



Presă și informare

Curtea de Justiție a Uniunii Europene
COMUNICAT DE PRESĂ nr. 21/17
Luxemburg, 2 martie 2017

Hotărârea în cauza C-568/15
Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main
eV/comtech GmbH

Costul unui apel către un număr telefonic de servicii post-vânzare nu trebuie să îl depășească pe cel al unui apel standard

Societatea germană comtech comercializează aparate electrice și electronice. Aceasta afișa pe pagina sa de internet un număr de telefon corespunzător unui serviciu post-vânzare cu prefixul 0180, utilizat în general în Germania pentru servicii de asistență supuse unui tarif național. Costul unui apel către acest număr special (negeografic)¹ este mai ridicat decât cel al unui apel standard către un număr din rețeaua de telefonie fixă (geografic) sau către un număr din rețeaua de telefonie mobilă.

O asociație germană de combatere a practicilor comerciale neloiale (Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main) a solicitat Landgericht Stuttgart (Tribunal Regional din Stuttgart, Germania) să oblige comtech să înceteze această practică comercială pe care o consideră neloială. În acest context, Landgericht a solicitat Curții de Justiție să interpreteze în prealabil directiva referitoare la drepturile consumatorilor². Potrivit acestei directive, statele membre trebuie să se asigure că, în cazul în care un comerciant operează o linie telefonică pentru a fi contactat cu privire la contractele încheiate cu consumatorii, aceștia din urmă nu sunt obligați să plătească mai mult decât tariful de bază pentru apelurile către această linie. Cu toate acestea, directiva nu definește noțiunea de „tarif de bază”.

Prin hotărârea de astăzi, **Curtea răspunde că** noțiunea de „tarif de bază” trebuie interpretată în sensul că **costul unui apel aferent unui contract încheiat și efectuat către o linie telefonică de asistență operată de un comerciant nu poate depăși costul unui apel către o linie din rețeaua de telefonie fixă geografică sau mobilă standard.**

Potrivit Curții, „tariful de bază” corespunde, în limbajul curent, costului unui apel standard. Atât contextul în care această noțiune este utilizată în directivă, cât și finalitatea acesteia, și anume asigurarea unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor, confirmă că ea trebuie înțeleasă în acest sens obișnuit.

Astfel, în cazul în care comercianții ar fi autorizați să factureze tarife mai ridicate decât tariful unei comunicări standard, consumatorii ar putea fi descurajați să utilizeze linia telefonică de asistență pentru a obține informații referitoare la contract sau să-și invoce drepturile în special în materie de garanție sau de retractare.

Curtea precizează pe de altă parte că, măsura în care limita costului unui apel standard este respectată, împrejurarea că respectivul comerciant realizează sau nu realizează beneficii prin intermediul acestei linii telefonice de asistență este lipsită de relevanță.

¹ 0,14 euro pe minut din rețeaua de telefonie fixă germană și de 0,42 euro pe minut din rețeaua de telefonie mobilă.

² Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie privind drepturile consumatorilor, de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 85/577/CEE a Consiliului și a Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului (JO 2011, L 304, p. 64).

MENȚIUNE: Trimiterea preliminară permite instanțelor din statele membre ca, în cadrul unui litigiu cu care sunt sesizate, să adreseze Curții întrebări cu privire la interpretarea dreptului Uniunii sau la validitatea unui act al Uniunii. Curtea nu soluționează litigiul național. Instanța națională are obligația de a soluționa cauza conform deciziei Curții. Această decizie este obligatorie, în egală măsură, pentru celelalte instanțe naționale care sunt sesizate cu o problemă similară.

Document neoficial, destinat presei, care nu angajează răspunderea Curții de Justiție.

[Textul integral](#) al hotărârii se publică pe site-ul CURIA în ziua pronunțării.

Persoana de contact pentru presă: Iliana Paliova ☎ (+352) 4303 3708

Imagini de la pronunțarea hotărârii sunt disponibile pe „[Europe by Satellite](#)” ☎ (+32) 2 2964106