



Υπηρεσία Τύπου και
Πληροφόρησης

Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΑΝΑΚΟΙΝΩΘΕΝ ΤΥΠΟΥ αριθ. 21/17

Λουξεμβούργο, 2 Μαρτίου 2017

Απόφαση στην υπόθεση C-568/15
Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV
κατά comtech GmbH

Το κόστος κλήσης προς τηλεφωνικό αριθμό εξυπηρέτησης μετά την πώληση δεν πρέπει να υπερβαίνει το κόστος μιας συνήθους κλήσης

Η γερμανική εταιρία comtech εμπορεύεται ηλεκτρικές και ηλεκτρονικές συσκευές. Η εν λόγω εταιρία είχε αναρτήσει στον ιστοτόπό της τηλεφωνικό αριθμό εξυπηρέτησης μετά την πώληση ο οποίος άρχιζε με το πρόθεμα 0180, που χρησιμοποιείται γενικώς στη Γερμανία για υπηρεσίες υποστήριξης με ενιαία εθνική χρέωση. Το κόστος κλήσης προς αυτόν τον (μη γεωγραφικό) ειδικό αριθμό¹ υπερβαίνει το κόστος μιας συνήθους κλήσης προς (γεωγραφικούς) αριθμούς σταθερής τηλεφωνίας ή προς αριθμούς κινητής τηλεφωνίας.

Μια γερμανική ένωση για την καταπολέμηση των αθέμιτων εμπορικών πρακτικών (Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main) ζήτησε από το Landgericht Stuttgart (πρωτοδικείο Στουτγάρδης, Γερμανία) να υποχρεώσει την comtech να παύσει την εν λόγω εμπορική πρακτική, την οποία θεωρεί αθέμιτη. Στο πλαίσιο αυτό, το Landgericht ζήτησε από το Δικαστήριο να ερμηνεύσει προηγουμένως την οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών². Κατά την οδηγία αυτή, τα κράτη μέλη οφείλουν να μεριμνήσουν ώστε, όταν ο έμπορος χρησιμοποιεί τηλεφωνική γραμμή για να παράσχει δυνατότητα επικοινωνίας μαζί του σχετικά με τις συμβάσεις που συνάπτει με τους καταναλωτές, οι καταναλωτές να μην υποχρεούνται να πληρώσουν παραπάνω από τη βασική τιμή χρέωσης για τις κλήσεις προς τη γραμμή αυτή. Η οδηγία δεν ορίζει όμως την έννοια της «βασικής τιμής χρέωσης».

Με τη σημερινή του απόφαση, **το Δικαστήριο απαντά ότι ο όρος «βασική τιμή χρέωσης» πρέπει να ερμηνευθεί υπό την έννοια ότι το κόστος μιας κλήσης η οποία αφορά συναπτόμενες συμβάσεις και πραγματοποιείται προς διατηρούμενη από έμπορο τηλεφωνική γραμμή υποστήριξης δεν μπορεί να υπερβαίνει το κόστος κλήσης προς συνήθη γεωγραφικό αριθμό σταθερής τηλεφωνίας ή προς συνήθη αριθμό κινητής τηλεφωνίας.**

Κατά το Δικαστήριο, «η βασική τιμή χρέωσης» αντιστοιχεί, στην καθημερινή γλώσσα, στο κόστος μιας συνήθους κλήσης. Τόσο το πλαίσιο χρησιμοποίησής του όρου αυτού στην οδηγία όσο και ο σκοπός της οδηγίας, ήτοι η διασφάλιση υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών, επιβεβαιώνουν ότι ο όρος πρέπει να νοείται με την ως άνω συνήθη έννοιά του.

Ειδικότερα, αν επιτρεπόταν στους εμπόρους να χρεώνουν τιμές υψηλότερες από εκείνη μιας συνήθους κλήσης, τούτο θα μπορούσε να αποτρέψει τους καταναλωτές από τη χρήση της τηλεφωνικής γραμμής υποστήριξης προκειμένου να λάβουν πληροφορίες για τη σύμβαση ή να ασκήσουν τα δικαιώματά τους ιδίως σχετικά με την εγγύηση ή την υπαναχώρηση.

Το Δικαστήριο διευκρινίζει εξάλλου ότι, στο μέτρο που τηρείται το όριο του κόστους μιας συνήθους κλήσης, το κατά πόσον ο έμπορος πραγματοποιεί κέρδη από την ως άνω τηλεφωνική γραμμή υποστήριξης δεν ασκεί επιρροή.

¹ 0,14 ευρώ ανά λεπτό από το γερμανικό σταθερό δίκτυο και 0,42 ευρώ ανά λεπτό από δίκτυο κινητής τηλεφωνίας.

² Οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Οκτωβρίου 2011, σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, την τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 1999/44/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και την κατάργηση της οδηγίας 85/577/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 97/7/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ 2011, L 304, σ. 64).

ΥΠΟΜΝΗΣΗ: Η διαδικασία εκδόσεως προδικαστικής αποφάσεως παρέχει στα δικαστήρια των κρατών μελών τη δυνατότητα να υποβάλουν στο Δικαστήριο, στο πλαίσιο της ένδικης διαφοράς της οποίας έχουν επιληφθεί, ερώτημα σχετικό με την ερμηνεία του δικαίου της Ένωσης ή με το κύρος πράξεως οργάνου της Ένωσης. Το Δικαστήριο δεν αποφαινεται επί της διαφοράς που εκκρεμεί ενώπιον του εθνικού δικαστηρίου. Στο εθνικό δικαστήριο εναπόκειται να επιλύσει τη διαφορά αυτή, λαμβάνοντας υπόψη την απόφαση του Δικαστηρίου. Η απόφαση αυτή δεσμεύει, ομοίως, άλλα εθνικά δικαστήρια ενώπιον των οποίων ανακύπτει παρόμοιο ζήτημα.

Ανεπίσημο έγγραφο προοριζόμενο για τα μέσα μαζικής ενημερώσεως, το οποίο δεν δεσμεύει το Δικαστήριο.

Το [πλήρες κείμενο](#) της αποφάσεως είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα CURIA από την ημερομηνία δημοσίευσής της.

Επικοινωνία: Estella Cigna-Αγγελίδη ☎ (+352) 4303 2582

Στιγμιότυπα από τη δημοσίευση της αποφάσεως διατίθενται από το «[Europe by Satellite](#)» ☎ (+32) 2 2964106