



## Zbirka odločb sodne prakse

SKLEP SODIŠČA (šesti senat)

z dne 15. aprila 2021 \*

„Predhodno odločanje – Člen 99 Poslovnika Sodišča – Direktiva 2011/83/EU – Potrošniške pogodbe – Člen 21 – ‚Telefonsko komuniciranje‘ – Telefonska linija, ki jo vzpostavi trgovec za komuniciranje s potrošnikom v zvezi s sklenjeno pogodbo – Telefonski liniji, ki ju družba vzpostavi v okviru poprodajnih storitev v zvezi s sklenjenimi pogodbami, in sicer komercialna fiksna telefonska številka ter brezplačna mobilna telefonska številka – Vsebina gradiva za komuniciranje, namenjenega odjemalcem – Dopustnost telefonske linije za pomoč, ki odjemalce izpostavlja ceni, ki je višja od osnovne – Pojem ‚osnovna cena‘“

V zadevi C-594/20,

katere predmet je predlog za sprejetje predhodne odločbe na podlagi člena 267 PDEU, ki ga je vložilo Markkinaoikeus (sodišče za gospodarske zadeve, Finska) z odločbo z dne 11. novembra 2020, ki je na Sodišče prispela 12. novembra 2020, v postopku

**Kuluttaja-asiamies**

proti

**MiGame Oy,**

SODIŠČE (šesti senat),

v sestavi L. Bay Larsen, predsednik senata, C. Toader (poročevalka), sodnica, in N. Jääskinen, sodnik,

generalni pravobranilec: G. Pitruzzella,

sodni tajnik: A. Calot Escobar,

na podlagi sklepa, sprejetega po opredelitvi generalnega pravobranilca, da bo v zadevi odločeno z obrazloženim sklepom na podlagi člena 99 Poslovnika Sodišča,

sprejema naslednji

\* Jezik postopka: finščina.

## Sklep

- 1 Predlog za sprejetje predhodne odločbe se nanaša na razlago člena 21 Direktive 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. oktobra 2011 o pravicah potrošnikov, o 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).
- 2 Ta predlog je bil vložen v okviru spora med Kuluttaja-asiamies (varuh pravic potrošnikov, Finska; v nadaljevanju: varuh pravic) in družbo MiGame Oy s sedežem na Finskem v zvezi z vsebino gradiva za komuniciranje, namenjenega odjemalcem te družbe, v katerem je navedena telefonska številka za pomoč po ceni, ki je višja od osnovne cene, za potrošnike, ki so z njo že sklenili pogodbo.

### Pravni okvir

#### *Pravo Unije*

- 3 V členu 1 Direktive 2011/83 je njen predmet opredeljen tako:  
„Namen te direktive je z doseganjem visoke ravni varstva potrošnikov prispevati k pravilnemu delovanju notranjega trga, in sicer s približevanjem nekaterih vidikov zakonov in drugih predpisov držav članic v zvezi s pogodbami, sklenjenimi med potrošniki in trgovci.“
- 4 Člen 4 te direktive, naslovljen „Raven uskladitve [harmonizacije]“, 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.“
- 5 Člen 21 navedene 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.“

#### *Finsko pravo*

- 6 Člen 21 Direktive 2011/83 je bil v finsko zakonodajo prenesen s členom 14 poglavja II kuluttajansuojalaki (38/1978) (zakon o varstvu potrošnikov (38/1978)) z dne 20. januarja 1978, kakor je bil spremenjen z laki kuluttajansuojalain muuttamisesta (1211/2013) (zakon o spremembi zakona o varstvu potrošnikov (1211/2013)) z dne 30. decembra 2013 (v nadaljevanju: zakon 38/1978).

7 Člen 14 poglavja II zakona 38/1978 določa:

„V primeru telefonskega komuniciranja, ki se nanaša na pogodbo o prodaji potrošniškega blaga, ki jo je sklenil trgovec, trgovec ne more uporabiti storitve, za uporabo katere se potrošniku zaračunajo stroški, višji od cene njegove naročniške pogodbe, ali stroški, višji od izračunane običajne cene, ki ustreza ceni naročniške pogodbe.

Izračunana običajna cena je cena, ki temelji na najnižji ceni telekomunikacijskih podjetij in tržnih deležih, povečana za 20 %. Viestintävirasto (organ za regulacijo telekomunikacij, Finska) vsako leto izračuna in objavi izračunano običajno ceno. Podrobnejše določbe o načinu izračuna običajne cene in njeni objavi se objavijo v odloku ministrstva za pravosodje.

Če trgovec krši določbe tega člena, ima potrošnik pravico od trgovca zahtevati nadomestilo za telefonske stroške, ki so preseгли najvišjo možno ceno v skladu s prvim odstavkom.

[...]

8 Člen 16, prvi odstavek, poglavja II zakona 38/1978, naslovljen „Prepoved“, določa:

„Kadar je to potrebno v interesu varstva potrošnikov, se trgovcu lahko prepove nadaljevanje ali uporaba prakse, ki je v nasprotju z določbami tega poglavja ali določbami, sprejetimi na njihovi podlagi, ali primerljive prakse. Prepoved vključuje globo, razen če to ni potrebno iz posebnih razlogov.“

### **Spor o glavni stvari in vprašanji za predhodno odločanje**

9 Glavna dejavnost družbe MiGame je trženje videoiger.

10 Predložitveno sodišče pojasnjuje, da je ta družba na spletnih straneh latauskoodit.fi, migame.fi in viihdema.fi, na Facebook strani in v elektronskih sporočilih, ki so se nanašala na sklenjene pogodbe in so bila poslana potrošnikom v zvezi s sklenjenimi pogodbami, nekaj časa navajala prvo nacionalno telefonsko številko za pomoč, in sicer 0600-..., za katero je bilo v večini primerov pojasnjeno, da se za klice na to številko plačuje cena 1,98 EUR na minuto.

11 Nato je v letih 2019 in 2020 poleg te prve številke v nekaterih primerih navajala tudi drugo številko za pomoč, med drugim z naslednjo navedbo: „Naša služba za pomoč je prednostno dosegljiva prek naše telefonske storitve, ki je na voljo 24 ur na dan na številki 0600-... (1,98 [EUR]/min). Če se vaše vprašanje nanaša na že oddano naročilo, lahko pokličete tudi brezplačno številko za pomoč strankam 045-... (med 11. in 17. uro vse delovne dni).“ Navedeno sodišče še vedno kot primer navaja, da je bila zadnjenavedena brezplačna mobilna telefonska številka navedena tudi v pogojih dostave, objavljenih na spletni strani latauskoodit.fi, medtem ko je bila na domači strani te spletne strani in v kontaktnih podatkih navedena le prvonavedena plačljiva telefonska številka za pomoč.

12 Varuh pravic je pri Markkinaoikeus (sodišče za gospodarske zadeve, Finska) 20. avgusta 2019 vložil tožbo, da bi se družbi MiGame prepovedalo nadaljevanje ali ponovni začetek prakse, pri kateri svojim kupcem navaja komercialno telefonsko številko za pogodbe o prodaji potrošniškega blaga, ki jih sklene s potrošniki, sicer pa bi se ji naložila globa na podlagi člena 16 poglavja II zakona 38/1978.

- 13 Varuh pravic v podporo tožbi trdi, da Direktiva 2011/83 nasprotuje temu, da trgovec svojim kupcem da na voljo telefonsko številko, za katero se zaračunava cena, ki je višja od osnovne, tudi če jim vzporedno ponudi drugo številko, katere cena ne presega osnovne cene. Poleg tega varuh pravic meni, da je običajna cena iz člena 14 poglavja II zakona 38/1978 v praksi višja od stroškov, ki dejansko nastanejo potrošniku ob klicu na običajno geografsko številko v fiksnem ali mobilnem omrežju. Pojem „osnovna cena“ iz člena 21 te direktive naj bi nasprotoval temu, da stroški klica v zvezi s sklenjeno pogodbo na telefonsko linijo za pomoč, ki jo je vzpostavil trgovec, lahko presegajo stroške klica na običajno geografsko številko v fiksnem ali mobilnem omrežju.
- 14 Družba MiGame predložitvenemu sodišču predlaga, naj zavrne tožbo, pri čemer trdi, da je že izvedla spremembe, ki jih je zahteval varuh pravic, in prenehala uporabljati prakso, opisano v tožbi, ki jo je vložil.
- 15 Da bi rešilo spor, o katerem odloča, se predložitveno sodišče sprašuje, ali trgovec z navedbo plačljive nacionalne telefonske številke za pomoč za telefonske klice v zvezi s sklenjenimi pogodbami o prodaji potrošniškega blaga krši določbe o varstvu potrošnikov in ali je treba zato nadaljevanje ali ponoven začetek te prakse prepovedati.
- 16 V teh okoliščinah je Markkinaoikeus (sodišče za gospodarske zadeve) prekinilo odločanje in Sodišču v predhodno odločanje predložilo ti vprašanji:
  - „1. Ali je treba člen 21, prvi odstavek, Direktive [2011/83] razlagati tako, da nasprotuje temu, da lahko trgovec poleg telefonske številke, katere uporaba se zaračunava največ po osnovni ceni, navede telefonsko številko, ki jo potrošnik po potrebi uporabi pri zadevah v zvezi s sklenjeno pogodbo in katere uporaba se zaračunava po ceni, višji od osnovne cene; dalje, ali je, če bi Sodišče presodilo, da je navedba telefonske številke, katere uporaba se zaračunava po ceni, višji od osnovne cene, v nekaterih okoliščinah združljiva s členom 21, za presojo pomembno, na primer, da je telefonsko številko, katere uporaba se zaračunava po osnovni ceni, mogoče preprosto najti in da je namen uporabe telefonskih številk dovolj jasno naveden, ter ali so za presojo pomembne bistvene razlike pri dosegljivosti službe za pomoč ali njena kakovost?
  2. Ali je treba pojem ‚osnovna cena‘ iz člena 21 Direktive [2011/83] razlagati tako, da lahko trgovec kot telefonsko linijo za pomoč za zadeve v zvezi s sklenjeno pogodbo navede le običajno geografsko številko v fiksnem ali mobilnem omrežju ali telefonsko številko, ki je za potrošnika brezplačna; dalje, če lahko trgovec navede drugo telefonsko številko, kolikšna je najvišja cena, ki se lahko za uporabo te telefonske številke zaračuna potrošniku, ki je sklenil paketno pogodbo o storitvah telefonije?“

### **Vprašanji za predhodno odločanje**

- 17 V skladu s členom 99 Poslovnika Sodišča določa lahko Sodišče, med drugim če je iz sodne prakse mogoče jasno sklepati, kakšen je odgovor na vprašanje, ki mu je predloženo v predhodno odločanje, ali če odgovor na vprašanje, predloženo v predhodno odločanje, ne dopušča nobenega razumnega dvoma, na predlog sodnika poročevalca in po opredelitvi generalnega pravobranilca kadar koli odloči z obrazloženim sklepom.
- 18 To določbo je treba uporabiti v tej zadevi.

- 19 Predložitveno sodišče z vprašanjema, ki ju je treba preučiti skupaj, v bistvu sprašuje, ali je treba člen 21, prvi odstavek, Direktive 2011/83 razlagati tako, da nasprotuje temu, da trgovec svojim odjemalcem poleg telefonske številke, katere cena na presega osnovne cene, da na voljo telefonsko številko, za katero se zaračunava višja cena od zadnjenavedene in ki bi jo potrošniki, ki so s tem trgovcem sklenili pogodbo, lahko uporabili.
- 20 Na prvem mestu je treba spomniti, da iz besedila te določbe izhaja, da potrošnik v primeru klica na telefonsko številko, ki jo vzpostavi trgovec za komuniciranje s potrošnikom v zvezi s sklenjeno pogodbo prek telefona, plača le osnovno ceno telefonskega pogovora.
- 21 Glede pojma „osnovna cena“ v smislu člena 21, prvi odstavek, Direktive 2011/83 je treba poudariti, da se nanaša na običajno ceno za telefonsko komuniciranje, brez dodatnih stroškov za potrošnika. Okoliščina, da lahko operaterji telekomunikacijskih storitev v skladu s členom 21, drugi odstavek, te direktive potrošnikom zaračunavajo telefonske klice, glede tega ne vpliva na zgoraj navedene preudarke, če zaračunani zneski ne presegajo običajnih stroškov, ki bi jih ti potrošniki imeli za običajen klic (glej v tem smislu sodbo z dne 2. marca 2017, Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main, C-568/15, EU:C:2017:154, točki 27 in 30).
- 22 Na drugem mestu je treba spomniti, da je Sodišče v točki 33 sodbe z dne 13. septembra 2018, Starman (C-332/17, EU:C:2018:721), odločilo, da je treba člen 21, prvi odstavek, Direktive 2011/83 razlagati tako, da nasprotuje temu, da v položaju, v katerem je dal trgovec vsem svojim strankam na voljo eno ali več skrajšanih telefonskih števil, za katere velja višja cena od osnovne, potrošniki, ki imajo s tem trgovcem sklenjeno pogodbo, plačajo več od osnovne cene, ko tega trgovca po telefonu pokličejo v zvezi s to pogodbo.
- 23 V obravnavani zadevi iz informacij, ki jih je zagotovilo predložitveno sodišče, izhaja, da čeprav je bila telefonska številka, ki je bila na voljo po osnovni ceni, včasih omenjena v nekaterih gradivih za komuniciranje z odjemalci družbe MiGame, ni sporno, da ni bilo vedno tako in da je bila vsaj v teh gradivih najpogosteje navedena komercialna telefonska številka za pomoč.
- 24 Na podlagi člena 21, prvi odstavek, Direktive 2011/83 pa v primeru, v katerem je bila na eni strani sklenjena pogodba med trgovcem in potrošnikom in se na drugi strani klic potrošnika nanaša na to pogodbo, potrošnik ne sme plačati več kot osnovno ceno za to, da bi dobil odgovore na vprašanja v zvezi z izvrševanjem navedene pogodbe ali uveljavil pravice, zagotovljene s to direktivo (glej v tem smislu sodbo z dne 13. septembra 2018, Starman, C-332/17, EU:C:2018:721, točki 29 in 30).
- 25 Iz sobesedila, v katero je umeščen člen 21 Direktive 2011/83, namreč izhaja, da lahko trgovec na potrošnika, ki s telefonskimi klici izvršuje pravice, ki mu jih daje ta direktiva, prenese zgolj stroške, ki ne presegajo stroškov osnovne cene (sodba z dne 13. septembra 2018, Starman, C-332/17, EU:C:2018:721, točka 25).
- 26 Res je, da ta določba ne nasprotuje temu, da trgovec da javnosti na voljo različne telefonske linije glede na to, kdo kliče, in glede na predmet teh klicev ter ob upoštevanju med drugim tega, ali je klicatelj že sklenil pogodbo s tem trgovcem ali tega še ni storil. Vendar mora biti telefonska linija, vzpostavljena posebej za odnose s potrošniki, ki so sklenili pogodbo s trgovcem, po ceni, ki ne presega osnovne cene, navedena v gradivu za komuniciranje z odjemalci tega trgovca in potrošniki jo morajo biti zmožni na teh gradivih zlahka prepoznati.

- 27 Da bi se preprečila kakršna koli zmeda v zvezi s tem v javnosti, kadar so številke različnih telefonskih linij, ki jih trgovec da na voljo svojim strankam, lahko hkrati navedene v gradivih za komuniciranje, številka, za katero se zaračuna komercialna cena, ne sme biti poudarjena, uporabe, za katere so namenjene te različne telefonske linije, pa morajo biti navedene dovolj jasno in razumljivo. Poleg tega med telefonsko linijo, pri kateri se upošteva osnovna cena, in linijo, za katero se zaračunava komercialna cena, ne smejo obstajati velike razlike glede dosegljivosti in ravni storitve v škodo storitve pomoči, ponujene potrošnikom, ki so že sklenili pogodbo s tem trgovcem.
- 28 Ti preudarki so v skladu s ciljem, ki ga uresničuje Direktiva 2011/83, ki je, kot izhaja iz člena 1 te direktive, zagotoviti visoko raven varstva potrošnikov, tako da se jim zagotovijo informacije in varnost v transakcijah s trgovci.
- 29 Vendar je možnost iz člena 21, prvi odstavek, Direktive 2011/83, da potrošnik, ko je pogodba sklenjena, učinkovito komunicira s trgovcem, tako da z njim vzpostavi stik brez dodatnih stroškov, temeljnega pomena za ohranjanje in dejansko uveljavljanje pravic potrošnikov.
- 30 Pojasniti je treba tudi, da iz člena 4 Direktive 2011/83 izhaja, da raven varstva potrošnikov, ki se zagotavlja z nacionalnimi pravili držav članic, ne more odstopati od ravni, ki je določena s to direktivo, razen če ni v njej drugače določeno. V zvezi s tem je Sodišče odločilo, da člen 21 navedene direktive ni izjema od te obveznosti držav članic, da ne odstopajo od ravni varstva, ki je določena s to direktivo (sodba z dne 13. septembra 2018, Starman, C-332/17, EU:C:2018:721, točka 28).
- 31 Glede na vse zgornje preudarke je treba na postavljeni vprašanji odgovoriti, da je treba člen 21, prvi odstavek, Direktive 2011/83 razlagati tako, da nasprotuje temu, da trgovec svojim strankam poleg telefonske številke, katere cena na presega osnovne cene, da na voljo telefonsko številko, za katero se zaračunava višja cena od zadnjenedene in ki bi jo potrošniki, ki so s tem trgovcem sklenili pogodbo, lahko uporabili.

## **Stroški**

- 32 Ker je ta postopek za stranki v postopku v glavni stvari ena od stopenj v postopku pred predložitvenim sodiščem, to odloči o stroških. Stroški, priglašeni za predložitev stališč Sodišču, ki niso stroški omenjenih strank, se ne povrnejo.

Iz teh razlogov je Sodišče (šesti senat) sklenilo:

**Člen 21, prvi odstavek, 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 nasprotuje temu, da trgovec svojim strankam poleg telefonske številke, katere cena na presega osnovne cene, da na voljo telefonsko številko, za katero se zaračunava višja cena od zadnjenedene in ki bi jo potrošniki, ki so s tem trgovcem sklenili pogodbo, lahko uporabili.**

Podpisi