

客户服务中心 0180 号码侵犯欧盟法律

客户服务热线只提供昂贵的 0180 号码，欧洲法院检察官认为，这一做法违背了欧盟法律。今日欧洲法院对德国科通电商（comtech）这一事件发表了意见，但并未做出判决。

这家公司提供 0180 号码的通信服务，这一号码的收费高于通常的固话或是手机通话。原则上，根据号码的不同种类，固话网络资费最高 20 分每分钟，无线网络资费最高 42 分每分钟。

德国反不正当竞争部门指责这一商业行为，并向斯图加特州法院控告该公司的不作为。该法院向欧洲法院征询，该公司的行为是否侵犯了欧盟法律。

欧洲法院佐审官马切耶·希普纳（Maciej Szpunar）建议法官对该问题做出肯定答复。因为根据欧盟关于消费者权益的准则，各成员国必须负责监管，商家为顾客提供的客服电话收费不能高于基本资费。希普纳表示，客服电话收费过高会使消费者在关于交货日期、账单或是售后保障等咨询面前望而却步。

在欧洲法院的审理程序中，希普纳的意见仅为判决提供建议。法官们的评判也可能与其偏离。

（本文译自德国每日新闻 2016 年 11 月 10 日网络新闻）

通信地址：四川外国语大学德国研究中心，重庆市沙坪坝区烈士墓，邮编 400031

电话/传真：+86 23 6538 5696

电子邮件：dgyjzx@sisu.edu.cn

网址：dgyj.sisu.edu.cn