



Tisk a informace

Soudní dvůr Evropské unie
TISKOVÁ ZPRÁVA č. 21/17
V Lucemburku dne 2. března 2017

Rozsudek ve věci C-568/15
Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV
v. comtech GmbH

Cena za hovor na telefonní číslo poprodejního servisu nesmí být vyšší než cena za běžný hovor

Německá společnost comtech uvádí na trh elektrické a elektronické přístroje. Společnost na své internetové stránce uvádí telefonní číslo poprodejního servisu, které začíná předvolbou 0180, jež je v Německu obecně používána pro zákaznické linky s jednotnou sazbou na celém státním území. Cena hovoru na toto speciální (nezeměpisné) číslo¹ je vyšší než cena za běžný hovor na (zeměpisné) číslo pevné linky nebo na číslo mobilní sítě.

Německý spolek pro boj proti nekalým obchodním praktikám (Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main) podal žalobu k Landgericht Stuttgart (Zemský soud ve Stuttgartu, Německo), aby společnosti comtech nařídil ukončení této obchodní praktiky, kterou považoval za nekalou. Za tohoto stavu položil Landgericht Soudnímu dvoru předběžnou otázku týkající se výkladu směrnice o právech spotřebitelů². Podle této směrnice členské státy zajistí, aby v případě, že obchodník provozuje telefonní linku vyhrazenou pro záležitosti týkající se uzavřených smluv, neplatil spotřebitel za hovor s obchodníkem vyšší částku, než je základní sazba za hovory na tuto linku. Pojem „základní sazba“ však není ve směrnici 2011/83 definován.

V dnešním rozsudku **Soudní dvůr odpovídá, že** pojem „základní sazba“ musí být vykládán v tom smyslu, že **cena za hovor, který se týká uzavřené smlouvy, uskutečňovaný prostřednictvím telefonní linky zákaznického servisu provozované obchodníkem nesmí být vyšší než cena za hovor na běžné zeměpisné číslo pevné linky nebo mobilní sítě.**

Podle Soudního dvora odpovídá „základní sazba“ v běžném jazyce ceně za běžný hovor. Jak kontext, ve kterém je tento pojem ve směrnici použit, tak cíl sledovaný touto směrnicí, a sice dosáhnout vysoké úrovně ochrany spotřebitelů, potvrzují, že tento pojem je třeba chápat v jeho obvyklém smyslu.

Kdyby totiž obchodníci měli právo účtovat vyšší sazby než sazby za běžnou komunikaci, mohlo by to odradit spotřebitele od použití telefonní linky zákaznického servisu za účelem získání informací o uzavřené smlouvě nebo využití jejich práv mimo jiné ve věci záruky či odstoupení od smlouvy.

Soudní dvůr kromě toho uvádí, že pokud je dodržena hranice ceny za běžný hovor, je irelevantní okolnost, zda dotčený obchodník prostřednictvím této telefonní linky zákaznického servisu dosahuje zisku, či nikoli.

UPOZORNĚNÍ: Žádost o rozhodnutí o předběžné otázce umožňuje soudům členských států, aby v rámci sporu, který projednávají, položily Soudnímu dvoru otázky týkající se výkladu práva Unie nebo platnosti aktu Unie. Soudní dvůr nerozhoduje ve sporu před vnitrostátním soudem. Vnitrostátní soud musí věc rozhodnout v souladu s rozhodnutím Soudního dvora. Toto rozhodnutí je stejně tak závazné pro ostatní vnitrostátní soudy, které případně budou projednávat podobný problém.

¹ 0,14 eura za minutu při volání z německé pevné linky a 0,42 eura za minutu při volání z mobilní sítě.

² Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES (Úř. věst. 2011, L 304, s. 64).

Neoficiální dokument pro potřeby sdělovacích prostředků, který nezavazuje Soudní dvůr.

[Úplné znění](#) rozsudku se zveřejňuje na internetové stránce CURIA v den vyhlášení.

Kontaktní osoba pro tisk: Balázs Lehoczki ☎ (+352) 4303 5499

Obrazový záznam z vyhlášení rozsudku je dostupný na [Europe by Satellite](#) ☎ (+32) 2 2964106