



Mediji i informiranje

Sud Europske unije
PRIOPĆENJE ZA MEDIJE br. 21/17
U Luxembourg 2. ožujka 2017.

Presuda u predmetu C-568/15
Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV/
comtech GmbH

Trošak poziva na telefonski broj postprodajnog servisa ne smije biti viši od troška uobičajenog poziva

Njemačko društvo comtech stavlja na tržište električne i elektroničke uređaje. Na svojoj internetskoj stranici navodi telefonski broj postprodajnog servisa koji počinje predbrojem 0180, a koji se u Njemačkoj općenito rabi za usluge korisničke podrške po nacionalnoj tarifi. Trošak poziva na taj posebni (negeografski)¹ broj viši je od onoga za uobičajeni poziv na broj fiksne (geografske) mreže ili broj mobilne mreže.

Njemačka udruga za borbu protiv nepoštena poslovne prakse (Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main) zatražila je od Landgerichta Stuttgart (Zemaljski sud u Stuttgartu, Njemačka) da naloži comtechu da prekine s poslovnom praksom koju smatra nepoštenom. U tom je kontekstu Landgericht zatražio od Suda da prethodno protumači Direktivu o pravima potrošača². U skladu s tom direktivom, države članice moraju osigurati da, kad trgovac raspolaže telefonskom linijom kako bi ga se moglo zvati u vezi sa potrošačkim ugovorima, potonji nisu obvezni platiti više od osnovne tarife za pozive na tu liniju. Međutim, Direktiva ne definira pojam „osnovna tarifa”.

U svojoj današnjoj presudi **Sud je odgovorio da** pojam „osnovna tarifa” treba tumačiti na način da **trošak poziva u vezi sa sklopljenim ugovorom na telefonsku liniju za korisničku podršku kojom raspolaže trgovac ne može biti viši od troška poziva na uobičajenu fiksnu geografsku liniju ili mobilnu liniju.**

Prema mišljenju Suda, pojam „osnovna tarifa” u svakodnevnom jeziku odgovara trošku uobičajenog poziva. I kontekst u kojem se taj pojam rabi u Direktivi i njegova svrha, a to je postizanje visoke razine zaštite potrošača, potvrđuju da ga treba razumjeti u tom uobičajenom smislu.

Naime, kad bi trgovci bili ovlašteni obračunavati više tarife od one za uobičajenu komunikaciju, to bi moglo odvratiti potrošače od korištenja telefonskom linijom za korisničku podršku radi dobivanja informacija vezanih uz sklopljeni ugovor ili od ostvarivanja njihovih prava glede, među ostalim, jamstva ili odustajanja.

Sud nadalje ističe da, pod uvjetom da se poštuje granica troška uobičajenog poziva, okolnost da trgovac o kojem je riječ ostvaruje ili ne ostvaruje prihode korištenjem tom telefonskom linijom za korisničku podršku nije relevantna.

NAPOMENA: Prethodni postupak omogućuje sudovima država članica da, u okviru postupka koji se pred njima vodi, upute Sudu pitanja o tumačenju prava Unije ili o valjanosti nekog akta Unije. Sud ne rješava spor

¹ 0,14 eura po minuti za pozive iz njemačke fiksne mreže odnosno 0,42 eura po minuti za pozive iz mobilne mreže.

² Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (SL 2011., L 304, str. 64.) (SL, posebno izdanje na hrvatskom jeziku, poglavlje 15., svezak 8., str. 260.)

pred nacionalnim sudom. Na nacionalnom je sudu da predmet riješi u skladu s odlukom Suda. Ta odluka jednako obvezuje i druge nacionalne sudove pred kojima bi se moglo postaviti slično pitanje.

Neslužbeni dokument za medije koji ne obvezuje Sud.

[Cjelovit tekst](#) presude objavljuje se na stranici CURIA na dan objave.

Osoba za kontakt: Iliana Paliova ☎ (+352) 4303 3708

Snimke objave presude nalaze se na "[Europe by Satellite](#)" ☎ (+32) 2 2964106