

Koszt połączenia z obsługą posprzedażową nie może być wyższy od kosztów zwykłych rozmów

14 listopada 2016

Niektóre firmy (np. e-sklepy) wymagają od klientów dzwonienia na numer, z którym połączenie jest droższe niż zwykła rozmowa. Rzecznik generalny Trybunału Sprawiedliwości UE uważa, że nie jest to zgodne z unijnymi przepisami o prawach konsumentów.

Wiele osób przynajmniej raz spotkało się z taką sytuacją. Kupiłeś towar w sklepie i potrzebujesz faktury lub chcesz zadać pytanie. Okazuje się, że musisz dzwonić na specjalny numer, a połączenie będzie droższe niż standardowe. Czy to jest zgodne z unijnymi przepisami o ochronie konsumentów? To pytanie trafiło do Trybunału Sprawiedliwości w UE w ramach sprawy C-568/15.

Wyroku w tej sprawie jeszcze nie ma, ale wypowiedział się rzecznik generalny Trybunału. Opinie rzecznika nie są dla Trybunału wiążące, ale zwykle są zgodne z wyrokami i stanowią istotną wskazówkę dla sędziów.

Opisywana sprawa miała następujący kontekst. Niemiecka firma sprzedająca elektronikę (Comtech) podała na swojej stronie numer telefonu obsługi posprzedażowej zaczynający się od cyfr 0180. W Niemczech takie numery są używane do obsługi serwisowej według jednolitej taryfy krajowej. Niestety koszt połączenia z tym numerem jest droższy niż taki, jaki konsumenci zapłaciliby za zwykłe połączenie stacjonarne lub komórkowe według obowiązujących cen.

Pewne stowarzyszenie uznało, że taka praktyka jest nieuczciwa. Wniosło sprawę do sądu rejonowego w Stuttgarcie o nakazanie

zaprzestania tej praktyki. Z kolei sąd ze Stuttgartu zwrócił się do Trybunału Sprawiedliwości UE z pytaniem, czy dyrektywa w sprawie praw konsumentów stoi na przeszkodzie stosowaniu takiej taryfy telefonicznej.

Rzecznik generalny TSUE – Maciej Szpunar – opowiedział się po stronie konsumentów. Przypomniał, że zgodnie z unijną dyrektywą jeśli przedsiębiorca posiada linię telefoniczną przeznaczoną do kontaktowania się z nim w sprawie zawartej umowy to państwa członkowskie mają zapewnić, by konsument nie był zobowiązany do płacenia ceny wyższej niż „taryfa podstawowa”.

To zdaniem Macieja Szpunara oznacza, że koszty ponoszone przez konsumenta nie mogą być wyższe niż zwykłe koszty rynkowe. Nie powinny one zatem przekraczać zwykłych kosztów, które klient ponosiłby za połączenie z numerem linii w sieci stacjonarnej lub zwykłym numerem w sieci komórkowej.

Takie rozwiązanie prawne ma oczywisty cel. Zawyżanie cen połączeń mogłoby zniechęcić konsumentów do kontaktowania się z przedsiębiorcą w sprawie daty dostawy, fakturowania czy gwarancji. Zdaniem rzecznika generalnego w dyrektywie istnieje niewzruszalne domniemanie, że telefoniczna obsługa serwisowa zawarta jest w cenie zapłaconej już przez konsumenta. Zawyżone opłaty to zmuszanie konsumenta do ponoszenia dodatkowego kosztu za tę samą usługę.

Rzecznik generalny dodał, że nie ma jego zdaniem znaczenia czy przedsiębiorca otrzymuje część opłaty uiszczanej przez konsumenta za połączenie, czy też jej nie otrzymuje.

Na stronie TSUE możecie znaleźć dokumenty związane ze sprawą [C-568/15](#).

Autorstwo: Marcin Maj

Źródło: [DI.com.pl](#)