



Teismo praktikos rinkinys

TEISINGUMO TEISMO (aštuntoji kolegija) SPRENDIMAS

2018 m. rugsėjo 13 d.*

„Prašymas priimti prejudicinį sprendimą – Vartotojų apsauga – Direktyva 2011/83/ES – 21 straipsnis – Su vartotojais sudarytos sutartys – Bendravimas telefonu – Telekomunikacijų paslaugos teikėjo praktika siūlyti sutartį su juo jau sudariusiems savo klientams naudotis trumpuoju klientų aptarnavimo numeriu už didesnę nei bazinę kainą“

Byloje C-332/17

dėl 2017 m. gegužės 26 d. *Riigikohus* (Aukščiausiasis Teismas, Estija) nutartimi, kurią Teisingumo Teismas gavo 2017 m. birželio 2 d., pagal SESV 267 straipsnį pateikto prašymo priimti prejudicinį sprendimą byloje

Starman

prieš

Tarbijakaitseamet

TEISINGUMO TEISMAS (aštuntoji kolegija),

kuriį sudaro kolegijos pirmininkas J. Malenovský, teisėjai M. Safjan ir D. Šváby (pranešėjas),

generalinis advokatas M. Wathelet,

kancleris A. Calot Escobar,

atsižvelgęs į rašytinę proceso dalį,

išnagrinėjęs pastabas, pateiktas:

- *Starman AS*, atstovaujamos *vandeadvokaadid* A. Jõks ir C. Ginter,
- Estijos vyriausybės, atstovaujamos N. Grünberg,
- Lenkijos vyriausybės, atstovaujamos B. Majczyna,
- Europos Komisijos, atstovaujamos A. Cleenewerck de Crayencour, K. Toomus ir N. Ruiz García,

atsižvelgęs į sprendimą, priimtą susipažinus su generalinio advokato nuomone, nagrinėti bylą be išvados,

priima šį

* Proceso kalba: estų.

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, 2011, p. 64), 21 straipsnio išaiškinimo.
- 2 Šis prašymas pateiktas nagrinėjant *Tarbijakaitseamet* (Vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Estija) ir telekomunikacijų ir interneto paslaugų teikėjos *Starman AS* ginčą dėl šios tarnybos nurodymo minėtai bendrovei nebesiūlyti su ja sutartį sudariusiems vartotojams naudotis trumpuoju klientų aptarnavimo numeriu už didesnę nei bazinę kainą.

Teisinis pagrindas

Sąjungos teisė

- 3 Direktyvos 2011/83 4, 5 ir 7 konstatuojamosios dalys suformuluotos taip:

„(4) <...> Suderinti tam tikrus vartotojų nuotolinės prekybos ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytų sutarčių teisės aspektus yra būtina siekiant skatinti realią vartotojų vidaus rinką, kurioje būtų siekiama nustatyti tinkamą pusiausvyrą tarp aukšto vartotojų apsaugos lygio ir įmonių konkurencingumo, tuo pačiu užtikrinant subsidiarumo principo laikymąsi;

(5) <...> Todėl visiškas vartotojų informacijos [informavimo] ir teisės atsisakyti sutarties suderinimas nuotolinės prekybos ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytose sutartyse padės pasiekti aukštą vartotojų apsaugos lygį ir pagerinti įmonių ir vartotojų vidaus rinkos veikimą [vidaus rinkos veikimą esant įmonių ir vartotojų santykiams];

<...>

(7) visiškas kai kurių pagrindinių reglamentavimo aspektų suderinimas turėtų labai padidinti teisinį tikrumą vartotojams ir prekyautojams. Tiek vartotojai, tiek prekyautojai galėtų [turėtų galėti] remtis viena reglamentavimo sistema, pagrįsta aiškiai apibrėžtomis teisinėmis sąvokomis, visoje Sąjungoje reglamentuojančiomis tam tikrus įmonių ir vartotojų sutarčių aspektus. Tokiu suderinimu būtų panaikintos dėl taisyklių nenuoseklumo [reguliavimo fragmentacijos] kylančios kliūtys ir užbaigtas šios srities vidaus rinkos kūrimas. Tas kliūtis galima panaikinti tik nustatant vienodas taisykles Sąjungos lygiu. Be to, visoje Sąjungoje būtų [turėtų būti] užtikrinamas aukštas bendras vartotojų apsaugos lygis.“

- 4 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.“

- 5 Šios direktyvos 4 straipsnyje „Suderinimo lygis“ nustatyta:

„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.“

6 Minėtos direktyvos 13 straipsnio 1 dalies pirmoje pastraipoje nurodyta:

„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.“

7 Šios direktyvos 19 straipsnyje „Mokesčiai už mokėjimo priemonių naudojimą“ numatyta:

„Valstybės narės draudžia prekyautojams už konkrečių mokėjimo priemonių naudojimą imti iš vartotojų mokesčius, kurie viršija prekyautojo išlaidas, patiriamas naudojantis tokiomis priemonėmis.“

8 Direktyvos 2011/83 21 straipsnis „Bendravimas telefonu“ suformuluotas taip:

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

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

9 Šios direktyvos 25 straipsnyje „Privalomasis direktyvos pobūdis“ numatyta:

„Jei sutarčiai taikoma valstybės narės teisė, vartotojai negali atsisakyti teisių, suteikiamų pagal šią direktyvą į nacionalinę teisę perkeliančias nacionalines priemones.

Visos sutarties sąlygos, kuriomis tiesiogiai ar netiesiogiai atsisakoma su šia direktyva susijusių teisių arba jos apribojamos, vartotojo neįpareigoja.“

Estijos teisė

10 2001 m. rugsėjo 26 d. *Võlaõigusseadus* (Prievolių teisės įstatymas, RT I 2001, 81, 487, toliau – VÕS) 28¹ straipsnio „Sąskaitų išrašymo apribojimai sutarčių su vartotojais atveju“ 3 ir 4 dalyse nurodyta:

„(3) Jeigu verslininkas suteikia vartotojui galimybę su juo susisiekti skambinant verslininko nurodytu telefono numeriu siekiant perduoti informaciją arba pareikšti savo valią dėl sutarties arba kitų su sutarties vykdymu susijusių aplinkybių, jis neturi teisės už tai reikalauti iš vartotojo papildomo mokesčio.

(4) Bet koks vartotojui nenaudingas nuo šiame straipsnyje įtvirtintų reikalavimų nukrypstantis susitarimas yra niekinis.“

Pagrindinė byla ir prejudiciniai klausimai

11 *Starman* yra telekomunikacijų ir interneto paslaugų teikėja. Ši bendrovė siūlo su ja sutartis sudariusiems vartotojams, turintiems klausimų dėl šių sutarčių, naudotis fiksuotojo ryšio numeriu už bazinę kainą ir trumpuoju numeriu už didesnę nei bazinę kainą, kai skambinama iš mobiliojo telefono. Trumpasis numeris visiems vartotojams nurodytas, be kita ko, *Starman* interneto svetainėje, standartinėse sutartyse ir šių sutarčių bendrosiose sąlygose.

- 12 2015 m. birželio 15 d. Vartotojų teisių apsaugos tarnyba dėl *Starman* priėmė nurodymą, pagrįstą konstatavimu, kad siūlymas su šia bendrove sutartį jau sudariusiems vartotojams naudotis trumpuoju numeriu už didesnę nei bazinę kainą prieštarauja VOS 28¹ straipsnio 3 daliai ir Direktyvos 2011/83 21 straipsniui, kuriuo grindžiama ši nacionalinė norma.
- 13 Minėta tarnyba įpareigojo *Starman* nebesiūlyti vartotojams naudotis tokiu trumpuoju numeriu ir siūlyti naudotis tik fiksuotojo arba mobiliojo ryšio telefono numeriu už bazinę kainą. Pagal šį nurodymą trumpasis numeris galėtų būti naudojamas tik jeigu dėl to kylančias papildomas išlaidas padengtų bendrovė.
- 14 *Starman* kreipėsi į *Tallinna Halduskohus* (Talino administracinis teismas, Estija) su prašymu panaikinti minėtą nurodymą. Ši bendrovė laikosi priešingos nuomonės ir teigia, kad pagal VOS 28¹ straipsnio 3 dalį ir Direktyvos 2011/83 21 straipsnį nedraudžiama ir sutartį jau sudariusiems vartotojams siūlyti naudotis trumpuoju numeriu už didesnę nei bazinę kainą, jeigu verslininkas iš to negauna pajamų ir jeigu vartotojams aiškiai ir lengvai prieinamu būdu kartu siūloma naudotis fiksuotojo ryšio numeriu už bazinę kainą. Šiomis aplinkybėmis vartotojas gali laisvai pasirinkti, kuriuo iš dviejų siūlomų numerių naudotis. Anot *Starman*, pačiu nurodymu išplečiamas direktyvos poveikis, nes juo iš esmės uždraudžiama naudoti trumpuosius numerius ir taip viršijamos minėta direktyva nustatytos pareigos ir ja siekiamas vartotojų apsaugos tikslas.
- 15 Kadangi *Starman* prašymą dėl panaikinimo atmetė tiek *Tallinna Halduskohus* (Talino administracinis teismas), tiek *Tallinna Ringkonnakohus* (Talino administracinis apeliacinis teismas), ši bendrovė pateikė kasacinį skundą *Riigikohus* (Aukščiausiasis Teismas, Estija).
- 16 Prašymą priimti prejudicinį sprendimą pateikęs teismas nurodo, kad norint išspręsti ginčą būtina išaiškinti Direktyvos 2011/83 21 straipsnio pirmoje pastraipoje vartojamą frazę „vartotojas neprival[o] mokėti“. Nacionalinio teismo nuomone, ši frazė gali būti aiškinama taip, kad sutartį jau sudariusiam vartotojui negali būti suteikta vienintelė protinga galimybė susisiekti su verslininku – skambinti telefono numeriu už didesnę nei bazinę kainą. Tokiu aiškinimu neatmetama galimybė reikalauti iš minėto vartotojo padengti papildomas išlaidas, kai jis telefono numeriu už didesnę kainą naudojosi laisva valia.
- 17 Šiuo aspektu prašymą priimti prejudicinį sprendimą pateikusiam teismui kyla klausimas, ar su trumpojo numerio, kuriam taikoma didesnė už bazinę kainą, naudojimu susijusias papildomas išlaidas galima perkelti sutartį jau sudariusiam vartotojui, jeigu jis pasirinko šią komunikacijos priemonę, nors jam kartu buvo pasiūlyta galimybė naudotis telefono numeriu už bazinę kainą. Jeigu šios papildomos išlaidos turėtų būti priskiriamos verslininkui, dėl to, prašymą priimti prejudicinį sprendimą pateikuso teismo nuomone, galėtų susiklostyti tokia situacija, kai verslininkai nebesiūlys visiems vartotojams naudotis trumpaisiais numeriais, o tai viršytų Direktyvos 2011/83 21 straipsnyje nustatytus reikalavimus ir ja siekiamą tikslą. Be to, nebūtų išspręstas klausimas, kiek verslininkas turi informuoti vartotoją apie tai, kad yra numeris, kuriam taikoma bazinė kainą, ir kad skiriasi skambučių kainos, kai jis, skambindamas su sudaryta sutartimi nesusijusiais klausimais, naudojasi trumpuoju numeriu už didesnę kainą.
- 18 Prašymą priimti prejudicinį sprendimą pateikęs teismas nurodo 2017 m. kovo 2 d. Sprendimą *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main* (C-568/15, EU:C:2017:154), kuriame Teisingumo Teismas pareiškė nuomonę dėl sąvokos „bazinė kainą“, kaip ji suprantama pagal Direktyvos 2011/83 21 straipsnį. Vis dėlto nacionalinis teismas mano, kad pagrindinės bylos aplinkybės ir bylos, kurioje priimtas tas sprendimas, aplinkybės skiriasi, todėl jis neatsako į visus klausimus. Be to, minėtas teismas teigia, kad pastarojoje byloje, priešingai nei pagrindinėje byloje, vartotojai neturėjo galimybės rinktis iš kelių telefono numerių.

19 Šiomis aplinkybėmis *Riigikohus* (Aukščiausiasis Teismas) nutarė sustabdyti bylos nagrinėjimą ir pateikti Teisingumo Teismui šiuos prejudicinius klausimus:

- „1. Ar [Direktyvos 2011/83] 21 straipsnis turi būti aiškinamas taip, kad paslaugų teikėjas gali sudaryti galimybę naudotis telefono numeriu, kuriam taikoma didesnė už standartinę kainą, jeigu paslaugos teikėjas tam, kad vartotojai galėtų su juo susisiekti telefonu dėl sudarytos sutarties, be numerio, kuriam taikoma didesnė kainą, aiškiai ir lengvai prieinamu būdu siūlo naudotis ir fiksuotojo ryšio numeriu už standartinę kainą?
2. Jeigu į pirmąjį klausimą bus atsakyta teigiamai: ar [Direktyvos 2011/83] 21 straipsnis užkerta kelią tam, kad vartotojas, kuris, norėdamas susisiekti dėl sudarytos sutarties, laisva valia naudojami telefono numeriu už didesnę kainą, nors paslaugos teikėjas aiškiai ir lengvai prieinamu būdu sudarė sąlygas naudotis telefono numeriu už standartinę kainą, privalėtų už susisiekimą su paslaugos teikėju sumokėti didesnę kainą?
3. Jeigu į pirmąjį klausimą bus atsakyta teigiamai: ar [Direktyvos 2011/83] 21 straipsnyje nustatytas apribojimas įpareigoja paslaugos teikėją kartu su trumpuoju telefono numeriu visur taip pat nurodyti fiksuotojo telefono ryšio numerį, kuriam taikoma standartinė kainą, ir informaciją apie kainų skirtumus?“

Dėl prejudicinių klausimų

Dėl pirmojo ir antrojo klausimų

- 20 Pirmuoju ir antruoju klausimais, kuriuos reikia nagrinėti kartu, prašymą priimti prejudicinį sprendimą pateikęs teismas iš esmės siekia sužinoti, ar Direktyvos 2011/83 21 straipsnio pirmą pastraipą reikia aiškinti taip, kad tuo atveju, kai verslininkas sudarė galimybes visiems savo klientams naudotis vienu ar keliais trumpaisiais telefono numeriais už didesnę nei bazinę kainą, pagal šią direktyvą draudžiama, kad sutartį su šiuo verslininku jau sudarę vartotojai, telefonu su juo susisiekdami dėl šios sutarties, mokėtų daugiau nei bazinę kainą.
- 21 Pagal Direktyvos 2011/83 21 straipsnio pirmą pastraipą valstybės narės užtikrina, kad verslininkui naudojantis telefono linija tam, kad vartotojas galėtų su juo susisiekti telefonu dėl sudarytos sutarties, toks šia linija skambinantis vartotojas neprivalo mokėti daugiau nei bazinę kainą.
- 22 Vis dėlto vien iš minėtos nuostatos formuluotės negalima nuspręsti, ar tuomet, kai verslininkas naudojami keliomis telefono linijomis, tarp jų ir linijomis, kuriomis galima susisiekti trumpaisiais numeriais, visoms šioms linijoms turi būti taikoma bazinės kainos neviršijanti kainą.
- 23 Taigi aiškinant Direktyvos 2011/83 21 straipsnio pirmą pastraipą, reikia atsižvelgti ne tik į šios nuostatos formuluotę, bet ir į jos kontekstą ir teisės akto, kuriame ji įtvirtinta, tikslus (pagal analogiją žr. 2017 m. kovo 2 d. Sprendimo *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main*, C-568/15, EU:C:2017:154, 19 punktą ir jame nurodytą jurisprudenciją).
- 24 Pirma, kiek tai susiję su minėtos nuostatos kontekstu, Teisingumo Teismas, remdamasis Direktyvos 2011/83 13 ir 19 straipsniais, padarė išvadą, kad kitas nei įprastos išlaidas iš principo turi padengti ne vartotojas, jeigu jis naudojami savo šios direktyvos jam suteiktomis teisėmis, ir kad todėl galimas papildomas išlaidas turi padengti verslininkas (šiuo klausimu žr. 2017 m. kovo 2 d. Sprendimo *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main*, C-568/15, EU:C:2017:154, 24–26 punktus).

- 25 Taigi iš Direktyvos 2011/83 21 straipsnio konteksto matyti, kad verslininkas gali priskirti vartotojui, kuris skambindamas telefonu naudojasi šia direktyva jam suteiktomis teisėmis, tik išlaidas, neviršijančias bazinę kainą atitinkančių sąnaudų.
- 26 Antra, kiek tai susiję su Direktyva 2011/83 siekiamu tikslu, iš jos 1 straipsnio matyti, kad ja užsibrėžta pasiekti aukštą vartotojų apsaugos lygį.
- 27 Tam, kad šis tikslas būtų pasiektas, Direktyvoje 2011/83, kaip matyti iš jos 4, 5 ir 7 konstatuojamųjų dalių, siekiama visiškai kurių pagrindinių vartotojų ir verslininkų sudarytų sutarčių aspektu suderinimo. Tokiu suderinimu turėtų būti panaikintos dėl reguliavimo fragmentacijos kylančios kliūtys, kad vartotojams visoje Sąjungoje būtų užtikrintas aukštas bendras apsaugos lygis.
- 28 Be to, iš Direktyvos 2011/83 4 straipsnio išplaukia, kad vartotojų apsaugos lygis, užtikrinamas valstybių narių nacionalinėmis normomis, negali nukrypti nuo nustatytojo šioje direktyvoje, nebent joje numatyta kitaip. Konstatuotina, kad Direktyvos 2011/83 21 straipsnis nėra valstybėms narėms atitinkamai nustatytos pareigos nenukrypti nuo šioje direktyvoje nustatyto apsaugos lygio išimtis.
- 29 Taigi Direktyva 2011/83 siekiamam tikslui – visoje Sąjungoje užtikrinti bendrą aukštą vartotojų apsaugos lygį – būtų pakenkta, jeigu vartotojas, skambindamas verslininko, su kuriuo jis yra sudaręs sutartį, trumpuoju numeriu, be kita ko, tuomet, kai su verslininku susisiekiama norėdamas išsiaiškinti su šios sutarties vykdymu susijusius klausimus arba pasinaudoti garantuojamomis teisėmis, turėtų mokėti daugiau nei bazinę kainą.
- 30 Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, šios direktyvos 21 straipsnio pirmą pastraipą reikia aiškinti taip, kad pagal ją draudžiama, kad verslininkas galėtų reikalauti iš sutartį su juo jau sudariusio vartotojo mokėti didesnę nei bazinę kainą, kai vartotojas nori su juo telefonu susisiekti dėl šios sutarties, nesvarbu, kokio formato telefono numerius šis verslininkas siūlo.
- 31 Tokio aiškinimo niekaip nepaneigia aplinkybė, kad verslininkas aiškiai ir lengvai prieinamu būdu informavo vartotoją apie tai, kad yra telefono numeris, kuriam taikoma bazinė kaina. Iš tiesų ši informacija negali atleisti verslininko nuo pareigos nereikalauti iš sutartį su juo jau sudariusio vartotojo mokėti daugiau nei bazinę kainą, kai vartotojas nori su juo telefonu susisiekti dėl šios sutarties.
- 32 Aplinkybė, kad norėdamas susisiekti su verslininku vartotojas laisva valia nusprendė pasinaudoti trumpuoju numeriu, kuriam taikoma didesnė už bazinę kainą, taip pat neturi įtakos minėtam aiškinimui. Kartu aiškinant Direktyvos 2011/83 21 ir 25 straipsnius matyti, kad vartotojas, telefonu susisiekdamas su verslininku, negali laisva valia atsisakyti teisių, kurios jam suteikiamos pagal šią direktyvą, ir mokėti daugiau nei bazinę kainą.
- 33 Atsižvelgiant į visa tai, kas išdėstyta, į pirmąjį ir antrąjį klausimus atsakytina, kad Direktyvos 2011/83 21 straipsnio pirmą pastraipą reikia aiškinti taip, kad tuo atveju, kai verslininkas sudarė galimybes visiems savo klientams naudotis vienu ar keliais trumpaisiais telefono numeriais, kuriems taikoma didesnė už bazinę kainą, pagal šią direktyvą draudžiama, kad sutartį su šiuo verslininku jau sudarę vartotojai, telefonu su juo susisiekdami dėl šios sutarties, mokėtų daugiau nei bazinę kainą.

Dėl trečiojo klausimo

- 34 Atsižvelgiant į pateiktą atsakymą į pirmąjį ir antrąjį klausimus, į trečiąjį klausimą atsakyti nereikia.

Dėl bylinėjimosi išlaidų

- 35 Kadangi šis procesas pagrindinės bylos šalims yra vienas iš etapų prašymą priimti prejudicinį sprendimą pateikusių 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 (aštuntoji 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 straipsnio pirmą pastraipą reikia aiškinti taip, kad tuo atveju, kai verslininkas sudarė galimybes visiems savo klientams naudotis vienu ar keliais trumpaisiais telefono numeriais, kuriems taikoma didesnė už bazinę kainą, pagal šią direktyvą draudžiama, kad sutartį su šiuo verslininku jau sudarę vartotojai, telefonu su juo susisiekdami dėl šios sutarties, mokėtų daugiau nei bazinę kainą.

Parašai.