



## Zbiór Orzeczeń

WYROK TRYBUNAŁU (siódma izba)

z dnia 2 marca 2017 r.<sup>1\*</sup>

Odesłanie prejudycjalne — Ochrona konsumentów — Dyrektywa 2011/83/UE — Artykuł 21 — Porozumiewanie się z wykorzystaniem telefonu — Wykorzystanie przez przedsiębiorcę linii telefonicznej w celu umożliwienia konsumentom kontaktowania się w sprawie zawartej umowy — Zakaz stosowania taryfy wyższej niż taryfa podstawowa — Pojęcie „taryfy podstawowej”

W sprawie C-568/15

mającej za przedmiot wnioszek o wydanie, na podstawie art. 267 TFUE, orzeczenia w trybie prejudycjalnym, złożony przez Landgericht Stuttgart (sąd okręgowy w Stuttgarcie, Niemcy) postanowieniem z dnia 15 października 2015 r., które wpłynęło do Trybunału w dniu 5 listopada 2015 r., w postępowaniu:

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

przeciwko

**comtech GmbH,**

TRYBUNAŁ (siódma izba),

w składzie: A. Prechal (sprawozdawca), prezes izby, C. Toader i E. Jarašiūnas, sędziowie,

rzecznik generalny: M. Szpunar,

sekretarz: A. Calot Escobar,

uwzględniając pisemny etap postępowania,

rozważywszy uwagi przedstawione:

- w imieniu Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV przez M. Rossa oraz M. Hammera, Rechtsanwälte,
- w imieniu rządu estońskiego przez K. Kraavi-Käerdi, działającą w charakterze pełnomocnika,
- w imieniu rządu litewskiego przez D. Kriaučiūnasa oraz K. Mickutė, działających w charakterze pełnomocników,
- w imieniu rządu niderlandzkiego przez J. Langerę oraz M. Bulterman, działających w charakterze pełnomocników,

<sup>1</sup> — Język postępowania: niemiecki.

- w imieniu rządu fińskiego przez S. Hartikainena, działającego w charakterze pełnomocnika,
- w imieniu Komisji Europejskiej przez D. Roussanova oraz S. Grünheid, działających w charakterze pełnomocników,

po zapoznaniu się z opinią rzecznika generalnego na posiedzeniu w dniu 10 listopada 2016 r.,

wydaje następujący

### Wyrok

- 1 Rozpatrywany 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 uchylającą dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady (Dz.U. 2011, L 304, s. 64).
- 2 Wniosek ten został przedstawiony w ramach sporu Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV, stowarzyszenia zajmującego się zwalczaniem nieuczciwych praktyk handlowych, z niemiecką spółką comtech GmbH, prowadzącą działalność polegającą na sprzedaży artykułów elektronicznych i elektrycznych, którego przedmiotem jest taryfa opłat za rozmowy telefoniczne stosowana przez wskazaną spółkę w ramach obsługi posprzedażowej.

### 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 przyczynić 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 6 tej dyrektywy, zatytułowany „Wymogi informacyjne dotyczące umów zawieranych na odległość i umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa”, stanowi w ust. 1:

„Zanim konsument zostanie związany umową zawieraną na odległość lub umową zawieraną poza lokalem przedsiębiorstwa, lub jakąkolwiek ofertą w tym zakresie, przedsiębiorca w jasny i zrozumiały sposób udziela konsumentowi następujących informacji:

[...]

- f) koszt korzystania ze środka porozumiewania się na odległość w celu zawarcia umowy, w przypadku gdy koszt ten obliczany jest w sposób inny niż na podstawie taryfy podstawowej;

[...]”.

- 5 Zgodnie z brzmieniem art. 13 ust. 1 akapit pierwszy wskazanej dyrektywy:

„Przedsiębiorca zwraca wszystkie płatności otrzymane od konsumenta, w tym – w przypadku gdy ma to zastosowanie – koszty dostarczenia, bez zbędnej zwłoki, a w każdym razie nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym został poinformowany o decyzji konsumenta o odstąpieniu od umowy zgodnie z art. 11”.

- 6 Artykuł 19 dyrektywy 2011/83 przewiduje:

„Państwa członkowskie zakazują przedsiębiorcom pobierania od konsumentów, w związku ze stosowaniem określonych sposobów płatności, opłat, które są wyższe od kosztów poniesionych przez przedsiębiorców w związku z korzystaniem z tych sposobów”.

- 7 Artykuł 21 tej dyrektywy, zatytułowany „Porozumiewanie się z wykorzystaniem telefonu”, jest sformułowany w sposób następujący:

„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 niemieckie*

- 8 Paragraf 312a Bürgerliches Gesetzbuch (niemieckiego kodeksu cywilnego), zatytułowany „Ogólne obowiązki i zasady mające zastosowanie w przypadku umów konsumenckich; ograniczenia dotyczące postanowień w sprawie opłat”, stanowi:

„[...]

- (5) Postanowienie, w wyniku którego konsument zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za to, że kontaktuje się on z przedsiębiorcą w związku z pytaniami lub wyjaśnieniami dotyczącymi zawartej między nimi umowy za pomocą udostępnianego przez przedsiębiorcę w takich celach numeru, jest nieważne, jeśli należna za to połączenie opłata przekracza tę należną za zwykle korzystanie z usługi telekomunikacyjnej. Jeżeli na mocy zdania poprzedzającego postanowienie jest nieważne, konsument nie jest zobowiązany do uiszczenia opłaty za to połączenie również wobec operatora telekomunikacyjnego. Operator ten jest uprawniony do domagania się od przedsiębiorcy, który zawarł to nieważne porozumienie z konsumentem, uiszczenia opłaty za zwykle korzystanie z usługi telekomunikacyjnej.

[...]”.

#### **Postępowanie główne i pytania prejudycjalne**

- 9 Na swej stronie internetowej comtech podaje numer telefonu umożliwiający połączenie z linią obsługi serwisowej, przy czym numer ten przeznaczony jest w szczególności dla klientów, którzy zawarli już umowę sprzedaży i którzy pragną uzyskać dodatkowe informacje lub złożyć reklamację. Numer ten rozpoczyna się prefiksem 0180, który jest w Niemczech powszechnie stosowany do linii obsługi serwisowej objętych taryfą krajową. Koszt połączeń z tym numerem, zwanym „niegeograficznym”, jest wyższy niż koszt połączenia standardowego z numerem linii stacjonarnej, zwanym „geograficznym”, lub

z numerem sieci ruchomej. Z postanowienia odsyłającego wynika, że koszt połączeń z numerem telefonicznym comtechu rozpoczynającym się prefiksem 0180 wynosi 0,14 EUR za minutę w wypadku połączeń nawiązywanych z sieci stacjonarnej i 0,42 EUR za minutę w wypadku połączeń z sieci ruchomej.

- 10 W ocenie Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main udostępnianie linii obsługi serwisowej na podstawie taryfy wyższej niż taryfa za połączenia zwykle stanowi nieuczciwą praktykę handlową, naruszającą § 312a ust. 5 kodeksu cywilnego. Z tego względu stowarzyszenie to wezwało spółkę comtech do zaprzestania spornej praktyki i wytoczyło przeciwko niej powództwo przed Landgericht Stuttgart (sądem okręgowym w Stuttgarcie, Niemcy).
- 11 Spółka comtech podniosła przed tym sądem, że § 312a ust. 5 kodeksu cywilnego, interpretowany w związku z art. 21 dyrektywy 2011/83, przewiduje, że dany przedsiębiorca nie powinien czerpać zysków z prowadzenia telefonicznej linii obsługi serwisowej. Przepisy te nie stoją zatem na przeszkodzie temu, aby taryfa za połączenia z linią obsługi serwisowej była wyższa niż taryfa za połączenia zwane „zwykłymi”, tak aby przedsiębiorca był w stanie pokryć koszty, jakie ponosi w związku z udostępnianiem takiej linii, nie czerpiąc jednak stąd zysków.
- 12 Sąd odsyłający wskazał, że w celu rozstrzygnięcia sporu konieczne jest dokonanie wykładni pojęcia „opłaty należnej za zwykle korzystanie z usługi telekomunikacyjnej”, użytego w § 312a ust. 5 kodeksu cywilnego. Ponieważ taryfy za połączenia z liniami obsługi serwisowej takimi jak ta, o której mowa w postępowaniu głównym, nie były przedmiotem harmonizacji na poziomie europejskim, na podstawie art. 21 dyrektywy 2011/83, należy także dokonać wykładni tego ostatniego artykułu. Tymczasem w ocenie tego sądu artykuł ten stanowi, że za połączenia telefoniczne nawiązywane po zawarciu umowy konsument nie powinien płacić stawki przewyższającej taryfę podstawową.
- 13 Sąd ten twierdzi, że niemiecki ustawodawca dążył do wyeliminowania sytuacji, w których przedsiębiorca czerpie zyski z udostępniania niegeograficznej linii obsługi serwisowej. Taka wykładnia art. 21 dyrektywy 2011/83, a więc i § 312a ust. 5 kodeksu cywilnego, nie sprzeciwia się temu, aby za połączenie z linią niegeograficzną konsument płacił więcej niż za połączenie zwykle, pod warunkiem że dodatkowe wpływy nie przewyższają kosztu udostępniania takiej linii.
- 14 Sąd odsyłający stawia sobie jednak pytanie, czy dla zapewnienia wyższego poziomu ochrony konsumentów nie należy przyjąć węższej wykładni pojęcia „taryfy podstawowej” niż ta, którą przedstawiono w punkcie poprzednim. W takim wypadku okoliczność, że nie został osiągnięty zysk, nie byłaby wystarczająca, gdyż połączenia z linią taką jak ta, o której mowa w niniejszej sprawie, i tak mogą być droższe niż połączenia z liniami zwykłymi. Treść omawianego art. 21 oraz cel tego przepisu przemawiają za przyjęciem takiej wykładni.
- 15 W tych okolicznościach Landgericht Stuttgart (sąd okręgowy w Stuttgarcie) postanowił zawiesić postępowanie i zwrócić się do Trybunału z następującymi pytaniami prejudycjalnymi:
  - „1) Czy art. 21 ust. 1 dyrektywy [2011/83] należy interpretować w ten sposób, że w przypadku gdy konsument kontaktuje się z przedsiębiorcą, który uruchomił linię telefoniczną po to, by konsument mógł kontaktować się z nim telefonicznie w związku z zawartą umową, konsument ten nie może ponosić kosztów wyższych niż te, które ponosiłby przy połączeniu ze zwykłym (geograficznym) numerem w sieci stacjonarnej lub numerem w sieci ruchomej?
  - 2) Czy art. 21 ust. 1 dyrektywy [2011/83] stoi na przeszkodzie przepisowi prawa krajowego, zgodnie z którym w przypadkach, w których przedsiębiorca zorganizował pod specjalnym numerem (prefiks 0180) obsługę serwisową w celu umożliwienia konsumentowi telefonicznego kontaktowania się z nim w związku z zawartą umową, konsument ma ponosić te koszty, które

nalicza mu operator telekomunikacyjny za korzystanie z usług telekomunikacyjnych, i to również wtedy, gdy przekraczają one koszty, które ponosiłby przy połączeniu ze zwykłym (geograficznym) numerem w sieci stacjonarnej lub numerem w sieci ruchomej?

Czy w każdym wypadku art. 21 ust. 1 dyrektywy [2011/83] nie stoi na przeszkodzie takiemu przepisowi prawa krajowego w przypadkach, gdy ten operator telekomunikacyjny nie odprowadza na rzecz tego przedsiębiorcy części z naliczanej konsumentowi za kontaktowanie się z numerem specjalnym opłaty?”.

### **W przedmiocie pytań prejudycjalnych**

- 16 Poprzez swe pytania, które należy przeanalizować łącznie, sąd odsyłający dąży zasadniczo do ustalenia, czy pojęcie „taryfy podstawowej”, którym posłużono się w art. 21 dyrektywy 2011/83, należy interpretować w ten sposób, że koszt dotyczący zawartej umowy połączenia telefonicznego z eksploatowaną przez przedsiębiorcę linią obsługi serwisowej nie może przekraczać kosztu połączenia ze zwykłą linią geograficzną w sieci stacjonarnej lub w sieci ruchomej, i czy ma w tym względzie znaczenie to, czy ów przedsiębiorca czerpie zyski z eksploatacji takiej linii obsługi serwisowej.
- 17 Zgodnie z art. 21 akapit pierwszy dyrektywy 2011/83 państwa członkowskie zapewniają, aby w przypadku gdy przedsiębiorca posiada linię telefoniczną przeznaczoną do telefonicznego kontaktowania się z nim w sprawie zawartej umowy, konsument nie był zobowiązany do płacenia taryfy wyższej niż taryfa podstawowa stosowana w odniesieniu do połączeń z taką linią.
- 18 Jednakże pojęcie „taryfy podstawowej”, którym posłużono się w tym artykule, nie zostało zdefiniowane w dyrektywie 2011/83.
- 19 W tych okolicznościach ustalenie znaczenia i zakresu tego pojęcia powinno być dokonywane zgodnie z jego zwyczajowym znaczeniem w języku potocznym, przy jednoczesnym uwzględnieniu kontekstu, w którym pojęcie to zostało użyte, i celów uregulowania, którego jest ono częścią (zob. podobnie wyrok z dnia 5 października 2016 r., TMD, C-412/15, EU:C:2016:738, pkt 26 i przytoczone tam orzecznictwo).
- 20 Jeśli chodzi o zwyczajowe znaczenie, pojęcie „taryfy podstawowej” odnosi się do taryfy przewidzianej dla połączeń standardowych. Należy zbadać, czy kontekst i cel art. 21 dyrektywy 2011/83 pozwalają stwierdzić, że pojęcie to zostało w tym przepisie użyte w jego zwyczajowym znaczeniu.
- 21 W odniesieniu do kontekstu, w który wpisuje się ten artykuł, należy zaznaczyć, że pojęcie „taryfy podstawowej” pojawia się także w art. 6 ust. 1 lit. f) wskazanej dyrektywy. Przepis ten przewiduje, że w wypadku gdy koszt korzystania ze środka porozumiewania się na odległość w celu zawarcia umowy jest obliczany w inny sposób niż na podstawie taryfy podstawowej, przedsiębiorca ma obowiązek poinformowania o tym konsumenta.
- 22 W braku przeciwnych wskazówek z przepisu tego wynika, że taryfa podstawowa, o której w nim mowa, odpowiada standardowemu kosztowi zwykłego połączenia, jakiego konsument może się spodziewać, i nie wymaga, aby przedsiębiorca informował konsumenta o takim koszcie.
- 23 Chociaż art. 6 dyrektywy 2011/83 odnosi się do etapu poprzedzającego zawarcie umowy, to jednak przedstawiona wykładnia pojęcia „taryfy podstawowej” zawiera wskazówki co do tego, jak interpretować to samo, użyte w art. 21 dyrektywy, pojęcie w odniesieniu do etapu następującego po zawarciu umowy. Istotne jest bowiem to, aby w celu dochodzenia swych praw konsument mógł skorzystać z udostępnionej mu przez przedsiębiorcę linii telefonicznej, ponosząc przy tym zwykłe koszty, a fortiori po zawarciu umowy.



- 24 Ponadto z szeregu artykułów dyrektywy 2011/83 wynika, że w sytuacji gdy konsument wykonuje prawa przysługujące mu na podstawie tej dyrektywy, co do zasady to nie on powinien ponosić koszty inne niż koszty zwyczajowe, wobec czego ewentualne dodatkowe koszty powinny obciążać przedsiębiorcę.
- 25 I tak, art. 19 tej dyrektywy stanowi, w odniesieniu do korzystania z określonych sposobów płatności, że „[p]aństwa członkowskie zakazują przedsiębiorcom pobierania od konsumentów [...] opłat, które są wyższe od kosztów poniesionych przez przedsiębiorców w związku z korzystaniem z tych sposobów”.
- 26 Artykuł 13 ust. 1 rzeczony dyrektywy przewiduje z kolei, że w przypadku gdy konsument postanowi skorzystać z prawa do odstąpienia od umowy, przedsiębiorca zwraca mu wszystkie dokonane przezeń płatności, w tym koszty dostawy. Trybunał orzekł już, w odniesieniu do prawa do odstąpienia od umowy, przewidzianego w poprzedzającej dyrektywę 2011/83 dyrektywie 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 20 maja 1997 r. w sprawie ochrony konsumentów w przypadku umów zawieranych na odległość (Dz.U. 1997, L 144, s. 19), że sprzedawca nie może co do zasady żądać od konsumenta odszkodowania za używanie rzeczy zakupionej w drodze umowy zawartej na odległość, w przypadku gdy ten ostatni skorzystał ze swego prawa do odstąpienia w terminie (zob. podobnie wyrok z dnia 3 września 2009 r., Messner, C-489/07, EU:C:2009:502, pkt 29). Ponadto przedsiębiorca nie może obciążyć konsumenta kosztami wysyłki towarów w przypadku wykonania przez tego ostatniego przysługującego mu prawa odstąpienia od umowy (zob. podobnie wyrok z dnia 15 kwietnia 2010 r., Heinrich Heine, C-511/08, EU:C:2010:189, pkt 59).
- 27 Z kontekstu, w który wpisuje się art. 21 dyrektywy 2011/83, wynika zatem, że pojęcie „taryfy podstawowej” odnosi się do zwykłej taryfy za połączenie telefoniczne, bez dodatkowych kosztów po stronie konsumenta.
- 28 Jak stwierdził rzecznik generalny w pkt 32 opinii, wykładnia ta odzwierciedla również przewidziany w motywach 3–5 i 7 dyrektywy 2011/83, a także w jej art. 1 cel tego aktu prawnego, jakim jest osiągnięcie wysokiego poziomu ochrony konsumentów. Ponadto ochrona konsumentów w ramach polityki Unii Europejskiej została przewidziana w art. 169 TFUE i w art. 38 Karty praw podstawowych Unii Europejskiej.
- 29 Przyjęcie wykładni pojęcia „taryfy podstawowej”, zgodnie z którą przedsiębiorcy byliby uprawnieni do stosowania taryf wyższych niż standardowa taryfa za połączenia z linią geograficzną w sieci stacjonarnej lub w sieci ruchomej, mogłoby bowiem zniechęcić konsumentów do korzystania z linii obsługi serwisowej w celu uzyskania informacji dotyczących zawartej umowy lub w celu dochodzenia swych praw, w szczególności w dziedzinie gwarancji lub odstąpienia od umowy.
- 30 Okoliczność, że w myśl art. 21 akapit drugi dyrektywy 2011/83 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 zwykle są obciążani w wypadku standardowych połączeń.
- 31 Wynika stąd, że przedsiębiorca może obciążyć konsumenta jedynie kosztami, które nie przekraczają kosztu standardowego połączenia telefonicznego. Dopóki warunek ten jest spełniony, dopóty okoliczność, czy przedsiębiorca osiąga zyski z udostępniania niegeograficznej linii obsługi, jest więc pozbawiona znaczenia.
- 32 W świetle wszystkich powyższych rozważań na przedstawione pytania należy odpowiedzieć, że pojęcie „taryfy podstawowej”, którym posłużono się w art. 21 dyrektywy 2011/83, należy interpretować w ten sposób, że koszt dotyczący zawartej umowy połączenia telefonicznego z eksploatowaną przez przedsiębiorcę linią obsługi serwisowej nie może przekraczać kosztu połączenia ze zwykłą linią geograficzną w sieci stacjonarnej lub w sieci ruchomej. Dopóki warunek ten jest spełniony, dopóty kwestia, czy ów przedsiębiorca czerpie zyski z eksploatacji takiej linii obsługi serwisowej, jest pozbawiona znaczenia.

## **W przedmiocie kosztów**

- <sup>33</sup> 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 (siódma izba) orzeka, co następuje:

**Pojęcie „taryfy podstawowej”, którym posłużono się w 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, należy interpretować w ten sposób, że koszt dotyczący zawartej umowy połączenia telefonicznego z eksploatowaną przez przedsiębiorcę linią obsługi serwisowej nie może przekraczać kosztu połączenia ze zwykłą linią geograficzną w sieci stacjonarnej lub w sieci ruchomej. Dopóki warunek ten jest spełniony, dopóty kwestia, czy ów przedsiębiorca czerpie zyski z eksploatacji takiej linii obsługi serwisowej, jest pozbawiona znaczenia.**

Podpisy