



## Judikatūras krājums

TIESAS SPRIEDUMS (septītā palāta)

2017. gada 2. martā<sup>1</sup>

Lūgums sniegt prejudiciālu nolēmumu — Patērētāju tiesību aizsardzība — Direktīva 2011/83/ES — 21. pants — Saziņa pa tālruni — Tālruņa līnijas izmantošana no tirgotāja puses, lai patērētājs varētu ar to sazināties jautājumā par noslēgto līgumu — Aizliegums piemērot tarifu, kas ir augstāks par pamata tarifu — “Pamata tarifa” jēdziens

Lieta C-568/15

par lūgumu sniegt prejudiciālu nolēmumu atbilstoši LESD 267. pantam, ko *Landgericht Stuttgart* (Štutgartes apgabaltiesa, Vācija) iesniedza ar lēmumu, kas pieņemts 2015. gada 15. oktobrī un kas Tiesā reģistrēts 2015. gada 5. novembrī, tiesvedībā

*Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV*

pret

*comtech GmbH*.

TIESA (septītā palāta)

šādā sastāvā: palātas priekšsēdētāja A. Prehala [*A. Prechal*] (referente), tiesneši K. Toadere [*C. Toader*] un E. Jarašūns [*E. Jarašiūnas*],

ģenerālvokāts M. Špunars [*M. Szpunar*],

sekretārs A. Kalots Eskobars [*A. Calot Escobar*],

ņemot vērā rakstveida procesu,

ņemot vērā apsvērumus, ko sniedza:

- *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV* vārdā – *M. Ross* un *M. Hammer, Rechtsanwälte*,
- Igaunijas valdības vārdā – *K. Kraavi-Käerdi*, pārstāve,
- Lietuvas valdības vārdā – *D. Kriaučiūnas* un *K. Mickutė*, pārstāvji,
- Nīderlandes valdības vārdā – *J. Langer* un *M. Bulterman*, pārstāvji,
- Somijas valdības vārdā – *S. Hartikainen*, pārstāvis,

<sup>1</sup> — Tiesvedības valoda – vācu.

— Eiropas Komisijas vārdā – *D. Roussanov* un *S. Grünheid*, pārstāvji,  
noklausījusies ģenerālvokāta secinājumus 2016. gada 10. novembra tiesas sēdē,  
pasludina šo spriedumu.

### Spriedums

- 1 Lūgums sniegt prejudiciālu nolēmumu ir par to, kā interpretēt 21. pantu Eiropas Parlamenta un Padomes 2011. gada 25. oktobra Direktīvā 2011/83/ES par patērētāju tiesībām un ar ko groza Padomes Direktīvu 93/13/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 1999/44/EK un atceļ Padomes Direktīvu 85/577/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 97/7/EK (OV 2011, L 304, 64. lpp.).
- 2 Šis lūgums tika iesniegts saistībā ar tiesvedību starp *Zentrale zur Bekämpfung unläuterer Wettbewerbs Frankfurt am Main eV* – apvienību cīņai pret negodīgu komercpraksi – un *comtech GmbH* – Vācijas sabiedrību, kura nodarbojas ar elektronisku un elektrisku preču tirdzniecību, par tālruņa zvanu tarifu, ko šī sabiedrība piemēro savā pēcpārdošanas dienestā.

### Atbilstošās tiesību normas

#### *Savienības tiesības*

- 3 Direktīvas 2011/83 1. pantā tās priekšmets ir definēts šādi:  
“Šīs direktīvas mērķis ir, panākot augstu patērētāju aizsardzības līmeni, veicināt iekšējā tirgus sekmīgu darbību, tuvinot konkrētus aspektus dalībvalstu normatīvajos un administratīvajos aktos, kas attiecas uz līgumiem, kuri noslēgti starp patērētājiem un tirgotājiem.”
- 4 Šīs direktīvas 6. panta “Informēšanas prasības distances līgumiem un ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem līgumiem” 1. punktā ir noteikts:  
“Pirms patērētājs ir uzņēmies ārpus uzņēmuma telpām noslēgta līguma vai distances līguma, vai arī jebkāda tamlīdzīga piedāvājuma saistības, tirgotājs skaidrā un saprotamā veidā patērētājam sniedz šādu informāciju:  
[..]  
f) attiecīgā gadījumā līguma noslēgšanai izmantotā distances saziņas līdzekļu izmantošanas maksa, ja to neapreķina pēc pamata tarifa;  
[..].”
- 5 Atbilstoši minētās direktīvas 13. panta 1. punkta pirmajai daļai:  
“Tirgotājs atmaksā visus maksājumus, ko viņš ir saņēmis no patērētāja, tostarp attiecīgā gadījumā piegādes izdevumus, bez nepamatotas kavēšanās un jebkurā gadījumā ne vēlāk kā 14 dienu laikā no dienas, kad viņš saskaņā ar 11. pantu tika informēts par patērētāja lēmumu atteikties no līguma.”

6 Direktīvas 2011/83 19. pantā ir paredzēts:

“Attiecībā uz konkrēto maksāšanas līdzekļu izmantošanu dalībvalstis aizliedz tirgotājiem pieprasīt no patērētājiem maksas, kuru apmērs pārsniedz tirgotāja izdevumus saistībā ar šo maksāšanas līdzekļu izmantošanu.”

7 Šis direktīvas 21. pants “Saziņa pa tālruni” ir formulēts šādi:

“Dalībvalstis nodrošina, lai gadījumā, kad tirgotājam ir tālruņa līnija telefoniskai saziņai par noslēgto līgumu, patērētājam, sazinoties ar tirgotāju, nav pienākums maksāt vairāk nekā pamata tarifu.

Pirmā daļa neskar telekomunikāciju pakalpojumu sniedzēju tiesības iekasēt maksu par šādiem zvaniem.”

*Vācijas tiesības*

8 *Bürgerliches Gesetzbuch* (Civilkodekss) 312.a pantā “Vispārīgie pienākumi un principi patērētāju līgumos; atbildības līguma robežas” ir noteikts:

“[..]

(5) Līgums, kurā patērētājam tiek noteikts pienākums maksāt atlīdzību par to, ka patērētājs zvana tirgotājam saistībā ar jautājumiem vai paskaidrojumiem par pušu starpā noslēgtu līgumu pa tālruņa numuru, kuru tirgotājs ierīkojis šādiem mērķiem, nav spēkā, ja noligtā atlīdzība ir lielāka nekā atlīdzība par parasto telekomunikāciju pakalpojuma izmantošanu. Ja līgums nav spēkā saskaņā ar pirmo teikumu, patērētājam nav pienākuma maksāt atlīdzību par zvanu arī telekomunikāciju operatoram. Telekomunikāciju operatoram ir tiesības pieprasīt atlīdzību par parasta telekomunikāciju pakalpojuma izmantošanu no tirgotāja, kurš ar patērētāju noslēdzis spēkā neesošu līgumu.

[..]”

**Pamatlieta un prejudiciālie jautājumi**

9 Savā interneta vietnē *comtech* ir norādījusi tālruņa numuru, pa kuru var sazināties ar atbalsta dienestu, konkrēti, klientiem, kuri jau ir noslēguši pirkuma līgumu un kuri vēlas saņemt informāciju vai iesniegt sūdzību. Šis tālruņa numurs ir 0180. līnijas numurs, ko Vācijā izmanto atbalsta dienesti un kam piemēro valsts tarifu. Zvanu izmaksas uz šo tā saukto “neģeogrāfisko” numuru ir augstākas nekā izmaksas par parasto zvanu uz fiksētās līnijas tā saukto “ģeogrāfisko” numuru vai uz mobilā tālruņa numuru. No lēmuma lūgt prejudiciālu nolēmumu izriet, ka par zvaniem uz *comtech* 0180. līnijas numuru no patērētāja tiek iekasēti EUR 0,14 par minūti, zvanot no fiksētā tālruņa tīkla, un EUR 0,42 par minūti, zvanot no mobilā tālruņa tīkla.

10 Pēc *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main* domām, atbalsta tālruņa līnijas nodrošināšana par augstāku tarifu nekā parastie zvani ir negodīga komercprakse, ar ko tiek pārkāpts Civilkodeksa 312.a panta 5. punkts. Tādēļ tā pieprasīja, lai *comtech* pārtrauc apstrīdēto praksi, un vērsās pret to *Landgericht Stuttgart* (Štutgartes apgabaltiesa, Vācija).

- 11 Šajā tiesā *comtech* apgalvoja, ka saskaņā ar Civilkodeksa 312.a panta 5. punktu, lasot to kopsakarā ar Direktīvas 2011/83 21. pantu, attiecīgais tirgotājs nedrīkst gūt peļņu no atbalsta tālruņa līnijas. Tādējādi šīs normas pieļaujot, ka tarifs zvaniem uz atbalsta līniju ir augstāks nekā tarifs par tā sauktajiem “parastajiem” zvaniem, lai tirgotājs varētu kompensēt izmaksas, kas radušās, nodrošinot šādu līniju, tomēr negūdam no tā peļņu.
- 12 Iesniedzējtiesa norāda, ka pamatlietas atrisināšanai ir nepieciešams interpretēt jēdzienu “atlīdzība par parasta telekomunikāciju pakalpojuma izmantošanu”, kas minēts Civilkodeksa 312.a panta 5. punktā. Tā kā atbalsta tālruņa līniju, kāda aplūkota pamatlietā, tarifi ir priekšmets saskaņošanai Eiropas mērogā atbilstoši Direktīvas 2011/83 21. pantam, tad esot jāinterpretē arī šis pants. Kā norāda minētā tiesa, tajā ir paredzēts, ka patērētājam nav jāmaksā vairāk kā pamata tarifs par telefonisko saziņu pēc līguma noslēgšanas.
- 13 Pēc minētās tiesas domām, Vācijas likumdevēja mērķis bija novērst to, ka tirgotājs gūst peļņu, nodrošinādams neģeogrāfisku atbalsta tālruņa līniju. Šī Direktīvas 2011/83 21. panta – un tāpat Civilkodeksa 312.a panta 5. punkta – interpretācija pieļauj to, ka patērētājs par zvanu uz neģeogrāfisku līniju maksā vairāk nekā par parastu zvanu, ja vien šie ieņēmumi nepārsniedz šādas līnijas nodrošināšanas izmaksas.
- 14 Iesniedzējtiesa vēlas noskaidrot, vai “pamata tarifa” jēdziens ir jāinterpretē šaurāk, nekā izklāstīts iepriekšējā punktā, lai nodrošinātu patērētājam augstāku aizsardzības līmeni. Šajā gadījumā peļņas neesamība neesot pietiekama, jo zvani uz tādu līniju, kāda aplūkota šajā lietā, vienmēr var būt dārgāki nekā zvani uz parastajām līnijām. Minētā 21. panta formulējums, kā arī tā mērķis liekot domāt par šādu interpretāciju.
- 15 Šajos apstākļos *Landgericht Stuttgart* (Štutgartes apgabaltiesa) nolēma apturēt tiesvedību un uzdot Tiesai šādus prejudiciālus jautājumus:

“1) Vai Direktīvas [2011/83] 21. panta pirmā daļa ir jāinterpretē tādējādi, ka patērētājam, kurš telefoniski sazinās ar uzņēmēju, ja tas ir ierīkojis tālruņa līniju, lai patērētājs ar viņu varētu telefoniski sazināties saistībā ar noslēgtu līgumu, nedrīkst rasties lielākas izmaksas kā tad, ja viņš zvanītu uz parastu (ģeogrāfisku) fiksētā vai mobilā tīkla numuru?

2) Vai Direktīvas [2011/83] 21. panta pirmā daļa nepieļauj valsts tiesību normu, saskaņā ar kuru patērētājam gadījumos, kad telefoniskai saziņai par noslēgtu līgumu uzņēmējs ir ierīkojis klientu atbalsta dienestu ar īpašu (0180. līnijas) numuru, jāsedz izmaksas, ko telekomunikāciju pakalpojumu sniedzējs viņam aprēķina par šo telekomunikāciju pakalpojumu izmantošanu, pat ja tās ir lielākas nekā tad, ja patērētājs zvanītu uz parastu (ģeogrāfisku) fiksētā vai mobilā tīkla numuru?

Vai [ir jāuzskata, ka] Direktīvas [2011/83] 21. panta [pirmā daļa] pieļauj tādu valstu tiesību normu katrā ziņā tad, ja telekomunikāciju [pakalpojumu sniedzējs] neizmaksā [tirgotājam] daļu no atlīdzības, ko tas iekasē no patērētāja par zvaniem uz [īpašo] numuru?”

### Par prejudiciālajiem jautājumiem

- 16 Ar saviem jautājumiem, kuri jāizskata kopā, iesniedzējtiesa būtībā vaicā, vai “pamata tarifa” jēdziens, kas minēts Direktīvas 2011/83 21. pantā, ir jāinterpretē tādējādi, ka izmaksas par zvanu saistībā ar noslēgtu līgumu uz tirgotāja nodrošinātu atbalsta tālruņa līniju nedrīkst pārsniegt izmaksas par zvanu uz parastu ģeogrāfisku fiksētā vai mobilā tālruņa līniju, un vai šajā ziņā ir nozīme tam, vai tirgotājs no šīs atbalsta tālruņa līnijas gūst peļņu vai negūst.

- 17 Atbilstoši Direktīvas 2011/83 21. panta pirmajai daļai dalībvalstis nodrošina, lai gadījumā, kad tirgotājam ir tālruņa līnija telefoniskai saziņai par noslēgto līgumu, patērētājam par zvaniem uz šo līniju nebūtu jāmaksā vairāk nekā pamata tarifs.
- 18 Šajā pantā minētais “pamata tarifa” jēdziens Direktīvā 2011/83 nav definēts.
- 19 Šādos apstākļos šī jēdziena nozīme un piemērojamība ir jānosaka saskaņā ar ierasto nozīmi ikdienas valodā, pilnībā ņemot vērā kontekstu, kādā minētais jēdziens tiek lietots, un mērķus, kādi izvirzīti tiesiskajā regulējumā, kurā tas ietilpst (šajā ziņā skat. spriedumu, 2016. gada 5. oktobris, *TMD*, C-412/15, EU:C:2016:738, 26. punkts un tajā minētā judikatūra).
- 20 Attiecībā uz ierasto nozīmi ar “pamata tarifa” jēdzienu ir domāts tarifs, kas paredzēts par parastu zvanu. Ir jāpārbauda, vai Direktīvas 2011/83 21. panta konteksts un mērķis ļauj konstatēt, ka šis jēdziens minētajā pantā tiek lietots šajā ierastajā nozīmē.
- 21 Attiecībā uz kontekstu, kādā šis pants ietilpst, ir jānorāda, ka “pamata tarifa” jēdziens ir minēts arī tās pašas direktīvas 6. panta 1. punkta f) apakšpunktā. Šajā tiesību normā ir paredzēts, ka tirgotājam ir pienākums informēt patērētāju, ja maksa par līguma noslēgšanai izmantotajiem distances saziņas līdzekļiem tiek aprēķināta citādi, nevis pēc pamata tarifa.
- 22 Tā kā nav norāžu par pretējo, no šīs tiesību normas izriet, ka minētajā normā noteiktais pamata tarifs atbilst ierastās saziņas parastajai maksai, kuru patērētājs var gaidīt un attiecībā uz kuru tirgotājam patērētājs nav jāinformē par šo maksu.
- 23 Lai gan Direktīvas 2011/83 6. pants attiecas uz pirmslīguma posmu, tomēr šī “pamata tarifa” jēdziena interpretācija ietver norādes par šīs direktīvas 21. pantā minētā šī paša jēdziena interpretāciju saistībā ar posmu pēc līguma noslēgšanas. Ir svarīgi, lai patērētājs tālruņa līniju, ko tirgotājs tam nodrošina, varētu izmantot, maksājot parasto maksu, vēl jo vairāk pēc līguma noslēgšanas, lai viņš varētu izmantot savas tiesības.
- 24 Turklāt no vairākiem Direktīvas 2011/83 pantiem izriet, ka principā patērētājam nav jāsedz izmaksas, kas nav parastās izmaksas, ja tas izmanto savas šajā direktīvā paredzētās tiesības, un ka tādējādi iespējamās papildu izmaksas ir jāuzņemas tirgotājam.
- 25 Tādējādi šīs direktīvas 19. pantā attiecībā uz konkrēto maksāšanas līdzekļu izmantošanu ir noteikts, ka “dalībvalstis aizliedz tirgotājiem pieprasīt no patērētājiem maksas, kuru apmērs pārsniedz tirgotāja izdevumus saistībā ar šo maksāšanas līdzekļu izmantošanu”.
- 26 Savukārt, minētās direktīvas 13. panta 1. punktā ir paredzēts, ka tad, ja patērētājs izmanto savas atteikuma tiesības, tirgotājs atlīdzina viņam visus patērētāja veiktos maksājumus, tostarp piegādes izdevumus. Attiecībā uz atteikuma tiesībām, kas bija minētas Eiropas Parlamenta un Padomes 1997. gada 20. maija Direktīvā 97/7/EK par patērētāju aizsardzību saistībā ar distances līgumiem (OV 1997, L 144, 19. lpp.), kura bija spēkā pirms Direktīvas 2011/83, Tiesa jau ir atzinusi, ka principā pārdevējam nav iespējas pieprasīt patērētājam kompensācijas maksu par tādas preces izmantošanu, ko tas iegādājies ar distances līgumu, gadījumā, ja patērētājs paredzētajos termiņos ir izmantojis savas atteikuma tiesības (šajā ziņā skat. spriedumu, 2009. gada 3. septembris, *Messner*, C-489/07, EU:C:2009:502, 29. punkts). Turklāt tirgotājam nav atļauts iekasēt preču piegādes izmaksas no patērētāja gadījumā, ja patērētājs izmanto savas atteikuma tiesības (šajā ziņā skat. spriedumu, 2010. gada 15. aprīlis, *Heinrich Heine*, C-511/08, EU:C:2010:189, 59. punkts).
- 27 Tātad no konteksta, kurā ietilpst Direktīvas 2011/83 21. pants, izriet, ka “pamata tarifa” jēdziens nozīmē telefoniskās saziņas parasto tarifu bez papildu izmaksām no patērētāja puses.

- 28 Kā ģenerālvokāts ir norādījis secinājumu 32. punktā, šī interpretācija atspoguļo arī Direktīvā 2011/83 izvirzīto mērķi sasniegt augstu patērētāju aizsardzības līmeni, kas noteikts šīs direktīvas preambulas 3.–5. un 7. apsvērumā, kā arī tās 1. pantā. Turklāt patērētāju tiesību aizsardzība Eiropas Savienības politikā ir paredzēta LESD 169. pantā, kā arī Eiropas Savienības Pamattiesību hartas 38. pantā.
- 29 “Pamata tarifa” jēdziena interpretācija tādā veidā, ka tirgotājiem būtu atļauts noteikt augstākus tarifus nekā tarifs par parastu saziņu uz ģeogrāfisku fiksētā vai mobilā tālruņa līniju, varētu atturēt patērētājus no atbalsta tālruņa līnijas izmantošanas, lai saņemtu informāciju par noslēgto līgumu vai izmantotu savas tiesības šajā ziņā, it īpaši garantijas vai atteikuma tiesības.
- 30 Tas, ka atbilstoši Direktīvas 2011/83 21. panta otrajai daļai telekomunikāciju pakalpojumu sniedzēji ir tiesīgi iekasēt no patērētājiem maksu par tālruņa zvaniem, neietekmē iepriekš izklāstītos apsvērumus ar nosacījumu, ka iekasētās summas nepārsniedz parastās izmaksas, kādas patērētājiem būtu par parastu zvanu.
- 31 No tā izriet, ka tirgotājs var iekasēt no patērētāja tikai izmaksas, kas nepārsniedz maksu par parastu telefonisko saziņu. Tādējādi, ja šis ierobežojums ir ievērots, tam, vai tirgotājs, izmantodams neģeogrāfisku atbalsta tālruņa līniju, gūst peļņu vai negūst, nav nozīmes.
- 32 No visiem iepriekš izklāstītajiem apsvērumiem izriet, ka uz uzdotajiem jautājumiem ir jāatbild, ka “pamata tarifa” jēdziens, kas minēts Direktīvas 2011/83 21. pantā, ir jāinterpretē tādējādi, ka izmaksas par zvanu saistībā ar noslēgto līgumu uz tirgotāja nodrošinātu atbalsta tālruņa līniju nedrīkst pārsniegt izmaksas par zvanu uz parastu ģeogrāfisku fiksētā vai mobilā tālruņa līniju. Ja šis ierobežojums ir ievērots, tam, vai attiecīgais tirgotājs no šīs atbalsta tālruņa līnijas gūst peļņu vai negūst, nav nozīmes.

### Par tiesāšanās izdevumiem

- 33 Attiecībā uz pamatlietas pusēm šī tiesvedība ir stadija procesā, kuru izskata iesniedzējtiesa, un tā lemj par tiesāšanās izdevumiem. Izdevumi, kas radušies, iesniedzot apsvērumus Tiesai, un kas nav minēto pušu izdevumi, nav atlīdzināmi.

Ar šādu pamatojumu Tiesa (septītā palāta) nospriež:

**“Pamata tarifa” jēdziens, kas minēts 21. pantā Eiropas Parlamenta un Padomes 2011. gada 25. oktobra Direktīvā 2011/83/ES par patērētāju tiesībām un ar ko groza Padomes Direktīvu 93/13/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 1999/44/EK un atceļ Padomes Direktīvu 85/577/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 97/7/EK, ir jāinterpretē tādējādi, ka izmaksas par zvanu saistībā ar noslēgto līgumu uz tirgotāja nodrošinātu atbalsta tālruņa līniju nedrīkst pārsniegt izmaksas par zvanu uz parastu ģeogrāfisku fiksētā vai mobilā tālruņa līniju. Ja šis ierobežojums ir ievērots, tam, vai attiecīgais tirgotājs no šīs atbalsta tālruņa līnijas gūst peļņu vai negūst, nav nozīmes.**

[Paraksti]