



Repertoriul jurisprudenței

HOTĂRÂREA CURȚII (Camera a opta)

13 septembrie 2018*

„Trimitere preliminară – Protecția consumatorilor – Directiva 2011/83/UE – Articolul 21 – Contracte încheiate cu consumatorii – Comunicații telefonice – Practica unui furnizor de servicii de telecomunicații care constă în a propune clienților săi care au încheiat deja un contract un număr de asistență cu apelare rapidă supus unui tarif mai ridicat decât tariful de bază”

În cauza C-332/17,

având ca obiect o cerere de decizie preliminară formulată în temeiul articolului 267 TFUE de Riigikohus (Curtea Supremă, Estonia), prin decizia din 26 mai 2017, primită de Curte la 2 iunie 2017, în procedura

Starman AS

împotriva

Tarbijakaitseamet,

CURTEA (Camera a opta),

compusă din domnul J. Malenovský, președinte de cameră, și domniile M. Safjan și D. Šváby (raportor), judecători,

avocat general: domnul M. Wathelet,

grefier: domnul A. Calot Escobar,

având în vedere procedura scrisă,

luând în considerare observațiile prezentate:

- pentru Starman AS, de A. Jõks și de C. Ginter, vandeadvokaadid;
- pentru guvernul estonian, de N. Grünberg, în calitate de agent;
- pentru guvernul polonez, de B. Majczyna, în calitate de agent;
- pentru Comisia Europeană, de A. Cleenewerck de Crayencour, de K. Toomus și de N. Ruiz García, în calitate de agenți,

având în vedere decizia de judecare a cauzei fără concluzii, luată după ascultarea avocatului general,

* Limba de procedură: estona.

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 Tarbijakaitseamet (Oficiul pentru Protecția Consumatorilor, Estonia), pe de o parte, și Starman AS, prestator de servicii de telecomunicații și de internet, pe de altă parte, în legătură cu o somație prin care oficiul menționat a ordonat societății respective să înceteze să propună consumatorilor care au încheiat deja un contract cu ea un număr de asistență cu apelare rapidă supus unui tarif mai ridicat decât tariful de bază.

Cadrul juridic

Dreptul Uniunii

- 3 Considerentele (4), (5) și (7) ale Directivei 2011/83 au următorul cuprins:
 - „(4) [...] Armonizarea anumitor aspecte în materie de contracte cu consumatorii negociate la distanță și în afara spațiilor comerciale este necesară pentru promovarea unei piețe interne reale a consumatorilor care să mențină echilibrul corect între un nivel ridicat de protecție a consumatorilor și competitivitatea întreprinderilor, asigurând în același timp respectarea principiului subsidiarității.
 - (5) [...] Prin urmare, armonizarea completă a informațiilor destinate consumatorilor și a drepturilor de retragere din contractele la distanță și din cele negociate în afara spațiilor comerciale va contribui la un nivel ridicat de protecție a consumatorilor și la o mai bună funcționare a pieței interne a raporturilor între comercianți și consumatori.
 - [...]
 - (7) Armonizarea deplină a unor aspecte-cheie de reglementare ar trebui să crească în mod semnificativ securitatea juridică, atât pentru consumatori, cât și pentru comercianți. Atât consumatorii, cât și comercianții ar trebui să poată, astfel, să se sprijine pe un cadru de reglementare unic, bazat pe concepte juridice clar definite, care să reglementeze anumite aspecte ale raporturilor dintre comercianți și consumatori în cadrul Uniunii. Efectul unei astfel de armonizări ar trebui să fie eliminarea barierelor care își au originea în fragmentarea normelor și definitivarea pieței interne în acest domeniu. Barierele respective pot fi eliminate numai prin stabilirea unor norme uniforme la nivelul Uniunii. În plus, consumatorii ar trebui să beneficieze de un nivel comun ridicat de protecție în întreaga Uniune.”
- 4 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.”

- 5 Articolul 4 din această directivă, intitulat „Nivelul de armonizare”, prevede:

„Dacă nu se prevede altfel în prezenta directivă, statele membre nu pot menține sau introduce în legislația lor internă dispoziții diferite de cele stabilite în prezenta directivă, inclusiv dispoziții mai mult sau mai puțin stricte, pentru a asigura un nivel diferit de protecție a consumatorilor.”

- 6 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.”

- 7 Articolul 19 din aceeași directivă, intitulat „Comisioane pentru folosirea unor mijloace de plată”, 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.”

- 8 Articolul 21 din Directiva 2011/83, 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.”

- 9 Articolul 25 din această directivă, intitulat „Caracterul imperativ al directivei”, prevede:

„Dacă legea aplicabilă contractului este cea a unui stat membru, consumatorii nu pot renunța la drepturile care le sunt conferite prin măsurile naționale de transpunere a prezentei directive.

Orice clauză contractuală prin care se renunță sau se restrâng în mod direct sau indirect drepturi afirmate de prezenta directivă nu este obligatorie pentru consumator.”

Dreptul estonian

- 10 Articolul 28¹ din Võlaõigusseadus (Legea privind dreptul obligațiilor) din 26 septembrie 2001 (RT I 2001, 81,487, denumită în continuare „VÕS”), intitulat „Limitări în materie de facturare în cazul unui contract încheiat cu un consumator”, prevede la alineatele 3 și 4:

„(3) În cazul în care comerciantul permite consumatorului să îl contacteze pentru a-i transmite mesaje sau declarații de voință legate de un contract sau referitoare la alte circumstanțe legate de executarea unui contract, sunând la un număr de telefon pe care l-a indicat, comerciantul respectiv nu poate solicita consumatorului plata unui preț suplimentar în acest temei.

(4) Nicio convenție de derogare de la cerințele prevăzute la prezentul articol în detrimentul consumatorului nu este valabilă.”

Litigiul principal și întrebările preliminare

- 11 Starman este un furnizor de servicii de telecomunicații și de internet. Această societate pune la dispoziția consumatorilor care au încheiat deja un contract cu ea, pentru problemele legate de acest contract, pe de o parte, un număr de telefon fix supus tarifului de bază și, pe de altă parte, un număr cu apelare rapidă supus unui tarif mai ridicat decât tariful de bază în cazul unui apel de pe un telefon mobil. Acest număr cu apelare rapidă este adus la cunoștința tuturor consumatorilor, în special pe pagina de pornire a site-ului internet al Starman, în contractele de bază și în condițiile generale ale acestor contracte.
- 12 La 15 iunie 2015, Oficiul pentru Protecția Consumatorilor a adresat Starman o somație întemeiată pe constatarea potrivit căreia punerea la dispoziție a unui număr cu apelare rapidă supus unui tarif mai ridicat decât tariful de bază pentru consumatori care au încheiat deja un contract cu această societate este contrară articolului 28¹ alineatul 3 din VOS și articolului 21 din Directiva 2011/83, pe care este întemeiată această dispoziție de drept național.
- 13 Oficiul menționat a pus în vedere Starman să înceteze să propună consumatorilor un asemenea număr cu apelare rapidă și să propună numai un număr de telefon fix sau mobil supus tarifului de bază. În conformitate cu această somație, un număr cu apelare rapidă ar putea fi utilizat numai dacă costurile suplimentare aferente acestuia ar fi în sarcina comerciantului.
- 14 Starman a formulat o acțiune având ca obiect anularea somației respective în fața Tallinna Halduskohus (Tribunalul Administrativ din Tallin, Estonia). Această societate susține, dimpotrivă, că articolul 28¹ alineatul 3 din VOS și articolul 21 din Directiva 2011/83 nu interzic să se propună consumatorilor care au încheiat un contract și un număr cu apelare rapidă supus unui tarif mai ridicat decât tariful de bază în cazul în care comerciantul nu obține din aceasta un venit și în măsura în care consumatorilor li se propune în paralel în mod inteligibil și ușor accesibil un număr de telefon fix supus tarifului de bază. În aceste condiții, consumatorul respectiv ar putea alege liber dintre cele două numere de telefon propuse pe cel pe care intenționează să îl utilizeze. În opinia Starman, aceeași somație extinde efectul acestei directive, având în vedere că interzice în esență utilizarea numerelor cu apelare rapidă și depășește astfel obligațiile impuse de directiva menționată și obiectivul de protecție a consumatorilor urmărit de aceasta.
- 15 Întrucât acțiunea în anulare formulată de Starman a fost respinsă atât de Tallinna Halduskohus (Tribunalul Administrativ din Tallin), cât și de Tallinna Ringkonnakohus (Curtea de Apel din Tallin), Starman a declarat recurs la Riigikohus (Curtea Supremă, Estonia).
- 16 Instanța de trimitere arată că pentru soluționarea litigiului principal este necesară interpretarea termenilor „consumatorul nu este obligat să plătească”, ce figurează la articolul 21 primul paragraf din Directiva 2011/83. Această instanță consideră că acești termeni pot fi interpretați în sensul că un consumator care a încheiat deja un contract nu trebuie să aibă ca unică opțiune rezonabilă pentru a contacta comerciantul utilizarea unui număr supus unui tarif mai ridicat decât tariful de bază. Această interpretare nu ar exclude posibilitatea să se pretindă consumatorului respectiv să suporte costuri suplimentare atunci când a utilizat în mod voluntar numărul supus la un astfel de tarif mai ridicat.
- 17 În această privință, instanța de trimitere ridică problema dacă este posibil să se pună în sarcina consumatorului care a încheiat deja un contract costurile suplimentare legate de utilizarea unui număr cu apelare rapidă supus unui tarif mai ridicat decât tariful de bază, atunci când el a ales acest mijloc de comunicare, deși în paralel i s-a oferit posibilitatea să utilizeze un număr supus tarifului de bază. Astfel, dacă aceste costuri suplimentare ar trebui imputate comerciantului, de aici ar putea rezulta, în opinia instanței de trimitere, o situație în care comercianții ar înceta să propună numerele cu apelare rapidă pentru toți consumatorii, ceea ce ar depăși cerințele stabilite la articolul 21 din Directiva 2011/83 și obiectivul urmărit de aceasta din urmă. În plus, nu ar fi soluționat aspectul în ce măsură comerciantul trebuie să informeze consumatorul cu privire la existența unui număr supus

tarifului de bază și cu privire la diferențele de preț dintre apeluri, atunci când acesta utilizează un număr cu apelare rapidă supus unui tarif mai ridicat pentru probleme care nu au legătură cu contractul încheiat.

18 Instanța de trimitere evocă Hotărârea din 2 martie 2017, Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main (C-568/15, EU:C:2017:154), în care Curtea s-ar fi pronunțat cu privire la noțiunea „tarif de bază” în sensul articolului 21 din Directiva 2011/83. Or, această instanță apreciază că, având în vedere că faptele în discuție în litigiul principal și cele care se află la originea cauzei în care s-a pronunțat această hotărâre sunt diferite, aceasta din urmă nu răspunde la toate întrebările sale. Instanța menționată arată printre altele că, în cea de a doua dintre aceste cauze, spre deosebire de situația din cauza principală, consumatorii nu avuseseră de ales dintre mai multe numere de telefon.

19 În aceste condiții, Riigikohus (Curtea Supremă) a hotărât să suspende judecarea cauzei și să adreseze Curții următoarele întrebări preliminare:

„1) Articolul 21 din Directiva [2011/83] trebuie interpretat în sensul că un furnizor poate pune la dispoziție un număr de telefon pentru care se aplică un tarif mai ridicat decât tariful normal atunci când, în legătură cu un contract încheiat, propune consumatorului în mod inteligibil și ușor accesibil, pe lângă numărul de telefon la tarif mai ridicat, și un număr de telefon fix la tarif normal?

2) În cazul unui răspuns afirmativ la prima întrebare, articolul 21 din Directiva [2011/83] se opune ca un consumator care utilizează în mod voluntar un număr de telefon la un tarif mai ridicat pentru a contacta furnizorul în legătură cu un contract încheiat, deși furnizorul a comunicat în mod inteligibil și ușor accesibil un număr de telefon la tarif normal, să fie obligat să plătească tariful mai ridicat pentru contactarea furnizorului?

3) În cazul unui răspuns afirmativ la prima întrebare, limitarea care figurează la articolul 21 din Directiva [2011/83] obligă furnizorul ca, pe lângă numărul cu apelare rapidă, să comunice peste tot numărul de telefon fix cu tarif normal și informații privind diferențele de preț?”

Cu privire la întrebările preliminare

Cu privire la prima și la a doua întrebare

20 Prin intermediul primei și al celei de a doua întrebări, care trebuie examinate împreună, instanța de trimitere solicită în esență să se stabilească dacă articolul 21 primul paragraf din Directiva 2011/83 trebuie interpretat în sensul că se opune ca, în cazul în care un comerciant a pus la dispoziția ansamblului clientelei sale unul sau mai multe numere cu apelare rapidă supuse unui tarif mai ridicat decât tariful de bază, consumatorii care au încheiat deja un contract cu acest comerciant să plătească mai mult decât tariful de bază atunci când contactează comerciantul respectiv prin telefon în legătură cu acest contract.

21 În conformitate cu articolul 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.

- 22 Cu toate acestea, textul acestei dispoziții nu permite prin el însuși să se stabilească dacă, atunci când comerciantul operează mai multe linii telefonice, printre care figurează și linii care pot fi accesate prin intermediul numerelor cu apelare rapidă, toate aceste linii trebuie să fie supuse unui tarif care nu depășește tariful de bază.
- 23 Așadar, în interpretarea articolului 21 primul paragraf din Directiva 2011/83, trebuie să se țină seama nu numai de formularea acestei dispoziții, ci și de contextul în care aceasta se înscrie și de obiectivele urmărite de reglementarea din care face parte această dispoziție (a se vedea prin analogie Hotărârea din 2 martie 2017, *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main*, C-568/15, EU:C:2017:154, punctul 19 și jurisprudența citată).
- 24 În ceea ce privește, în primul rând, contextul în care se înscrie această dispoziție, Curtea a dedus de la articolele 13 și 19 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 (a se vedea în acest sens Hotărârea din 2 martie 2017, *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main*, C-568/15, EU:C:2017:154, punctele 24-26).
- 25 Prin urmare, din contextul în care se înscrie articolul 21 din Directiva 2011/83 rezultă că comerciantul nu poate imputa consumatorului, care exercită prin intermediul unor apeluri telefonice drepturile care îi sunt conferite de această directivă, decât costurile care nu depășesc costul care corespunde tarifului de bază.
- 26 În ceea ce privește, în al doilea rând, obiectivul urmărit de Directiva 2011/83, din articolul 1 din această directivă rezultă că ea urmărește atingerea unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor.
- 27 În vederea atingerii acestui obiectiv, Directiva 2011/83 organizează, astfel cum rezultă din considerentele sale (4), (5) și (7), o armonizare completă a anumitor aspecte esențiale ale contractelor încheiate între consumatori și comercianți. Această armonizare ar trebui să aibă ca efect eliminarea barierelor care își au originea în fragmentarea normelor pentru a permite consumatorilor să beneficieze de un nivel comun ridicat de protecție în întreaga Uniune.
- 28 Pe de altă parte, din cuprinsul articolului 4 din Directiva 2011/83 reiese că nivelul de protecție a consumatorilor asigurat de dispozițiile naționale prevăzute de statele membre nu se poate îndepărta de cel stabilit prin această directivă, în afară de cazul în care ea prevede altfel. Or, se impune constatarea că articolul 21 din Directiva 2011/83 nu constituie o excepție de la obligația impusă astfel statelor membre de a nu se îndepărta de nivelul de protecție stabilit de această directivă.
- 29 În consecință, obiectivul urmărit de Directiva 2011/83, al nivelului comun ridicat de protecție a drepturilor consumatorilor în întreaga Uniune, ar fi compromis în cazul în care consumatorul ar trebui să plătească mai mult decât tariful de bază sunând la numărul cu apelare rapidă al comerciantului cu care a încheiat un contract, în special în situația în care acest consumator contactează acest comerciant pentru a clarifica aspecte referitoare la executarea acestui contract sau pentru a-și valorifica drepturi garantate.
- 30 Având în vedere considerațiile care precedă, articolul 21 primul paragraf din Directiva 2011/83 trebuie interpretat în sensul că se opune ca un comerciant să poată pretinde consumatorului care a încheiat deja un contract cu el un tarif mai ridicat decât tariful de bază, atunci când acesta din urmă îl contactează prin telefon în legătură cu acest contract, indiferent de formatul numerelor de telefon propuse de comerciantul respectiv.

- 31 Această interpretare nu este nicidecum repusă în discuție de împrejurarea că comerciantul a informat consumatorul în mod inteligibil și ușor accesibil cu privire la existența unui număr de telefon supus tarifului de bază. Astfel, această informare nu poate scuti comerciantul de obligația sa de a nu pretinde o plată superioară tarifului de bază consumatorului care a încheiat deja un contract cu el, atunci când acesta îl contactează prin telefon în legătură cu acest contract.
- 32 De asemenea, împrejurarea că, pentru a contacta comerciantul, consumatorul a ales în mod voluntar să utilizeze numărul cu apelare rapidă supus unui tarif mai ridicat decât tariful de bază este lipsită de relevanță pentru interpretarea respectivă. Astfel, dintr-o coroborare a articolelor 21 și 25 din Directiva 2011/83 reiese că un consumator nu poate să renunțe în mod voluntar la drepturile care îi sunt conferite de această directivă și să plătească mai mult decât tariful de bază atunci când contactează un comerciant prin telefon.
- 33 Din ansamblul considerațiilor care precedă rezultă că trebuie să se răspundă la prima și la cea de a doua întrebare că articolul 21 primul paragraf din Directiva 2011/83 trebuie interpretat în sensul că se opune ca, în cazul în care un comerciant a pus la dispoziția ansamblului clienței sale unul sau mai multe numere cu apelare rapidă supuse unui tarif mai ridicat decât tariful de bază, consumatorii care au încheiat deja un contract cu acest comerciant să plătească mai mult decât tariful de bază atunci când contactează acest consumator prin telefon în legătură cu acest contract.

Cu privire la a treia întrebare

- 34 Având în vedere răspunsul dat la prima și la a doua întrebare, nu este necesar să se răspundă la a treia întrebare.

Cu privire la cheltuielile de judecată

- 35 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 opta) declară:

Articolul 21 primul paragraf 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 interpretat în sensul că se opune ca, în cazul în care un comerciant a pus la dispoziția ansamblului clienței sale unul sau mai multe numere cu apelare rapidă supuse unui tarif mai ridicat decât tariful de bază, consumatorii care au încheiat deja un contract cu acest comerciant să plătească mai mult decât tariful de bază atunci când contactează acest consumator prin telefon în legătură cu acest contract.

Semnături