



Zbierka súdnych rozhodnutí

UZNESENIE SÚDNEHO DVORA (šiesta komora)

z 15. apríla 2021 *

„Návrh na začatie prejudiciálneho konania – Článok 99 Rokovacieho poriadku Súdneho dvora – Smernica 2011/83/EÚ – Spotrebiteľské zmluvy – Článok 21 – ‚Telefonická komunikácia‘ – Prevádzkovanie telefónnej linky obchodníkom, ktorá umožňuje spotrebiteľom kontaktovať obchodníka pri záležitostiach v súvislosti s uzavretou zmluvou – Zriadenie dvoch telefónnych liniek, a sítě spoplatnenej pevnej linky a bezplatnej mobilnej linky, spoločnosťou v rámci jej popredajných služieb týkajúcich sa uzavretých zmlúv – Obsah komunikačných materiálov určených zákazníkovi – Prípustnosť zákazníckej telefónnej linky, za ktorú sa zákazníkovi účtuje vyššia sadzba, než je základná sadzba – Pojem ‚základná sadzba‘“

Vo veci C-594/20,

ktorej predmetom je návrh na začatie prejudiciálneho konania podľa článku 267 ZFEÚ, podaný rozhodnutím Markkinaoikeus (Obchodný súd, Fínsko) z 11. novembra 2020 a doručený Súdnemu dvoru 12. novembra 2020, ktorý súvisí s konaním:

Kuluttaja-asiamies

proti

MiGame Oy,

SÚDNY DVOR (šiesta komora),

v zložení: predseda šiestej komory L. Bay Larsen, sudcovia C. Toader (spravodajkyňa) a N. Jääskinen,

generálny advokát: G. Pitruzzella,

tajomník: A. Calot Escobar,

so zreteľom na rozhodnutie prijaté po vypočutí generálneho advokáta, že vo veci sa rozhodne odôvodneným uznesením v súlade s článkom 99 Rokovacieho poriadku Súdneho dvora,

vydal toto

* Jazyk konania: fínčina.

Uznesenie

- 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 Kuluttaja-asiamies (spotrebiteľský ombudsman, Fínsko) (ďalej len „ombudsman“) a spoločnosťou MiGame Oy so sídlom vo Fínsku vo veci obsahu komunikačných materiálov určených zákazníkom tejto spoločnosti, v ktorých je pre spotrebiteľov, ktorí už s touto spoločnosťou uzatvorili zmluvu, uvedená telefónna linka zákazníckeho servisu spoplatnená vyššou sadzbou, než je základná sadzba.

Právny rámec

Právo Únie

- 3 Článok 1 smernice 2011/83 vymedzuje predmet úpravy smernice 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 uzatvorených medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi.“
- 4 V článku 4 tejto smernice s názvom „Úroveň harmonizácie“ sa uvádza:
„Členské štáty vo svojich vnútroštátnych právnych predpisoch neponechajú v platnosti ani nezavedú ustanovenia, ktoré sa odchyľujú od ustanovení tejto smernice vrátane viac alebo menej prísnych ustanovení, ktoré zabezpečujú odlišnú úroveň ochrany spotrebiteľa, pokiaľ sa v tejto smernici neustanovuje inak.“
- 5 Článok 21 uvedenej smernice s názvom „Telefonická komunikácia“ stanovuje:
„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.

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

Fínske právo

- 6 Článok 21 smernice 2011/83 bol do fínskych právnych predpisov prebratý § 14 kapitoly II kuluttajansuojalaki (38/1978) [zákon o ochrane spotrebiteľov (38/1978)] z 20. januára 1978, v znení laki kuluttajansuojalain muuttamisesta (1211/2013) [zákon, ktorým sa mení zákon o ochrane spotrebiteľov (1211/2013)] z 30. decembra 2013 (ďalej len „zákon č. 38/1978“).

7 § 14 kapitoly II zákona č. 38/1978 stanovuje:

„Obchodník nesmie na telefonickú komunikáciu týkajúcu sa zmluvy o spotrebnom tovare, ktorú uzavrel, využívať službu, za ktorej využívanie sa spotrebiteľovi účtuje suma presahujúca sadzbu stanovenú v zmluve o predplatnom alebo suma presahujúca vypočítanú bežnú sadzbu, ktorá zodpovedá sadzbe stanovenej v zmluve o predplatnom.

Vypočítaná bežná sadzba je sadzba založená na minimálnej cene telekomunikačných spoločností a podieloch na trhu, zvýšená o 20 %. Viestintävirasto [Telekomunikačný regulačný úrad, Fínsko] každoročne vypočíta a zverejní vypočítanú bežnú sadzbu. Podrobnejšie ustanovenia o spôsobe výpočtu bežnej sadzby a jej zverejňovaní sú uverejnené vo vyhláske ministerstva spravodlivosti.

Ak obchodník poruší ustanovenia tohto paragrafu, spotrebiteľ má nárok na to, aby mu obchodník poskytol náhradu za telefónne poplatky, ktoré prekročili najvyššiu možnú sadzbu podľa prvého odseku.

...“

8 V § 16 prvom odseku uvedenej kapitoly II zákona č. 38/1978, nazvanom „Zákaz“, sa uvádza:

„Ak je to potrebné v záujme ochrany spotrebiteľa, môže sa obchodníkovi zakázať pokračovať v praxi alebo obnoviť prax, ktorá je v rozpore s ustanoveniami tejto kapitoly alebo ustanoveniami prijatými na ich základe, alebo prax, ktorá je s nimi porovnateľná. S týmto zákazom je spojená sankcia s výnimkou toho, že by to z osobitných dôvodov nebolo potrebné.“

Spor vo veci samej a prejudiciálne otázky

9 Predmetom činnosti spoločnosti MiGame je predovšetkým uvádzanie videohier na trh.

10 Vnútroštátny súd spresňuje, že táto spoločnosť po určitý čas na svojich internetových stránkach latauskoodit.fi, migame.fi, viihdema.fi, na svojej stránke na Facebooku a v e-mailoch zasielaných spotrebiteľom v súvislosti s uzatvorenými zmluvami uvádzala prvé číslo vnútroštátnej telefónnej linky zákazníckeho servisu, a síce 0600-..., pri ktorom bolo vo väčšine prípadov uvedené, že hovory uskutočnené prostredníctvom tohto čísla sú spoplatňované sadzbou 1,98 eura za minútu.

11 Následne v rokoch 2019 a 2020 bolo popri tomto prvom čísle v niektorých prípadoch uvedené aj druhé číslo zákazníckeho servisu, a to najmä s touto poznámkou: „Náš zákaznícky servis je primárne poskytovaný predovšetkým telefonicky prostredníctvom našej telefónnej služby dostupnej 24 hodín denne na čísle 0600-... (1,98 [eur]/min). Ak sa Vaša otázka týka už zadanej objednávky, môžete sa obrátiť aj na naše bezplatné číslo zákazníckeho servisu 045-... (v pracovných dňoch od 11.00 do 17.00 hodiny).“ Uvedený súd tiež ako príklad uvádza, že posledné uvedené mobilné telefónne číslo, ktoré je bezplatné, bolo uvedené aj v dodacích podmienkach na internetovej stránke latauskoodit.fi, zatiaľ čo na úvodnej stránke v rámci tejto internetovej stránky a v kontaktných údajoch bolo uvedené len prvé zákaznícke číslo, ktoré je spoplatnené.

- 12 Ombudsman 20. augusta 2019 podal na Markkinaoikeus (Obchodný súd) žalobu, ktorou sa domáha, aby bol spoločnosti MiGame pod hrozbou pokuty na základe § 16 kapitoly II zákona č. 38/1978 uložený zákaz pokračovať v praxi spočívajúcej v tom, že svojim zákazníkom oznamuje telefónne číslo spoplatnené vyššou sadzbou, pokiaľ ide o zmluvy týkajúce sa spotrebného tovaru a uzavreté so spotrebiteľom, alebo túto prax obnoviť.
- 13 Ombudsman na podporu svojej žaloby uvádza, že smernica 2011/83 bráni tomu, aby obchodník poskytoval svojim zákazníkom telefónne číslo spoplatnené vyššou sadzbou, než je základná sadzba, aj keď im súčasne poskytuje aj iné číslo spoplatnené sadzbou, ktorá nepresahuje túto základnú sadzbu. Okrem toho sa ombudsman domnieva, že bežná sadzba stanovená v § 14 kapitoly II zákona č. 38/1978 v praxi presahuje skutočné náklady spotrebiteľa na volanie na štandardné geografické číslo pevnej alebo mobilnej siete. Pojem „základná sadzba“ uvedený v článku 21 tejto smernice podľa jeho názoru bráni tomu, aby cena za hovor na telefónnu linku zákazníckeho servisu prevádzkovanú obchodníkom, ktorý sa týka uzavretej zmluvy, mohla byť vyššia ako cena za hovor uskutočnený na štandardné geografické číslo pevnej alebo mobilnej siete.
- 14 MiGame navrhuje, aby vnútroštátny súd žalobu zamietol, a tvrdí, že už vykonala zmeny požadované ombudsmanom a že ukončila prax opísanú v žalobe podanej ombudsmanom.
- 15 Vnútroštátny súd si na účely vyriešenia sporu, o ktorom rozhoduje, kladie otázku, či obchodník porušuje ustanovenia o ochrane spotrebiteľa tým, že uvádza spoplatnené vnútroštátne číslo zákazníckej podpory, ktoré sa má používať na telefonické hovory v záležitostiach týkajúcich sa zmluvy na spotrebný tovar, ktorá bola uzavretá, a či je teda potrebné zakázať, aby v takej praxi pokračoval alebo aby takú prax obnovil.
- 16 Za týchto okolností Markkinaoikeus (Obchodný súd) 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 bráni tomu, aby obchodník popri uvádzaní telefónneho čísla, ktoré je spoplatnené nanajvyš základnou sadzbou, mohol uvádzať aj telefónne číslo, ktoré spotrebiteľ možno použije pri záležitostiach v súvislosti s uzavretou zmluvou, a za používanie ktorého je účtovaná cena presahujúca základnú sadzbu; okrem toho, ak by uvádzanie telefónneho čísla spoplatneného sadzbou presahujúcou základnú sadzbu malo byť za určitých okolností zlučiteľné s článkom 21, má pri posudzovaní význam napríklad jednoduchá vyhľadateľnosť telefónneho čísla spoplatneného základnou sadzbou, dostatočne jasné uvedenie účelu použitia telefónnych čísel a podstatné rozdiely v dostupnosti zákazníckeho servisu alebo v jeho úrovni?
2. Má sa pojem základná sadzba podľa článku 21 smernice 2011/83/EÚ vykladať v tom zmysle, že obchodník smie ako telefónnu linku zákazníckeho servisu pre záležitosti v súvislosti s uzavretou zmluvou uvádzať len štandardné geografické číslo pevnej alebo mobilnej siete alebo číslo bezplatné pre spotrebiteľa; v prípade, že obchodník smie uvádzať iné telefónne číslo, aké najvyššie poplatky môžu za použitie tohto čísla vzniknúť spotrebiteľovi, ktorý uzavrel zmluvu o poskytovaní telekomunikačných služieb ako balíček služieb?“

O prejudiciálnych otázkach

- 17 Podľa článku 99 rokovacieho poriadku ak možno odpoveď na položenú prejudiciálnu otázku jednoznačne vyvodiť z judikatúry alebo ak odpoveď na položenú prejudiciálnu otázku nevyvoláva žiadne dôvodné pochybnosti, Súdny dvor môže na návrh sudcu spravodajcu po vypočutí generálneho advokáta kedykoľvek rozhodnúť formou odôvodneného uznesenia.
- 18 Toto ustanovenie treba v prejednávanej veci uplatniť.
- 19 Svojimi otázkami, ktoré je potrebné preskúmať spoločne, sa vnútroštátny súd v podstate pýta, či sa má článok 21 prvý odsek smernice 2011/83 vykladať v tom zmysle, že bráni tomu, aby obchodník pri uvádzaní telefónneho čísla spoplatneného nanajvýš základnou sadzbou mohol uvádzať svojim zákazníkom aj telefónne číslo spoplatnené sadzbou presahujúcou základnú sadzbu, ktoré možno použijú spotrebiteľia, ktorí s týmto obchodníkom uzavreli zmluvu.
- 20 V prvom rade treba pripomenúť, že ako vyplýva zo znenia tohto ustanovenia, ak obchodník prevádzkuje telefónnu linku na účel telefonického kontaktovania obchodníka v súvislosti s uzatvorenou zmluvou, spotrebiteľ pri kontaktovaní obchodníka nie je povinný platiť viac ako základnú sadzbu.
- 21 Pokiaľ ide o pojem „základná sadzba“ v zmysle článku 21 prvého odseku smernice 2011/83, treba zdôrazniť, že sa vzťahuje na obvyklú sadzbu za telefónnu komunikáciu bez dodatočných výdavkov pre spotrebiteľa. 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 (pozri v tomto zmysle rozsudok *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main*, C-568/15, EU:C:2017:154, body 27 a 30).
- 22 Po druhé treba pripomenúť, že Súdny dvor v bode 33 rozsudku z 13. septembra 2018, *Starman* (C-332/17, EU:C:2018721), rozhodol, že článok 21 prvý odsek smernice 2011/83 sa má vykladať v tom zmysle, že bráni tomu, aby v prípade, že obchodník ponúkol celej klientele jedno alebo viacero skrátených telefónnych čísiel za vyššiu sadzbu ako základnú sadzbu, spotrebiteľia, ktorí už uzatvorili zmluvu s týmto obchodníkom, platili viac ako základnú sadzbu, keď v súvislosti s touto zmluvou telefonicky kontaktujú uvedeného obchodníka.
- 23 V prejednávanej veci z informácií poskytnutých vnútroštátnym súdom vyplýva, že hoci telefónne číslo spoplatnené základnou sadzbou bolo niekedy uvedené v niektorých komunikačných materiáloch určených zákazníkom spoločnosti MiGame, je nesporné, že to tak nebolo vždy a že sa prinajmenšom uprednostňovalo uvedenie v týchto materiáloch zákazníckej linky spoplatnenej vyššou sadzbou.
- 24 Podľa článku 21 prvého odseku smernice 2011/83 pritom v prípade, že na jednej strane bola uzavretá zmluva medzi obchodníkom a spotrebiteľom a na druhej strane sa hovor spotrebiteľa týka tejto zmluvy, nesmie tento spotrebiteľ zaplatiť viac ako základnú sadzbu s cieľom objasniť si otázky súvisiace s plnením zmluvy alebo s cieľom uplatniť si práva zaručené touto smernicou (pozri v tomto zmysle rozsudok z 22. októbra 2018, *Starman*, C-332/17, EU:C:2018:007, body 29 a 30).

- 25 Z kontextu, do ktorého spadá článok 21 smernice 2011/83, teda vyplýva, že obchodník môže vyžadovať od spotrebiteľa, ktorý prostredníctvom telefonických hovorov uplatňuje svoje práva priznané touto smernicou, len náklady, ktoré neprekračujú náklady zodpovedajúce základnej sadzbe (rozsudok z 13. septembra 2018, Starman, C-332/17, EU:C:2018:721, bod 25).
- 26 Je zrejmé, že toto ustanovenie nebráni tomu, aby obchodník poskytol verejnosti rôzne telefónne linky v závislosti od volajúcich a predmetu hovoru a zohľadnil najmä skutočnosť, že volajúci už s týmto obchodníkom uzavrel zmluvu, alebo že tak ešte neurobil. Číslo telefónnej linky zriadenej výhradne pre vzťahy so spotrebiteľmi, ktorí uzavreli zmluvu s obchodníkom, a spoplatnené sadzbou nepresahujúcou základnú sadzbu však musí byť uvedené v komunikačných materiáloch určených zákazníkom tohto obchodníka a musí byť v týchto materiáloch spotrebiteľmi ľahko identifikovateľné.
- 27 V tejto súvislosti, aby sa zabránilo zavádzaniu verejnosti, môžu byť síce čísla rôznych telefónnych liniek, ktoré obchodník poskytol svojim zákazníkom, súčasne uvedené v komunikačných materiáloch, avšak číslo linky spoplatnenej vyššou sadzbou v nich nesmie byť oproti ostatným zvýraznené a účel týchto jednotlivých telefónnych liniek musí byť uvedený dostatočne jasne a zrozumiteľne. Okrem toho medzi telefónnou linkou spoplatnenou základnou sadzbou a telefónnou linkou spoplatnenou vyššou sadzbou nesmú byť na úkor zákazníckej služby poskytovanej spotrebiteľom, ktorí uzavreli zmluvu s týmto obchodníkom, výrazné rozdiely v dostupnosti a úrovni služby.
- 28 Tieto úvahy sú v súlade s účelom smernice 2011/83, ktorým je, ako vyplýva z jej článku 1, dosiahnuť vysokú úroveň ochrany spotrebiteľov zabezpečením ich informovanosti a bezpečnosti pri transakciách s obchodníkmi.
- 29 Možnosť pre spotrebiteľa, stanovená v článku 21 prvom odseku smernice 2011/83, po uzavretí zmluvy efektívne a bez ďalších nákladov účinne komunikovať s obchodníkom, má pritom zásadný význam pre ochranu a účinné presadzovanie práv spotrebiteľa.
- 30 Treba tiež spresniť, že z článku 4 smernice 2011/83 vyplýva, že úroveň ochrany spotrebiteľov zabezpečená vnútroštátnymi ustanoveniami členských štátov sa nemôže odchýliť od úrovne zaručenej touto smernicou, pokiaľ sa v tejto smernici neustanovuje inak. V tejto súvislosti Súdny dvor rozhodol, že článok 21 tejto smernice nepredstavuje výnimku z povinnosti uloženej členským štátom neodchýliť sa od úrovne ochrany stanovenej touto smernicou (rozsudok z 13. septembra 2018, Starman, C-332/17, EU:C:2018:721, bod 28).
- 31 Vzhľadom na všetky predchádzajúce úvahy treba na položené otázky odpovedať tak, že článok 21 prvý odsek smernice 2011/83/EÚ sa má vykladať v tom zmysle, že bráni tomu, aby obchodník popri uvádzaní telefónneho čísla, ktoré je spoplatnené nanajvyš základnou sadzbou, uvádzal svojim zákazníkom aj telefónne číslo, ktoré je spoplatnené sadzbou presahujúcou základnú sadzbu a ktoré možno použijú spotrebiteľia, ktorí s týmto obchodníkom uzavreli zmluvu.

O trovách

- 32 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 (šiesta komora) nariadil:

Článok 21 prvý odsek 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 bráni tomu, aby obchodník popri uvádzaní telefónneho čísla, ktoré je spoplatnené nanajvýš základnou sadzbou, uvádzal svojim zákazníkom aj telefónne číslo, ktoré je spoplatnené sadzbou presahujúcou základnú sadzbu a ktoré možno použijú spotrebiteľia, ktorí s týmto obchodníkom uzavreli zmluvu.

Podpisy