



Judikatūras krājums

TIESAS SPRIEDUMS (sestā palāta)

2020. gada 14. maijā *

Lūgums sniegt prejudiciālu nolēmumu – Patērētāju aizsardzība – Direktīva 2011/83/ES – 6. panta 1. punkta c) un h) apakšpunkts un 4. punkts – I pielikuma A daļa – Atteikuma tiesības – Informācija, kas tirgotājam ir jāsniedz attiecībā uz atteikuma tiesību īstenošanas nosacījumiem, termiņu un kārtību – Tirgotāja pienākums norādīt savu tālruņa numuru, ja tas “ir” pieejams – Apjoms

Lietā C-266/19

par lūgumu sniegt prejudiciālu nolēmumu atbilstoši LESD 267. pantam, kuru *Bundesgerichtshof* (Federālā augstākā tiesa, Vācija) iesniedza ar lēmumu, kas pieņemts 2019. gada 7. martā un kas Tiesā reģistrēts 2019. gada 29. martā, tiesvedībā

EIS GmbH

pret

TO,

TIESA (sestā palāta)

šādā sastāvā: palātas priekšsēdētājs M. Safjans [*M. Safjan*] (referents), tiesneši K. Toadere [*C. Toader*] un N. Jēskinens [*N. Jääskinen*],

ģenerālvokāts: Dž. Pitrucella [*G. Pitruzzella*],

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

ņemot vērā rakstveida procesu,

ņemot vērā apsvērumus, ko sniedza:

- *EIS GmbH* vārdā – *A. Rinkler, Rechtsanwalt*,
- Eiropas Komisijas vārdā – *C. Valero* un *M. Kellerbauer*, pārstāvji,

ņemot vērā pēc ģenerālvokāta uzklaušīšanas pieņemto lēmumu izskatīt lietu bez ģenerālvokāta secinājumiem,

pasludina šo spriedumu.

* Tiesvedības valoda – vācu.

Spriedums

- 1 Lūgums sniegt prejudiciālu nolēmumu ir par to, kā interpretēt Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 2011/83/ES (2011. gada 25. oktobris) 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.) 6. panta 1. punkta c) un h) apakšpunktu, kā arī 4. punktu kopsakarā ar tās I pielikuma A daļu.
- 2 Šis lūgums ir iesniegts saistībā ar tiesvedību starp *EIS GmbH*, Vācijas sabiedrību, kura nodarbojas ar tirdzniecību tiešsaistē, un TO, vienu no tās konkurentiem, par TO, kurš veic komercdarbību kā fiziska persona, prasību *EIS* izbeigt komercpraksi nenorādīt uzņēmuma tālruņa numuru savā interneta vietnē informācijā par patērētāja atteikuma tiesībām.

Atbilstošās tiesību normas

Savienības tiesību akti

- 3 Direktīvas 2011/83 4., 5., 7. un 34. apsvērumā ir noteikts:
 - “(4) [...] Ir jāaskaņo konkrēti patērētāju distances un ārpus uzņēmuma telpām noslēgto līgumu aspekti, lai patērētājiem izveidotu reālu iekšējo tirgu, atrodot pareizo samēru starp augstu patērētāju aizsardzības līmeni un uzņēmumu konkurētspēju [...]”
 - (5) [...] Tāpēc patērētāju informācijas un atteikuma tiesību pilnīga saskaņošana attiecībā uz distances līgumiem un ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem līgumiem sekmēs augstu patērētāju aizsardzības līmeni un iekšējā tirgus labāku darbību starp uzņēmējiem un patērētājiem.
 - [..]
 - (7) Regulējuma galveno aspektu pilnīgai saskaņošanai vajadzētu būtiski stiprināt juridisko noteiktību gan patērētājiem, gan tirgotājiem. Gan patērētājiem, gan tirgotājiem vajadzētu spēt pajauties uz vienotu reglamentējošo noteikumu sistēmu, kura būs balstīta uz skaidri definētiem juridiskiem jēdzieniem, kas reglamentē konkrētus aspektus attiecībā uz līgumu noslēgšanu starp uzņēmumiem un patērētājiem Savienībā. Šādas saskaņošanas rezultātā būtu jānovērš noteikumu sadrumstalotības radītie šķēršļi un jāizveido iekšējais tirgus šajā jomā. Šos šķēršļus var novērst, tikai nosakot vienotus noteikumus Savienības līmenī. Turklāt patērētājiem būtu jānodrošina patērētāju tiesību aizsardzība vienmērīgi augstā līmenī visā Savienībā.
 - [..]
 - (34) Pirms patērētājam kļūst saistošs distances vai ārpus uzņēmuma telpām noslēdzams līgums, līgums, kas nav distances vai ārpus uzņēmuma telpām noslēdzams līgums, vai jebkurš attiecīgs piedāvājums, tirgotājam būtu jāsniedz patērētājam skaidra un vispusīga informācija. [...]”
- 4 Šīs direktīvas 1. pantā “Priekšmets” ir noteikts:

“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.”

5 Minētās direktīvas III nodaļā “Patērētāju informēšana un atteikuma tiesības saistībā ar distances ligumiem un ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem ligumiem” ir ietverts šīs direktīvas 6.–16. pants.

6 Šīs pašas direktīvas 6. pantā “Informēšanas prasības distances ligumiem un ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem ligumiem” ir noteikts:

“1. 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:

[..]

c) fiziskā adrese, kurā tirgotājs ir reģistrēts, kā arī tirgotāja tālruņa numurs, faksa numurs un elektroniskā pasta adrese, ja tāda[-i] ir, lai patērētājs varētu ātri kontaktēties ar tirgotāju un efektīvi sazināties ar viņu, un attiecīgā gadījumā tā tirgotāja fiziskā adrese un identitāte, kura uzdevumā viņš rīkojas;

[..]

h) ja pastāv atteikuma tiesības – nosacījumi, termiņš un kārtība atteikuma tiesību izmantošanai saskaņā ar 11. panta 1. punktu, kā arī I pielikuma B daļā dotais atteikuma veidlapas paraugs;

[..].

4. Šā panta 1. punkta h), i) un j) apakšpunktā minēto informāciju var sniegt ar I pielikuma A daļā doto paraugu norādījumiem par atteikumu. Tirgotājs ir izpildījis 1. punkta h), i) un j) apakšpunktā minētās informēšanas prasības, ja viņš ir sniedzis patērētājam minētos norādījumus, kas ir pareizi aizpildīti.

5. Šā panta 1. punktā minētā informācija ir distances līguma vai ārpus uzņēmuma telpām noslēgta līguma neatņemama daļa, un to nemaina, ja vien līgumslēdzējas puses nav skaidri vienojušās citādi.

[..]”

7 Direktīvas 2011/83 11. panta “Atteikuma tiesību izmantošana” 1. punktā ir noteikts:

“Pirms atteikuma termiņa beigām patērētājs informē tirgotāju par lēmumu atteikties no līguma. Šim nolūkam patērētājs var vai nu:

a) izmantot I pielikuma B daļā doto standarta atteikuma paraugu; vai

b) sniegt jebkādu citu nepārprotamu paziņojumu, kurā izklāstīts viņa lēmums atteikties no līguma.

[..]”

8 Šīs direktīvas I pielikumā “Informācija par atteikuma tiesību izmantošanu” ir ietverta A daļa “Paraugi norādījumiem par atteikumu” un B daļa “Atteikuma veidlapas paraugs”.

9 Šā I pielikuma A daļā tostarp ir sniegti norādījumi, kas tirgotājam ir jāievēro, lai sniegtu patērētājam atbilstoši paraugam sagatavotu informāciju par viņa atteikuma tiesībām, un, konkrētāk, ir sniegts šāds norādījums:

“Ievietojiet savu nosaukumu, fizisko adresi un, ja ir, savu tālruņa numuru, faksa numuru un e-pasta adresi.”

10 Minētā I pielikuma B daļā ir ietverts šādi formulēts ieraksts:

“Adresāts: [šeit tirgotājam jāievieto tirgotāja nosaukums, fiziskā adrese un, ja ir, viņa tālruņa numurs, faksa numurs un e-pasta adrese]:”.

Vācijas tiesības

11 *Bürgerliches Gesetzbuch* (Vācijas Civilkodekss; turpmāk tekstā – “*BGB*”) 312.d panta “Informēšanas pienākums” 1. punktā ir paredzēts:

“Ārpus uzņēmuma telpām noslēgtu līgumu un distances līgumu gadījumā tirgotājam ir jāinformē patērētājs saskaņā ar [*Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuche* (Civilkodeksa ievadlikums)] 246.a pantu. Norādes, ko tirgotājs sniedzis, izpildot šo pienākumu, ir līguma neatņemama sastāvdaļa, ja vien puses nav skaidri vienojušās citādi.”

12 Civilkodeksa ievadlikuma (turpmāk tekstā – “*EGBGB*”) 246.a panta “Informēšanas pienākumi attiecībā uz ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem līgumiem un distances līgumiem, izņemot līgumus par finanšu pakalpojumiem” 1. punktā ir noteikts:

“(1) Tirgotājam saskaņā ar *BGB* 312.d panta 1. punktu ir jādara patērētājam pieejama šāda informācija:

[..]

2. tirgotāja identitāte, piemēram, viņa tirdzniecības nosaukums, kā arī fiziskā adrese, kurā viņš atrodas, tirgotāja tālruņa numurs un attiecīgā gadījumā faksa numurs un elektroniskā pasta adrese, kā arī attiecīgā gadījumā tā tirgotāja fiziskā adrese un identitāte, kura uzdevumā viņš rīkojas,

[..].

(2) Ja patērētājam ir atteikuma tiesības saskaņā ar *BGB* 312.g panta 1. punktu, tirgotājam ir jāinformē patērētājs:

1. par nosacījumiem, termiņiem un procedūru atteikuma tiesību izmantošanai atbilstoši *BGB* 355. panta 1. punktam un 2. pielikumā esošajam atteikuma veidlapas paraugam,

[..].

Tirgotājs var izpildīt šos informēšanas pienākumus, iesniedzot aizpildītu 1. pielikumā iekļauto atteikuma norāžu paraugu teksta formā.

(3) Tirgotājam ir arī jāinformē patērētājs:

1. ka patērētājam nav atteikuma tiesību, pamatojoties uz *BGB* 312.g panta 2. punkta 1., 2., 5. un 7.–13. apakšpunktu, saskaņā ar kuriem patērētājs nevar atsaukt savu gribas izteikumu,

[..].”

13 *Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb* (Likums par negodīgas konkurences novēršanu, turpmāk tekstā – “*UWG*”) 3. panta 1. punktā – redakcijā, kas ir piemērojama pamatlīdētā, – ir noteikts:

“Negodīga komercprakse ir prettiesiska [..].”

14 *UWG* 4. panta 11. punktā ir noteikts:

“Negodīgas konkurences darbības izdara it īpaši jebkura persona, kura:

[..]

11. pārkāpj tiesību normu, kas ir tostarp paredzēta, lai tirgus dalībnieku interesēs tiktu reglamentēta rīcība tirgū.”

Pamatlieta un prejudiciālie jautājumi

- 15 2014. gada 29. decembrī *EIS* nosūtīja brīdinājumu TO, tās konkurentam attiecībā uz erotisko preču tirdzniecību internetā, pieprasot izbeigt savu komercpraksi, kas tostarp ietver prettiesiskas informācijas sniegšanu par patērētāju tiesībām izmantot atteikuma tiesības pēc līguma noslēgšanas. *EIS* pieprasīja TO iesniegt tai *strafbewehrte Unterlassungserklärung* (apņemšanos, par kuras neievērošanu ir jāmaksā līgumsods), ar kuru šī persona paziņo, ka apņemas pārtraukt šo praksi, pretējā gadījumā tai tiek piemērotai sankcijai.
- 16 2015. gada 8. janvārī TO sniedza šādu apņemšanos *EIS*. Ar 2015. gada 12. janvāra vēstuli viņš savukārt nosūtīja tai brīdinājumu izbeigt savu komercpraksi, proti, savā interneta vietnē nenorādīt tālruņa numuru informācijā par patērētāja atteikuma tiesībām.
- 17 *EIS* vērsās *Landgericht Arnsberg* (Arnsbergas apgabaltiesa, Vācija) ar prasību atzīt, ka TO nav bijis pamata prasīt izbeigt tās 2015. gada 12. janvāra brīdinājuma vēstulē minēto komercpraksi. Ar pretpasību TO lūdza piespriest *EIS* izbeigt šajā brīdinājumā norādīto praksi.
- 18 Ar 2015. gada 9. jūlija spriedumu *Landgericht Arnsberg* (Arnsbergas apgabaltiesa) noraidīja *EIS* prasību un apmierināja TO pretpasību.
- 19 Ar 2017. gada 10. augusta spriedumu *Oberlandesgericht Hamm* (Federālās zemes Augstākā tiesa Hammā, Vācija) būtībā noraidīja *EIS* iesniegto apelācijas sūdzību par minēto spriedumu.
- 20 *EIS* par šo apelācijas instances tiesas spriedumu iesniedza revīzijas sūdzību *Bundesgerichtshof* (Federālā augstākā tiesa, Vācija).
- 21 Iesniedzējtiesa uzskata, ka pamatlietas iznākums ir atkarīgs no tā, vai informācija par patērētāja atteikuma tiesībām, ko *EIS* sniedz savā interneta vietnē, pārkāpj *BGB* 312.d panta 1. punkta pirmo teikumu, kā arī *EGBGB* 246.a panta 1. punkta otrās daļas pirmā teikuma 1. apakšpunktu un otro teikumu, lasot kopsakarā ar *EGBGB* 1. pielikumu, un vai līdz ar to šī informācija ir vērsta pret konkurenci *UWG* 3. panta un 4. panta 11. punkta izpratnē. Šajā ziņā tā norāda, ka ar minētajām tiesību normām Vācijas tiesībās ir transponēts Direktīvas 2011/83 6. panta 1. punkta h) apakšpunkts un 4. punkts, lasot tos kopsakarā ar tās I pielikuma A daļu, un ka tādējādi tās ir jāinterpretē atbilstoši šīm tiesību normām.
- 22 Šajā gadījumā – kā izriet no iesniedzējtiesas nolēmuma – *EIS* ir izmantojusi paraugu norādījumiem par atteikuma tiesībām, kurš ir atrodams Direktīvas 2011/83 I pielikuma A daļā. Tomēr *EIS* nav norādījusi savu tālruņa numuru, kaut arī tai bija tālruņa līnija tās uzņēmuma darbības veikšanai. Tomēr *EIS* bija norādījusi savu tālruņa numuru juridiskajās norādēs, kas atrodamas tās interneta vietnē, kā arī skaidri un lasāmi minētās vietnes mājaslapas apakšdaļā.
- 23 Iesniedzējtiesa norāda, ka, *EIS* ieskatā, tā kā šī sabiedrība neslēdz līgumus pa tālruni, tai nav pienākuma darīt patērētājiem pieejamu tālruņa līniju, lai tie vajadzības gadījumā varētu izmantot savas atteikuma tiesības attiecībā uz distances līgumiem.

- 24 Šajos apstākļos iesniedzējtiesa vēlas uzzināt, vai tālrūņa numurs “ir” pieejams norādījumu par atteikumu paraugā ietvertu aizpildīšanas norādījumu izpratnē atbilstoši Direktīvas 2011/83 I pielikuma A daļai, ja tirgotājs tālrūņa numuru ietver interneta vietnes likumiskajās norādēs vai skaidri un saprotami norāda savas interneta vietnes mājaslapā. Šajā ziņā tā uzskata – ja tirgotājs skaidri nenorāda, ka šo numuru nav paredzēts izmantot, lai sniegtu paziņojumus par atteikšanos no līguma, minētais tālrūņa numurs ir jāuzskata par tādu, kas “ir” pieejams Direktīvas 2011/83 I pielikuma A daļas izpratnē.
- 25 Turklāt iesniedzējtiesa uzskata – apstākļi, ka tirgotājs neizmanto sava uzņēmuma darbībai izmantoto tālrūņa numuru, lai noslēgtu distances līgumus, neizslēdz šī tālrūņa numura pieejamību, lai saņemtu no patērētājiem atteikuma paziņojumus.
- 26 Papildus tam iesniedzējtiesa precizē, ka šī lieta attiecas vienīgi uz jautājumu par patērētāju paziņojumu par viņu atteikuma tiesību izmantošanu saņemšanu, atšķirībā no lietas, kurā *Bundesgerichtshof* (Federālā augstākā tiesa) ir uzdevusi Tiesai jautājumus par Direktīvas 2011/83 6. panta 1. punkta c) apakšpunkta interpretāciju un kurā tika pasludināts 2019. gada 10. jūlija spriedums *Amazon EU* (C-649/17, EU:C:2019:576) par informēšanas pienākumiem pirms līguma noslēgšanas.
- 27 Šādos apstākļos *Bundesgerichtshof* (Federālā augstākā tiesa) nolēma apturēt tiesvedību un uzdot Tiesai šādus prejudiciālus jautājumus:
- “1) Vai tālrūņa numurs “ir” pieejams norādījumu par atteikumu paraugā ietvertu aizpildīšanas norādījumu izpratnē atbilstoši Direktīvas 2011/83 I pielikuma A daļai, ja tirgotājs tālrūņa numuru ietver interneta vietnes likumiskajās norādēs vai skaidri un saprotami norāda savas interneta vietnes mājaslapā?
- 2) Vai tālrūņa numurs “ir” pieejams norādījumu par atteikumu paraugā ietvertu aizpildīšanas norādījumu izpratnē atbilstoši Direktīvas 2011/83 I pielikuma A daļai, ja tirgotājs tālrūņa līniju gan lieto komercdarbības nolūkos, taču neizmanto to, lai slēgtu distances līgumus, un tādējādi to neparedz distances līgumu atcelšanai, saņemot paziņojumus par atteikumu?”

Par prejudiciālajiem jautājumiem

- 28 Ar saviem jautājumiem, kuri ir jāaplūko kopā, iesniedzējtiesa būtībā vēlas uzzināt, pirmkārt, vai Direktīvas 2011/83 6. panta 1. punkta c) apakšpunkts ir jāinterpretē tādējādi, ka situācijā, kurā tirgotāja tālrūņa numurs parādās viņa interneta vietnē un tiek izmantots uzņēmuma darbības vajadzībām, šis numurs ir jāuzskata par tādu, kas “ir” pieejams šīs tiesību normas izpratnē, un, otrkārt, vai šīs direktīvas 6. panta 1. punkta c) un h) apakšpunkts, kā arī tā 4. punkts, skatot kopsakarā ar tās I pielikuma A daļu, ir jāinterpretē tādējādi, ka tirgotājam, kurš patērētājam – pirms tas uzņemas ārpus uzņēmuma telpām noslēgta līguma vai distances līguma saistības – sniedz informāciju par atteikuma tiesību īstenošanas kārtību, šajā ziņā izmantojot minētā I pielikuma A daļā iekļautos paraugus norādījumiem, šajā informācijā ir jānorāda tālrūņa numurs, lai ļautu šim patērētājam viņam paziņot savu iespējamo lēmumu par šo tiesību izmantošanu.
- 29 Vispirms ir jāatgādina, ka atbilstoši Direktīvas 2011/83 6. panta 1. punkta c) apakšpunktam, 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 informāciju par fizisko adresi, kurā tirgotājs ir reģistrēts, kā arī viņa tālrūņa numuru, faksa numuru un elektroniskā pasta adresi, ja tādi ir, lai patērētājs varētu ātri kontaktēties ar tirgotāju un efektīvi sazināties ar viņu, un attiecīgā gadījumā tā tirgotāja fizisko adresi un identitāti, kura uzdevumā viņš rīkojas.

- 30 Kā izriet no šīs direktīvas 6. panta 1. punkta h) apakšpunkta, ja pastāv atteikuma tiesības, tirgotājam pirms līguma noslēgšanas ir jāsniedz patērētājam informācija par šo tiesību izmantošanas nosacījumiem, termiņu un kārtību saskaņā ar minētās direktīvas 11. panta 1. punktu, kā arī tās I pielikuma B daļā ietvertais atteikuma veidlapas paraugs.
- 31 Saskaņā ar Direktīvas 2011/83 6. panta 4. punktu šī panta 1. punkta h)–j) apakšpunktā minēto informāciju var sniegt, izmantojot šīs direktīvas I pielikuma A daļā doto paraugu norādījumiem par atteikumu. Tāpat ir precizēts, ka tiek uzskatīts, ka tirgotājs ir izpildījis minētā 6. panta 1. punkta h)–j) apakšpunktā iekļautās informēšanas prasības, ja viņš ir sniedzis patērētājam minētos norādījumus, kas ir pareizi aizpildīti.
- 32 Direktīvas 2011/83 I pielikuma A daļā tostarp ir sniegti norādījumi, kas tirgotājam ir jāievēro, lai paziņotu patērētājam atbilstoši paraugam sagatavoto informāciju par viņa atteikuma tiesībām, un – it īpaši – ir sniegts šāds norādījums:
- “Ievietojiet savu nosaukumu, fizisko adresi un, ja ir, savu tālruņa numuru, faksa numuru un e-pasta adresi.”
- 33 Šajā ziņā no 2019. gada 10. jūlija sprieduma *Amazon EU* (C-649/17, EU:C:2019:576) būtībā izriet, ka Direktīvas 2011/83 6. panta 1. punkta c) apakšpunkts ir jāinterpretē tādējādi ka, pirmkārt, tam ir pretrunā tāds valsts tiesiskais regulējums, atbilstoši kuram tirgotājam, pirms tas noslēdz ar patērētāju šīs direktīvas 2. panta 7. un 8. punktā paredzēto distances līgumu vai ārpus uzņēmuma telpām noslēgtu līgumu, pilnīgi visos gadījumos ir pienākums norādīt savu tālruņa numuru. Otrkārt, minētajā tiesību normā tirgotājam nav noteikts pienākums ierīkot tālruņa vai faksa līniju vai izveidot jaunu elektroniskā pasta kontu, lai ļautu patērētājiem sazināties ar tirgotāju, un tajā pienākums norādīt tālruņa vai faksa numuru vai elektroniskā pasta adresi ir paredzēts tikai gadījumos, kad šī tirgotāja rīcībā jau ir šīs saziņas līdzeklis saziņai ar patērētājiem.
- 34 It īpaši Tiesa šajā spriedumā ir nospriedusi, ka, lai arī Direktīvas 2011/83 6. panta 1. punkta c) apakšpunktā nav noteikts precīzs tā saziņas līdzekļa raksturs, kas tirgotājam ir jāizveido, šajā tiesību normā tirgotājam tomēr ir noteikts pienākums visiem patērētājiem darīt pieejamus tādus saziņas līdzekļus, kas ļauj tiem ātri kontaktēties ar tirgotāju un efektīvi sazināties ar viņu (spriedums, 2019. gada 10. jūlijs, *Amazon EU*, C-649/17, EU:C:2019:576, 46. punkts).
- 35 Beznosacījuma pienākums pilnīgi visos gadījumos darīt patērētājiem pieejamu tālruņa numuru, lai ļautu tiem sazināties ar tirgotāju, šķiet nesamērīgs, it īpaši noteiktu uzņēmumu, tostarp mazo uzņēmumu, darbības ekonomiskajā kontekstā, kuri var mēģināt samazināt darbības izmaksas, organizējot distances tirdzniecību vai pakalpojumu sniegšanu vai veicot to ārpus uzņēmuma telpām (spriedums, 2019. gada 10. jūlijs, *Amazon EU*, C-649/17, EU:C:2019:576, 48. punkts).
- 36 No šī sprieduma 33.–35. punktā minētās Tiesas judikatūras izriet, ka tirgotājam, kurš ar patērētāju noslēdz līgumu ar interneta vietnes starpniecību un kurš šajā nolūkā neizmanto tālruni, lai gan tam ir tālruņa līnija, lai pārvaldītu citus sava uzņēmuma darbības aspektus, principā nav pienākuma šim patērētājam paziņot minētās tālruņa līnijas numuru, ja tas nolemj izmantot Direktīvas 2011/83 I pielikuma A daļā iekļauto paraugu norādījumiem, kurš ir paredzēts, lai minētajam patērētājam atvieglotu savu atteikuma tiesību izmantošanu.
- 37 Tomēr situācijā, kad tirgotāja tālruņa numurs parādās tā interneta vietnē tādējādi, ka vidusmēra patērētājam, proti, samērā informētam, uzmanīgam un apdomīgam patērētājam (spriedums, 2019. gada 11. septembris, *Romano*, C-143/18, EU:C:2019:701, 54. punkts un tajā minētā judikatūra), tas liek domāt, ka šis tirgotājs šo numuru izmanto saziņai ar patērētājiem, minētais tālruņa numurs ir jāuzskata par tādu, kas “ir” pieejams, lai sazinātos ar šo tirgotāju, Direktīvas 2011/83 6. panta 1. punkta c) apakšpunkta izpratnē. Tā tas it īpaši ir tad, ja tālruņa numurs interneta vietnē ir norādīts sadaļā “Kontakti”.

- 38 Ciktāl iepriekšējā punktā minētajā gadījumā tirgotāja tālruņa numurs ir jāuzskata par tādu, kas “ir” pieejams Direktīvas 2011/83 6. panta 1. punkta c) apakšpunkta izpratnē, un ciktāl šis tirgotājs nolemj savā interneta vietnē iekļaut atbilstoši šīs direktīvas I pielikuma A daļā atrodamajam paraugam sagatavotu informāciju par patērētāja atteikuma tiesību izmantošanu, minētais tālruņa numurs ir jāuzskata par tādu, kas “ir” pieejams arī pēdējās minētās tiesību normas izpratnē, un tam ir jābūt iekļautam šajā informācijā.
- 39 Šāda interpretācija atbilst Direktīvas 2011/83 mērķiem. Proti, no tās 1. panta, lasot kopsakarā ar tās 4., 5. un 7. apsvērumu, izriet, ka šīs direktīvas mērķis ir nodrošināt augstu patērētāju aizsardzības līmeni, garantējot to informētību un drošību darījumos ar tirgotājiem.
- 40 Ņemot vērā visus iepriekš minētos apsvērumus, uz uzdotajiem jautājumiem ir jāatbild, ka Direktīvas 2011/83 6. panta 1. punkta c) apakšpunkts ir jāinterpretē tādējādi, ka situācijā, kurā tirgotāja tālruņa numurs parādās viņa interneta vietnē tā, ka vidusmēra patērētājam, proti, samērā informētam, uzmanīgam un apdomīgam patērētājam, tas liek domāt, ka tirgotājs šo numuru izmanto saziņai ar patērētājiem, minētais tālruņa numurs ir jāuzskata par tādu, kas “ir” pieejams šīs tiesību normas izpratnē. Šādā gadījumā šīs direktīvas 6. panta 1. punkta c) un h) apakšpunkts, kā arī 4. punkts, lasot kopsakarā ar tās I pielikuma A daļu, ir jāinterpretē tādējādi, ka tirgotājam, kurš patērētājam – pirms tas uzņemas ārpus uzņēmuma telpām noslēgta līguma vai distances līguma saistības – sniedz informāciju par atteikuma tiesību īstenošanas kārtību, šajā ziņā izmantojot minētā I pielikuma A daļā iekļauto paraugu norādījumiem, šajā informācijā ir jānorāda šis pats tālruņa numurs, lai ļautu patērētājam, izmantojot minēto numuru, paziņot viņam savu iespējamo lēmumu par šo tiesību īstenošanu.

Par tiesāšanās izdevumiem

- 41 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 (sestā palāta) nospriež:

Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 2011/83/ES (2011. gada 25. oktobris) 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 6. panta 1. punkta c) apakšpunkts ir jāinterpretē tādējādi, ka situācijā, kurā tirgotāja tālruņa numurs parādās viņa interneta vietnē tā, ka vidusmēra patērētājam, proti, samērā informētam, uzmanīgam un apdomīgam patērētājam, tas liek domāt, ka tirgotājs šo numuru izmanto saziņai ar patērētājiem, minētais tālruņa numurs ir jāuzskata par tādu, kas “ir” pieejams šīs tiesību normas izpratnē. Šādā gadījumā šīs direktīvas 6. panta 1. punkta c) un h) apakšpunkts, kā arī 4. punkts, lasot kopsakarā ar tās I pielikuma A daļu, ir jāinterpretē tādējādi, ka tirgotājam, kurš patērētājam – pirms tas uzņemas ārpus uzņēmuma telpām noslēgta līguma vai distances līguma saistības – sniedz informāciju par atteikuma tiesību īstenošanas kārtību, šajā ziņā izmantojot minētā I pielikuma A daļā iekļauto paraugu norādījumiem, šajā informācijā ir jānorāda šis pats tālruņa numurs, lai ļautu patērētājam, izmantojot minēto numuru, paziņot viņam savu iespējamo lēmumu par šo tiesību īstenošanu.

[Paraksti]