



Zbirka odločb sodne prakse

SODBA SODIŠČA (prvi senat)

z dne 16. aprila 2015 *

„Predhodno odločanje — Direktiva 2005/29/ES — Nepoštene poslovne prakse — Napačna informacija, ki jo je podjetje za telekomunikacije posredovalo enemu izmed naročnikov in ki je slednjemu povzročila dodatne stroške — Opredelitev „zavajajoče poslovne prakse““

V zadevi C-388/13,

katere predmet je predlog za sprejetje predhodne odločbe na podlagi člena 267 PDEU, ki ga je vložilo Kúria (Madžarska) z odločbo z dne 14. maja 2013, ki je prispela na Sodišče 8. julija 2013, v postopku, ki ga je začel

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

ob udeležbi

UPC Magyarország Kft.,

SODIŠČE (prvi senat),

v sestavi A. Tizzano, predsednik senata, A. Borg Barthet, E. Levits, sodnika, M. Berger, sodnica, in M. F Biltgen (poročevalec), sodnik,

generalni pravobranilec: N. Wahl,

sodni tajnik: I. Illéssy, administrator,

na podlagi pisnega postopka in obravnave z dne 11. septembra 2014,

ob upoštevanju stališč, ki so jih predložili:

- za UPC Magyarország Kft. A. Simon, ügyvéd,
- za madžarsko vlado M. Fehér in K. Szíjjártó, agenta,
- za Evropsko komisijo M. van Beek in A. Tokár, agenta,

po predstavitvi sklepnih predlogov generalnega pravobranilca na obravnavi 23. oktobra 2014

izreka naslednjo

* Jezik postopka: madžarščina.

Sodbo

- 1 Predlog za sprejetje predhodne odločbe se nanaša na razlago Direktive Evropskega parlamenta in Sveta 2005/29/ES z dne 11. maja 2005 o nepoštenih poslovnih praksah podjetij v razmerju do potrošnikov na notranjem trgu ter o spremembi Direktive Sveta 84/450/EGS, direktiv Evropskega parlamenta in Sveta 97/7/ES, 98/27/ES in 2002/65/ES ter Uredbe (ES) št. 2006/2004 Evropskega parlamenta in Sveta („Direktiva o nepoštenih poslovnih praksah“) (UL L 149, str. 22).
- 2 Ta predlog je bil vložen v okviru spora med Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (nacionalni urad za varstvo potrošnikov) in UPC Magyarország Kft. (v nadaljevanju: UPC) zaradi napačne informacije, ki jo je družba UPC posredovala enemu izmed naročnikov in ki je slednjemu povzročila dodatne stroške.

Pravni okvir

Pravo Unije

- 3 V uvodnih izjavah od 5 do 9, od 11 do 14, 18 in 22 Direktive o nepoštenih poslovnih praksah je navedeno:

„(5) [...] ovire za čezmejni prosti pretok storitev in blaga ali za pravico do ustanavljanja [...] [je] treba odpraviti. Te ovire je mogoče odpraviti samo z določitvijo enotnih pravil na ravni Skupnosti, ki bodo zagotavljala visoko raven varstva potrošnikov, in s pojasnitvijo nekaterih pravnih pojmov na ravni Skupnosti, kolikor je to potrebno za pravilno delovanje notranjega trga in za izpolnjevanje zahteve po pravni varnosti.

(6) Ta direktiva torej približuje zakonodaje držav članic o nepoštenih poslovnih praksah, vključno z nepoštenim oglaševanjem, ki neposredno škodujejo ekonomskim interesom potrošnikov in na ta način posredno ekonomskim interesom zakonitih konkurentov. [...]

(7) Ta direktiva obravnava poslovne prakse, ki so neposredno povezane z vplivanjem na odločitve potrošnikov o poslu v zvezi z izdelki. [...]

(8) Ta direktiva neposredno ščiti ekonomske interese potrošnikov pred nepoštenimi poslovnimi praksami podjetij v razmerju do potrošnikov. Na ta način posredno ščiti tudi podjetja, ki poslujejo zakonito, pred njihovimi konkurenti, ki ne upoštevajo pravil te direktive, in tako na področjih, ki jih ureja ta direktiva, zagotavlja pošteno konkurenco. [...]

(9) Ta direktiva ne posega v individualne tožbe posameznikov, oškodovanih zaradi nepoštene poslovne prakse. Prav tako ne posega v pravila Skupnosti in nacionalna pravila o pogodbenem pravu [...]

[...]

(11) Z visoko stopnjo približanja, doseženo s približevanjem nacionalnih določb na podlagi te direktive, je vzpostavljena visoka skupna raven varstva potrošnikov. Ta direktiva določa enotno splošno prepoved tistih nepoštenih poslovnih praks, ki izkrivljajo ekonomsko obnašanje potrošnikov. [...]

(12) Z uskladitvijo se bo znatno povečala pravna varnost za potrošnike in podjetja. Potrošniki in podjetja se bodo lahko zanesli na enotni ureditveni okvir, temelječ na jasno opredeljenih pravnih pojmi, ki bodo urejali vse vidike nepoštenih poslovnih praks po celotni EU. [...]

(13) [...] Enotn[o] skupn[o] splošn[o] prepoved, kakor jo določa ta direktiva, je treba [...] uporabljati tako za nepošteno poslovne prakse, ki se pojavljajo [...] ob sklenitvi pogodbe in med njenim izpolnjevanjem. Splošno prepoved sestavljajo pravila o dveh vrstah poslovnih praks, ki veljata za daleč najobičajnejši, to so zavajajoče poslovne prakse in agresivne poslovne prakse.

(14) Zaželeno je, da zavajajoče poslovne prakse zajemajo prakse, vključno zavajajoče oglaševanje, ki z zavajanjem potrošniku preprečijo, da izbere ob poznavanju vseh pomembnih dejstev in torej učinkovito. [...]

[...]

(18) [...] V skladu z načelom sorazmernosti in z namenom omogočiti dejansko uporabo v njej zajetih varovalnih ukrepov ta direktiva kot merilo postavlja povprečnega potrošnika, ki je razumno obveščen, pozoren in pazljiv in ob upoštevanju družbenih, kulturnih in jezikovnih dejavnikov, v skladu z razlago Sodišča [...]

[...]

(22) Države članice morajo določiti kazni za kršitve določb te direktive in zagotoviti, da se te kazni izvršujejo. Te kazni morajo biti učinkovite, sorazmerne in odvračilne.“

4 Člen 1 Direktive o nepoštenih poslovnih praksah določa:

„Namen te direktive je prispevati k pravilnemu delovanju notranjega trga in doseči visoko raven varstva potrošnikov s približevanjem zakonov in drugih predpisov držav članic o nepoštenih poslovnih praksah, ki škodijo ekonomskim interesom potrošnikov.“

5 Člen 2 te direktive določa:

„V tej direktivi:

(a) ‚potrošnik‘ pomeni vsako fizično osebo, ki v s to direktivo zajetih poslovnih praksah deluje za namene izven svoje trgovske, poslovne, obrtne dejavnosti ali svobodne poklicne dejavnosti;

(b) ‚trgovec‘ pomeni vsako fizično ali pravno osebo, ki v s to direktivo zajetih poslovnih praksah deluje za namene v zvezi s svojo trgovsko, poslovno, obrtno dejavnostjo ali svobodno poklicno dejavnostjo, in kogar koli, ki deluje v imenu ali na račun trgovca;

(c) ‚izdelek‘ pomeni vsako blago ali storitev [...]

(d) ‚poslovne prakse podjetji v razmerju do potrošnikov‘ (v nadaljevanju: tudi ‚poslovne prakse‘) pomenijo vsako dejanje, opustitev, ravnanje, razlago ali tržne komunikacije, vključno z oglaševanjem in trženjem, s strani trgovca, neposredno povezano s promocijo, prodajo ali dobavo izdelka potrošnikom;

[...]

(h) ‚poklicna skrbnost‘ pomeni raven strokovnega znanja in skrbi, za katero se razumno pričakuje, da jo trgovec upošteva v razmerju do potrošnikov in ki je sorazmerna s pošteno tržno prakso in/ali splošnim načelom dobre vere na področju dejavnosti trgovca;

[...]“

6 Člen 3 navedene direktive določa:

„1. Ta direktiva se uporablja za nepoštene poslovne prakse podjetij v razmerju do potrošnikov, kakor je določeno v členu 5, pred, med in po poslovni transakciji v zvezi z nekim izdelkom.

2. Ta direktiva ne posega v pogodbeno pravo in zlasti ne posega v predpise o [...] učinkih pogodb.

[...]“

7 Člen 5 Direktive o nepoštenih poslovnih praksah, naslovljen „Prepoved nepoštenih poslovnih praks“, določa:

„1. Nepoštene poslovne prakse so prepovedane.

2. Poslovna praksa je nepoštena, če:

(a) nasprotuje zahtevam poklicne skrbnosti

in

(b) v zvezi z izdelkom bistveno izkrivlja ali bi lahko izkrivljala ekonomsko obnašanje povprečnega potrošnika, ki ga izdelek doseže ali je nanj usmerjen, ali obnašanje povprečnega člana skupine, če je poslovna praksa usmerjena na določeno skupino potrošnikov.

[...]

4. Zlasti so nepoštene tiste poslovne prakse, ki so:

(a) zavajajoče, kakor je določeno v členih 6 in 7,

[...]

5. Priloga I vsebuje seznam poslovnih praks, ki se v vseh okoliščinah štejejo za nepoštene. V vseh državah članicah se uporablja isti enotni seznam, ki se lahko spremeni samo s pregledom te direktive.“

8 Člena 6 in 7 se, kot je razvidno iz njunih naslovov, nanašata na „zavajajoča dejanja“ in „zavajajoče opustitve“.

9 Člen 6(1) navedene direktive določa:

„Poslovna praksa se šteje za zavajajočo, če vsebuje napačne informacije in je torej neresnična, ali če na kakršen koli način, vključno s celotno predstavitvijo, zavaja ali bi utegnila zavajati povprečnega potrošnika, četudi je informacija točna, glede enega ali več sledečih elementov, ter v vsakem primeru povzroči ali bi utegnila povzročiti, da povprečni potrošnik sprejme odločitev o poslu, ki je drugače ne bi sprejel:

(a) glede obstoja ali narave izdelka;

(b) glede glavnih značilnosti izdelka, na primer njegove razpoložljivosti, prednosti, tveganj, izvedbe, sestave, pritiklin, poprodajnih storitev in obravnavanja pritožb, metode in datuma izdelave ali dobave, dostave, primernosti za namen, uporabe, količine, specifikacije, geografskega ali tržnega porekla ali rezultatov, ki jih lahko pričakujemo od njegove uporabe, ali rezultatov in stvarnih značilnosti testov ali preizkusov, opravljenih na izdelku;

- (c) glede obsega zavez trgovca [...]
- (d) glede cene ali načina izračunavanja cene ali obstoja določene cenovne prednosti;
[...]
- (g) glede potrošnikovih pravic [...]"

10 Člen 11 Direktive o nepoštenih poslovnih praksah določa:

„1. Države članice zagotovijo, da so v interesu potrošnikov z namenom uveljavitve skladnosti z določbami te direktive na voljo ustrezna in učinkovita sredstva za boj proti nepoštenim poslovnim praksam.

Taka sredstva vključujejo predpise, po katerih osebe ali organizacije, ki imajo po nacionalnem pravu upravičen interes za boj proti nepoštenim poslovnim praksam, vključno s konkurenti, lahko:

- (a) sprožijo sodni postopek proti takim nepoštenim poslovnim praksam;
in/ali
- (b) prijavijo take nepoštene poslovne prakse upravnemu organu, ki odloča o pritožbah ali sproži ustrezne sodne postopke.

[...]

2. V skladu s predpisi iz odstavka 1 države članice prenesejo na sodišča ali upravne organe pooblastila, ki jim v primerih, kjer ocenijo take ukrepe za potrebne, ob upoštevanju vseh interesov in zlasti javnega interesa omogočajo:

- (a) odreditev prenehanja ali uvedbo ustreznih sodnih postopkov za odreditev prenehanja nepoštenih poslovnih praks;
ali
- (b) če se nepoštene poslovne prakse še ne izvajajo, vendar so tik pred izvedbo, odreditev prepovedi prakse ali uvedbo ustreznih sodnih postopkov, s katerimi se odredi prepoved take prakse,

tudi če ni dokazov o dejanski izgubi ali škodi ali o naklepu ali malomarnosti trgovca.

[...]“

11 Člen 13 te direktive določa:

„Države članice določijo kazni za kršitve nacionalnih predpisov, sprejetih za uporabo te direktive, in sprejmejo vse ukrepe, potrebne za zagotovitev, da se izvršujejo. Te kazni morajo biti učinkovite, sorazmerne in odvračilne.“

Madžarsko pravo

12 Direktiva o nepoštenih poslovnih praksah je bila v madžarsko pravo prenesena z zakonom št. XLVII iz leta 2008 o prepovedi nepoštenih poslovnih praks v razmerju do potrošnikov.

Spor o glavni stvari in vprašanji za predhodno odločanje

- 13 Iz predložitvene odločbe je razvidno, da je fizična oseba L.I. Szabó, ki je imela pri družbi UPC, ponudnici storitve kableske televizije, sklenjeno dolgoročno naročniško razmerje, in ki je želela odpovedati pogodbo, ki jo je vezala na navedeno družbo, slednjo prosila, naj ji sporoči, na katero obdobje natančno se nanaša račun, izdan leta 2010, ker to na tem računu ni bilo navedeno.
- 14 Družba UPC je zadevni osebi odgovorila, da se ta letni račun nanaša na „obdobje od vključno 11.01.2010 do vključno 10.02.2011“.
- 15 L.I. Szabó, ki je hotel, da se naročniško razmerje, ki jo je sklenil z družbo UPC, konča hkrati z zadnjim dnem že plačane storitve, je zadevno pogodbo odpovedal z učinkom na dan 10. februarja 2011.
- 16 Storitev je bila končana 14. februarja 2011, 12. marca 2011 pa mu je družba UPC poslala poziv za plačilo zneska 5.243 madžarskih forintov (HUF) iz naslova neplačil do 14. februarja 2011.
- 17 L.I. Szabó je vložil pritožbo pri Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Felügyelősége (inšpekcija za varstvo potrošnikov pri decentralizirani vladni službi v Budimpešti), v kateri je trdil, da je prejel napačno informacijo, na podlagi katere je moral plačati dodaten znesek 5.243 HUF, saj je moral plačati naročnino pri dveh različnih ponudnikih storitev za isto obdobje, čeprav je bila zadevna storitev taka, da je ni bilo mogoče prejemati od dveh ponudnikov storitev hkrati.
- 18 Ta organ je z odločbo z dne 11. julija 2011 družbi UPC na podlagi zakona XLVII iz leta 2008 o prepovedi nepoštenih poslovnih praks v razmerju do potrošnikov naložil globo v višini 25.000 HUF zaradi nepoštenih poslovnih praks. To odločbo je 10. oktobra 2011 potrdil Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság kot drugostopenjski organ, ki je menil, da posredovanje napačne informacije pomeni kršitev zahteve poklicne skrbnosti, pri čemer v obravnavanem primeru ni potreben noben ločen preizkus vprašanja kršitve te zahteve.
- 19 Fővárosi Törvényszék (sodišče v Budimpešti), pri katerem je družba UPC vložila tožbo, je spremenilo odločbo navedenega organa z dne 10. oktobra 2011 in odpravilo globo, ki je bila naložena tej družbi. To sodišče je menilo, da je vprašanje kršitve zahteve poklicne skrbnosti treba presojati tudi v primeru posredovanja napačne informacije ter da take kršitve ni mogoče ugotoviti, ker je iz te presoje razvidno, da zadevni trgovec potrošnika ni zavajal naklepno.
- 20 Ravnanje, očitano družbi UPC, naj v obravnavanem primeru ne bi bilo nadaljevano ravnanje, pri čemer naj ene same upravne napake, ki zadeva le eno poslovno stranko, ne bi bilo mogoče šteti za „prakso“. V obravnavanem primeru naj bi šlo za preprosto redakcijsko napako, ki je nastala pri zapisu številke („2“ za označbo meseca februarja namesto „1“ za označbo meseca januarja), poleg tega naj bi zadevni potrošnik točno informacijo lahko pridobil iz več drugih virov.
- 21 To sodišče je dodalo, da spor, ki ga obravnava, ne zadeva ne cene, ne načina izračunavanja cene, ne obstoja določene cenovne prednosti v smislu člena 6(1)(d) Direktive o nepoštenih poslovnih praksah, tako da naj informacija, ki jo je navedla družba UPC, ne bi bila zavajajoča, ampak zgolj napačna. Ta presoja naj bi bila potrjena tudi s tem, da je Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (nacionalni organ za medije in telekomunikacije) zavrnil pritožbo, ki je bila v isti zadevi vložena pri njem.
- 22 Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság je v podporo kasacijski pritožbi, ki jo je vložil pri Kúria (vrhovno sodišče), najprej navedel, da družba UPC ne izpodbija, da je posredovala napačno informacijo, na podlagi katere je potrošnik določil datum prenehanja svojega naročniškega razmerja.
- 23 Dalje, trdi, da v primeru posredovanja take informacije ni treba ločeno presojati vprašanja kršitve zahteve poklicne skrbnosti.

- 24 Poleg tega Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság izpodbija razlago, da ni mogoče ugotoviti obstoja „poslovne prakse“, če se očitano ravnanje nanaša samo na enega potrošnika. V členih od 6 do 9 Direktive o nepoštenih poslovnih praksah je namreč izraz „potrošnik“ vedno uporabljeni v ednini in to direktivo je treba razlagati v skladu s ciljem, ki ga uresničuje.
- 25 Nazadnje, zadevna napačna informacija naj bi se nanašala na izračun cene v smislu člena 6(1)(d) navedene direktive ali vsaj na določitev obdobja, ki ga zajema opravljanje storitev, in naj bi bila kot glavna značilnost opravljene storitve zajeta v členu 6(1)(b) te direktive.
- 26 V teh okoliščinah je Kúria prekinilo odločanje in Sodišču v predhodno odločanje predložilo ti vprašanji:
- „1. Ali je treba člen 5 Direktive o nepoštenih poslovnih praksah razlagati tako, da v primeru zavajajočih poslovnih praks iz člena 5(4) te direktive ni potreben ločen preizkus meril iz člena 5(2)(a)?
2. Ali se posredovanje neresničnih podatkov samo enem potrošniku lahko šteje za poslovno prakso v smislu navedene direktive?“

Vprašanji za predhodno odločanje

- 27 Najprej je treba ugotoviti, da prvo postavljeno vprašanje predpostavlja, da položaj, kot je ta iz postopka v glavni stvari, spada na področje uporabe Direktive o nepoštenih poslovnih praksah.
- 28 Prvič, le če je mogoče posredovanje podatkov, kot je to iz postopka v glavni stvari, opredeliti kot „poslovno prakso“ v smislu člena 2(d) te direktive, je treba ugotavljati pogoje, ki jih mora ta praksa izpolnjevati, da se šteje za „zavajajočo“ v smislu členov 6 in 7 navedene direktive.
- 29 Drugič, v okviru obravnave drugega vprašanja mora Sodišče odločiti o pomenu in obsegu pojma „poslovna praksa“ za potrebe uporabe navedene direktive.
- 30 V teh okoliščinah je treba najprej odgovoriti na drugo vprašanje.

Drugo vprašanje

- 31 Drugo vprašanje se v bistvu nanaša na odločitev, ali je treba Direktivo o nepoštenih poslovnih praksah razlagati tako, da je treba posredovanje napačne informacije trgovca potrošniku, kot je to iz postopka v glavni stvari, mogoče opredeliti kot „zavajajočo poslovno prakso“ v smislu navedene direktive, čeprav se to posredovanje nanaša samo na enega potrošnika.
- 32 V zvezi s tem je treba opozoriti, najprej, da je namen Direktive o nepoštenih poslovnih praksah zagotoviti visoko raven varstva potrošnikov s popolno uskladitvijo pravil o nepoštenih poslovnih praksah (glej med drugim sodbe Mediaprint Zeitungs- und Zeitschriftenverlag, C-540/08, EU:C:2010:660, točka 27; Citroën Belux, C-265/12, EU:C:2013:498, točka 20; CHS Tour Services, C-435/11, EU:C:2013:574, točka 47, in Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs, C-59/12, EU:C:2013:634, točka 34).
- 33 Nato, iz zahtev po enotni uporabi prava Unije in iz načela enakosti izhaja, da je treba besedilo določbe prava Unije, ki pri opredelitvi smisla in obsega ne napotuje izrecno na pravo držav članic, običajno razlagati samostojno in enotno v celotni Uniji (glej med drugim sodbo Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs, C-59/12, EU:C:2013:634, točka 25 in navedena sodna praksa).

- 34 Prvič, Sodišče je že razsodilo, da je za Direktivo o nepoštenih poslovnih praksah značilno zelo široko stvarno področje uporabe (sodbi Mediaprint Zeitungs- und Zeitschriftenverlag, C-540/08, EU:C:2010:660, točka 21, in Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs, C-59/12, EU:C:2013:634, točka 40), ker je zakonodajalec Unije pojem „poslovne prakse“ v smislu te direktive določil zelo široko, saj je v členu 2(d) te direktive opredeljena kot „vsako dejanje, opustitev, ravnanje, razlag[a] ali tržn[a] komunikacij[a], vključno z oglaševanjem in trženjem, s strani trgovca“.
- 35 Edino merilo, določeno v navedeni določbi, se torej nanaša na to, da mora biti poslovna praksa neposredno povezana s promocijo, prodajo ali dobavo izdelka ali storitev potrošnikom (glej med drugim sodbi Plus Warenhandelsgesellschaft, C-304/08, EU:C:2010:12, točka 39, in CHS Tour Services, C-435/11, EU:C:2013:574, točka 27).
- 36 Drugič, na podlagi člena 3(1) Direktive o nepoštenih poslovnih praksah v povezavi z njenim členom 2(c) pojem „poslovna praksa“ iz te direktive zajema poklicne dejavnosti, ki sledijo trgovski transakciji, ki se nanaša na kakršnokoli blago ali storitev. Poleg tega iz uvodne izjave 13 navedene direktive izhaja, da se uporablja za poslovne prakse v razmerjih med trgovci in potrošniki ob sklenitvi pogodbe in med njenim izpolnjevanjem.
- 37 Glede na navedeno, je treba šteti, da je posredovanje informacije, ki ga tako kot v postopku v glavni stvari opravi podjetje v okviru storitve, opravljene po sklenitvi naročniškega razmerja za storitev kabelske televizije, ki jo je sklenil posameznik, zajeto s pojmom „poslovna praksa“ v smislu Direktive o nepoštenih poslovnih praksah.
- 38 Poleg tega so v skladu s členoma 5(1) in 4 te direktive zlasti nelojalne in prepovedane zavajajoče poslovne prakse.
- 39 Kot je iz besedila člena 6(1) navedene direktive razvidno, se poslovna praksa šteje za zavajajočo, če vsebuje napačne informacije in je torej neresnična, ali če na kakršen koli način zavaja ali bi utegnila zavajati povprečnega potrošnika, zlasti glede glavnih značilnosti izdelka ali storitve, kot so poprodajne storitve, cene ali način izračunavanja cene ter pravice potrošnika, ter povzroči ali bi utegnila povzročiti, da potrošnik sprejme odločitev o poslu, ki je drugače ne bi sprejel.
- 40 Ugotoviti je treba, kot je razvidno iz predložitvene odločbe, da so v okoliščinah, kot so te iz postopka v glavni stvari, izpolnjeni vsi pogoji, ki so določeni v tej določbi. Za te okoliščine je namreč značilno, da je potrošnik, potem ko je vložil zahtevo za uveljavitev svoje pravice do odpovedi pogodbe o opravljanju storitve, sklenjene s trgovcem, od slednjega prejel napačno informacijo glede trajanja razmerja med strankama, in da je napaka podjetja posamezniku preprečila izbiro na podlagi seznanjenosti z vsemi dejstvi in mu poleg tega povzročila dodatne stroške.
- 41 V zvezi s tem je treba poudariti, da to, da je zadevni trgovec tako ravnal zgolj enkrat in zgolj v zvezi z enim potrošnikom, v teh okoliščinah nikakor ni upoštevno.
- 42 V opredelitvah, navedenih v členih 2(c) in (d), 3(1) in 6(1) Direktive o nepoštenih poslovnih praksah, niti v tej direktivi kot celoti namreč nič ne kaže na to, da bi morala biti storitev ali opustitev trgovca ponavljajoča ali da bi se morala nanašati na več potrošnikov.
- 43 Glede na skrb za varstvo potrošnikov, na katerem temelji navedena direktiva, teh določb ni mogoče razlagati tako, da bi nalagale tovrstne pogoje, čeprav jih ne določajo izrecno (glej v tem smislu sodbo CHS Tour Services, C-435/11, EU:C:2013:574, točka 41).
- 44 Dalje, stališče družbe UPC, da ravnanja trgovca, ki se je nanašalo na enega potrošnika, ni mogoče šteti za „prakso“ v smislu Direktive o nepoštenih poslovnih praksah, bi lahko bilo zelo neugodno.

- 45 Na prvem mestu, ta direktiva ne določa nobenega praga glede frekvence ali števila zadevnih potrošnikov, ki bi moral biti presežen, da bi storitev ali opustitev spadala na področje njene uporabe, zato stališče družbe UPC ni v skladu z načelom pravne varnosti.
- 46 Na drugem mestu, to stališče bi pomenilo, da mora potrošnik dokazati, da je isti operater oškodoval druge posameznike, kar pa je v praksi zelo težko dokazati.
- 47 Dalje, domnevna nenaklepnost ravnanja, kot je to v postopku v glavni stvari, je v celoti neupoštevna.
- 48 Člen 11 Direktive o nepoštenih poslovnih praksah namreč izrecno določa, da uporaba ukrepov, ki jih države članice določijo za boj proti takim praksam, ni odvisna od dokaza naklepa ali malomarnosti trgovca niti od dejanske škode, ki jo je utrpel potrošnik.
- 49 Člen 6 Direktive o nepoštenih poslovnih praksah je, kot izhaja iz pojma „bi utegnila“, vsekakor predvsem preventiven, tako da za potrebe uporabe tega člena zadošča, da je trgovec posredoval objektivno napačno informacijo, ki lahko neugodno vpliva na odločitev potrošnika o poslu.
- 50 V obravnavanem primeru je jasno razvidno, da sopogodbениk družbe UPC, če slednja ne bi posredovala napačnega datuma, pogodbe ne bi odpovedal z učinkom na dan 10. februarja 2011, čeprav je bil relevantni datum 10. januar 2011 in so mu bili za obdobje med tema datuma naloženi dodatni stroški. Poleg tega, kot je že bilo navedeno v točki 48 te sodbe in po analogiji z odločitvijo Sodišča v sodbi *Purely Creative in drugi* (C-428/11, EU:C:2012:651, točka 57), v zvezi s tem ni upoštevno, da so dodatni stroški, naloženi potrošniku, zanemarljivi.
- 51 Navedena razlaga je podprta s tem, da omogoča zagotovitev polnega učinka Direktive o nepoštenih poslovnih praksah s tem, da se v skladu z zahtevo zagotovitve visoke ravni varstva potrošnikov, navedeno v členu 1 navedene direktive, „v interesu potrošnikov“ zagotavlja učinkovit boj proti nepoštenim poslovnim praksam v skladu s členom 11(1), prvi pododstavek, te direktive. Ta direktiva, kot izhaja med drugim iz njenih uvodnih izjav 7, 8, 11, 13 in 14, v ta namen določa enotno splošno prepoved tistih nepoštenih poslovnih praks, ki izkrivljajo ekonomsko obnašanje potrošnikov (glej sodbo *Trento Sviluppo et Centrale Adriatica*, C-281/12, EU:C:2013:859, točka 32).
- 52 Sodišče je tudi že razsodilo, da so določbe Direktive o nepoštenih poslovnih praksah zasnovane predvsem z vidika potrošnika kot naslovnika in žrtve nepoštenih poslovnih praks (glej sodbo *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs*, C-59/12, EU:C:2013:634, točka 36 in navedena sodna praksa).
- 53 Ta cilj celovite zaščite potrošnikov pred takimi praksami, ki mu sledi Direktiva o nepoštenih poslovnih praksah, temelji na okoliščini, da je potrošnik v razmerju do trgovca v podrejenem položaju zlasti glede stopnje informiranosti, saj je treba šteti, da je ekonomsko šibkejši in pravno manj izkušen kot njegov sopogodbениk (glej sodbo *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs*, C-59/12, EU:C:2013:634, točka 35).
- 54 Glede na navedeno je treba trditev družbe UPC, da bi potrošnik v obravnavanem primeru lahko sam pridobil točne informacije, šteti za neupoštevno.
- 55 V teh okoliščinah je treba ugotoviti, da ravnanje, kot je to, ki je v obravnavanem primeru očitano družbi UPC, spada na področje uporabe Direktive o nepoštenih poslovnih praksah in se zato zanj uporabijo njene določbe.
- 56 Pri tem je treba ugotoviti tudi, da se ta direktiva omejuje na določitev iz člena 5(1), da so nepoštene poslovne prakse „prepovedane“.

- 57 Kot je Sodišče že razsodilo, navedena direktiva državam članicam v skladu s členoma 11 in 13 te direktive dopušča polje proste presoje glede izbire nacionalnih sredstev za boj proti nepoštenim poslovnim praksam, če so ustrezna in učinkovita in če so sankcije, ki jih določajo, učinkovite, sorazmerne in odvračalne (sodba Köck, C-206/11, EU:C:2013:14, točka 44).
- 58 Iz tega sledi, da morajo države članice določiti primeren sistem sankcij za trgovce, ki uporabljajo nepošteno poslovne prakse, pri čemer nadzorujejo, da so te sankcije zlasti v skladu z načelom sorazmernosti. V tem okviru je mogoče ustrezno upoštevati dejavnike, kot je pogostost očitane prakse, njena naklepnost ali nenaklepnost in velikost škode, ki jo je povzročila potrošniku.
- 59 V obravnavanem primeru mora predložitveno sodišče ob upoštevanju vseh okoliščin obravnavane zadeve, ki jo obravnava, presoditi, ali so posledice – ki izhajajo iz uporabe nacionalnega prava, s katerim je prenesena Direktiva o nepoštenih poslovnih praksah – prepovedi zavajajoče poslovne prakse, ki jo v obravnavanem primeru uporablja trgovec, v skladu z zahtevami te direktive in, natančneje, načelom sorazmernosti.
- 60 Glede na navedeno je treba na drugo vprašanje odgovoriti, da je treba Direktivo o nepoštenih poslovnih praksah razlagati tako, da je treba posredovanje napačne informacije trgovca potrošniku, kot je to iz postopka v glavni stvari, opredeliti kot „zavajajočo poslovno prakso“ v smislu te direktive, čeprav se to posredovanje nanaša samo na enega potrošnika.

Prvo vprašanje

- 61 Predložitveno sodišče s prvim vprašanjem v bistvu sprašuje, ali je treba Direktivo o nepoštenih poslovnih praksah razlagati tako, da je treba, če poslovna praksa izpolnjuje vsa merila iz člena 6(1) te direktive, na podlagi katerih se šteje, da je zavajajoča v razmerju do potrošnika, preveriti tudi, ali je taka praksa v nasprotju z zahtevami poklicne skrbnosti na podlagi člena 5(2)(a) navedene direktive, da bi se lahko veljavno štela za nepošteno in zato prepovedano na podlagi člena 5(1) te direktive.
- 62 Sodišče je o tem vprašanju že presojalo v sodbi CHS Tour Services (C-435/11, EU:C:2013:574) in odgovor, ki ga je podalo, je mogoče v celoti uporabiti v tej zadevi.
- 63 V teh okoliščinah je treba iz razlogov, navedenih v točkah od 31 do 47 sodbe CHS Tour Services (C-435/11, EU:C:2013:574), na prvo vprašanje odgovoriti, da je treba Direktivo o nepoštenih poslovnih praksah razlagati tako, da če poslovna praksa izpolnjuje vsa merila iz člena 6(1) te direktive, na podlagi katerih se šteje, da je zavajajoča v razmerju do potrošnika, ni treba preveriti, ali je taka praksa v nasprotju z zahtevami poklicne skrbnosti na podlagi člena 5(2)(a) navedene direktive, da bi se lahko veljavno štela za nepošteno in zato prepovedano na podlagi člena 5(1) te direktive.

Stroški

- 64 Ker je ta postopek za stranke 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 (prvi senat) razsodilo:

- 1. Direktivo Evropskega parlamenta in Sveta 2005/29/ES z dne 11. maja 2005 o nepoštenih poslovnih praksah podjetij v razmerju do potrošnikov na notranjem trgu ter o spremembi Direktive Sveta 84/450/EGS, direktiv Evropskega parlamenta in Sveta 97/7/ES, 98/27/ES in 2002/65/ES ter Uredbe (ES) št. 2006/2004 Evropskega parlamenta in Sveta („Direktiva o nepoštenih poslovnih praksah“) je treba razlagati tako, da je treba posredovanje napačne**

informacije trgovca potrošniku, kot je to iz postopka v glavni stvari, opredeliti kot „zavajajočo poslovno prakso“ v smislu te direktive, čeprav se to posredovanje nanaša samo na enega potrošnika.

- 2. Direktivo 2005/29 je treba razlagati tako, da če poslovna praksa izpolnjuje vsa merila iz člena 6(1), na podlagi katerih se šteje, da je zavajajoča v razmerju do potrošnika, ni treba preveriti, ali je taka praksa v nasprotju z zahtevami poklicne skrbnosti na podlagi člena 5(2)(a) navedene direktive, da bi se lahko veljavno štela za nepošteno in zato prepovedano na podlagi člena 5(1) te direktive.**

Podpisi