



## Zbierka súdnych rozhodnutí

ROZSUDOK SÚDNEHO DVORA (ôsma komora)

z 13. septembra 2018\*

„Návrh na začatie prejudiciálneho konania – Ochrana spotrebiteľov – Smernica 2011/83/EÚ – Článok 21 – Spotrebiteľské zmluvy – Telefonické komunikácie – Praktika poskytovateľa telekomunikačných služieb spočívajúca v ponúkaní svojim klientom, ktorí už uzatvorili zmluvu, skráteného čísla zákaznickeho servisu za vyššiu sadzbu ako základnú sadzbu“

Vo veci C-332/17,

ktorej predmetom je návrh na začatie prejudiciálneho konania podľa článku 267 ZFEÚ, podaný rozhodnutím Riigikohus (Najvyšší súd, Estónsko) z 26. mája 2017 a doručený Súdnemu dvoru 2. júna 2017, ktorý súvisí s konaním:

**Starman AS**

proti

**Tarbijakaitseamet,**

SÚDNY DVOR (ôsma komora),

v zložení: predseda ôsmej komory J. Malenovský, sudcovia M. Safjan a D. Šváby (spravodajca),

generálny advokát: M. Wathelet,

tajomník: A. Calot Escobar,

so zreteľom na písomnú časť konania,

so zreteľom na pripomienky, ktoré predložili:

- Starman AS, v zastúpení: A. Jõks a C. Ginter, vandeadvokaadid,
- estónska vláda, v zastúpení: N. Grünberg, splnomocnená zástupkyňa,
- poľská vláda, v zastúpení: B. Majczyna, splnomocnený zástupca,
- Európska komisia, v zastúpení: A. Cleenewerck de Crayencour, K. Toomus, a N. Ruiz García, splnomocnení zástupcovia,

so zreteľom na rozhodnutie prijaté po vypočutí generálneho advokáta, že vec bude prejednaná bez jeho návrhov,

\* Jazyk konania: estónčina.

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 Tarbijakaitseamet (Úrad na ochranu spotrebiteľov, Estónsko) a spoločnosťou Starman AS, poskytovateľom telekomunikačných služieb a internetu, týkajúceho sa príkazu uloženého týmto úradom, aby uvedená spoločnosť prestala ponúkať spotrebiteľom, ktorí s ňou už uzatvorili zmluvu, skrátené číslo zákazníckeho servisu za vyššiu sadzbu ako základnú sadzbu.

### **Právny rámec**

#### ***Právo Únie***

- 3 Odôvodnenia 4, 5 a 7 smernice 2011/83 znejú takto:
    - „(4) ... Harmonizácia určitých aspektov spotrebiteľských zmlúv uzavretých na diaľku a mimo prevádzkových priestorov je potrebná na podporu skutočného spotrebiteľského vnútorného trhu vytvorením správnej rovnováhy medzi vysokou úrovňou ochrany spotrebiteľa a konkurencieschopnosťou podnikov pri zabezpečení dodržiavania zásady subsidiarity.
    - (5) ... Úplná harmonizácia informácií pre spotrebiteľov a práva na odstúpenie od zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov preto prispeje k vysokej úrovni ochrany spotrebiteľa a lepšiemu fungovaniu spotrebiteľského vnútorného trhu....
  - (7) Úplná harmonizácia niektorých kľúčových regulačných aspektov by mala podstatne zvýšiť právnu istotu pre spotrebiteľov i obchodníkov. Spotrebiteľia aj obchodníci by mali mať možnosť spoliehať sa na jednotný regulačný rámec založený na jasne vymedzených právnych pojmoch upravujúcich určité aspekty zmlúv uzatváraných medzi podnikateľmi a spotrebiteľmi v celej Únii. Výsledkom takejto harmonizácie by malo byť odstránenie prekážok vyplývajúcich z fragmentácie pravidiel a dokončenie vnútorného trhu v tejto oblasti. Tieto prekážky možno odstrániť iba ustanovením jednotných pravidiel na úrovni Únie. Spotrebiteľia by navyše mali mať možnosť čerpať výhody z vysokej spoločnej úrovne ochrany v celej Únii.“
- 4 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.“

- 5 Článok 4 tejto smernice s názvom „Úroveň harmonizácie“ stanovuje:

„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.“

- 6 Podľa článku 13 ods. 1 prvého pododseku uvedenej 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.“

- 7 Článok 19 tejto smernice s názvom „Poplatky za použitie platobných prostriedkov“ 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.“

- 8 Článok 21 smernice 2011/83 s názvom „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.“

- 9 Článok 25 tejto smernice s názvom „Záväzný charakter smernice“ stanovuje:

„Ak je pre zmluvu rozhodným právom právo členského štátu, spotrebiteľia sa nemôžu zrieknuť práv, ktoré im vyplývajú z vnútroštátnych opatrení prijatých na transpozíciu tejto smernice.

Akékoľvek zmluvné podmienky, ktorými sa spotrebiteľ priamo alebo nepriamo zrieka práv vyplývajúcich z tejto smernice alebo ktorými sa jeho práva vyplývajúce z tejto smernice priamo alebo nepriamo obmedzujú, nie sú pre spotrebiteľa záväzné.“

### ***Estónske právo***

- 10 § 28<sup>1</sup> Võlaõigusseadus (zákon o záväzkovom práve) z 26. septembra 2001 (RT I 2001, 81,487, ďalej len „VÕS“) s názvom „Fakturačné obmedzenia v spotrebiteľských zmluvách“ vo svojich odsekoch 3 a 4 stanovuje:

„3. Pokiaľ obchodník umožní spotrebiteľovi, aby sa s ním spojil zavolaním na telefónne číslo uvedené týmto obchodníkom na účely poskytnutia informácií alebo prejavu vôle v súvislosti so zmluvou, alebo pokiaľ ide o iné okolnosti, ktoré súvisia s plnením zmluvy, uvedený obchodník nesmie za túto službu od spotrebiteľa požadovať žiadnu dodatočnú platbu.

4. Akákoľvek dohoda, ktorá sa v neprospech spotrebiteľa odchyľuje od podmienok stanovených v tomto paragrafe, je neplatná.“

## Spor vo veci samej a prejudiciálne otázky

- 11 Starman je poskytovateľom telekomunikačných služieb a internetu. Táto spoločnosť ponúka spotrebiteľom, ktorí s ňou už uzatvorili zmluvu, na účely otázok súvisiacich s touto zmluvou jednak číslo pevnej linky za základnú sadzbu a jednak skrátené telefónne číslo za vyššiu sadzbu ako základnú sadzbu v prípade volania z mobilného telefónu. O tomto skrátenom telefónnom čísle sú všetci spotrebiteľia informovaní predovšetkým na úvodnej internetovej stránke spoločnosti Starman, v základných zmluvách a vo všeobecných obchodných podmienkach, ktoré sú súčasťou týchto zmlúv.
- 12 Úrad na ochranu spotrebiteľov zaslal 15. júna 2015 spoločnosti Starman príkaz opierajúci sa o tvrdenie, že poskytnutie skráteného čísla za vyššiu sadzbu ako základnú sadzbu spotrebiteľom, ktorí už uzatvorili zmluvu s touto spoločnosťou, je v rozpore s § 28<sup>1</sup> ods. 3 VÖS a článkom 21 smernice 2011/83, ktorý je právnym základom tohto ustanovenia vnútroštátneho práva.
- 13 Uvedený úrad nariadil spoločnosti Starman, aby prestala ponúkať spotrebiteľom skrátené telefónne číslo a ponúkala iba pevnú linku alebo mobilné číslo za základnú sadzbu. Podľa tohto príkazu by sa skrátené telefónne číslo mohlo používať len v prípade, ak by dodatočné náklady s ním spojené znášal obchodník.
- 14 Starman podala žalobu, ktorou sa domáhala zrušenia uvedeného príkazu, na Tallinna Halduskohus (Správny súd Tallin, Estónsko). Táto spoločnosť naopak tvrdí, že § 28<sup>1</sup> ods. 3 VÖS a článok 21 smernice 2011/83 nezakazujú ponúkať aj spotrebiteľom, ktorí už uzatvorili zmluvu, skrátené telefónne číslo za vyššiu sadzbu ako základnú sadzbu, pokiaľ z toho obchodník nemá príjem, a zároveň zrozumiteľným a ľahko dostupným spôsobom spotrebiteľom ponúka pevnú linku za základnú sadzbu. Za týchto podmienok si uvedený spotrebiteľ môže slobodne vybrať, ktoré z dvoch ponúkaných čísiel chce použiť. Podľa spoločnosti Starman tento príkaz rozširuje účinok tejto smernice, pretože v podstate zakazuje používanie skrátených telefónnych čísiel, a teda ide nad rámec povinností uložených uvedenou smernicou a cieľa ochrany spotrebiteľov sledovaného danou smernicou.
- 15 Keďže žalobu o neplatnosť spoločnosti Starman zamietol tak Tallinna Halduskohus (Správny súd Tallin), ako aj Tallinna Ringkonnakohus (Odvolací súd Tallin), Starman podala kasačný opravný prostriedok na Riigikohus (Najvyšší súd, Estónsko).
- 16 Vnútroštátny súd uvádza, že na účely rozhodnutia sporu vo veci samej je potrebné vyložiť pojmy „spotrebiteľ... nebol povinný platiť“ uvedené v článku 21 prvom odseku smernice 2011/83. Tento súd sa domnieva, že tieto pojmy možno vykladať v tom zmysle, že spotrebiteľ, ktorý už uzatvoril zmluvu, nesmie mať ako jedinú rozumnú možnosť na kontaktovanie obchodníka použitie čísla za vyššiu sadzbu ako základnú sadzbu. Takýto výklad nevyklučuje možnosť požadovať od uvedeného spotrebiteľa, aby znášal dodatočné náklady, pokiaľ na základe svojej slobodnej vôle použil číslo za takúto vyššiu sadzbu.
- 17 V tejto súvislosti sa vnútroštátny súd pýta, či je možné zaťažiť spotrebiteľa, ktorý už uzatvoril zmluvu, dodatočnými nákladmi súvisiacimi s použitím skráteného telefónneho čísla za vyššiu sadzbu ako základnú sadzbu, pokiaľ si spotrebiteľ vybral tento komunikačný kanál, hoci súčasne mu bola daná možnosť využiť číslo za základnú sadzbu. Pokiaľ by totiž tieto dodatočné náklady mal znášať obchodník, mohlo by to podľa vnútroštátneho súdu viesť k situácii, že obchodníci by prestali ponúkať skrátené telefónne čísla všetkým spotrebiteľom, čo by išlo nad rámec požiadaviek stanovených v článku 21 smernice 2011/83 a nad rámec cieľa sledovaného touto smernicou. Okrem toho zostáva nevyriešená otázka, v akom rozsahu má obchodník informovať spotrebiteľa o existencii čísla za základnú sadzbu a rozdieloch v cenách volaní, ak spotrebiteľ využije skrátené telefónne číslo za vyššiu sadzbu pre otázky nesúvisiace s uzatvorenou zmluvou.

- 18 Vnútroštátny súd sa odvoláva na rozsudok z 2. marca 2017, *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main* (C-568/15, EU:C:2017:154), v ktorom sa Súdny dvor zaoberal pojmom „základná sadzba“ v zmysle článku 21 smernice 2011/83. Tento súd sa domnieva, že z dôvodu, že skutkový stav vo veci samej sa líši od skutkového stavu prípadu, ktorý viedol k vydaniu citovaného rozsudku, daný rozsudok nedáva odpoveď na všetky otázky. Uvedený súd predovšetkým uvádza, že vo veci C-568/15 spotrebiteľia na rozdiel od veci samej nemali možnosť výberu medzi viacerými telefónnymi číslami.
- 19 Za týchto podmienok Riigikohus (Najvyšší súd) rozhodol prerušiť konanie a položiť Súdnemu dvoru nasledujúce prejudiciálne otázky:
- „1. Má sa článok 21 smernice [2011/83] vykladať v tom zmysle, že poskytovateľ môže poskytnúť telefónne číslo, pre ktoré platí vyššia sadzba, ako je bežná, keď poskytovateľ zrozumiteľným a ľahko dostupným spôsobom ponúka spotrebiteľom na kontaktovanie v súvislosti s uzatvorenou zmluvou okrem telefónneho čísla s vyššou sadzbou aj číslo pevnej siete s bežnou sadzbou?
2. V prípade kladnej odpovede na prvú prejudiciálnu otázku: bráni článok 21 smernice [2011/83] tomu, aby spotrebiteľ, ktorý na základe svojho slobodného rozhodnutia používa telefónne číslo so zvýšenou sadzbou, na telefonické kontaktovanie v súvislosti s uzatvorenou zmluvou, hoci mu poskytovateľ zrozumiteľným a ľahko dostupným spôsobom poskytol telefónne číslo s bežnou sadzbou, bol za spojenie s poskytovateľom povinný zaplatiť zvýšenú sadzbu?
3. V prípade kladnej odpovede na prvú prejudiciálnu otázku: zaväzuje obmedzenie v článku 21 smernice [2011/83] poskytovateľa k tomu, aby v súvislosti so skrátenou voľbou všade upozorňoval aj na číslo pevnej siete s bežnou sadzbou, ako aj na informácie o cenových rozdieloch?“

## O prejudiciálnych otázkach

### O prvej a druhej otázke

- 20 Svojou prvou a druhou otázkou, ktoré treba preskúmať spoločne, sa vnútroštátny súd v podstate pýta, či sa má článok 21 prvý odsek smernice 2011/83 vykladať v tom zmysle, že tento článok bráni tomu, aby v prípade, keď obchodník poskytne 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 telefonicky kontaktujú uvedeného obchodníka v súvislosti s touto zmluvou.
- 21 Podľa článku 21 prvého odseku smernice 2011/83 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 za hovory na túto linku.
- 22 Znenie uvedeného ustanovenia však samo osebe neumožňuje určiť, či v prípade, keď obchodník prevádzkuje viacero telefónnych liniek, ku ktorým patria aj linky dostupné prostredníctvom skrátených čísiel, sa musia všetky tieto linky ponúkať za cenu, ktorá neprekračuje základnú sadzbu.
- 23 Z tohto dôvodu pri výklade článku 21 prvého odseku smernice 2011/83 je potrebné zohľadniť nielen znenie tohto ustanovenia, ale aj jeho kontext a ciele sledované právnou úpravou, ktorej je súčasťou (pozri analogicky rozsudok z 2. marca 2017, *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main*, C-568/15, EU:C:2017:154, bod 19 a citovanú judikatúru).

- 24 Pokiaľ ide v prvom rade o kontext, do ktorého spadá uvedené ustanovenie, Súdny dvor z článkov 13 a 19 smernice 2011/83 vyvodil záver, 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 (pozri v tomto zmysle rozsudok z 2. marca 2017, *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main*, C-568/15, EU:C:2017:154, body 24 až 26).
- 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.
- 26 Pokiaľ ide v druhom rade o cieľ sledovaný smernicou 2011/83, z článku 1 tejto smernice vyplýva, že jej cieľom je dosiahnuť vysokú úroveň ochrany spotrebiteľov.
- 27 Na dosiahnutie tohto cieľa smernica 2011/83 – ako vyplýva z jej odôvodnení 4, 5 a 7 – zavádza úplnú harmonizáciu určitých podstatných aspektov zmlúv uzatvorených medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi. Výsledkom takejto harmonizácie by malo byť odstránenie prekážok vyplývajúcich z fragmentácie pravidiel, aby spotrebiteľia mali možnosť čerpať výhody vyplývajúce z vysokej spoločnej úrovne ochrany v celej Únii.
- 28 Okrem toho 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. Treba teda konštatovať, že článok 21 smernice 2011/83 nepredstavuje výnimku z povinnosti uloženej členským štátom neodchýliť sa od úrovne ochrany stanovenej touto smernicou.
- 29 V dôsledku toho by bol ohrozený cieľ vysokej spoločnej úrovne ochrany spotrebiteľov v celej Únii sledovaný smernicou 2011/83, pokiaľ by spotrebiteľ mal platiť viac ako základnú sadzbu, keď zavolá na skrátené číslo obchodníka, s ktorým uzatvoril zmluvu, najmä v prípade, že daný spotrebiteľ kontaktuje tohto obchodníka s cieľom objasniť si otázky súvisiace s plnením zmluvy alebo s cieľom uplatniť si zaručené práva.
- 30 Vzhľadom na vyššie uvedené úvahy treba článok 21 prvý odsek smernice 2011/83 vykladať v tom zmysle, že bráni tomu, aby obchodník mohol spotrebiteľa, ktorý s ním už uzatvoril zmluvu, spoplatniť vyššou sadzbou ako základnou sadzbou, keď ho uvedený spotrebiteľ telefonicky kontaktuje v súvislosti s touto zmluvou, a to bez ohľadu na formát telefónnych čísel ponúkaných uvedeným obchodníkom.
- 31 Tento výklad nie je v žiadnom prípade spochybnený okolnosťou, že obchodník zrozumiteľným a ľahko dostupným spôsobom informoval spotrebiteľa o existencii telefónneho čísla za základnú sadzbu. Táto informácia totiž nezabavuje obchodníka jeho povinnosti, aby spotrebiteľ, ktorý s ním už uzatvoril zmluvu, neplatil viac ako základnú sadzbu, keď ho telefonicky kontaktuje v súvislosti s touto zmluvou.
- 32 Rovnako nie je pri uvedenom výklade relevantná okolnosť, že spotrebiteľ si v súvislosti s kontaktovaním obchodníka dobrovoľne vybral použitie skráteného telefónneho čísla za vyššiu sadzbu ako základnú sadzbu. Zo znenia článku 21 v spojení s článkom 25 smernice 2011/83 totiž vyplýva, že spotrebiteľ sa nemôže dobrovoľne zrieknuť práv, ktoré mu vyplývajú z tejto smernice, a zaplatiť viac ako základnú sadzbu pri telefonickom kontaktovaní obchodníka.
- 33 Z vyššie uvedených úvah vyplýva, že na prvú a druhú otázku treba odpovedať, 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 čísel 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.

### *O tretej otázke*

- 34 Vzhľadom na odpoveď danú na prvú a druhú otázku nie je potrebné odpovedať na tretiu otázku.

### **O trovách**

- 35 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 (ôsma komora) rozhodol takto:

**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 Rady a smernica Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES, 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.**

Podpisy