



## Zbirka odločb sodne prakse

SKLEPNI PREDLOGI GENERALNEGA PRAVOBRANILCA  
MACIEJA SZPUNARJA,  
predstavljeni 10. novembra 2016<sup>1</sup>

### Zadeva C-568/15

**Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main e. V.  
proti  
comtech GmbH(Predlog za sprejetje predhodne odločbe,  
ki ga je vložilo Landgericht Stuttgart (deželno sodišče v Stuttgartu, Nemčija))**

„Direktiva 2011/83/EU — Varstvo potrošnikov — Telefonsko komuniciranje — Telefonska linija, ki jo vzpostavi trgovec za namene komuniciranja s potrošnikom v zvezi s sklenjeno pogodbo — Prepoved zaračunavanja višje cene od osnovne — Pojem „osnovna cena““

#### I – Uvod

1. Sodišče je v obravnavani zadevi pozvano, da poda pojasnila v okviru varstva potrošnikov, zlasti v zvezi s telefonskim komuniciranjem in, natančneje, telefonsko linijo za poprodajne storitve za stranke, ki jo vzpostavi trgovec.
2. Postavljena vprašanja za predhodno odločanje se nanašajo na razlago pojma „osnovna cena“ v smislu člena 21 Direktive 2011/83/EU<sup>2</sup>, medtem ko ta direktiva sama ne vsebuje nobene opredelitve tega pojma. S to zadevo se torej Sodišču ponuja priložnost, da se prvič izreče o razlagi tega člena in zlasti v njem navedenega pojma „osnovna cena“.

#### II – Pravni okvir

##### A – Pravo Unije

3. Člen 4 Direktive 2011/83, naslovljen „Raven uskladitve“, določa:

„Države članice v svojem nacionalnem pravu ne ohranijo ali uvedejo določb, ki se razlikujejo od določb iz te direktive, vključno z bolj ali manj strogimi določbami za zagotavljanje različne ravni varstva potrošnikov, razen če v tej direktivi ni določeno drugače.“

1 — Jezik izvirnika: francoščina.

2 — Direktiva 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. oktobra 2011 o pravicah potrošnikov, spremembi Direktive Sveta 93/13/EGS in Direktive 1999/44/ES Evropskega parlamenta in Sveta ter razveljavitvi Direktive Sveta 85/577/EGS in Direktive 97/7/ES Evropskega parlamenta in Sveta (UL 2011, L 304, str. 64).

4. Člen 6 te direktive, naslovljen „Obveznosti glede informacij v zvezi s pogodbami, sklenjenimi na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov“, v odstavku 1 določa:

„1. Preden pogodba, sklenjena na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, ali kaka druga podobna ponudba, potrošnika zavezuje, trgovec potrošniku na jasen in razumljiv način zagotovi naslednje informacije:

[...]

(f) stroške uporabe sredstev za komuniciranje na daljavo pri sklenitvi pogodbe, če ti stroški niso izračunani po osnovni tarifi;

[...].“

5. Člen 21 te direktive, naslovljen „Telefonsko komuniciranje“, določa:

„Države članice zagotovijo, da potrošnik v primeru klica na telefonsko številko, ki jo vzpostavi trgovec za namene komuniciranja s potrošnikom v zvezi s sklenjeno pogodbo prek telefona, plača le osnovno ceno telefonskega pogovora.

Prvi pododstavek ne posega v pravico operaterjev telekomunikacijskih storitev do zaračunavanja stroškov takšnih klicev.“

## B – Nemško pravo

6. Člen 312a Bürgerliches Gesetzbuch (civilni zakonik, v nadaljevanju: BGB), naslovljen „Splošne obveznosti in načela v potrošniških pogodbah; meje dogovora o plačilih“, ki prenaša člen 21 Direktive 2011/83, v odstavku 5 določa:

„Dogovor, s katerim se potrošnik zaveže, da bo plačal določen znesek za to, da pokliče trgovca zaradi vprašanj ali pojasnil v zvezi s pogodbo, sklenjeno med njima, na telefonsko številko, ki jo je trgovec vzpostavil za take namene, je neveljaven, če dogovorjeno plačilo presega plačilo za golo uporabo telekomunikacijske storitve. Če je dogovor v skladu s prvim stavkom neveljaven, potrošnik tudi operaterju telekomunikacijskih storitev ni dolžan plačati klica. Operater telekomunikacijskih storitev je upravičen zahtevati plačilo za golo uporabo telekomunikacijske storitve od trgovca, ki je sklenil neveljavni dogovor s potrošnikom.“

## III – Dejansko stanje v sporu o glavni stvari, vprašanja za predhodno odločanje in postopek pred Sodiščem

7. Comtech GmbH je nemška družba, katere gospodarska dejavnost je trženje električnih in elektronskih naprav. Na svoji spletni strani ima objavljeno telefonsko številko, pri kateri gre za storitev pomoči, ki naslavlja stranke, ki so z njo že sklenile pogodbo o nakupu in želijo pojasnila ali razlago v zvezi s svojo pogodbo. Ta telefonska številka je posebna številka s predpono 0180, ki se v Nemčiji uporablja za storitve pomoči strankam po enotni nacionalni ceni. Strošek klica na to posebno (negeografsko) številko presega znesek tistih stroškov, ki bi potrošniku nastali v primeru klica na običajno (geografsko) številko v fiksnem ali mobilnem omrežju po običajnih cenah za klic.<sup>3</sup>

3 — Iz predložitvene odločbe je razvidno, da potrošniku pri klicu na posebno številko s predpono 0180 iz nemškega fiksnega omrežja nastanejo stroški v višini 0,14 EUR na minuto, iz mobilnega omrežja pa stroški v višini 0,42 EUR na minuto.

8. Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main e.V. (v nadaljevanju: združenje Zentrale) je združenje za spodbujanje poslovnih interesov svojih članov, zlasti združenj in podjetij. Združenje Zentrale je pri predložitvenem sodišču proti družbi comtech vložilo opustitveno tožbo zaradi kršitve člena 312a(5) BGB, s katerim je bil prenesen člen 21 Direktive 2011/83. V okviru te tožbe je združenje Zentrale trdilo, da vzpostavitev telefonske linije za poprodajne storitve po višji ceni od tiste za običajne klice pomeni nepošteno poslovno prakso.<sup>4</sup>

9. Družba comtech tej opustitveni tožbi nasprotuje. Trdila je, da člen 312a(5) BGB, če ga razlagamo ob upoštevanju člena 21 Direktive 2011/83, pomeni, da trgovec prek telefonske linije za pomoč strankam ne ustvarja dobička. Zato po mnenju te družbe ni prepovedano, da so stroški klicev višji od cene za tako imenovane „običajne“ klice, zato da pokrijejo plačilo telefonskemu operaterju za vzpostavitev telefonske linije za pomoč strankam, če trgovec z njo ne dosega dobička.<sup>5</sup>

10. Predložitveno sodišče navaja, da je za rešitev spora o glavni stvari nujno razložiti pojem „plačilo za golo uporabo telekomunikacijske storitve“ iz člena 312a(5) BGB. Ker so bile cene telefonskih linij, kakršna je ta iz postopka v glavni stvari, predmet usklajevanja na evropski ravni, določenega v členu 21 Direktive 2011/83, je treba razložiti tudi to določbo Direktive 2011/83. Ta pa določa, da potrošnik po sklenitvi pogodbe plača le „osnovno ceno“ telefonskega pogovora.

11. Po mnenju predložitvenega sodišča je bil cilj nemškega zakonodajalca, da prepreči, da bi trgovec iz vzpostavitve negeografske telefonske linije dosegal dobičke. Takšna razlaga člena 21 Direktive 2011/83 in posledično člena 312a(5) BGB ne izključuje, da potrošnik plača več za klic na negeografsko linijo kot za običajni klic, če prihodki ne presegajo stroškov vzpostavitve takšne linije.

12. Vendar predložitveno sodišče dvomi o takšni razlagi in se sprašuje, ali ni potrebna ožja razlaga pojma „osnovna cena“, kot jo uveljavlja nemški zakonodajalec, zato da bi bila potrošniku zagotovljena višja raven varstva. Meni, da besedilo člena 21 Direktive 2011/83 in njegov namen govorita v prid takšni ožji razlagi. Čeprav namreč sporna nacionalna določba, kot smo videli, prepoveduje ustvarjanje dobičkov iz obratovanja negeografske telefonske linije, pa hkrati ne preprečuje, da se klici na navedeno linijo zaračunavajo dražje kot tisti na običajne linije.

13. Zaradi teh dvomov je Landgericht Stuttgart (deželno sodišče v Stuttgartu, Nemčija) s sodbo z dne 15. oktobra 2015, ki je v sodno tajništvo Sodišča prispela 5. novembra 2015, prekinilo odločanje in Sodišču v predhodno odločanje predložilo ta vprašanja:

- „1. Ali je treba člen 21, prvi odstavek, Direktive 2011/83 [...] razlagati tako, da potrošniku v primeru klica na telefonsko številko, ki jo vzpostavi trgovec za namene komuniciranja s potrošnikom v zvezi s sklenjeno pogodbo, ne smejo nastati višji stroški od tistih, ki bi mu nastali v primeru klica na običajno (geografsko) številko v fiksnem ali mobilnem omrežju?
2. Ali člen 21, prvi odstavek, Direktive 2011/83 nasprotuje nacionalni določbi, v skladu s katero mora potrošnik v primerih, v katerih je trgovec za namene komuniciranja prek telefona v zvezi s sklenjeno pogodbo vzpostavil linijo za pomoč strankam pod številko 0180, nositi tiste stroške, ki mu jih operater telekomunikacijskih storitev zaračuna za uporabo te telekomunikacijske storitve, in sicer tudi tedaj, kadar ti stroški presegajo stroške, ki bi potrošniku nastali v primeru telefonskega klica na običajno (geografsko) številko v fiksnem ali mobilnem omrežju?

4 — Iz predložitvene odločbe je tudi razvidno, da potrošnik, ki pokliče na to številko, s svojim ravnanjem pokaže namero, da sprejme ponudbo družbe comtech, da sklene dogovor v smislu člena 312a(5) BGB, katerega vsebina je ta, da se v primeru potrošnikovega klica na navedeno posebno številko 0180 za plačilo, navedeno v pojasnilu, po telefonu obravnavajo vprašanja glede sklenjene pogodbe in se v zvezi s tem prav tako po telefonu sprejmejo ali podajo pojasnila.

5 — Iz predložitvene odločbe je razvidno, da operater telekomunikacijskih storitev, ki ga je tožena stranka pooblastila za vzpostavitev linije 0180, od plačila, ki mu ga potrošniki plačajo za klice na zadevno številko 0180, tej stranki ne odvaja dela plačila.

Ali člen 21, prvi odstavek, navedene direktive taki nacionalni določbi ne nasprotuje vsaj tedaj, kadar operater telekomunikacijskih storitev od plačila, ki ga zaračuna potrošniku za namene telefonskega komuniciranja pod številko 0180, trgovcu ne odvede dela plačila?“

14. Pisna stališča so predložili združenje Zentrale, estonska, litovska, nizozemska in finska vlada ter Evropska komisija. Ker nobena stranka ni predlagala predstavitev ustnih stališč, je Sodišče odločilo, da bo razsodilo brez obravnave.

#### IV – Analiza

##### A – Skupna obravnava vprašanj za predhodno odločanje

15. Predložitveno sodišče s temi vprašanji za predhodno odločanje sprašuje, prvič, ali je treba pojem „osnovna cena“ razlagati tako, da potrošniku, kadar v okviru telefonske linije za poprodajne storitve pokliče trgovca, ne smejo nastati višji stroški od tistih, ki bi mu nastali v primeru klica na običajno (geografsko) številko v fiksnem ali mobilnem omrežju, in drugič, kolikšen pomen je treba pripisati vprašanju, ali trgovec s to telefonsko linijo ustvarja dobičke ali ne.

16. Zdi se mi ustrezno, kot je implicitno predlagala Komisija, da se ti vprašanji obravnavata skupaj, saj zadevata razlago enega samega pojma.

17. Predložitveno sodišče torej s svojima vprašanjema za predhodno odločanje v bistvu sprašuje, kako je treba razlagati pojem „osnovna cena“ iz člena 21 Direktive 2011/83.

18. Že na začetku je treba pojasniti, da so združenje Zentrale, estonska in litovska vlada ter Komisija v svojih pisnih stališčih zagovarjale mnenje, da potrošnik, kadar v okviru telefonske linije za poprodajne storitve pokliče trgovca, za telefonsko komuniciranje ne sme plačati višje cene od tiste, ki bi jo plačal za klic na običajno (geografsko) številko v fiksnem ali mobilnem omrežju.

##### B – Pojem „osnovna cena“ v smislu člena 21 Direktive 2011/83

###### 1. Besedilo člena 21 Direktive 2011/83

19. V skladu s prvim odstavkom člena 21 Direktive 2011/83 „[d]ržave članice zagotovijo, da potrošnik v primeru klica na telefonsko številko, ki jo vzpostavi trgovec za namene komuniciranja s potrošnikom v zvezi s sklenjeno pogodbo prek telefona, plača le osnovno ceno telefonskega pogovora“.

20. Ker pojem „osnovna cena“ ni opredeljen niti v Direktivi 2011/83 niti v pravnem okviru zakonodajalca Unije na področju telekomunikacijskih storitev,<sup>6</sup> je treba v skladu z ustaljeno sodno prakso pomen in obseg pojmov, ki s pravom Unije niso opredeljeni, določiti v skladu z njihovim običajnim pomenom v vsakdanjem jeziku, pri čemer je treba upoštevati okoliščine, v katerih se uporabljajo, in cilje ureditve, katere del so.<sup>7</sup>

6 — Glej zlasti Direktivo 2002/22/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 7. marca 2002 o odobritvi elektronskih komunikacijskih omrežij in storitev (Direktiva o odobritvi) (UL, posebna izdaja v slovenščini, poglavje 13, zvezek 29, str. 367).

7 — Sodba z dne 24. junija 2015, Hotel Sava Rogaška (C-207/14, EU:C:2015:414, točka 25 in navedena sodna praksa).

21. Kot je navedlo predložitveno sodišče, pojem „osnovna cena“ v svojem običajnem pomenu v nemškem jeziku spominja na pojem „krajevne cene“, ki označuje tiste stroške, ki nastanejo pri klicu na običajno, krajevno vezano telefonsko številko. Predložitveno sodišče še poudarja, da razumevanje tega pojma v Nemčiji ni enotno.<sup>8</sup>

22. Glede tega se v skladu z ustaljeno sodno prakso formulacija določbe prava Unije, ki se uporablja v eni od jezikovnih različic, ne more uporabljati kot edina podlaga za razlago te določbe oziroma ne more imeti prednosti pred drugimi jezikovnimi različicami. Določbe prava Unije je treba namreč razlagati in uporabljati enotno, ob upoštevanju različic v vseh jezikih Evropske unije. Če se med jezikovnimi različicami pravnega besedila Unije pojavijo razlike, je zadevno določbo treba razlagati glede na splošno sistematiko in namen ureditve, katere del je.<sup>9</sup>

23. V obravnavanem primeru se, čeprav so različne jezikovne različice načeloma besedilno nedvoumne,<sup>10</sup> zdi, kot je pravilno opozorila Komisija, da glede na raznolikost cen, po katerih se končnim uporabnikom ponuja uporaba telekomunikacijskih storitev v državah članicah,<sup>11</sup> in glede na hiter razvoj, ki ga je mogoče opaziti na dinamičnem področju telekomunikacij, rabe pojma „osnovna cena“ v vsakdanjem jeziku ni mogoče opredeliti. Zato splošni pomen izraza, uporabljenega v drugih jezikovnih različicah, sam po sebi ne more pomagati pri odgovoru na postavljeno vprašanje za predhodno odločanje.

24. Pojem „osnovna cena“ je torej treba razlagati glede na splošno sistematiko in namen ter regulativni okvir Direktive 2011/83. Zanesljiv vir je lahko tudi zgodovina nastanka te direktive, ki lahko v neki meri pomaga prikazati namen zakonodajalca Unije na občutljivem področju, kakršno je varstvo potrošnikov.

2. Razlaga člena 21 Direktive 2011/83, umeščenega v njen okvir

25. Razlago člena 21 Direktive 2011/83 je treba podati ob upoštevanju drugih členov v tej direktivi.

26. V zvezi s tem je treba poudariti, da je izraz „osnovna tarifa“ uporabljen tudi v členu 6(1)(f) Direktive 2011/83, ki se nanaša na obveznosti glede predpogodbениh informacij v zvezi s pogodbami, sklenjenimi na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov. Po tej določbi ima trgovec obveznost, da potrošnika pred sklenitvijo pogodbe obvesti o „stroških uporabe sredstev za komuniciranje na daljavo pri sklenitvi pogodbe, če ti stroški niso izračunani po osnovni tarifi“.<sup>12</sup>

8 — Po eni od razlag se člen 312a(5) BGB ne šteje za skladen z zahtevo Direktive 2011/83 v členu 21, ker sicer izključuje neposredno in za klicatelja vidno vrnjeno nadomestilo za uporabo telekomunikacijske storitve trgovcu, zlasti pa ne izključuje pogostega primera „navzkrižnega subvencioniranja“, pri katerem trgovec kot izravnavo za predrago linijo za pomoč strankam druge telekomunikacijske storitve istega operaterja dobi po ugodni ceni ali brezplačno. Nasprotno pa je treba v skladu z drugim stališčem pojem „osnovne cene“ razumeti tako, da vključuje tudi plačilo za uporabo storitve pomoči strankam pod številko 0180, ki ga je treba plačati operaterju telekomunikacijskih storitev; to naj bi veljalo celo tedaj, kadar operater telekomunikacijskih storitev za pogovor trgovcu ne odvede nobenega plačila.

9 — Sodbe z dne 27. oktobra 1977, Bouchereau (30/77, EU:C:1977:172, točka 14); z dne 19. septembra 2013, Brey (C-140/12, EU:C:2013:565, točka 74), in z dne 7. julija 2016, Ambisig (C-46/15, EU:C:2016:530, točka 48).

10 — Med drugim jezikovne različice v bolgarščini (*основна цена*), nemščini (*Grundtarif*), estonščini (*põhitariif*), španščini (*tarifa básica*), italijanščini (*tariffa di base*), litovščini (*bazinė kaina*), poljščini (*taryfa podstawowa*) in angleščini (*basic rate*).

11 — Cene so med drugim lahko izračunane glede na vrsto (krajevni ali medkrajevni) in trajanje klicev, morda v povezavi s paketom (*flatrate*). Po mnenju Komisije na podlagi običajnega pomena pojma „osnovna cena“ ni mogoče izključiti nobene od teh različnih razlag. V zvezi s tem je iz stališč finske vlade razvidno, da Kuluttajansuojalaki (finski zakon o varstvu potrošnikov) v členu 14 poglavja 2 določa, da izraz „osnovna cena“ pomeni zlasti vsako ceno, določeno z naročniško pogodbo potrošnika.

12 — Ta določba je podobna členu 4(1)(g) Direktive 97/7/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. maja 1997 o varstvu potrošnikov glede sklepanja pogodb pri prodaji na daljavo (UL, posebna izdaja v slovenščini, poglavje 15, zvezek 3, str. 319), ki je bila razveljavljena z Direktivo 2011/83. Moj poudarek.



27. Po mnenju Komisije ta obveznost obveščanja potrošnika zadnjenavedenemu omogoča, da se odloči, ali ob zavedanju stroškov, povezanih s sredstvi za komuniciranje na daljavo, sprejme pogodbo s trgovcem ali ne.<sup>13</sup> Komisija tudi potrjuje, da se lahko za „osnovno tarifo“ v smislu člena 6(1)(f) Direktive 2011/83 štejejo le stroški, ki jih mora potrošnik pričakovati, torej stroški za običajno telefonsko komuniciranje, ki bi nastali v primeru klica na običajno (geografsko) številko v fiksnem ali mobilnem omrežju. Ker potrošnik pozna te stroške na podlagi pogodbe, ki jo je sklenil s ponudnikom telekomunikacijskih storitev, trgovcu v okviru tega člena ni naložena nobena obveznost obveščanja. Nasprotno pa, če je telefonsko komuniciranje med potrošnikom in trgovcem vzpostavljeno s številko, s klicem na katero nastanejo potrošniku stroški, ki presegajo stroške običajnega telefonskega klica na običajno (geografsko) številko v fiksnem ali mobilnem omrežju, mora trgovec potrošnika o tem obvestiti na jasen in razumljiv način.

28. Če v okviru člena 6(1)(f) Direktive 2011/83 razlaga te določbe in pojma „osnovna tarifa“, ki se v njej pojavi, govori v prid dejstvu, da obsega izključno stroške, ki običajno nastanejo s klicem na običajno (geografsko) številko v fiksnem ali mobilnem omrežju, po mojem mnenju ne more biti nič drugače pri razlagi pojma „osnovna cena“ v smislu člena 21 te direktive.

29. Zato je treba člen 21 Direktive 2011/83, umeščen v njen okvir, razlagati v smislu, da zadeva izključno stroške, ki potrošniku nastanejo s klicem na običajno (geografsko) številko v fiksnem ali mobilnem omrežju.

30. Samo takšna razlaga lahko zagotovi izpolnitev ciljev, ki jim sledi Direktiva 2011/83, kot bom poskušal zdaj dokazati.

### 3. Pojem „osnovna cena“ ob upoštevanju namena varstva potrošnikov

31. Namen Direktive 2011/83, ki je konkretiziran v členu 1, je „z doseganjem visoke ravni varstva potrošnikov prispevati k pravilnemu delovanju notranjega trga“.<sup>14</sup>

32. V zvezi s tem je v uvodnih izjavah od 3<sup>15</sup> do 5 in 7 Direktive 2011/83 opozorjeno, da je namen te direktive prispevati k „visoki ravni varstva potrošnikov“. Zlasti je v uvodni izjavi 7 te direktive navedeno, da bi morali „[p]otrošniki [...] uživati visoko raven varstva po vsej Uniji“.<sup>16</sup>

13 — V zvezi s tem opozarjam, da je v uvodni izjavi 12 Direktive 97/7 navedeno, da „je pri komuniciranju po telefonu primerno, da potrošnik dobi dovolj informacij že na začetku pogovora, da se lahko odloči, ali naj s pogovorom nadaljuje ali ne“.

14 — Glej tudi uvodno izjavo 4 te direktive.

15 — Naj spomnim, da je v uvodni izjavi 3 Direktive 2011/83 navedeno, da „[č]len 169(1) in točka (a) člena 169(2) Pogodbe o delovanju Evropske unije (PDEU) predvidevata, da Unija z ukrepi, ki jih sprejme v skladu s členom 114 Pogodbe, prispeva k doseganju visoke ravni varstva potrošnikov“.

16 — Naj še spomnim, da člen 38 Listine Evropske unije o temeljnih pravicah določa, da „[p]olitike Unije zagotavljajo visoko raven varstva potrošnikov“.

33. Po mnenju nizozemske vlade nemška zakonodaja iz postopka v glavni stvari ni v nasprotju s členom 21 Direktive 2011/83 in zlasti z namenom varstva potrošnikov, priznanim v uvodnih izjavah od 3 do 5 in 7 ter v členu 1 te direktive. Nasprotno od estonske<sup>17</sup> in litovske vlade namreč nizozemska vlada meni, da pojem „osnovna cena“ vključuje dodatne stroške v okviru cene obveščanja, ki izhajajo iz vzpostavitve zadevne številke za pomoč strankam.<sup>18</sup>

34. Ta trditev me ne prepriča.

35. V uvodni izjavi 2 Direktive 2011/83 je poudarjeno, da se ta direktiva oddaljuje od pristopa minimalnega usklajevanja iz direktiv 85/577/EGS<sup>19</sup> in 97/7 v prid *popolni uskladitvi*. Tako je v interesu pravne varnosti cilj, da potrošniki „uživa[jo] visoko raven varstva po vsej Uniji“, dosežen s popolno uskladitvijo nekaterih ključnih vidikov pogodb med podjetji in potrošniki.<sup>20</sup> Zato v skladu s členom 4 Direktive 2011/83 „[d]ržave članice v svojem nacionalnem pravu ne ohranijo ali uvedejo določb, ki se razlikujejo od določb iz te direktive, vključno z bolj ali manj strogimi določbami za zagotavljanje različne ravni varstva potrošnikov, razen če v tej direktivi ni določeno drugače“, kar pa, naj spomnim, glede njenega člena 21 ni predvideno.<sup>21</sup>

36. Kot so pravilno ugotovile estonska in litovska vlada ter Komisija, se člen 21 Direktive 2011/83 nanaša na položaj, ko se potrošnik po sklenitvi pogodbe v zvezi s to pogodbo obrne na trgovca, zlasti ker želi razjasniti vprašanja v zvezi z njeno izpolnitvijo<sup>22</sup> oziroma, po njeni izpolnitvi, ker želi uveljavljati garancijske pravice ali pripraviti pritožbo. Ker telefonsko linijo, po kateri je dosegljiv, vzpostavi trgovec, je v njegovi moči, da vpliva na znesek stroškov, ki ob klicu, ki ga prejme, bremenijo potrošnike. Če namreč trgovec izbere običajno (geografsko) telefonsko številko v fiksnem ali mobilnem omrežju, ob potrošnikovem klicu na trgovčevo telefonsko številko nastanejo le stroški, izračunani na podlagi pogodbe med potrošnikom in njegovim ponudnikom telekomunikacijskih storitev. Če pa, nasprotno, trgovec izbere posebno telefonsko linijo, pri kateri so cene za klic višje od običajnih cen na trgu, obstaja tveganje, da se bo potrošnik zaradi varčevanja na lastno škodo izognil telefonskemu pogovoru s trgovcem, ker bi mu ob tem nastali dodatni stroški.

17 — Estonska vlada v svojih pisnih stališčih poudarja, da v skladu s členom 28<sup>1</sup>(3) Vōlaõigusseadus (zakon o obligacijskem pravu), s katerim je prenesen člen 21, prvi odstavek, Direktive 2011/83, trgovec ne more zahtevati od potrošnika, da plača dodatno ceno za telefonski pogovor z njim. Ta vlada tako navaja, da se je pri prenosu Direktive 2011/83 v estonsko pravo oprla na razlog za obstoj člena 21, prvi odstavek, te direktive, ki je zagotavlja, da potrošnik v primeru klica na telefonsko številko trgovca ni dolžan plačati višje cene kot za klic na običajno telefonsko številko.

18 — Po mnenju nizozemske vlade se celotni strošek, ki ga potrošnik plača za številko za pomoč strankam, deli na dve ceni. Na eni strani gre za ceno prometa, torej za ceno, ki jo potrošnik plača za samo storitev elektronskega komuniciranja, zlasti strošek, ki nastane v primeru klica na običajno (geografsko) številko v fiksnem ali mobilnem omrežju, na drugi strani pa za ceno obveščanja, torej za dodatek k ceni, ki ga določi trgovec in ki tvori povišanje stroška, ki ga ta trgovec uveljavlja iz naslova storitve obveščanja, v tem primeru številke za pomoč strankam. Po mnenju te vlade so dodatne storitve, ki jih ponudnik telekomunikacijskih storitev opravlja za trgovca, zlasti funkcije »čakajoči klic« in izbirni meniji.

19 — Direktiva Sveta z dne 20. decembra 1985 za varstvo potrošnika v primeru pogodb, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov (UL, posebna izdaja v slovenščini, poglavje 15, zvezek 1, str. 262).

20 — V uvodni izjavi 7 Direktive 2011/83 je navedeno, da bi morala „[p]opolna uskladitev nekaterih ključnih zakonodajnih vidikov [...] znatno povečati pravno varnost potrošnikov in trgovcev. [...] Učinek take uskladitve bi moral biti odprava ovir, ki izhajajo iz razdrobljenosti pravil, in dokončna vzpostavitev notranjega trga na tem področju. Te ovire se lahko odpravijo samo z vzpostavitvijo enotnih pravil na ravni Unije. Potrošniki bi morali poleg tega uživati visoko raven varstva po vsej Uniji.“

21 — V skladu z uvodno izjavo 13 Direktive 2011/83 „lahko države članice ohranijo ali uvedejo nacionalno zakonodajo, ki je skladna z določbami te direktive ali določenimi njenimi določbami v zvezi s pogodbami, ki ne spadajo v področje uporabe te direktive“. Vendar pa se ta diskrecija nanaša le na obravnavo področij, ki jih ta direktiva ne ureja, kar pa, ponavljam, v primeru člena 21 te direktive ne drži.

22 — Zlasti za določitev datuma dostave ali za vprašanja glede zaračunavanja stroškov.

37. Zato bi lahko cena, višja od cene za klic na običajno telefonsko linijo, potrošnike odvrčala od navezovanja stika s trgovcem, saj ob tem nastanejo dodatni stroški.<sup>23</sup> Poleg tega je iz splošne sistematike Direktive razvidno, da se za storitve telefonske pomoči strankam neizpodbojno domneva, da so vključene v predvidevanja strank in torej v ceno, ki jo potrošnik že plača. Uporaba po višji ceni zaračunane številke bi pomenila, da ima potrošnik dodatne stroške za isto storitev.<sup>24</sup> To še bolj drži, če je vrednost blaga, ki je predmet pogodbe, nizka.

38. Takšne razlage člena 21, prvi pododstavek, Direktive 2011/83 ne izpodbija njegov drugi pododstavek, ki zgolj pojasnjuje, da „[p]rvi pododstavek ne posega v pravico operaterjev telekomunikacijskih storitev do zaračunavanja stroškov takšnih klicev“. Strinjam se s trditvijo litovske vlade in Komisije, po kateri je odločilni dejavnik dejstvo, da plačilo, zaračunano potrošniku, ne more biti višje od plačila za običajni klic po običajnih tržnih cenah.

39. Po mojem mnenju bi lahko sistem popolne uskladitve, uveden z Direktivo 2011/83, in višja raven varstva za potrošnike izgubila polni učinek, če bi Sodišče v obravnavani zadevi sprejelo takšno razlago člena 21 Direktive 2011/83, ki bi državam članicam omogočila, da na nacionalni ravni uvedejo določbe, kakršna je ta iz postopka v glavni stvari in ki ne obsegajo izključno običajnih tržnih stroškov za klic na običajno (geografsko) številko v fiksnem ali mobilnem omrežju.

40. Kot bom zdaj pojasnil, takšno razlago potrjuje tudi zgodovina člena 21 Direktive 2011/83.

4. Razlaga člena 21 Direktive 2011/83 z vidika njegove zgodovine

41. Z zgodovino nastanka te določbe se skladata tudi sistematična in teleološka razlaga člena 21 Direktive 2011/83, predstavljeni v točkah 29 in 39 teh sklepnih predlogov.

42. Ko je Evropski parlament med zakonodajnim postopkom<sup>25</sup> ugotovil, da ne obstajajo enotna pravila v zvezi z vprašanji o plačljivih telefonskih storitvah pomoči strankam, je namreč v svojem predlogu spremembe 1378 dodal člen 28a (novo), naslovljen „Komuniciranje in dosegljivost“.<sup>26</sup> Obrazložitev tega predloga spremembe je bila, da „[p]odjetja svoje storitve za stranke in za vlaganje pritožb vse bolj prenašajo na klicne centre. Potrošnikov torej ne bi smeli obremenjevati z nepotrebnimi stroški zaradi usmerjanja na *plačljive telefonske storitve* [...]. Zato je treba komuniciranje in dosegljivost opredeliti kot dodatno obveznost k pogodbi, ki *med trajanjem pogodbenega razmerja oziroma med izvajanjem storitve ne bi smela povzročati dodatnih stroškov*.“<sup>27</sup>

23 — V tem pogledu stroka poudarja, da je „cilj člena 21 Direktive 2011/83 ta, da [...] prepreči zaračunavanje previsokih cen za klice na telefonske številke za storitve pomoči strankam, ki jih ponuja trgovec. Ta varovalna določba torej napoveduje konec dodatnih nadomestil za poprodajne telefonske storitve [...]“. Glej Pôle de droit privé de l'Université Saint-Louis – Bruxelles, „La directive 2011/83/UE du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs“, *Revue générale de droit civil belge*, 2013, št. 4, str. od 174 do 207 ter zlasti str. 204 in 206. Glej tudi Laffineur, J., in Stretmans, G., „La directive 2011/83 relative aux droits des consommateurs: les modifications de la réglementation concernant les ventes aux consommateurs et les autres droits des consommateurs“, *Revue européenne de droit de la consommation*, 2013, št. 3, str. od 475 do 498. Ti avtorji poudarjajo, da se zakonodajalec Unije ni lotil vprašanja klicev na čakanju, saj včasih traja več minut, preden se sogovornik dejansko oglasi. Glej v zvezi s tem Rott, P., „More coherence? A higher level of consumer protection? A review of the new Consumer Rights Directive 2011/83/EU“, *European Journal of Consumer Law*, 2012, št. 3, str. od 371 do 392 in zlasti str. 391.

24 — Glej v zvezi s tem točko 42 teh sklepnih predlogov.

25 — Predlog direktive Evropskega parlamenta in Sveta o pravicah potrošnikov, COM(2008) 614 final.

26 — Dok. PE452.545v01-00, obrazložitev predloga spremembe 1378.

27 — Dok. PE452.545v01-00, obrazložitev predloga spremembe 1378. Moj poudarek.



43. V zvezi s tem je Komisija v svojih pisanjih zatrdila, da je bil pojem „osnovna cena“ uveden ob potrjevanju in preoblikovanju predloga Parlamenta.<sup>28</sup> Tako je bil v prvi obravnavi, po soglasju med Parlamentom in Svetom Evropske unije, sprejet predlog direktive, ki je vseboval člen 21.<sup>29</sup> Cilj zakonodajalca Unije je bil torej zaščititi potrošnike pred zaračunavanjem previsokih stroškov, kadar želijo po telefonu poklicati trgovca ali njegovo službo za pomoč strankam v zvezi z že sklenjeno pogodbo.

44. Takšno voljo zakonodajalca Unije poleg tega potrjujejo tudi smernice GD za pravosodje v zvezi z Direktivo 2011/83.<sup>30</sup> V točki 10 tega dokumenta je opozorjeno, prvič, da je cilj člena 21 te direktive „zaščititi potrošnike *pred dodatnimi stroški*, če morajo poklicati trgovca, s katerim so sklenili pogodbo, če se na primer želijo pritožiti“, in drugič, da morajo „[z]a takšne telefonske klice [...] potrošniki plačati le ‚osnovno ceno‘. Direktiva ne zagotavlja izrecne opredelitve osnovne cene, vendar navaja utemeljitev, da morajo trgovci zagotoviti, *da potrošniki za klice*, za katere se uporablja člen 21, *plačajo le dejanske stroške elektronske komunikacijske storitve*.“<sup>31</sup> Poleg tega je v tem dokumentu pojasnjeno, da bi morali trgovci „za izpolnitev te zahteve glede ‚osnovne cene‘ uporabljati telefonske številke, kot so *standardne (geografske) fiksne ali mobilne številke*, za katere se ne uporablja noben poseben tarifni režim. Med primeri števil, ki se zaračunavajo po osnovni ceni, bi bile tudi negeografske številke, ki jih ponudniki elektronskih komunikacijskih storitev običajno vključijo v svoje ponudbe ‚paketov‘ minut po fiksni mesečni ceni, in številke, za katere se zaračunavajo cene, ki niso višje od cen za klice na geografske številke.“<sup>32</sup>

45. Iz točk od 25 do 40 teh sklepnih predlogov po mojem mnenju jasno izhaja, da bi bila razlaga člena 21 Direktive 2011/83 v smislu, da pojem „osnovna cena“ pokriva vse stroške, ki nastanejo ob uporabi telekomunikacijske storitve, in sicer ne glede na znesek teh stroškov, v nasprotju z regulativnim ciljem, ki mu sledi zakonodajalec Unije.

*C – Vprašanje, ali trgovec iz obratovanja telefonske linije dosega dobiček ali ne, v okviru razlage člena 21 Direktive 2011/83*

46. Kot sem obrazložil v točki 38 teh sklepnih predlogov, je odločilni dejavnik za razlago člena 21 Direktive 2011/83 in pojma „osnovna cena“ ta, da plačilo, zaračunano potrošniku, ne more biti višje od plačila za običajni klic po običajnih tržnih cenah. Kadar torej stroški, ki nastanejo potrošniku, presegajo običajne cene komuniciranja za običajne telefonske klice, ne gre za „osnovno ceno“ v smislu člena 21 Direktive 2011/83, kar so potrdile tudi teleološka in sistematična razlaga ter zgodovina nastanka te določbe.

47. Kot so pravilno opozorile estonska, litovska in finska vlada ter Evropska komisija, namreč cilj varstva potrošnika pred zaračunavanjem previsokih cen za komuniciranje v okviru pogodbenega ali popogodbenega komuniciranja s trgovcem prevlada neodvisno od vprašanja, kdo na koncu prejme plačilo, ki ga za uporabo telekomunikacijske storitve dolguje potrošnik.<sup>33</sup> Poleg tega bi člen 21 Direktive 2011/83 izgubil polni učinek, če bi bilo varstvo potrošnika pred zaračunavanjem previsokih stroškov komuniciranja odvisno od tega, ali trgovec prejme del plačila ali ne.

28 — Glej predlog spremembe 165, predlog direktive, člen 28a (novo), dok. P7\_TA(2011)0116 (UL 2012, C 247 E, str. 99).

29 — Glej dokument 9507/11 CONSOM 65 JUSTCIV 107, str. 4 in 15.

30 — Smernice GD za pravosodje v zvezi z Direktivo 2011/83/EU, junij 2014, str. 61.

31 — Moj poudarek.

32 — V tem dokumentu je navedeno, da pa bi se, nasprotno, „morali trgovci zlasti izogibati uporabi telefonskih števil, ki jim omogočajo, da financirajo stroške klicnih centrov ali k temu prispevajo ali da ustvarjajo dodatne prihodke iz teh telefonskih klicev na podlagi delitve prihodkov s telekomunikacijskimi operaterji, zlasti števil premijskih storitev (PRS).“ Smernice GD za pravosodje v zvezi z Direktivo 2011/83/EU, junij 2014, str. 62. Moj poudarek.

33 — Poleg tega menim, da nekaterih vrst posrednih nadomestil, plačanih trgovcu za uporabo telekomunikacijske storitve, kot je med drugim navzkrižno subvencioniranje, ni lahko preverjati.

## V – Predlog

48. Glede na navedeno Sodišču predlagam, naj na vprašanja za predhodno odločanje, ki jih je postavilo Landgericht Stuttgart (deželno sodišče v Stuttgartu, Nemčija), odgovori:

Pojem „osnovna cena“ iz člena 21 Direktive 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. oktobra 2011 o pravicah potrošnikov, spremembi Direktive Sveta 93/13/EGS in Direktive 1999/44/ES Evropskega parlamenta in Sveta ter razveljavitvi Direktive Sveta 85/577/EGS in Direktive 97/7/ES Evropskega parlamenta in Sveta je treba razlagati tako, da potrošniku, kadar v okviru poprodajnih storitev pokliče trgovca na telefonsko številko, ki jo ta vzpostavi za namene komuniciranja s potrošnikom v zvezi s sklenjeno pogodbo, ne smejo nastati stroški, ki bi presegli običajne stroške, kakršni bi mu nastali v primeru klica na običajno (geografsko) številko v fiksnem ali mobilnem omrežju.