



Служба „Преса и
информация“

Съд на Европейския съюз
ПРЕССЪОБЩЕНИЕ № 21/17
Люксембург, 2 март 2017 г.

Решение по дело C-568/15
Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main
eV/comtech GmbH

Разходите за обаждане на телефонен номер за следпродажбено обслужване не трябва да надхвърлят тези за стандартно обаждане

Германското дружество comtech продава електрическо и електронно оборудване. На своя уебсайт то посочва телефонен номер за следпродажбено обслужване, който започва с код „0180“ и се използва обикновено в Германия за обслужване на клиенти по тарифа, вадща за цялата национална територия. Разходите за обаждане на този специален (негеографски)¹ номер са по-високи от тези за стандартно обаждане на стационарен (географски) или на мобилен телефонен номер.

Германско сдружение за борба с нелоялните търговски практики (Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main) иска от Landgericht Stuttgart (Областен съд Щутгарт, Германия) да разпорежи на comtech да преустанови тази считана от него за нелоялна търговска практика. В този контекст Landgericht иска от Съда предварително да направи тълкуване на Директивата относно правата на потребителите². Според тази директива държавите членки трябва да гарантират, че в случаите, когато търговецът използва телефонна линия за свързване с него по телефон във връзка със сключените договори, потребителят не трябва да заплаща повече от основната тарифа за обажданията към тази линия. Понятието „основна тарифа“ обаче не е дефинирано в Директивата.

В решението си от днес **Съдът отговаря, че** понятието „основна тарифа“ трябва да се тълкува в смисъл, че **разходите за свързано със сключен договор обаждане към телефонна линия за обслужване на клиенти, използвана от търговец, не може да надхвърлят тези за обаждане към стандартна фиксирана географска или мобилна телефонна линия.**

Според Съда в общоупотребимия език „основната тарифа“ съответства на разходите за стандартно обаждане. Както контекстът, в който се използва това понятие в Директивата, така и целта на последната, а именно да се осигури високо равнище на защита на потребителите, потвърждават, че то трябва да се разбира в този обичаен смисъл.

Всъщност, ако на търговците беше разрешено да начисляват по-високи тарифи от тази за стандартен телефонен разговор, това би могло да разубеди потребителите да използват телефонната линия за обслужване на клиенти, за да получават информация, свързана с договора, или да предявяват своите права в тази област, и по-специално правото на гаранция или на отказ.

¹ 0,14 EUR на минута от германската фиксирана телефонна мрежа и 0,42 EUR на минута от мобилна телефонна мрежа.

² Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 25 октомври 2011 година относно правата на потребителите, за изменение на Директива 93/13/ЕИО на Съвета и Директива 1999/44/ЕО на Европейския парламент и на Съвета и за отмяна на Директива 85/577/ЕИО на Съвета и Директива 97/7/ЕО на Европейския парламент и на Съвета (ОВ L 304, 2011 г., стр. 64).

Съдът уточнява освен това, че стига да е спазено ограничението на разходите за стандартно обаждане, без значение е обстоятелството дали съответният търговец реализира или не печалба чрез тази телефонна линия за обслужване на клиенти.

ЗАБЕЛЕЖКА: Преюдициалното запитване позволява на юрисдикциите на държавите членки, в рамките на спор, с който са сезирани, да се обърнат към Съда с въпрос относно тълкуването на правото на Съюза или валидността на акт на Съюза. Съдът не решава националния спор. Националната юрисдикция трябва да се произнесе по делото в съответствие с решението на Съда. Това решение обвързва по същия начин останалите национални юрисдикции, когато са сезирани с подобен въпрос.

Неофициален документ, предназначен за медиите, който не обвързва Съда.

[Пълният текст](#) на съдебното решение е публикуван на уебсайта CURIA в деня на обявяването.

За допълнителна информация се свържете с Илияна Пальова ☎ (+352) 4303 3708

Кадри от обявяването на решението са достъпни на „[Europe by Satellite](#)“ ☎ (+32) 2 2964106