



Repertoriul jurisprudenței

HOTĂRÂREA CURȚII (Camera a șaptea)

2 martie 2017¹

„Trimitere preliminară — Protecția consumatorilor — Directiva 2011/83/UE — Articolul 21 — Comunicare prin telefon — Operarea unei linii telefonice de către un comerciant pentru a permite consumatorului să îl contacteze cu privire la un contract încheiat — Interdicția aplicării unui tarif superior tarifului de bază — Noțiunea «tarif de bază»”

În cauza C-568/15,

având ca obiect o cerere de decizie preliminară formulată în temeiul articolului 267 TFUE, introdusă de Landgericht Stuttgart (Tribunalul Regional din Stuttgart, Germania), prin decizia din 15 octombrie 2015, primită de Curte la 5 noiembrie 2015, în procedura

Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV

împotriva

comtech GmbH,

CURTEA (Camera a șaptea),

compusă din doamna A. Prechal (raportor), președinte de cameră, doamna C. Toader și domnul E. Jarašiūnas, judecători,

avocat general: domnul M. Szpunar,

grefier: domnul A. Calot Escobar,

având în vedere procedura scrisă,

luând în considerare observațiile prezentate:

- pentru Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV, de M. Ross și de M. Hammer, Rechtsanwälte;
- pentru guvernul eston, de K. Kraavi-Käerdi, în calitate de agent;
- pentru guvernul lituanian, de D. Kriaučiūnas și de K. Mickutė, în calitate de agenți;
- pentru guvernul neerlandez, de J. Langer și de M. Bulterman, în calitate de agenți;
- pentru guvernul finlandez, de S. Hartikainen, în calitate de agent;

¹ — Limba de procedură: germana.

— pentru Comisia Europeană, de D. Roussanov și de S. Grünheid, în calitate de agenți,
după ascultarea concluziilor avocatului general în ședința din 10 noiembrie 2016,
pronunță prezenta

Hotărâre

- 1 Cererea de decizie preliminară privește interpretarea articolului 21 din Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 85/577/CEE a Consiliului și a Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului (JO 2011, L 304, p. 64).
- 2 Această cerere a fost formulată în cadrul unui litigiu între Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV, asociație de combatere a practicilor comerciale neloiale, pe de o parte, și comtech GmbH, societate germană a cărei activitate este comercializarea de aparate electronice și electrice, în legătură cu tariful apelurilor telefonice practicat de această societate în cadrul serviciului său post-vânzare.

Cadrul juridic

Dreptul Uniunii

- 3 Articolul 1 din Directiva 2011/83 definește obiectul acesteia după cum urmează:
„Obiectivul prezentei directive este acela ca, prin atingerea unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor, să contribuie la buna funcționare a pieței interne prin mărirea gradului de similitudine dintre anumite aspecte ale actelor cu putere de lege și ale actelor administrative ale statelor membre privind contractele încheiate între consumatori și comercianți.”
- 4 Articolul 6 din această directivă, intitulat „Cerințe de informare pentru contractele la distanță și cele negociate în afara spațiilor comerciale”, prevede la alineatul (1):
„Înainte ca un contract la distanță sau negociat în afara spațiilor comerciale sau orice ofertă similară să producă efecte obligatorii asupra consumatorului, comerciantul trebuie să îi furnizeze consumatorului următoarele informații în mod clar și inteligibil:
[...]
(f) costul de utilizare a mijloacelor de comunicare la distanță în vederea încheierii contractului, atunci când este calculat pe baza unui alt tarif decât tariful de bază;
[...].”
- 5 Potrivit articolului 13 alineatul (1) primul paragraf din directiva menționată:
„Comerciantul rambursează toate sumele pe care le-a primit drept plată din partea consumatorului, inclusiv, după caz, costurile livrării, fără întârziere nejustificată și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la data la care este informat de decizia de retragere din contract a consumatorului în conformitate cu articolul 11.”

6 Articolul 19 din Directiva 2011/83 prevede:

„Statele membre interzic comercianților să perceapă de la consumatori comisioane aferente utilizării unui anumit mijloc de plată care depășesc costul suportat de comerciant pentru utilizarea unor astfel de modalități de plată.”

7 Articolul 21 din această directivă, intitulat „Comunicarea prin telefon”, are următorul cuprins:

„Statele membre se asigură că, în cazul în care un comerciant operează o linie telefonică în vederea contactării sale prin telefon cu privire la contractul încheiat, consumatorul nu este obligat să plătească, la contactarea comerciantului, mai mult decât tariful de bază.

Primul paragraf nu aduce atingere dreptului furnizorilor de servicii de telecomunicații de a taxa aceste apeluri.”

Dreptul german

8 Bürgerliches Gesetzbuch (Codul civil) prevede la articolul 312a, intitulat „Obligații și principii generale aplicabile contractelor încheiate cu consumatorii; limitele convenției de remunerare”:

„[...]”

(5) Este lovită de nulitate convenția prin care un cumpărător se obligă să plătească un comision atunci când apelează comerciantul la un număr de telefon pe care comerciantul îl pune la dispoziție pentru întrebări sau clarificări referitoare la un contract încheiat între aceștia în cazul în care comisionul convenit depășește comisionul aferent simplei utilizări a serviciului de telecomunicații. În cazul în care o convenție este lovită de nulitate conform primei teze, consumatorul nu este obligat să plătească un comision pentru apelul respectiv nici furnizorului de telecomunicații. Furnizorul de telecomunicații are dreptul să solicite comisionul aferent simplei utilizări a serviciului de telecomunicații de la comerciantul care a încheiat cu consumatorul convenția lovită de nulitate.

[...]”

Litigiul principal și întrebările preliminare

9 Pe pagina sa de internet, comtech afișează un număr de telefon corespunzător unui serviciu de asistență, în special pentru clienții care au încheiat deja un contract de vânzare-cumpărare și care doresc să obțină informații sau să depună o reclamație. Acest număr de telefon începe cu prefixul 0180, utilizat în general în Germania pentru servicii de asistență supuse unui tarif național. Costul apelurilor către acest număr, numit „negeografic”, este mai ridicat decât cel al unui apel standard către un număr din rețeaua de telefonie fixă, numit „geografic”, sau către un număr din rețeaua de telefonie mobilă. Potrivit deciziei de trimitere, costul apelurilor către numărul de telefon al comtech care începe cu prefixul 0180 este de 0,14 euro pe minut dintr-o rețea de telefonie fixă și de 0,42 euro pe minut dintr-o rețea de telefonie mobilă.

10 Potrivit Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main, punerea la dispoziție a unei linii telefonice de asistență la un tarif mai ridicat decât cel al apelurilor standard constituie o practică comercială neloyală, cu încălcarea articolului 312a alineatul (5) din Codul civil. Pentru acest motiv, ea a somat comtech să pună capăt practicii contestate și a formulat o acțiune împotriva acesteia în fața Landgericht Stuttgart (Tribunalul Regional din Stuttgart, Germania).

- 11 În fața acestei instanțe, comtech a susținut că articolul 312a alineatul (5) din Codul civil, interpretat în lumina articolului 21 din Directiva 2011/83, impune comerciantului în cauză să nu realizeze beneficii prin intermediul unei linii telefonice de asistență. Aceste dispoziții nu s-ar opune, în consecință, ca tariful apelurilor către o linie de asistență să fie mai ridicat decât cel al apelurilor denumite „standard”, aceasta pentru a permite comerciantului să compenseze costurile suportate pentru punerea la dispoziție a unei asemenea linii, însă fără a obține beneficii astfel.
- 12 Instanța de trimitere arată că, pentru soluționarea litigiului principal, este necesară o interpretare a noțiunii „comisionul aferent simplei utilizări a serviciului de telecomunicații”, care figurează la articolul 312a alineatul 5 din Codul civil. Dat fiind că tarifele liniilor telefonice de asistență precum cele în discuție în litigiul principal au făcut obiectul unei uniformizări la nivel european, în temeiul articolului 21 din Directiva 2011/83, ar fi necesar să se interpreteze și acest din urmă articol. Or, potrivit instanței respective, acesta prevede că un consumator nu este obligat să plătească mai mult decât tariful de bază pentru contacte telefonice ulterioare încheierii unui contract.
- 13 Potrivit instanței menționate, legiuitorul german avea drept obiectiv evitarea obținerii de beneficii de către un comerciant din punerea la dispoziție a unei linii de asistență negeografice. Această interpretare a articolului 21 din Directiva 2011/83 și, prin urmare, a articolului 312a alineatul 5 din Codul civil nu ar exclude ca un consumator să plătească mai mult pentru un apel către o linie negeografică decât pentru un apel standard, cu condiția ca veniturile corespunzătoare să nu depășească costul punerii la dispoziție a unei asemenea linii.
- 14 Or, instanța de trimitere solicită să se stabilească dacă se impune o interpretare a noțiunii „tarif de bază” mai restrictivă decât cea prezentată la punctul precedent, pentru a garanta un nivel de protecție mai ridicat al consumatorilor. În acest caz, lipsa unui profit nu ar fi suficientă, întrucât apelurile către o linie precum cea din prezenta cauză pot fi oricum mai costisitoare decât cele către linii standard. Textul articolului 21, precum și finalitatea acestuia ar fi în sensul unei asemenea interpretări.
- 15 În aceste condiții, Landgericht Stuttgart (Tribunalul Regional din Stuttgart) a hotărât să suspende judecarea cauzei și să adreseze Curții următoarele întrebări preliminare:

„1) Articolul 21 primul paragraf din [Directiva 2011/83] trebuie interpretat în sensul că atunci când consumatorul contactează telefonic comerciantul, în cazul în care acesta a instituit o linie telefonică la care să poată fi contactat de consumator cu privire la un contract încheiat, costurile facturate acestuia nu pot depăși prețul pe care l-ar fi achitat pentru un apel efectuat către un număr din rețeaua de telefonie fixă (geografic) sau din rețeaua de telefonie mobilă standard?

2) Articolul 21 primul paragraf din [Directiva 2011/83] se opune unei dispoziții naționale care prevede că, în cazul în care comerciantul a instituit un serviciu de asistență cu număr special (care începe cu 0180) pentru apelurile aferente contractului încheiat, consumatorul trebuie să suporte acele costuri care îi sunt facturate de furnizorul de servicii de telecomunicații pentru utilizarea acestui serviciu de telecomunicații, inclusiv atunci când aceste costuri depășesc prețul pe care l-ar fi achitat pentru un apel către un număr din rețeaua de telefonie fixă (geografic) sau din rețeaua de telefonie mobilă standard?

Articolul 21 primul paragraf din [Directiva 2011/83] nu se opune, în orice caz, unei asemenea dispoziții naționale în cazul în care furnizorul de servicii de telecomunicații nu transferă comerciantului nicio cotă-parte din comisionul plătit de consumator pentru apelul telefonic către numărul special?”

Cu privire la întrebările preliminare

- 16 Prin intermediul întrebărilor formulate, care trebuie analizate împreună, instanța de trimitere solicită, în esență, să se stabilească dacă noțiunea „tarif de bază”, vizată la articolul 21 din Directiva 2011/83, trebuie interpretată în sensul că costul unui apel aferent unui contract încheiat și efectuat către o linie telefonică de asistență operată de un comerciant nu poate depăși costul unui apel către o linie din rețeaua de telefonie fixă geografică sau mobilă standard și dacă este relevant, în această privință, că respectivul comerciant realizează sau nu realizează beneficii prin intermediul acestei linii telefonice de asistență.
- 17 În temeiul articolului 21 primul paragraf din Directiva 2011/83, statele membre se asigură că, atunci când comerciantul operează o linie telefonică pentru a fi contactat în legătură cu contractul încheiat, consumatorul nu este obligat să plătească mai mult decât tariful de bază pentru apelurile către această linie.
- 18 Or, noțiunea „tarif de bază”, prevăzută la acest articol, nu este definită de Directiva 2011/83.
- 19 În aceste condiții, semnificația și sfera de aplicare ale acestei noțiuni trebuie stabilite conform sensului obișnuit în limbajul curent, ținând cont în același timp de contextul în care se utilizează noțiunea respectivă și de obiectivele urmărite de reglementarea din care face parte (a se vedea în acest sens Hotărârea din 5 octombrie 2016, TMD, C-412/15, EU:C:2016:738, punctul 26 și jurisprudența citată).
- 20 În ceea ce privește sensul său obișnuit, noțiunea „tarif de bază” evocă tariful prevăzut pentru un apel standard. Este necesar să se verifice dacă contextul și finalitatea articolului 21 din Directiva 2011/83 permit să se constate că noțiunea menționată este utilizată în cadrul acestui articol în acest sens obișnuit.
- 21 În ceea ce privește contextul în care se înscrie acest articol, trebuie arătat că noțiunea „tarif de bază” figurează de asemenea la articolul 6 alineatul (1) litera (f) din directiva menționată. Această dispoziție prevede că un comerciant are obligația de a informa consumatorul dacă costul mijloacelor de comunicare la distanță în vederea încheierii contractului este calculat pe baza altui tarif decât tariful de bază.
- 22 În lipsa unor indicații contrare, din această dispoziție rezultă că tariful de bază prevăzut în dispoziția respectivă corespunde costului standard al unei comunicări obișnuite la care consumatorul se poate aștepta și care nu necesită ca comerciantul să îl informeze pe acesta din urmă în legătură cu acest cost.
- 23 Chiar dacă articolul 6 din Directiva 2011/83 se raportează la faza precontractuală, totuși această interpretare a noțiunii „tarif de bază” conține indicații pentru interpretarea aceleiași noțiuni, vizată la articolul 21 din această directivă, referitor la faza ulterioară încheierii contractului. Astfel, este important ca un consumator să poată utiliza linia telefonică pusă la dispoziția sa de comerciant prin achitarea unor costuri normale, *a fortiori* după încheierea contractului, pentru a-și putea invoca drepturile.
- 24 În plus, reiese din mai multe articole din Directiva 2011/83 că, în principiu, nu consumatorului îi revine sarcina să suporte alte costuri decât costurile obișnuite, dacă își exercită drepturile consacrate de această directivă, și că eventuale costuri suplimentare sunt, în consecință, în sarcina comerciantului.
- 25 Astfel, articolul 19 din această directivă prevede, în ceea ce privește utilizarea unui anumit mijloc de plată, că „statele membre interzic comercianților să perceapă de la consumatori comisioane aferente utilizării unui anumit mijloc de plată care depășesc costul suportat de comerciant pentru utilizarea unor astfel de modalități de plată”.

- 26 Articolul 13 alineatul (1) din directiva menționată prevede, la rândul său, că, în cazul în care consumatorul își exercită dreptul de retragere, toate sumele plătite de acesta, inclusiv costurile livrării, îi sunt rambursate de comerciant. Curtea a statuat deja, în legătură cu dreptul de retragere, astfel cum figura în Directiva 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 1997 privind protecția consumatorilor cu privire la contractele la distanță (JO 1997, L 144, p. 19, Ediție specială, 15/vol. 4, p. 160), care a precedat Directiva 2011/83, că, în principiu, vânzătorul nu are posibilitatea să solicite consumatorului o despăgubire pentru utilizarea unui bun dobândit printr-un contract la distanță în cazul în care acesta din urmă și-a exercitat dreptul de retragere cu respectarea termenelor (a se vedea în acest sens Hotărârea din 3 septembrie 2009, Messner, C-489/07, EU:C:2009:502, punctul 29). În plus, un comerciant nu este autorizat să impute consumatorului costurile de expediere a mărfurilor, în cazul în care acesta din urmă își exercită dreptul de retragere (a se vedea în acest sens Hotărârea din 15 aprilie 2010, Heinrich Heine, C-511/08, EU:C:2010:189, punctul 59).
- 27 Rezultă, în consecință, din contextul în care se înscrie articolul 21 din Directiva 2011/83 că noțiunea „tarif de bază” se referă la un tarif obișnuit al unei comunicații telefonice, fără cheltuieli suplimentare pentru consumator.
- 28 Astfel cum a arătat avocatul general la punctul 32 din concluzii, această interpretare reflectă de asemenea obiectivul, urmărit de Directiva 2011/83, al atingerii unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor, astfel cum este prevăzut în considerentele (3)-(5) și (7) ale acestei directive, precum și la articolul 1 din aceasta. În plus, protecția consumatorilor în politicile Uniunii Europene este consacrată la articolul 169 TFUE, precum și la articolul 38 din Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene.
- 29 Astfel, o interpretare a noțiunii „tarif de bază” în sensul că comercianții ar fi autorizați să factureze tarife mai ridicate decât tariful unei comunicări standard către o linie din rețeaua de telefonie fixă geografică sau mobilă ar fi de natură să descurajeze consumatorii să utilizeze o linie telefonică de asistență pentru a obține informații privind contractul încheiat sau să își invoce drepturile în materie, în special, de garanție sau de retragere.
- 30 Faptul că, în temeiul articolului 21 al doilea paragraf din Directiva 2011/83, furnizorii de servicii telefonice au dreptul să taxeze apelurile telefonice ale consumatorilor nu afectează considerațiile care precedă, cu condiția ca sumele facturate să nu depășească costurile obișnuite pe care le-ar fi suportat aceștia din urmă pentru un apel standard.
- 31 Rezultă că un comerciant nu poate imputa consumatorului decât cheltuielile care nu depășesc costul unei comunicații telefonice standard. Astfel, în măsura în care această limită este respectată, împrejurarea că un comerciant realizează sau nu realizează beneficii în urma utilizării unei linii de asistență negeografică este lipsită de relevanță.
- 32 Din ansamblul considerațiilor care precedă rezultă că trebuie să se răspundă la întrebările adresate că noțiunea „tarif de bază”, vizată la articolul 21 din Directiva 2011/83, trebuie interpretată în sensul că costul unui apel aferent unui contract încheiat și efectuat către o linie telefonică de asistență operată de un comerciant nu poate depăși costul unui apel către o linie din rețeaua de telefonie fixă geografică sau mobilă standard. În măsura în care această limită este respectată, împrejurarea că comerciantul respectiv realizează sau nu realizează beneficii prin intermediul acestei linii telefonice de asistență este lipsită de relevanță.

Cu privire la cheltuielile de judecată

- 33 Întrucât, în privința părților din litigiul principal, procedura are caracterul unui incident survenit la instanța de trimitere, este de competența acesteia să se pronunțe cu privire la cheltuielile de judecată. Cheltuielile efectuate pentru a prezenta observații Curții, altele decât cele ale părților menționate, nu pot face obiectul unei rambursări.

Pentru aceste motive, Curtea (Camera a șaptea) declară:

Noțiunea „tarif de bază”, vizată la articolul 21 din Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 85/577/CEE a Consiliului și a Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului, trebuie interpretată în sensul că costul unui apel aferent unui contract încheiat și efectuat către o linie telefonică de asistență operată de un comerciant nu poate depăși costul unui apel către o linie din rețeaua de telefonie fixă geografică sau mobilă standard. În măsura în care această limită este respectată, împrejurarea că comerciantul respectiv realizează sau nu realizează beneficii prin intermediul acestei linii telefonice de asistență este lipsită de relevanță.

Semnături