



## Zbierka súdnych rozhodnutí

ROZSUDOK SÚDNEHO DVORA (siedma komora)

z 2. marca 2017<sup>1</sup>

„Návrh na začatie prejudiciálneho konania — Ochrana spotrebiteľa — Smernica 2011/83/EÚ — Článok 21 — Telefonická komunikácia — Prevádzkovanie telefónnej linky obchodníkom, aby ho mohol spotrebiteľ kontaktovať v súvislosti s uzatvorenou zmluvou — Zákaz uplatňovať vyššiu sadzbu, ako je základná sadzba — Pojem ‚základná sadzba‘“

Vo veci C-568/15,

ktorej predmetom je návrh na začatie prejudiciálneho konania podľa článku 267 ZFEÚ, podaný rozhodnutím Landgericht Stuttgart (Krajinský súd Stuttgart, Nemecko) z 15. októbra 2015 a doručený Súdnemu dvoru 5. novembra 2015, ktorý súvisí s konaním:

**Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs e.V.**

proti

**comtech GmbH,**

SÚDNY DVOR (siedma komora),

v zložení: predsedníčka siedmej komory A. Prechal (spravodajkyňa), sudcovia C. Toader a E. Jarašiūnas,

generálny advokát: M. Szpunar,

tajomník: A. Calot Escobar,

so zreteľom na písomnú časť konania,

so zreteľom na pripomienky, ktoré predložili:

- Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV, v zastúpení: M. Ross a M. Hammer, Rechtsanwälte,
- estónska vláda, v zastúpení: K. Kraavi-Käerdi, splnomocnená zástupkyňa,
- litovská vláda, v zastúpení: D. Kriauciūnas a K. Mickutė, splnomocnení zástupcovia,
- holandská vláda, v zastúpení: J. Langer a M. Bulterman, splnomocnení zástupcovia,
- fínska vláda, v zastúpení: S. Hartikainen, splnomocnený zástupca,
- Európska komisia, v zastúpení: D. Roussanov a S. Grünheid, splnomocnení zástupcovia,

<sup>1</sup> — Jazyk konania: nemčina.

po vypočutí návrhov generálneho advokáta na pojednávaní 10. novembra 2016,  
vyhlásil tento

### **Rozsudok**

- 1 Návrh na začatie prejudiciálneho konania sa týka výkladu článku 21 smernice Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ z 25. októbra 2011 o právach spotrebiteľov, ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 93/13/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 1999/44/ES a ktorou sa zrušuje smernica Rady 85/577/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES (Ú. v. EÚ L 304, 2011, s. 64).
- 2 Tento návrh bol podaný v rámci sporu medzi Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main e.V. (Združenie na ochranu proti nekalej súťaži), a comtech GmbH, nemeckou spoločnosťou, ktorej podnikateľská činnosť spočíva v predaji elektrických a elektronických prístrojov, ktorého predmetom je sadzba za telefonické hovory uplatňované touto spoločnosťou v rámci jej popredajného servisu.

### **Právny rámec**

#### ***Právo Únie***

- 3 Článok 1 smernice 2011/83 definuje jej predmet takto:  
„Účelom tejto smernice je prispieť prostredníctvom dosiahnutia vysokej úrovne ochrany spotrebiteľa k riadnemu fungovaniu vnútorného trhu aproximáciou určitých aspektov zákonov, iných právnych predpisov a správnych opatrení členských štátov týkajúcich sa zmlúv uzavretých medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi.“
- 4 Článok 6 tejto smernice s názvom „Požiadavky na informácie v prípade zmlúv uzavretých na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov“ v odseku 1 stanovuje:  
„Predtým, ako sa zmluva uzavretá na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov či akákoľvek zodpovedajúca ponuka stane pre spotrebiteľa záväznou, obchodník mu jasným a zrozumiteľným spôsobom poskytne tieto informácie:  
...  
f) náklady na používanie prostriedku komunikácie na diaľku na účel uzavretia zmluvy, ak sa tieto náklady počítajú na základe inej ako základnej sadzby;  
...“
- 5 Podľa článku 13 ods. 1 prvého pododseku tejto smernice:  
„Obchodník vráti spotrebiteľovi všetky uhradené platby, prípadne vrátane nákladov na doručenie, bez zbytočného odkladu a v každom prípade najneskôr do 14 dní odo dňa, keď bol informovaný o rozhodnutí spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy v súlade s článkom 11.“

6 Článok 19 smernice 2011/83 stanovuje:

„Členské štáty zakážu obchodníkom účtovať spotrebiteľom v súvislosti s použitím určitého platobného prostriedku poplatky, ktoré prevyšujú náklady, ktoré znáša obchodník na používanie takéhoto prostriedku.“

7 Článok 21 tejto smernice, nazvaný „Telefonická komunikácia“, znie takto:

„Členské štáty zabezpečia, aby v prípade, ak obchodník prevádzkuje telefónnu linku na účel telefonického kontaktovania obchodníka v súvislosti s uzatvorenou zmluvou, spotrebiteľ pri kontaktovaní obchodníka nebol povinný platiť viac ako základnú sadzbu.

Prvým pododsekom nie je dotknuté právo poskytovateľov telekomunikačných služieb účtovať poplatky za tieto hovory.“

### *Nemecké právo*

8 Bürgerliches Gesetzbuch (Občiansky zákonník) vo svojom článku 312a s názvom „Všeobecné povinnosti a zásady spotrebiteľských zmlúv; hranice dojednaní o odplate“ stanovuje:

“...“

(5) Dohoda, ktorou sa spotrebiteľ zaväzuje zaplatiť odplatu za to, že zavolá obchodníkovi s otázkami alebo žiadosťou o vysvetlenie k zmluve, uzatvorenej medzi nimi, na telefónne číslo, ktoré obchodník na tieto účely poskytuje, je neplatná, ak dojednaná odplata prevyšuje odplatu za bežné používanie telekomunikačnej služby. Ak je dohoda podľa prvej vety neplatná, spotrebiteľ nie je povinný zaplatiť odplatu za hovor ani poskytovateľovi telekomunikačných služieb. Poskytovateľ telekomunikačných služieb je oprávnený žiadať odplatu za bežné používanie telekomunikačnej služby od obchodníka, ktorý neplatnú dohodu so spotrebiteľom uzatvoril.

...“

### **Spor vo veci samej a prejudiciálne otázky**

9 Spoločnosť comtech má na svojej internetovej stránke uvedené telefónne číslo servisnej služby najmä pre zákazníkov, ktorí s ňou už uzatvorili kúpnu zmluvu a chcú získať informácie alebo podať sťažnosť. Toto telefónne číslo začína s predvoľbou 0180, ktorá sa v Nemecku všeobecne používa pre servisné služby spoplatňované jednotnou celoštátnou sadzbou. Cena hovoru na toto tzv. „nie geografické“ číslo prevyšuje sumu, ktorú by spotrebiteľ zaplatil za štandardný hovor na číslo pevnej siete, tzv. „geografické“, alebo na číslo mobilnej siete. Z návrhu na začatie prejudiciálneho konania vyplýva, že cena hovoru na telefónne číslo spoločnosti comtech s predvoľbou 0180 je 0,14 eura za minútu, ak sú uskutočnené z pevnej siete, a 0,42 eura za minútu, ak sú uskutočnené z mobilnej siete.

10 Podľa Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main poskytnutie servisnej telefónnej linky, ktorá je spoplatňovaná vyššou sadzbou ako štandardné hovory, predstavuje nekalú obchodnú prax a porušuje § 312a ods. 5 Občianskeho zákonníka. Z tohto dôvodu združenie vyzvalo spoločnosť comtech, aby prestala uplatňovať napádanú prax a podalo na ňu žalobu na Landgericht Stuttgart (Krajinský súd Stuttgart, Nemecko).

- 11 Pred týmto súdom comtech tvrdila, že § 312a ods. 5 Občianskeho zákonníka vykladaného z hľadiska článku 21 smernice 2011/83 stanovuje, aby dotknutý obchodník nedosahoval prostredníctvom servisnej telefónnej linky zisky. Podľa nej teda tieto ustanovenia nebránia tomu, aby sadzba za hovory na zákaznícku servisnú linku bola vyššia než sadzba za tzv. „štandardné“ hovory s cieľom umožniť obchodníkovi kompenzáciu nákladov na poskytnutie takej linky, avšak bez dosahovania zisku.
- 12 Vnútroštátny súd uvádza, že na rozhodnutie sporu vo veci samej je nevyhnutný výklad pojmu „odplata za bežné používanie telekomunikačnej služby“ uvedeného v § 312a ods. 5 Občianskeho zákonníka. Keďže sadzby takej zákazníckej servisnej linky, aké sú predmetom sporu vo veci samej, sú predmetom harmonizácie na európskej úrovni podľa článku 21 smernice 2011/83, je potrebné poskytnúť aj výklad uvedeného článku. Podľa vnútroštátneho súdu je v ňom stanovené, že spotrebiteľ nie je za telefonické kontaktovanie po uzatvorení zmluvy povinný platiť viac ako základnú sadzbu.
- 13 Podľa názoru vnútroštátneho súdu cieľom nemeckého zákonodarcu bolo zabrániť tomu, aby obchodník dosahoval z poskytnutia negeografickej servisnej telefónnej linky zisky. Taký výklad článku 21 smernice 2011/83, a teda § 312a ods. 5 Občianskeho zákonníka, nevyklučuje, aby spotrebiteľ platil za hovor na negeografickú linku viac než za štandardný hovor, pokiaľ zodpovedajúce príjmy neprevyšujú náklady na poskytovanie takej linky.
- 14 Vnútroštátny súd si však kladie otázku, či je potrebný reštriktívnejší výklad pojmu „základná sadzba“, než je výklad uvedený v predchádzajúcom bode, aby bola zaručená vyššia úroveň ochrany spotrebiteľa. V takom prípade požiadavka neexistencie zisku nie je dostatočná, pretože hovory na takú linku, ako je linka dotknutá vo veci samej, môžu byť vždy drahšie ako hovory na štandardné linky. Znenie uvedeného článku 21, ako aj jeho cieľ svedčia v prospech takého výkladu.
- 15 Za týchto podmienok Landgericht Stuttgart (Krajinský súd Stuttgart) rozhodol prerušiť konanie a položiť Súdnemu dvoru tieto prejudiciálne otázky:

„1. Má sa článok 21 prvý odsek smernice [2011/83] vykladať v tom zmysle, že spotrebiteľovi pri telefonickom kontaktovaní obchodníka, ktorý zriadil telefonickú linku, aby ho mohol spotrebiteľ kontaktovať v súvislosti s uzatvorenou zmluvou, nemôžu vzniknúť vyššie náklady ako tie, ktoré by mu vznikli v súvislosti s hovorom na štandardné (geografické) číslo pevnej siete alebo číslo mobilnej siete?

2. Bráni článok 21 prvý odsek smernice [2011/83] vnútroštátnej úprave, podľa ktorej spotrebiteľ v prípadoch, keď obchodník zriadil na účely telefonického kontaktovania v súvislosti s uzatvorenou zmluvou službu zákazníkovi na špeciálnom čísle (s predvoľbou 0180), znáša náklady, ktoré mu vyúčtuje poskytovateľ telekomunikačnej služby za využívanie telekomunikačnej služby, a síce aj vtedy, ak tieto prevyšujú náklady, ktoré by spotrebiteľovi vznikli pri telefonickom hovore na štandardné (geografické) číslo pevnej siete alebo číslo mobilnej siete?

Neodporuje článok 21 prvý odsek smernice [2011/83] takej vnútroštátnej úprave v každom prípade vtedy, ak poskytovateľ telekomunikačných služieb neodvedie obchodníkovi nijakú časť z odplaty, ktorú vyúčtuje spotrebiteľovi za hovor na špeciálne číslo?“

### O prejudiciálnych otázkach

- 16 Vnútroštátny súd sa svojimi prejudiciálnymi otázkami, ktoré treba preskúmať spoločne, v podstate pýta, či sa má pojem „základná sadzba“ uvedený v článku 21 smernice 2011/83 vykladať v tom zmysle, že cena hovoru týkajúceho sa uzatvorenej zmluvy na servisnú telefónnu linku, ktorú prevádzkuje obchodník, nemôže presiahnuť cenu hovoru na štandardné (geografické) číslo pevnej siete alebo číslo mobilnej siete, a či je v tejto súvislosti relevantné, že tento obchodník prostredníctvom tejto servisnej linky dosahuje alebo nedosahuje zisky.

- 17 Podľa článku 21 prvého odseku smernice 2011/83 členské štáty zabezpečia, aby v prípade, že obchodník prevádzkuje telefónnu linku na účel telefonického kontaktovania obchodníka v súvislosti s uzatvorenou zmluvou, spotrebiteľ pri kontaktovaní obchodníka nebol povinný platiť viac ako základnú sadzbu za hovory na túto linku.
- 18 Pojem „základná sadzba“ uvedený v tomto článku 21 však nie je definovaný v smernici 2011/83.
- 19 Za týchto podmienok sa určenie významu a rozsahu tohto pojmu musí zistiť podľa ich obvyklého významu v bežnom jazyku pri súčasnom zohľadnení súvislostí, v ktorých sa používajú, ako aj pri zohľadnení účelu sledovaného právnou úpravou, v ktorej sa nachádzajú (pozri v tomto zmysle rozsudok z 5. októbra 2016, TMD, C-412/15, EU:C:2016:738, bod 26 a citovanú judikatúru).
- 20 Pokiaľ ide o obvyklý význam, pojem „základná sadzba“ evokuje sadzbu stanovenú pre štandardný hovor. Treba overiť, či kontext a účel článku 21 smernice 2011/83 umožňuje konštatovať, že tento pojem sa v tomto článku používa v obvyklom význame.
- 21 Pokiaľ ide o kontext, do ktorého spadá tento článok, treba poukázať na to, že pojem „základná sadzba“ je uvedený aj v článku 6 ods. 1 písm. f) tejto smernice. V tomto ustanovení je uvedené, že obchodník je povinný informovať spotrebiteľa, ak sa náklady na používanie prostriedku komunikácie na diaľku na účel uzavretia zmluvy počítajú na základe inej ako základnej sadzby.
- 22 Vzhľadom na to, že neexistujú údaje svedčiace o opaku, z tohto ustanovenia vyplýva, že základná sadzba uvedená v tomto ustanovení zodpovedá štandardným nákladom za obvyklú komunikáciu, ktoré spotrebiteľ môže očakávať a pri ktorých sa nevyžaduje, aby obchodník poskytol spotrebiteľovi informácie o týchto nákladoch.
- 23 Hoci sa článok 6 smernice 2011/83 vzťahuje na fázu pred uzatvorením zmluvy, nič to nemení na tom, že tento výklad pojmu „základná sadzba“ obsahuje indikácie pre výklad to istého pojmu uvedeného v článku 21 tejto smernice týkajúceho sa fázy po uzatvorení zmluvy. Je totiž dôležité, aby spotrebiteľ mohol používať telefónnu linku, ktorú poskytuje obchodník, za bežné náklady, *a fortiori* po uzavretí zmluvy na účely uplatnenia svojich práv.
- 24 Okrem toho z viacerých článkov smernice 2011/83 vyplýva, že spotrebiteľovi v zásade neprislúcha, aby znášal iné ako obvyklé náklady v prípade, keď vykonáva svoje práva zakotvené v tejto smernici, a že prípadné dodatočné náklady má preto znášať obchodník.
- 25 V tejto súvislosti článok 19 tejto smernice stanovuje, že pokiaľ ide o použitie určitých platobných prostriedkov, „členské štáty zakážu obchodníkom účtovať spotrebiteľom v súvislosti s použitím určitého platobného prostriedku poplatky, ktoré preyšujú náklady, ktoré znáša obchodník na používanie takéhoto prostriedku“.
- 26 Článok 13 ods. 1 uvedenej smernice zase stanovuje, že v prípade odstúpenia spotrebiteľa od zmluvy, obchodník vráti spotrebiteľovi všetky uhradené platby, vrátane nákladov na doručenie. Súdny dvor už rozhodol o práve na odstúpenie od zmluvy, ako je upravené v smernici 97/7/ES Európskeho parlamentu a Rady z 20. mája 1997 o ochrane spotrebiteľa vzhľadom na zmluvy na diaľku (Ú. v. ES L 144, 1997, s. 19; Mim. vyd. 15/003, s. 319), ktorá predchádzala smernici 2011/83, že v zásade predávajúci nemôže požadovať od spotrebiteľa kompenzačnú náhradu za použitie tovaru nadobudnutého na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku v prípade, ak posledný uvedený si v lehote uplatní svoje právo na odstúpenie od zmluvy (pozri v tomto zmysle rozsudok z 3. septembra 2009, Messner, C-489/07, EU:C:2009:502, bod 29). Navyše obchodník nie je oprávnený vyžadovať od spotrebiteľa, aby znášal náklady na zaslanie tovaru v prípade, že spotrebiteľ uplatní právo na odstúpenie od zmluvy (pozri v tomto zmysle rozsudok z 15. apríla 2010, Heinrich Heine, C-511/08, EU:C:2010:189, bod 59).

- 27 Z kontextu, do ktorého spadá článok 21 smernice 2011/83, teda vyplýva, že pojem „základná sadzba“ sa vzťahuje na obvyklú sadzbu za telefónnu komunikáciu bez dodatočných výdavkov pre spotrebiteľa.
- 28 Ako uviedol generálny advokát v bode 32 svojich návrhov, tento výklad odráža aj cieľ, sledovaný smernicou 2011/83, dosiahnuť vysokú úroveň ochrany spotrebiteľa, ako to vyjadrujú odôvodnenia 3 až 5 a 7 tejto smernice, ako aj jej článok 1. Okrem toho ochrana spotrebiteľov v politikách Európskej únie je zakotvená v článku 169 ZFEÚ, ako aj v článku 38 Charty základných práv Európskej únie.
- 29 Výklad pojmu „základná sadzba“ v tom zmysle, že obchodníci sú oprávnení fakturovať vyššie sadzby, ako je sadzba za štandardnú komunikáciu na geografické číslo pevnej siete alebo číslo mobilnej siete, by totiž mohol odradiť spotrebiteľov od použitia servisnej telefónnej linky na účely získania informácií týkajúcich sa uzavretej zmluvy alebo využitia ich práv najmä v oblasti záruky alebo odstúpenia od zmluvy.
- 30 Skutočnosť, že podľa článku 21 druhého odseku smernice 2011/83 nie je dotknuté právo poskytovateľov telekomunikačných služieb účtovať spotrebiteľom poplatky za telefonické hovory, neovplyvňuje predchádzajúce úvahy pod podmienkou, že účtované sumy nepresiahnu obvyklé náklady, ktoré by znášali spotrebiteľia za štandardný hovor.
- 31 Z toho vyplýva, že obchodník môže vyžadovať od spotrebiteľa len poplatky, ktoré nepresiahnu obvyklú cenu štandardnej telefonickej komunikácie. Pokiaľ je dodržaná táto hranica, okolnosť, či obchodník dosahuje zisk využívaním negeografickej servisnej telefónnej linky, je irelevantná.
- 32 Z predchádzajúcich úvah vyplýva, že na položené otázky treba odpovedať tak, že pojem „základná sadzba“ uvedený v článku 21 smernice 2011/83 sa má vykladať v tom zmysle, že cena hovoru týkajúceho sa uzatvorenej zmluvy na servisnú telefónnu linku, ktorú prevádzkuje obchodník, nemôže presiahnuť cenu hovoru na štandardné geografické číslo pevnej siete alebo číslo mobilnej siete. Pokiaľ je dodržaná táto hranica, okolnosť, či dotknutý obchodník prostredníctvom tejto telefónnej servisnej linky dosahuje alebo nedosahuje zisk, je irelevantná.

## O trovách

- 33 Vzhľadom na to, že konanie pred Súdny dvorom má vo vzťahu k účastníkom konania vo veci samej incidenčný charakter a bolo začaté v súvislosti s prekážkou postupu v konaní pred vnútroštátnym súdom, o trovách konania rozhodne tento vnútroštátny súd. Iné trovy konania, ktoré vznikli v súvislosti s predložením pripomienok Súdnemu dvoru a nie sú trovami uvedených účastníkov konania, nemôžu byť nahradené.

Z týchto dôvodov Súdny dvor (siedma komora) rozhodol takto:

**Pojem „základná sadzba“ uvedený v článku 21 smernice Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ z 25. októbra 2011 o právach spotrebiteľov, ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 93/13/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 1999/44/ES a ktorou sa zrušuje smernica Rady 85/577/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES, sa má vykladať v tom zmysle, že cena hovoru týkajúceho sa uzatvorenej zmluvy na servisnú telefónnu linku, ktorú prevádzkuje obchodník, nemôže presiahnuť cenu hovoru na štandardné geografické číslo pevnej siete alebo číslo mobilnej siete. Pokiaľ je dodržaná táto hranica, okolnosť, či dotknutý obchodník prostredníctvom tejto servisnej telefónnej linky dosahuje alebo nedosahuje zisk, je irelevantná.**

Podpisy