



Zbiór Orzeczeń

POSTANOWIENIE TRYBUNAŁU (szósta izba)

z dnia 15 kwietnia 2021 r.*

Odesłanie prejudycjalne – Artykuł 99 regulaminu postępowania przed Trybunałem – Dyrektywa 2011/83/UE – Umowy zawierane z konsumentami – Artykuł 21 – „Porozumiewanie się z wykorzystaniem telefonu” – Wykorzystanie przez przedsiębiorcę linii telefonicznej w celu umożliwienia konsumentom kontaktowania się z nim w sprawie zawartej umowy – Udostępnienie przez spółkę, w ramach obsługi posprzedażnej dotyczącej zawartych umów, dwóch linii telefonicznych, to jest linii w sieci stacjonarnej o podwyższonej płatności i bezpłatnej linii w sieci ruchomej – Treść materiałów informacyjnych przeznaczonych dla klientów – Dopuszczalność istnienia linii obsługi serwisowej narażającej klientów na taryfę wyższą niż taryfa podstawowa – Pojęcie taryfy podstawowej

W sprawie C-594/20

mającej za przedmiot wniosek o wydanie, na podstawie art. 267 TFUE, orzeczenia w trybie prejudycjalnym, złożony przez Markkinaoikeus (sąd gospodarczy, Finlandia) postanowieniem z dnia 11 listopada 2020 r., które wpłynęło do Trybunału w dniu 12 listopada 2020 r., w postępowaniu:

Kuluttaja-asiamies

przeciwko

MiGame Oy,

TRYBUNAŁ (szósta izba),

w składzie: L. Bay Larsen, prezes izby, C. Toader (sprawozdawczyni) i N. Jääskinen, sędziowie,

rzecznik generalny: G. Pitruzzella,

sekretarz: A. Calot Escobar,

postanowiwszy, po zapoznaniu się ze stanowiskiem rzecznika generalnego, orzec w formie postanowienia z uzasadnieniem, zgodnie z art. 99 regulaminu postępowania przed Trybunałem,

wydaje następujące

* Język postępowania: fiński.

Postanowienie

- 1 Wniosek o wydanie orzeczenia w trybie prejudycjalnym dotyczy wykładni art. 21 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniającej dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylającej dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady (Dz.U. 2011, L 304, s. 64).
- 2 Powyższy wniosek został przedstawiony w ramach sporu między Kuluttaja-asiamies (rzecznikiem praw konsumentów, Finlandia) (zwanym dalej „rzecznikiem”) a MiGame Oy, spółką z siedzibą w Finlandii, w przedmiocie treści materiałów informacyjnych przeznaczonych dla klientów tej spółki, w których to materiałach, dla konsumentów, którzy zawarli już z tą spółką umowę, został podany numer telefonu obsługi serwisowej o taryfie wyższej od taryfy podstawowej.

Ramy prawne

Prawo Unii

- 3 Artykuł 1 dyrektywy 2011/83 określa jej przedmiot w następujący sposób:

„Niniejsza dyrektywa, poprzez osiągnięcie wysokiego poziomu ochrony konsumentów, ma przyczyniać się do właściwego funkcjonowania rynku wewnętrznego w drodze zbliżenia niektórych aspektów przepisów ustawowych, wykonawczych i administracyjnych państw członkowskich, dotyczących umów zawieranych między konsumentami a przedsiębiorcami”.

- 4 Artykuł 4 tej dyrektywy, zatytułowany „Poziom harmonizacji”, stanowi:

„Państwa członkowskie nie mogą utrzymywać ani wprowadzać do swojego prawa krajowego przepisów odbiegających od tych, które zostały ustanowione w niniejszej dyrektywie, w tym również przepisów surowszych lub łagodniejszych w celu zapewnienia innego poziomu ochrony konsumentów, chyba że niniejsza dyrektywa stanowi inaczej”.

- 5 Artykuł 21 przedmiotowej dyrektywy, zatytułowany „Porozumiewanie się z wykorzystaniem telefonu”, przewiduje:

„Państwa członkowskie zapewniają, aby w przypadku gdy przedsiębiorca posiada linię telefoniczną przeznaczoną do telefonicznego kontaktowania się z nim w sprawie zawartej umowy, konsument – kontaktując się z przedsiębiorcą – nie był zobowiązany do płacenia taryfy wyższej niż taryfa podstawowa.

Akapit pierwszy pozostaje bez uszczerbku dla prawa dostawców usług telekomunikacyjnych do pobierania opłat za te połączenia”.

Prawo fińskie

- 6 Artykuł 21 dyrektywy 2011/83 został przetransponowany do ustawodawstwa fińskiego w rozdziale II § 14 kuluttajansuojalaki (38/1978) [ustawy o ochronie konsumentów (38/1978)] z dnia 20 stycznia 1978 r., zmienionej laki kuluttajansuojalain muuttamisesta (1211/2013) [ustawą zmieniającą ustawę o ochronie konsumentów (1211/2013)] z dnia 30 grudnia 2013 r. (zwanej dalej „ustawą 38/1978”).

7 Rozdział II § 14 ustawy 38/1978 przewiduje:

„W przypadku telefonicznego kontaktowania się w sprawie umowy dotyczącej towarów konsumpcyjnych, którą zawarł przedsiębiorca, przedsiębiorca nie może korzystać z usługi, za którą konsument ponosi koszty przewyższające taryfę uzgodnioną w zawartej przez niego umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub koszty przewyższające zwykłą taryfę obliczeniową odpowiadającą taryfie określonej w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Zwykła taryfa obliczeniowa to taryfa oparta na cenie minimalnej przedsiębiorstw telekomunikacyjnych i udziałach w rynku, powiększona o 20%. Viestintävirasto [(urząd regulacji telekomunikacji, Finlandia)] oblicza i publikuje corocznie zwykłą taryfę obliczeniową. Bardziej szczegółowe przepisy dotyczące metody obliczania zwykłej taryfy i jej publikacji są publikowane w rozporządzeniu ministerstwa sprawiedliwości.

Jeżeli przedsiębiorca narusza przepisy tego paragrafu, konsumentowi przysługuje wobec przedsiębiorcy roszczenie o zwrot kosztów połączeń telefonicznych, które przewyższają możliwie najwyższą taryfę wskazaną w akapicie pierwszym.

[...]”.

8 Paragraf 16, zatytułowany „Zakaz”, zawarty w rozdziale II ustawy 38/1978, przewiduje w akapicie pierwszym:

„Gdy jest to konieczne w interesie ochrony konsumentów, przedsiębiorcy można zakazać kontynuacji lub powrotu do praktyki sprzecznej z przepisami niniejszego rozdziału lub z przepisami wydanymi na podstawie owych przepisów bądź praktyki porównywalnej z nimi. Zakazowi towarzyszy grzywna, chyba że ze szczególnych względów nie jest to konieczne”.

Postępowanie główne i pytania prejudycjalne

9 MiGame zajmuje się głównie sprzedażą gier wideo.

10 Sąd odsyłający wyjaśnia, że spółka ta podawała przez pewien czas na swoich stronach internetowych latauskoodit.fi, migame.fi, viihdema.fi, na Facebooku oraz w wiadomościach elektronicznych wysyłanych do konsumentów w przedmiocie zawartych umów pierwszy krajowy numer linii obsługi serwisowej, to jest 0600- [...]. W odniesieniu do tego numeru podawano w większości przypadków, że koszt połączenia z tym numerem wynosi 1,98 EUR za minutę.

11 Następnie w latach 2019 i 2020 poza tym pierwszym numerem w pewnych przypadkach był także podawany drugi numer obsługi serwisowej, z podaniem między innymi następującej wzmianki: „Nasza obsługa klienta jest do Państwa dyspozycji przede wszystkim telefonicznie w ramach naszej obsługi telefonicznej dostępnej 24 h na dobę pod numerem: 0600- [...] (1,98 EUR za minutę). Jeżeli Państwa zapytanie dotyczy dokonanego już zamówienia, mogą Państwo skontaktować się z nami również pod bezpłatnym numerem obsługi klienta 045- [...] (w dni powszednie w godzinach 11–17)”. Sąd odsyłający wskazuje, także tytułem przykładu, że ten ostatni bezpłatny numer w sieci ruchomej podawano również w warunkach dostawy figurujących na stronie internetowej latauskoodit.fi, podczas gdy na stronie głównej tej strony internetowej i w danych kontaktowych podawano wyłącznie pierwszy, płatny numer obsługi serwisowej.

- 12 Skargą złożoną w dniu 20 sierpnia 2019 r. rzecznik wniósł sprawę do Markkinaoikeus (sądu gospodarczego, Finlandia), aby zakazać MiGame, pod groźbą grzywny opartej na rozdziale II § 16 ustawy 38/1978, kontynuowania lub powtarzania praktyki polegającej na podawaniu jej klientom numeru telefonu podlegającego podwyższonej płatności w sprawach związanych z umowami dotyczącymi towaru konsumpcyjnego zawartymi z konsumentem.
- 13 Na poparcie swojej skargi rzecznik podniósł, że dyrektywa 2011/83 stoi na przeszkodzie udostępnianiu przez przedsiębiorcę klientom numeru telefonu podlegającego taryfie wyższej od taryfy podstawowej, nawet jeżeli udostępnia on także równolegle inny numer, którego taryfa nie przekracza tej podstawowej taryfy. Ponadto rzecznik uważa, że taryfa podstawowa, określona w rozdziale II § 14 ustawy 38/1978, przekracza koszty rzeczywiście ponoszone przez konsumenta w przypadku połączenia z linią geograficzną w sieci stacjonarnej lub połączenia w sieci ruchomej. Pojęcie „taryfy podstawowej”, o którym mowa w art. 21 tej dyrektywy, stoi na przeszkodzie temu, by koszt dotyczący zawartej umowy połączenia telefonicznego z eksploatowaną przez przedsiębiorcę linią obsługi serwisowej mógł przekraczać koszt połączenia wykonanego przy użyciu linii geograficznej w sieci stacjonarnej lub w sieci ruchomej.
- 14 MiGame wnosi do sądu odsyłającego o oddalenie skargi, twierdząc, że wprowadziła już w życie zmiany zażądane przez rzecznika oraz że zaprzestała praktyki opisanej w skardze wniesionej przez rzecznika.
- 15 Aby rozstrzygnąć zawisły przed nim spór, sąd odsyłający zastanawia się nad kwestią, czy przedsiębiorca narusza przepisy dotyczące ochrony konsumentów, gdy podaje płatny krajowy numer telefonu przeznaczony do telefonicznego kontaktowania się w sprawie zawartej umowy sprzedaży towarów konsumpcyjnych, oraz czy w związku z tym należy zakazać kontynuacji takiej praktyki lub powrotu do niej.
- 16 W tych okolicznościach Markkinaoikeus (sąd gospodarczy) postanowił zawiesić postępowanie i zwrócić się do Trybunału z następującymi pytaniami prejudycjalnymi:
 - „1) Czy art. 21 akapit pierwszy dyrektywy [2011/83] należy interpretować w ten sposób, że sprzeciwia się on temu, aby przedsiębiorca poza podaniem numeru telefonu rozliczanego po cenie nieprzekraczającej taryfy podstawowej mógł podawać numer telefonu, którego być może konsument użyje w sprawach związanych z zawartą umową, a który jest rozliczany po cenie przekraczającej taryfę podstawową, i czy ponadto w przypadku gdyby podanie numeru telefonu rozliczanego po cenie przekraczającej taryfę podstawową miało być w określonych okolicznościach zgodne z art. 21, istotne dla oceny jest na przykład to, że można łatwo znaleźć numer telefonu rozliczany według taryfy podstawowej, przeznaczenie numerów telefonu zostało podane w wystarczająco jasny sposób i że występują znaczne różnice w dostępności obsługi klienta lub jej poziomie?
 - 2) Czy pojęcie »taryfy podstawowej« w rozumieniu art. 21 dyrektywy 2011/83 należy interpretować w ten sposób, że przedsiębiorca może podawać jako numer telefonu obsługi klienta w sprawach związanych z zawartą umową jedynie zwykły numer linii geograficznej w sieci stacjonarnej lub w sieci ruchomej lub numer telefonu, który jest bezpłatny dla konsumentów, i czy jeżeli przedsiębiorca może podawać inny numer telefonu, jakie maksymalne opłaty za połączenia z tym numerem telefonu może ponosić konsument, który zawarł umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych w pakiecie?».

W przedmiocie pytań prejudycjalnych

- 17 Na podstawie art. 99 regulaminu postępowania Trybunał może, między innymi wtedy, gdy odpowiedź na pytanie skierowane w trybie prejudycjalnym można wywieść w sposób jednoznaczny z orzecznictwa lub jeżeli odpowiedź na pytanie prejudycjalne nie pozostawia żadnych uzasadnionych wątpliwości, w każdej chwili, na wniosek sędziego sprawozdawcy i po zapoznaniu się ze stanowiskiem rzecznika generalnego, orzec w formie postanowienia z uzasadnieniem.
- 18 W niniejszej sprawie należy zastosować ten przepis.
- 19 Za pomocą swoich pytań, które należy zbadać łącznie, sąd odsyłający zmierza zasadniczo do ustalenia, czy art. 21 akapit pierwszy dyrektywy 2011/83 należy interpretować w ten sposób, że stoi on na przeszkodzie temu, by przedsiębiorca udostępniał swoim klientom – poza numerem telefonu, którego taryfa nie przekracza taryfy podstawowej – numer telefonu, który podlega taryfie wyższej niż taryfa podstawowa, a którego być może użyją konsumenci, którzy zawarli umowę z tym przedsiębiorcą.
- 20 W pierwszej kolejności należy przypomnieć, że – jak wynika z brzmienia tego przepisu – w przypadku gdy przedsiębiorca posiada linię telefoniczną przeznaczoną do telefonicznego kontaktowania się z nim w sprawie zawartej umowy, konsument, który kontaktuje się z tym przedsiębiorcą, nie jest zobowiązany do zapłaty taryfy wyższej niż taryfa podstawowa.
- 21 W odniesieniu do pojęcia „taryfy podstawowej” w rozumieniu art. 21 akapit pierwszy dyrektywy 2011/83 należy podkreślić, że odnosi się ona do zwykłej taryfy za połączenie telefoniczne, bez dodatkowych kosztów po stronie konsumenta. Okoliczność, że w myśl art. 21 akapit drugi tej dyrektywy dostawcy usług telefonicznych mogą pobierać opłaty za połączenia od konsumentów, pozostaje bez wpływu na powyższe rozważania, pod warunkiem że pobierane kwoty nie przewyższają kosztów, jakimi konsumenci są zwykle obciążani w wypadku standardowych połączeń (zob. podobnie wyrok z dnia 2 marca 2017 r., *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main*, C-568/15, EU:C:2017:154, pkt 27, 30).
- 22 W drugiej kolejności należy przypomnieć, że Trybunał orzekł w pkt 33 wyroku z dnia 13 września 2018 r., *Starman* (C-332/17, EU:C:2018:721), iż art. 21 akapit pierwszy dyrektywy 2011/83 należy interpretować w ten sposób, że sprzeciwia się on temu, aby w sytuacji gdy przedsiębiorca udostępnił wszystkim swoim klientom jeden lub kilka skróconych numerów telefonicznych podlegających taryfie wyższej niż taryfa podstawowa, konsumenci, którzy zawarli już umowę z tym przedsiębiorcą, płacili więcej niż przewiduje taryfa podstawowa, jeżeli kontaktują się oni z tym przedsiębiorcą przez telefon w przedmiocie tej umowy.
- 23 W niniejszej sprawie ze wskazówek dostarczonych przez sąd odsyłający wynika, że choć numer telefonu dostępny według taryfy podstawowej był niekiedy wymieniany w niektórych materiałach informacyjnych przeznaczonych dla klientów MiGame, bezsporne jest, iż nie zawsze miało to miejsce, a przynajmniej że w materiałach tych najczęściej uprzywilejowane było podawanie numeru linii obsługi serwisowej podlegających podwyższonej płatności.
- 24 Tymczasem na podstawie art. 21 akapit pierwszy dyrektywy 2011/83 w przypadku gdy, po pierwsze, umowa została zawarta między przedsiębiorcą a konsumentem, a po drugie, kontakt telefoniczny ze strony konsumenta dotyczy tej umowy, ów konsument nie może zapłacić więcej niż przewiduje taryfa podstawowa, aby wyjaśnić kwestie związane z wykonaniem owej umowy lub powołać się na prawa zagwarantowane w tej dyrektywie (zob. podobnie wyrok z dnia 13 września 2018 r., *Starman*, C-332/17, EU:C:2018:721, pkt 29, 30).

- 25 Tym samym z kontekstu, w jaki wpisuje się art. 21 dyrektywy 2011/83, wynika, że przedsiębiorca może obciążać konsumenta, który wykonuje za pomocą rozmów telefonicznych prawa przyznane mu przez tę dyrektywę, jedynie kosztami, które nie przekraczają kosztów odpowiadających taryfie podstawowej (wyrok z dnia 13 września 2018 r., Starman, C-332/17, EU:C:2018:721, 25).
- 26 Co prawda przepis ten nie stoi na przeszkodzie temu, by przedsiębiorca udostępniał członkom społeczeństwa różne linie telefoniczne w zależności od osób wykonujących te rozmowy i ich przedmiotu oraz z uwzględnieniem między innymi okoliczności, czy osoba dzwoniąca zawarła już umowę z tym przedsiębiorcą, czy jeszcze tego nie uczyniła. Jednak numer linii telefonicznej udostępnionej właśnie do celów kontaktów z konsumentami, którzy zawarli umowę z przedsiębiorcą, i według taryfy nieprzekraczającej taryfy podstawowej musi być wymieniony w materiałach informacyjnych przeznaczonych dla klientów tego przedsiębiorcy i konsumenci powinni móc łatwo odnaleźć ten numer w owych materiałach.
- 27 W tym względzie, aby uniknąć dezorientacji wśród członków społeczeństwa, o ile numery różnych linii telefonicznych udostępnionych klientom przez przedsiębiorcę mogą zostać wymienione jednocześnie w materiałach informacyjnych, o tyle numer linii podlegającej podwyższonej taryfie nie może figurować na kluczowym miejscu, a przeznaczenie tych różnych linii telefonicznych powinno zostać wskazane w sposób wystarczająco jasny i zrozumiały. Ponadto między linią telefoniczną respektującą taryfę podstawową a linią telefoniczną podlegającą podwyższonej taryfie nie mogą istnieć znaczące różnice w dostępności i w poziomie obsługi ze szkodą dla obsługi serwisowej oferowanej konsumentom, którzy zawarli umowę z tym przedsiębiorcą.
- 28 Powyższe rozważania są zgodne z celem przyświecającym dyrektywie 2011/83, jakim – jak wynika z art. 1 tej dyrektywy – jest zapewnienie wysokiego poziomu ochrony konsumentów poprzez zagwarantowanie im informacji i bezpieczeństwa w transakcjach z przedsiębiorcami.
- 29 Otóż przewidziana w art. 21 akapit pierwszy dyrektywy 2011/83 możliwość skutecznego porozumiewania się przez konsumenta z przedsiębiorcą po tym, jak została zawarta umowa, poprzez kontaktowanie się z tym przedsiębiorcą bez ponoszenia dodatkowych kosztów, ma fundamentalne znaczenie dla ochrony i skutecznego wykonywania praw konsumenta.
- 30 Należy także uściślić, że z art. 4 dyrektywy 2011/83 wynika, iż poziom ochrony konsumentów zapewniony przez przepisy krajowe ustanowione przez państwa członkowskie nie może odbiegać od poziomu ustalonego przez tę dyrektywę, chyba że dyrektywa ta stanowi inaczej. W tym względzie Trybunał orzekł, że art. 21 wspomnianej dyrektywy nie stanowi wyjątku od ustanowionego w ten sposób obowiązku państw członkowskich nieodchodzenia od poziomu ochrony ustalonego przez tę dyrektywę (wyrok z dnia 13 września 2018 r., Starman, C-332/17, EU:C:2018:721, 28).
- 31 W świetle całości powyższych rozważań na zadane pytania należy odpowiedzieć, że art. 21 akapit pierwszy dyrektywy 2011/83 należy interpretować w ten sposób, iż stoi on na przeszkodzie temu, by przedsiębiorca udostępniał swoim klientom – poza numerem telefonu, którego taryfa nie przekracza taryfy podstawowej – numer telefonu, który podlega taryfie wyższej niż taryfa podstawowa, a którego być może użyją konsumenci, którzy zawarli umowę z tym przedsiębiorcą.

W przedmiocie kosztów

- 32 Dla stron w postępowaniu głównym niniejsze postępowanie ma charakter incydentalny, dotyczy bowiem kwestii podniesionej przed sądem odsyłającym, do niego zatem należy rozstrzygnięcie o kosztach. Koszty poniesione w związku z przedstawieniem uwag Trybunałowi, inne niż koszty stron w postępowaniu głównym, nie podlegają zwrotowi.

Z powyższych względów Trybunał (szósta izba) orzeka, co następuje:

Artykuł 21 akapit pierwszy dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniającej dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylającej dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady, należy interpretować w ten sposób, że stoi on na przeszkodzie temu, by przedsiębiorca udostępniał swoim klientom – poza numerem telefonu, którego taryfa nie przekracza taryfy podstawowej – numer telefonu, który podlega taryfie wyższej niż taryfa podstawowa, a którego być może użyją konsumenci, którzy zawarli umowę z tym przedsiębiorcą.

Podpisy