

Προσωρινό κείμενο

ΑΠΟΦΑΣΗ ΤΟΥ ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΟΥ (έβδομο τμήμα)

της 2ας Μαρτίου 2017 (*)

«Προδικαστική παραπομπή – Προστασία των καταναλωτών – Οδηγία 2011/83/ΕΕ – Άρθρο 21 – Τηλεφωνική επικοινωνία – Χρησιμοποίηση τηλεφωνικής γραμμής από έμπορο προκειμένου να έχει ο καταναλωτής δυνατότητα επικοινωνίας μαζί του σχετικά με συναπτόμενες συμβάσεις – Απαγόρευση εφαρμογής χρέωσης υψηλότερης από τη βασική τιμή χρέωσης – Έννοια του όρου “βασική τιμή χρέωσης”»

Στην υπόθεση C-568/15,

με αντικείμενο αίτηση προδικαστικής απόφασης δυνάμει του άρθρου 267 ΣΛΕΕ, που υπέβαλε το Landgericht Stuttgart (πρωτοδικείο Στουτγάρδης, Γερμανία) με απόφαση της 15ης Οκτωβρίου 2015, η οποία περιήλθε στο Δικαστήριο στις 5 Νοεμβρίου 2015, στο πλαίσιο της δίκης

Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV

κατά

comtech GmbH,

ΤΟ ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΟ (έβδομο τμήμα),

συγκείμενο από τους A. Prechal (εισηγήτρια), πρόεδρο τμήματος, C. Toader και E. Jarašiusas, δικαστές,

γενικός εισαγγελέας: M. Szpunar

γραμματέας: A. Calot Escobar

έχοντας υπόψη την έγγραφη διαδικασία,

λαμβάνοντας υπόψη τις παρατηρήσεις που υπέβαλαν:

- η Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV, εκπροσωπούμενη από τους M. Ross και M. Hammer, Rechtsanwälte,
- η Εσθονική Κυβέρνηση, εκπροσωπούμενη από την K. Kraavi-Käerdi,
- η Λιθουανική Κυβέρνηση, εκπροσωπούμενη από τον D. Kriaučiūnas και την K. Mickutė,
- η Ολλανδική Κυβέρνηση, εκπροσωπούμενη από τον J. Langer και την M. Bulterman,
- η Φινλανδική Κυβέρνηση, εκπροσωπούμενη από τον S. Hartikainen,
- η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, εκπροσωπούμενη από τον D. Roussanov και την S. Grünheid,

αφού άκουσε τον γενικό εισαγγελέα που ανέπτυξε τις προτάσεις του κατά τη συνεδρίαση της 10ης Νοεμβρίου 2016, εκδίδει την ακόλουθη

Απόφαση

- 1 Η αίτηση προδικαστικής απόφασης αφορά την ερμηνεία του άρθρου 21 της οδηγίας 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).
- 2 Η αίτηση αυτή υποβλήθηκε στο πλαίσιο ένδικης διαφοράς μεταξύ της Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV, ενώσεως για την καταπολέμηση των αθέμιτων εμπορικών πρακτικών, και της comtech GmbH, γερμανικής εταιρίας έχουσας ως αντικείμενο δραστηριότητας την εμπορία ηλεκτρονικών και ηλεκτρικών ειδών, σχετικά με τη χρέωση των τηλεφωνικών κλήσεων στην οποία προβαίνει η εταιρία αυτή στο πλαίσιο της εξυπηρετήσεως την οποία παρέχει μετά την πώληση.

Το νομικό πλαίσιο*Το δίκαιο της Ένωσης*

- 3 Το άρθρο 1 της οδηγίας 2011/83 ορίζει τον σκοπό της ως εξής:

«Σκοπός της παρούσας οδηγίας είναι, μέσω της επίτευξης ενός υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών, να συμβάλει στην ομαλή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς με την προσέγγιση ορισμένων πτυχών των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων των κρατών μελών για τις συμβάσεις που συνάπτονται μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων.»

- 4 Το άρθρο 6 της ως άνω οδηγίας, που φέρει τον τίτλο «Απαιτήσεις ενημέρωσης για συμβάσεις εξ αποστάσεως και συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος», ορίζει, στην παράγραφο του 1, τα εξής:

«Πριν δεσμευθεί ο καταναλωτής με σύμβαση συναπτόμενη εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος ή με οποιαδήποτε αντίστοιχη προσφορά, ο έμπορος παρέχει στον καταναλωτή τις ακόλουθες πληροφορίες με ευκρινή και κατανοητό τρόπο:

[...]

στ) το κόστος χρησιμοποίησης του μέσου επικοινωνίας εξ αποστάσεως για τη σύναψη της σύμβασης, όταν αυτό υπολογίζεται με βάση άλλη εκτός [της βασικής τιμής χρέωσης].

[...].»

- 5 Το άρθρο 13, παράγραφος 1, πρώτο εδάφιο, της εν λόγω οδηγίας ορίζει τα εξής:

«Ο έμπορος επιστρέφει κάθε πληρωμή που έλαβε από τον καταναλωτή, συμπεριλαμβανομένων, κατά περίπτωση, των δαπανών παράδοσης, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και οπωσδήποτε εντός 14 ημερών από την ημέρα κατά την οποία ενημερώθηκε για την απόφαση του καταναλωτή να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση δυνάμει του άρθρου 11.»

- 6 Το άρθρο 19 της οδηγίας 2011/83 προβλέπει τα εξής:

«Τα κράτη μέλη απαγορεύουν στους εμπόρους να χρεώνουν στους καταναλωτές για τη χρήση ενός συγκεκριμένου μέσου πληρωμής δαπάνη υπερβαίνουσα το κόστος χρήσης αυτού του μέσου από τον έμπορο.»

- 7 Το άρθρο 21 της ως άνω οδηγίας, που φέρει τον τίτλο «Τηλεφωνική επικοινωνία», έχει ως εξής:

«Τα κράτη μέλη οφείλουν να μεριμνήσουν ώστε όταν ο έμπορος χρησιμοποιεί τηλεφωνική γραμμή για τηλεφωνική επικοινωνία μαζί του σχετικά με τις συναπτόμενες συμβάσεις, ο καταναλωτής –τη στιγμή που επικοινωνεί με τον έμπορο– [να μην] υποχρεούται να πληρώσει παραπάνω από τη βασική τιμή χρέωσης.

Το πρώτο εδάφιο ισχύει με την επιφύλαξη του δικαιώματος των παρόχων των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών να επιβάλλουν χρέωση για αυτές τις κλήσεις.»

Το γερμανικό δίκαιο

- 8 Ο Bürgerliches Gesetzbuch (Αστικός Κώδικας) προβλέπει στο άρθρο του 312a, που φέρει τον τίτλο «Γενικές υποχρεώσεις και αρχές σχετικά με τις συμβάσεις που συνάπτονται με καταναλωτές. Όρια κατά τη συνομολόγηση του ανταλλάγματος», τα εξής:

«[...]

(5) Συμφωνία βάσει της οποίας ο καταναλωτής υποχρεούται να καταβάλει αντάλλαγμα για την πραγματοποίηση κλήσεως προς τον έμπορο, σε τηλεφωνικό αριθμό τον οποίο ο έμπορος διαθέτει για απορίες ή διευκρινίσεις σχετικά με μεταξύ τους συναπτόμενη σύμβαση, είναι άκυρη αν το συμφωνηθέν αντάλλαγμα υπερβαίνει το αντίτιμο της απλής χρήσεως της τηλεπικοινωνιακής υπηρεσίας. Αν η συμφωνία είναι άκυρη βάσει της πρώτης περιόδου, ο καταναλωτής δεν υποχρεούται σε καταβολή ανταλλάγματος για την κλήση ούτε έναντι του παρόχου της τηλεπικοινωνιακής υπηρεσίας. Ο πάροχος της τηλεπικοινωνιακής υπηρεσίας έχει δικαίωμα να απαιτήσει το αντίτιμο της απλής χρήσεως της τηλεπικοινωνιακής υπηρεσίας από τον έμπορο ο οποίος συνήψε την άκυρη συμφωνία με τον καταναλωτή.

[...].»

Η διαφορά της κύριας δίκης και τα προδικαστικά ερωτήματα

- 9 Η Comtech έχει αναρτήσει στον ιστοτόπο της τηλεφωνικό αριθμό που παρέχει πρόσβαση σε υπηρεσία υποστήριξης απευθυνόμενη ιδίως σε πελάτες οι οποίοι έχουν ήδη συνάψει σύμβαση αγοράς και επιθυμούν να ζητήσουν πληροφορίες ή να υποβάλουν παράπονα. Ο τηλεφωνικός αριθμός αρχίζει με το πρόθεμα 0180, το οποίο χρησιμοποιείται γενικώς στη Γερμανία για υπηρεσίες υποστήριξης για τις οποίες ισχύει ενιαία εθνική χρέωση. Το κόστος των κλήσεων προς τον εν λόγω, αποκαλούμενο «μη γεωγραφικό», αριθμό είναι υψηλότερο από εκείνο των

συνήθων κλήσεων προς αριθμούς σταθερής τηλεφωνίας, που αποκαλούνται «γεωγραφικοί», ή προς αριθμούς κινητών τηλεφώνων. Από την απόφαση περί παραπομπής προκύπτει ότι το κόστος των κλήσεων προς τον τηλεφωνικό αριθμό της comtech ο οποίος αρχίζει με το πρόθεμα 0180 είναι 0,14 ευρώ ανά λεπτό από το σταθερό τηλεφωνικό δίκτυο και 0,42 ευρώ ανά λεπτό από δίκτυα κινητής τηλεφωνίας.

- 10 Κατά την Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main, η διάθεση τηλεφωνικής γραμμής υποστήριξης σε τιμή υψηλότερη από εκείνη των συνήθων κλήσεων συνιστά αθέμιτη εμπορική πρακτική, παραβιάζουσα το άρθρο 312a, παράγραφος 5, του Αστικού Κώδικα. Για τον λόγο αυτό, κάλεσε την comtech να παύσει την επίμαχη πρακτική και την ενήγαγε ενώπιον του Landgericht Stuttgart (πρωτοδικείου Στουτγάρδης, Γερμανία).
- 11 Ενώπιον του αιτούντος δικαστηρίου, η comtech υποστήριξε ότι το άρθρο 312a, παράγραφος 5, του Αστικού Κώδικα, ερμηνευόμενο υπό το πρίσμα του άρθρου 21 της οδηγίας 2011/83, επιβάλλει την υποχρέωση ο οικείος έμπορος να μην πραγματοποιεί κέρδη μέσω μιας γραμμής τηλεφωνικής υποστήριξης. Ως εκ τούτου, οι διατάξεις αυτές δεν απαγορεύουν να είναι η τιμή των κλήσεων προς μια γραμμή υποστήριξης υψηλότερη από εκείνη των καλούμενων «συνήθων» κλήσεων, έτσι ώστε να παρέχεται στον έμπορο η δυνατότητα να αντισταθμίσει το κόστος της διαθέσεως μιας τέτοιας γραμμής, χωρίς πάντως να αντλεί συναφώς κέρδη.
- 12 Το αιτούν δικαστήριο εκθέτει ότι, προς επίλυση της διαφοράς της κύριας δίκης, είναι απαραίτητη η ερμηνεία της κατά το άρθρο 312a, παράγραφος 5, του Αστικού Κώδικα έννοιας του «αντιτίμου της απλής χρήσεως της τηλεπικοινωνιακής υπηρεσίας». Δεδομένου ότι οι χρεώσεις των τηλεφωνικών γραμμών υποστήριξης όπως οι επίδικες στην κύρια δίκη έχουν εναρμονισθεί σε ευρωπαϊκό επίπεδο, δυνάμει του άρθρου 21 της οδηγίας 2011/83, πρέπει να πραγματοποιηθεί ερμηνεία και του δεύτερου αυτού άρθρου. Το άρθρο αυτό προβλέπει όμως, κατά το αιτούν δικαστήριο, ότι ο καταναλωτής δεν υποχρεούται να πληρώσει παραπάνω από τη βασική τιμή χρέωσης για τηλεφωνική επικοινωνία που έπεται της συνάψεως συμβάσεως.
- 13 Κατά το αιτούν δικαστήριο, σκοπός του Γερμανού νομοθέτη ήταν να αποτραπεί το ενδεχόμενο να αντλήσει ο έμπορος κέρδη από τη διάθεση μιας μη γεωγραφικής γραμμής υποστήριξης. Η ερμηνεία αυτή του άρθρου 21 της οδηγίας 2011/83 και, επομένως, του άρθρου 312a, παράγραφος 5, του Αστικού Κώδικα δεν αποκλείει το ενδεχόμενο να πληρώσει ο καταναλωτής περισσότερο για μια κλήση προς μια μη γεωγραφική γραμμή απ' ό,τι για μια συνήθη κλήση, υπό την προϋπόθεση ότι τα σχετικά έσοδα δεν υπερβαίνουν το κόστος της διαθέσεως της γραμμής αυτής.
- 14 Το αιτούν δικαστήριο διερωτάται όμως αν επιβάλλεται στενότερη ερμηνεία της έννοιας της «βασικής τιμής χρέωσης» από εκείνη που εκτίθεται στην προηγούμενη σκέψη, προκειμένου να διασφαλισθεί υψηλότερο επίπεδο προστασίας των καταναλωτών. Στην περίπτωση αυτή δεν αρκεί η μη πραγματοποίηση κέρδους, δεδομένου ότι οι κλήσεις προς γραμμή όπως η επίμαχη στην υπό κρίση υπόθεση ενδέχεται να εξακολουθούν να είναι ακριβότερες από τις κλήσεις προς συνήθεις γραμμές. Το γράμμα, καθώς και ο σκοπός, του εν λόγω άρθρου 21 συνηγορούν υπέρ μιας τέτοιας ερμηνείας.
- 15 Υπ' αυτές τις συνθήκες, το Landgericht Stuttgart (πρωτοδικείο Στουτγάρδης) αποφάσισε να αναστείλει τη διαδικασία και να υποβάλει στο Δικαστήριο τα ακόλουθα προδικαστικά ερωτήματα:

«1) Έχει το άρθρο 21, πρώτο εδάφιο, της οδηγίας [2011/83] την έννοια ότι η τηλεφωνική επικοινωνία μεταξύ καταναλωτή και εμπόρου μέσω τηλεφωνικής γραμμής, την οποία έχει εγκαταστήσει ο έμπορος για να επικοινωνούν μαζί του οι καταναλωτές για θέματα που αφορούν τις μεταξύ τους συναφθείσες συμβάσεις, δεν πρέπει να συνεπάγεται για τον καταναλωτή κόστος υψηλότερο από εκείνο με το οποίο θα βαρυνόταν για την κλήση σε έναν τυπικό (γεωγραφικό) αριθμό σταθερής ή κινητής τηλεφωνίας;

2) Αντιτίθεται το άρθρο 21, πρώτο εδάφιο, της οδηγίας [2011/83] σε εθνική διάταξη κατά την οποία, εφόσον ο έμπορος έχει εγκαταστήσει γραμμή εξυπηρέτησεως με πρόθεμα 0180 για την τηλεφωνική επικοινωνία με καταναλωτές σχετικά με συναφθείσες συμβάσεις, ο καταναλωτής βαρύνεται με το κόστος που του χρεώνει ο πάροχος τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών για τη χρησιμοποίηση της συγκεκριμένης τηλεπικοινωνιακής υπηρεσίας ακόμη και αν το κόστος αυτό υπερβαίνει το κόστος με το οποίο θα βαρυνόταν ο καταναλωτής για την τηλεφωνική επικοινωνία μέσω τυπικού (γεωγραφικού) αριθμού σταθερής ή κινητής τηλεφωνίας;

Εν πάση περιπτώσει, συμβιβάζεται με το άρθρο 21, πρώτο εδάφιο, της οδηγίας [2011/83] μία τέτοια εθνική διάταξη, εφόσον ο πάροχος τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών δεν αποδίδει στον έμπορο μέρος του αντιτίμου το οποίο χρεώνει στον καταναλωτή για την τηλεφωνική επικοινωνία μέσω του αριθμού με το πρόθεμα 0180;»

Επί των προδικαστικών ερωτημάτων

- 16 Με τα ερωτήματά του, τα οποία πρέπει να συνεξετασθούν, το αιτούν δικαστήριο ζητεί, κατ' ουσίαν, να διευκρινισθεί αν ο κατά το άρθρο 21 της οδηγίας 2011/83 όρος «βασική τιμή χρέωσης» πρέπει να ερμηνευθεί υπό την έννοια ότι το κόστος μιας κλήσεως η οποία αφορά συναπτόμενες συμβάσεις και πραγματοποιείται προς διατηρούμενη από έμπορο τηλεφωνική γραμμή υποστήριξης δεν μπορεί να υπερβαίνει το κόστος κλήσεως προς συνήθη γεωγραφικό αριθμό σταθερής τηλεφωνίας ή προς συνήθη αριθμό κινητής τηλεφωνίας και αν έχει συναφώς σημασία το κατά πόσον ο έμπορος αυτός πραγματοποιεί κέρδη από την ως άνω τηλεφωνική γραμμή υποστήριξης.
- 17 Κατά το άρθρο 21, πρώτο εδάφιο, της οδηγίας 2011/83, τα κράτη μέλη οφείλουν να μεριμνήσουν ώστε, όταν ο έμπορος χρησιμοποιεί τηλεφωνική γραμμή για επικοινωνία μαζί του σχετικά με τις συναπτόμενες συμβάσεις, ο καταναλωτής να μην υποχρεούται να πληρώσει παραπάνω από τη βασική τιμή χρέωσης για τις κλήσεις προς τη

γραμμή αυτή.

- 18 Η διαλαμβανόμενη όμως στο άρθρο αυτό έννοια της «βασικής τιμής χρέωσης» δεν ορίζεται από την οδηγία 2011/83.
- 19 Υπ' αυτές τις συνθήκες, η σημασία και το περιεχόμενο της έννοιας αυτής πρέπει να προσδιοριστούν βάσει του συνήθους νοήματός της στην καθημερινή γλώσσα, λαμβανομένου υπόψη του πλαισίου εντός του οποίου χρησιμοποιείται η εν λόγω έννοια και των σκοπών της ρυθμίσεως στην οποία εντάσσεται (βλ., υπ' αυτήν την έννοια, απόφαση της 5ης Οκτωβρίου 2016, TMD, C-412/15, EU:C:2016:738, σκέψη 26 και εκεί παρατιθέμενη νομολογία).
- 20 Όσον αφορά το σύνθημα νόημά της, η έννοια της «βασικής τιμής χρέωσης» παραπέμπει στην τιμή που προβλέπεται για μια συνήθη κλήση. Πρέπει να εξακριβωθεί αν από το πλαίσιο και τον σκοπό του άρθρου 21 της οδηγίας 2011/83 μπορεί να συναχθεί η διαπίστωση ότι η έννοια αυτή χρησιμοποιείται στο εν λόγω άρθρο με το ως άνω σύνθημα νόημα.
- 21 Σε ό,τι αφορά το πλαίσιο στο οποίο εντάσσεται το άρθρο αυτό, επισημαίνεται ότι η έννοια της «βασικής τιμής χρέωσης» απαντά και στο άρθρο 6, παράγραφος 1, στοιχείο στ', της εν λόγω οδηγίας. Η διάταξη αυτή προβλέπει ότι ο έμπορος έχει υποχρέωση ενημερώσεως του καταναλωτή σε περίπτωση που το κόστος του μέσου επικοινωνίας εξ αποστάσεως για τη σύναψη της συμβάσεως υπολογίζεται με βάση άλλη εκτός της βασικής τιμής χρέωσης.
- 22 Ελλείψει ενδείξεων περί του αντιθέτου, από την εν λόγω διάταξη προκύπτει ότι η διαλαμβανόμενη σε αυτή βασική τιμή χρέωσης αντιστοιχεί στο τυποποιημένο κόστος μιας συνήθους επικοινωνιακής συνδέσεως το οποίο ευλόγως μπορεί να αναμένει ο καταναλωτής και για το οποίο δεν συντρέχει ανάγκη ενημερώσεως του από τον έμπορο.
- 23 Ναι μεν το άρθρο 6 της οδηγίας 2011/83 αναφέρεται στο προσυμβατικό στάδιο, πλην όμως η ως άνω ερμηνεία της έννοιας της «βασικής τιμής χρέωσης» περιέχει ενδείξεις για την ερμηνεία της ίδιας έννοιας στο άρθρο 21 της οδηγίας, το οποίο αφορά το μετά τη σύναψη της συμβάσεως στάδιο. Ειδικότερα, είναι σημαντικό το να μπορεί ο καταναλωτής να χρησιμοποιεί την τηλεφωνική γραμμή που έχει τεθεί στη διάθεσή του από τον έμπορο καταβάλλοντας το κανονικό κόστος, κατά μείζονα λόγο μάλιστα μετά τη σύναψη της συμβάσεως, έτσι ώστε να έχει δυνατότητα ασκήσεως των δικαιωμάτων του.
- 24 Εξάλλου, από διάφορα άρθρα της οδηγίας 2011/83 προκύπτει ότι, καταρχήν, ο καταναλωτής δεν πρέπει να επιβαρύνεται με κόστος πέρα από το σύνθημα, σε περίπτωση που ασκεί τα κατοχυρούμενα από την οδηγία αυτή δικαιώματά του και ότι το τυχόν επιπλέον κόστος βαρύνει κατά συνέπεια τον έμπορο.
- 25 Επί παραδείγματι, το άρθρο 19 της ως άνω οδηγίας ορίζει, σχετικά με τη χρήση ενός συγκεκριμένου μέσου πληρωμής, ότι «τα κράτη μέλη απαγορεύουν στους εμπόρους να χρεώνουν στους καταναλωτές [...] δαπάνη υπερβαίνουσα το κόστος χρήσης αυτού του μέσου από τον έμπορο».
- 26 Το δε άρθρο 13, παράγραφος 1, της εν λόγω οδηγίας προβλέπει ότι, σε περίπτωση που ο καταναλωτής ασκεί το δικαίωμά του υπαναχωρήσεως, όλες οι πληρωμές στις οποίες προέβη, συμπεριλαμβανομένων των δαπανών παράδοσης, τού επιστρέφονται από τον έμπορο. Το Δικαστήριο έχει κρίνει, σχετικά με το δικαίωμα υπαναχωρήσεως, όπως αυτό προβλεπόταν στην προϊσχύσασα της οδηγίας 2011/83, οδηγία 97/7/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 20ής Μαΐου 1997, για την προστασία των καταναλωτών κατά τις εξ αποστάσεως συμβάσεις (EE 1997, L 144, σ. 19), ότι, καταρχήν, ο πωλητής δεν έχει τη δυνατότητα να αξιώσει από τον καταναλωτή αποζημίωση για τη χρήση του αποκτηθέντος με εξ αποστάσεως σύμβαση αγαθού στην περίπτωση που αυτός άσκησε εμπροθέσμως το δικαίωμά του υπαναχωρήσεως (βλ., υπ' αυτήν την έννοια, απόφαση της 3ης Σεπτεμβρίου 2009, Messner, C-489/07, EU:C:2009:502, σκέψη 29). Εξάλλου, δεν επιτρέπεται στον έμπορο να επιβαρύνει τον καταναλωτή με τα έξοδα αποστολής των εμπορευμάτων σε περίπτωση που αυτός ασκήσει το δικαίωμά του υπαναχωρήσεως (βλ., υπ' αυτήν την έννοια, απόφαση της 15ης Απριλίου 2010, Heinrich Heine, C-511/08, EU:C:2010:189, σκέψη 59).
- 27 Από το πλαίσιο του άρθρου 21 της οδηγίας 2011/83 προκύπτει επομένως ότι η έννοια της «βασικής τιμής χρέωσης» αναφέρεται σε μια συνήθη τιμή τηλεφωνικής συνδιαλέξεως, χωρίς επιπλέον δαπάνες για τον καταναλωτή.
- 28 Όπως επισήμανε ο γενικός εισαγγελέας στο σημείο 32 των προτάσεών του, η ερμηνεία αυτή αντικατοπτρίζει επίσης τον σκοπό της οδηγίας 2011/83 περί επιτεύξεως υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών, όπως ο σκοπός αυτός μνημονεύεται στις αιτιολογικές σκέψεις της 3 έως 5 και 7 και στο άρθρο της 1. Εξάλλου, η προστασία των καταναλωτών στο πλαίσιο των πολιτικών της Ευρωπαϊκής Ένωσης κατοχυρώνεται στο άρθρο 169 ΣΛΕΕ και στο άρθρο 38 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- 29 Ειδικότερα, ερμηνεία της έννοιας της «βασικής τιμής χρέωσης» κατά την οποία θα επιτρεπόταν στους εμπόρους να χρεώνουν τιμές υψηλότερες από εκείνη μιας συνήθους κλήσεως προς σταθερό γεωγραφικό τηλεφωνικό αριθμό ή προς αριθμό κινητού τηλεφώνου θα μπορούσε να αποτρέψει τους καταναλωτές από το να χρησιμοποιήσουν μια τηλεφωνική γραμμή υποστήριξης προκειμένου να λάβουν πληροφορίες σχετικά με τις συναπτόμενες συμβάσεις ή προκειμένου να ασκήσουν τα δικαιώματά τους ιδίως σχετικά με την εγγύηση ή την υπαναχώρηση.
- 30 Το γεγονός ότι, δυνάμει του άρθρου 21, δεύτερο εδάφιο, της οδηγίας 2011/83, οι πάροχοι τηλεφωνικών υπηρεσιών δικαιούνται να χρεώσουν στους καταναλωτές τις τηλεφωνικές κλήσεις δεν θίγει τους προηγούμενους συλλογισμούς, υπό την προϋπόθεση ότι οι χρεώσεις αυτές δεν υπερβαίνουν το σύνθημα κόστος με το οποίο θα είχαν επιβαρυνθεί οι καταναλωτές για μια συνήθη κλήση.
- 31 Συνεπώς, ο έμπορος δεν δύναται να χρεώσει στον καταναλωτή παρά μόνο τις δαπάνες που δεν υπερβαίνουν το κόστος

μιας συνήθους τηλεφωνικής συνδιάλεξης. Στο πλαίσιο αυτό, στο μέτρο που το εν λόγω όριο τηρείται, το κατά πόσον ο έμπορος πραγματοποιεί κέρδη χρησιμοποιώντας ένα μη γεωγραφικό αριθμό υποστήριξης πελατών δεν ασκεί επιρροή.

- 32 Από το σύνολο των ανωτέρω σκέψεων προκύπτει ότι στα υποβληθέντα ερωτήματα πρέπει να δοθεί η απάντηση ότι ο κατά το άρθρο 21 της οδηγίας 2011/83 όρος «βασική τιμή χρέωσης» πρέπει να ερμηνευθεί υπό την έννοια ότι το κόστος μιας κλήσεως η οποία αφορά συναπτόμενες συμβάσεις και πραγματοποιείται προς διατηρούμενη από έμπορο τηλεφωνική γραμμή υποστήριξης δεν μπορεί να υπερβαίνει το κόστος κλήσεως προς συνήθη γεωγραφικό αριθμό σταθερής τηλεφωνίας ή προς συνήθη αριθμό κινητής τηλεφωνίας. Στο μέτρο που το όριο αυτό τηρείται, το κατά πόσον ο οικείος έμπορος πραγματοποιεί κέρδη από την ως άνω τηλεφωνική γραμμή υποστήριξης δεν ασκεί επιρροή.

Επί των δικαστικών εξόδων

- 33 Δεδομένου ότι η παρούσα διαδικασία έχει ως προς τους διαδίκους της κύριας δίκης τον χαρακτήρα παρεμπόδισης που ανέκυψε ενώπιον του εθνικού δικαστηρίου, σ' αυτό εναπόκειται να αποφανθεί επί των δικαστικών εξόδων. Τα έξοδα στα οποία υποβλήθηκαν όσοι υπέβαλαν παρατηρήσεις στο Δικαστήριο, πλην των ως άνω διαδίκων, δεν αποδίδονται.

Για τους λόγους αυτούς, το Δικαστήριο (έβδομο τμήμα) αποφαινεται:

Ο όρος «βασική τιμή χρέωσης», κατά το άρθρο 21 της οδηγίας 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, πρέπει να ερμηνευθεί υπό την έννοια ότι το κόστος μιας κλήσεως η οποία αφορά συναπτόμενες συμβάσεις και πραγματοποιείται προς διατηρούμενη από έμπορο τηλεφωνική γραμμή υποστήριξης δεν μπορεί να υπερβαίνει το κόστος κλήσεως προς συνήθη γεωγραφικό αριθμό σταθερής τηλεφωνίας ή προς συνήθη αριθμό κινητής τηλεφωνίας. Στο μέτρο που το όριο αυτό τηρείται, το κατά πόσον ο οικείος έμπορος πραγματοποιεί κέρδη από την ως άνω τηλεφωνική γραμμή υποστήριξης δεν ασκεί επιρροή.

(υπογραφές)

* Γλώσσα διαδικασίας: η γερμανική.