeidžiama Civilinio kodekso 312a straipsnio 5 dalis. Remdamasi šiuo motyvu ji nurodė *comtech* nutraukti ginčijamą praktiką ir dėl jos kreipėsi į *Landgericht Stuttgart* (Štutgarto apygardos teismas, Vokietija).

11 Šiame teisme *comtech* tvirtino, kad pagal Civilinio kodekso 312a straipsnio 5 dalį, aiškinamą atsižvelgiant į Direktyvos 2011/83 21 straipsnį, atitinkamas prekyautojas negali gauti pelno dėl pagalbos telefonu linijos naudojimo. Todėl šiomis nuostatomis nedraudžiama taikyti didesnę negu vadinamųjų standartinių skambučių tarifą skambučiams pagalbos linija, siekiant padengti prekyautojo išlaidas už pagalbos linijos suteikimą, su sąlyga, kad jis iš to negautų pelno.

- 12 Prašymą priimti prejudicinį sprendimą pateikęs teismas nurodo, kad siekiant priimti sprendimą pagrindinėje byloje reikia išaiškinti Civilinio kodekso 312a straipsnio 5 dalies sąvoką „mokestis už paprastą naudojimąsi telekomunikacijų paslauga“. Kadangi tarifai, taikomi naudojantis tokiomis pagalbos telefono linijomis kaip nagrinėjamoji pagrindinėje byloje, yra suderinti Europos lygiu Direktyvos 2011/83 21 straipsnyje, reikia išaiškinti ir šį straipsnį. Šio teismo nuomone, jame numatyta, kad vartotojas už pokalbių telefonu po to, kai sudaryta sutartis, neturi mokėti daugiau nei bazinę kainą.
- 13 Šio teismo manymu, Vokietijos teisės aktų leidėjas siekė neleisti prekyautojui pasipelnyti iš suteiktos negeografinės pagalbos linijos. Šis Direktyvos 2011/83 21 straipsnio, taigi ir Civilinio kodekso 312a straipsnio 5 dalies, aiškinimas nereiškia, kad iš vartotojo negali būti reikalaujama už skambučių negeografinė linija mokėti daugiau negu už standartinį skambutį, su sąlyga, kad atitinkamos pajamos neviršija tokios linijos suteikimo išlaidų.
- 14 Tačiau prašymą priimti prejudicinį sprendimą pateikusiam teismui kyla klausimas, ar sąvoką „bazinė kaina“, paminėtą pirmesniame punkte, reikia aiškinti griežčiau, siekiant užtikrinti aukštesnį vartotojų apsaugos lygį. Šiuo atveju nepakanka to, kad nėra pelno, nes skambučiai tokia linija kaip nagrinėjamoji pagrindinėje byloje ir toliau gali būti brangesni už skambučius standartinė linija. Tokį aiškinimą patvirtintų minėto 21 straipsnio formuluotė ir tikslas.
- 15 Šiomis aplinkybėmis *Landgericht Stuttgart* (Štutgarto apygardosteismas) nusprendė sustabdyti bylos nagrinėjimą ir pateikti Teisingumo Teismui šiuos prejudicinius klausimus:

- „1. Ar direktyvos [2011/83] 21 straipsnio pirmą pastraipą reikia aiškinti taip, kad prekyautojui įdiegus telefono liniją tam, kad vartotojas galėtų su juo susisiekti telefonu dėl sudarytos sutarties, prekyautojui skambinantis vartotojas neprivalo mokėti daugiau, nei mokėtų skambindamas standartiniu fiksuotojo (geografinio) arba mobiliojo ryšio numeriu?
2. Ar direktyvos [2011/83] 21 straipsnio pirma pastraipa draudžiama nacionalinės teisės nuostata, pagal kurią prekyautojui įdiegus specialųjį klientų aptarnavimo numerį (kodas 0180), skirtą skambučiams dėl sudarytos sutarties, vartotojas privalo apmokėti išlaidas, kurias jam apskaičiuoja telekomunikacijų paslaugų teikėjas už naudojimąsi šia telekomunikacijų paslauga, net tada, kai šios išlaidos viršija kainą, kurią vartotojas mokėtų skambindamas standartiniu fiksuotojo (geografinio) arba judriojo ryšio telefono numeriu?

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

### **Dėl prejudicinių klausimų**

- 16 Klausimais, kuriuos reikia nagrinėti kartu, prašymą priimti prejudicinį sprendimą pateikęs teismas iš esmės siekia sužinoti, ar Direktyvos 2011/83 21 straipsnyje nurodyta sąvoka „bazinė kaina“ turi būti aiškinama taip, kad skambučio dėl sudarytos sutarties prekyautojo naudojama pagalbos telefono linija kaina negali būti didesnė už standartinio skambučio fiksuotojo geografinio arba judriojo ryšio linija kainą, ir ar šiuo klausimu svarbu, kad šis prekyautojas turi arba neturi pelno iš šios pagalbos telefono linijos.
- 17 Pagal Direktyvos 2011/83 21 straipsnio pirmą pastraipą valstybės narės užtikrina, kad prekyautojui naudojantis telefono linija, kai su juo susisiekama telefonu dėl sudarytos sutarties, vartotojas, skambinantis prekyautojui, neprivalėtų mokėti daugiau nei bazinę kainą.
- 18 Šiame straipsnyje nurodoma sąvoka „bazinė kaina“ Direktyvoje 2011/83 neapibrėžta.

- 19 Tokiomis aplinkybėmis šios sąvokos reikšmė ir apimtis turi būti nustatoma remiantis jos įprasta reikšme bendrinėje kalboje, kartu atsižvelgiant į kontekstą, kuriam esant ji pavartota, ir teisės akto, kuriame ji įtvirtinta, tikslus (šiuo klausimu žr. 2016 m. spalio 5 d. Sprendimo *TMD, C-412/15*, EU:C:2016:738, 26 punktą ir nurodytą teismo praktiką).
- 20 Sąvokos „bazinė kaina“ įprasta reikšmė siejama su kaina, numatyta už standartinį skambutį. Reikia išnagrinėti, ar remiantis Direktyvos 2011/83 21 straipsnio kontekstu ir tikslu galima konstatuoti, kad šiame straipsnyje ši sąvoka vartojama šia įprasta reikšme.
- 21 Dėl konteksto, kuriame šis straipsnis minimas, reikia nurodyti, kad sąvoka „bazinė kaina“ taip pat vartojama šios direktyvos 6 straipsnio 1 dalies f punkte. Šioje nuostatoje numatyta, kad prekiautojas turi pareigą informuoti vartotoją, jeigu naudojimosi nuotolinio ryšio priemonėmis sudarant sutartį išlaidos apskaičiuojamos ne pagal bazinę kainą.
- 22 Jeigu nenurodyta priešingai, iš šios nuostatos matyti, kad joje minima bazinė kaina atitinka standartinę įprasto pokalbio kainą, kurios gali tikėtis vartotojas ir apie kurią prekiautojas neprivalo jo informuoti, galvodamas apie šias išlaidas.
- 23 Net jeigu Direktyvos 2011/83 6 straipsnis susijęs su ikisutartine stadija, šiuo sąvokos „bazinė kaina“ išaiškinimu galima remtis aiškinant tokią pačią sąvoką, nurodytą šios direktyvos 21 straipsnyje dėl stadijos po sutarties sudarymo. Svarbu, kad vartotojas galėtų naudotis jam prekiautojo suteikta telefono linija mokėdamas normalią kainą *a fortiori* sudarius sutartį, kad galėtų apginti savo teises.
- 24 Be to, iš kelių Direktyvos 2011/83 straipsnių iš principo matyti, kad kitas išlaidas nei įprastos turi padengti ne vartotojas, jei jis naudojasi savo jam direktyva suteiktomis teisėmis, ir kad todėl galimas papildomas išlaidas turi padengti prekiautojas.
- 25 Pavyzdžiui, šios direktyvos 19 straipsnyje nustatyta, kad „valstybės narės draudžia prekiautojams“ už konkrečių mokėjimo priemonių naudojimą „imti iš vartotojų mokesčius, kurie viršija prekiautojo išlaidas, patiriamas naudojantis tokiomis priemonėmis“.
- 26 Šios direktyvos 13 straipsnio 1 dalyje numatyta, kad tuo atveju, kai vartotojas pasinaudoja savo teise atsisakyti sutarties, prekiautojas jam grąžina visas sumokėtas sumas, įskaitant pristatymo išlaidas. Teisingumo Teismas dėl teisės atsisakyti sutarties, minimos 1997 m. gegužės 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje 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 galiojo prieš Direktyvą 2011/83, jau nusprendė, kad iš principo pardavėjas negali reikalauti iš vartotojo kompensuoti už naudojimąsi preke, įgyta pagal nuotolinės prekybos sutartį, kai jis pasinaudoja savo teise atsisakyti sutarties laikydamasis terminų (šiuo klausimu žr. 2009 m. rugsėjo 3 d. Sprendimo *Messner, C-489/07*, EU:C:2009:502, 29 punktą). Be to, prekiautojui neleidžiama prekių pristatymo išlaidų priskirti vartotojui, kai šis pasinaudoja teise atsisakyti sutarties (šiuo klausimu žr. 2010 m. balandžio 15 d. Sprendimo *Heinrich Heine, C-511/08*, EU:C:2010:189, 59 punktas).
- 27 Todėl iš konteksto, kuriame minimas Direktyvos 2011/83 21 straipsnis, matyti, kad sąvoka „bazinė kaina“ siejama su įprasta telefoninės komunikacijos kaina be papildomų vartotojo išlaidų.
- 28 Kaip nurodė generalinis advokatas savo išvados 32 punkte, šis išaiškinimas taip pat atspindi Direktyvos 2011/83 tikslą siekti aukšto vartotojų apsaugos lygio, nurodytą šios direktyvos 3–5 ir 7 konstatuojamosiose dalyse ir 1 straipsnyje. Be to, vartotojų apsauga Europos Sąjungos politikos srityse įtvirtinta SESV 169 straipsnyje ir Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijos 38 straipsnyje.

- 29 Sąvokos „bazinė kaina“ aiškinimas, kad prekyautojai gali reikalauti mokėti didesnę nei standartinio pokalbio fiksuotojo geografinio arba judriojo ryšio linija kainą, atgrasytų vartotojus naudotis pagalbos telefono linija, kad gautų informacijos apie sudarytą sutartį arba pasinaudotų savo teisėmis, be kita ko, dėl garantijos arba sutarties atsisakymo.
- 30 Tai, kad remdamiesi Direktyvos 2011/83 21 straipsnio antra pastraipa telekomunikacijų paslaugų teikėjai turi teisę imti mokesį iš vartotojų už telefono skambučius, neturi įtakos išdėstytiems argumentams, jeigu mokėtinos sumos neviršija įprastos kainos, kurią vartotojai mokėtų už standartinį skambutį.
- 31 Iš to matyti, kad prekyautojas gali priskirti vartotojui tik išlaidas, kurios neviršija standartinį telefono pokalbio išlaidų. Taigi, jeigu paisoma šios ribos, neturi reikšmės tai, ar prekyautojas turi pelno iš naudojimosi geografine pagalbos linija.
- 32 Atsižvelgiant į visa, kas išdėstyta, į pateiktus klausimus reikia atsakyti taip: Direktyvos 2011/83 21 straipsnyje nurodyta sąvoka „bazinė kaina“ turi būti aiškinama taip, kad skambučio dėl sudarytos sutarties prekyautojo naudojama pagalbos telefono linija kaina negali būti didesnė už standartinio skambučio fiksuotojo geografinio arba judriojo ryšio linija kainą. Jeigu paisoma šios ribos, neturi reikšmės tai, ar atitinkamas prekyautojas turi pelno iš naudojimosi šia pagalbos telefono linija.

#### **Dėl bylinėjimosi išlaidų**

- 33 Kadangi šis procesas pagrindinės bylos šalims yra vienas iš etapų prašymą priimti prejudicinį sprendimą pateikusio teismo nagrinėjamoje byloje, bylinėjimosi išlaidų klausimą turi spręsti šis teismas. Išlaidos, susijusios su pastabų pateikimu Teisingumo Teismui, išskyrus tas, kurias patyrė minėtos šalys, nėra atlygintinos.

Remdamasis šiais motyvais, Teisingumo Teismas (septintoji kolegija) nusprendžia:

**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 nurodyta sąvoka „bazinė kaina“ turi būti aiškinama taip, kad skambučio dėl sudarytos sutarties prekyautojo naudojama pagalbos telefono linija kaina negali būti didesnė už standartinio skambučio fiksuotojo geografinio arba judriojo ryšio linija kainą. Jeigu šios ribos paisoma, neturi reikšmės tai, ar atitinkamas prekyautojas turi pelno iš naudojimosi šia pagalbos telefono linija.**

Parašai.