



Judikatūras krājums

TIESAS RĪKOJUMS (sestā palāta)

2021. gada 15. aprīlī *

Lūgums sniegt prejudiciālu nolēmumu – Tiesas Reglamenta 99. pants – Direktīva 2011/83/ES –
Ar patērētājiem noslēgti līgumi – 21. pants – “Saziņa pa tālruni” – Tirgotāja tālruņa līnijas
izmantošana patērētāju saziņai ar to saistībā ar noslēgtu līgumu – Sabiedrības veikta divu tālruņa
līniju ieviešana tās pēcpārdošanas atbalsta pakalpojuma ietvaros saistībā ar noslēgtiem līgumiem,
proti, paaugstinātas maksas fiksētas līnijas un bezmaksas mobilās līnijas ieviešana –
Klientiem paredzēto saziņas līdzekļu saturs – Tādas atbalsta tālruņa līnijas pieļaujamība, par
kuras izmantošanu klientiem ir jāmaksā augstāks tarifs nekā pamata tarifs – Jēdziens
“pamata tarifs”

Lietā C-594/20

par lūgumu sniegt prejudiciālu nolēmumu atbilstoši LESD 267. pantam, ko *Markkinaoikeus*
(Saimniecisko lietu tiesa, Somija) iesniedza ar 2020. gada 11. novembra lēmumu un kas Tiesā
reģistrēts 2020. gada 12. novembrī, tiesvedībā

Kuluttaja-asiamies

pret

MiGame Oy,

TIESA (sestā palāta)

šādā sastāvā: palātas priekšsēdētājs L. Bejs Larsens [*L. Bay Larsen*], tiesneši K. Toadere [*C. Toader*]
(referente) un N. Jēskinens [*N. Jääskinen*],

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

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

ņemot vērā pēc ģenerālvokāta uzklaušīšanas pieņemto lēmumu saskaņā ar Tiesas Reglamenta
99. pantu lemt, izdodot motivētu rīkojumu,

izdod šo rīkojumu.

* Tiesvedības valoda – somu.

Rīkojums

- 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.), 21. pantu.
- 2 Šis lūgums ir iesniegts tiesvedībā starp *Kuluttaja-asiamies* (Patērētāju tiesībsargs, Somija) (turpmāk tekstā – “Tiesībsargs”) un Somijā reģistrētu sabiedrību *MiGame Oy* par šīs sabiedrības klientiem paredzēto saziņas līdzekļu saturu, tajos patērētājiem, kuri ar to jau ir noslēguši līgumu, uzrādot atbalsta tālruņa numuru ar augstāku tarifu nekā pamata tarifs.

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 4. pantā “Saskaņošanas pakāpe” ir noteikts:

“Dalībvalstis savos valsts tiesību aktos nepatur spēkā vai neievieš noteikumus, kuri atšķiras no šajā direktīvā paredzētajiem noteikumiem, tostarp stingrākus vai mazāk stingrus noteikumus, lai nodrošinātu atšķirīgu patērētāju aizsardzības līmeni, ja vien šajā direktīvā nav paredzēts citādi.”

- 5 Minētās direktīvas 21. pantā “Saziņa pa tālruni” ir paredzēts:

“Dalībvalstis nodrošina, lai gadījumā, kad tirgotājam ir telefona 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.”

Somijas tiesības

- 6 Direktīvas 2011/83 21. pants Somijas tiesību aktos ir transponēts ar 1978. gada 20. janvāra *kuluttajansuojalaki (38/1978)* (Likums par patērētāju aizsardzību (38/1978)), kurā grozījumi izdarīti ar 2013. gada 30. decembra *laki kuluttajansuojalain muuttamisesta (1211/2013)* (Likums par grozījumiem Patērētāju tiesību aizsardzības likumā (1211/2013)) (turpmāk tekstā – “Likums 38/1978”), II nodaļas 14. pantu.

- 7 Likuma 38/1978 II nodaļas 14. pantā ir paredzēts:

“Tirgotājs saziņai pa tālruni par tā noslēgtu patēriņa preču pirkuma līgumu nedrīkst izmantot pakalpojumu, par kura lietošanu patērētājam rodas izmaksas, kas ir lielākas par tarifu viņa abonēšanas līgumā vai pārsniedz parasto aritmētisko tarifu, kurš atbilst tarifam viņa abonēšanas līgumā.

Parastais aritmētiskais tarifs ir tarifs, kas ir balstīts uz telekomunikāciju uzņēmumu minimālo cenu un tirgus daļām, pieskaitot 20 %. Parasto aritmētisko tarifu reizi gadā aprēķina un publicē *Viestintāvirasto* (Telekomunikāciju regulators, Somija). Detalizētāki noteikumi par parastā tarifa aprēķināšanas veidu un publiskošanu tiek publicēti ar Tieslietu ministrijas rīkojumu.

Ja tirgotājs pārkāpj šā panta noteikumus, patērētājam ir tiesības uz atlīdzību no tirgotāja par telefona izmaksām, kas ir pārsniegušas augstāko iespējamo tarifu saskaņā ar pirmo daļu.

[..]”

- 8 Minētās Likuma 38/1978 II nodaļas 16. panta “Aizliegums” pirmajā daļā ir noteikts:

“Ja tas ir nepieciešams patērētāju aizsardzības interesēs, tirgotājam var tikt aizliegts turpināt vai atsākt praksi, kas ir pretrunā šīs nodaļas noteikumiem vai saskaņā ar tiem izdotajiem noteikumiem, vai praksi, kas ir pielīdzināma tiem. Kopā ar aizliegumu nosaka naudas sodu, izņemot gadījumus, kad tas nav nepieciešams īpašu iemeslu dēļ.”

Pamatlieta un prejudiciālie jautājumi

- 9 *MiGame* galvenokārt nodarbojas ar videospēļu tirdzniecību.
- 10 Iesniedzējtiesa precizē, ka šī sabiedrība savās interneta vietnēs *latauskoodit.fi*, *migame.fi*, *viihdemaa.fi*, savā *Facebook* lapā, kā arī patērētājiem nosūtītajās elektroniskajās vēstulēs par noslēgtajiem līgumiem kādu laiku kā pirmo norādīja atbalsta tālruņa līnijas valsts numuru, proti, 0600-[..], attiecībā uz kuru lielākajā daļā gadījumu bija precizēts, ka par zvaniem, kas tiek veikti uz šo numuru, tiek aprēķināta maksa 1,98 EUR par minūti.
- 11 Pēc tam 2019. un 2020. gadā papildus šim pirmajam numuram dažos gadījumos tika norādīts arī otrs atbalsta tālruņa numurs, tostarp šādi: “Mūsu klientu atbalsta dienests galvenokārt apkalpos Jūs pa tālruni mūsu diennakts atbalsta pakalpojuma ietvaros: 0600-[..]. (1,98 [euro]/min). Ja Jūsu pieprasījums attiecas uz jau veiktu pasūtījumu, Jūs varat sazināties arī pa mūsu klientu atbalsta dienesta bezmaksas tālruņa numuru 045-[..] (darbdienās no plkst. 11.00 līdz 17.00).” Minētā tiesa kā vēl vienu piemēru norāda uz to, ka pēdējais minētais bezmaksas mobilā tālruņa numurs bija atrodamas arī tīmekļvietnē *latauskoodit.fi* ietvertajos piegādes noteikumos, bet šīs tīmekļvietnes sākumlapā un kontaktinformācijā bija norādīts tikai pirmais maksas atbalsta numurs.
- 12 Ar prasību, kas celta 2019. gada 20. augustā, Tiesībsargs vērsās *Markkinaoikeus* (Saimniecisko lietu tiesa, Somija), lai aizliegtu *MiGame* turpināt vai atsākt praksi norādīt saviem klientiem paaugstinātas maksas tālruņa numuru attiecībā uz līgumiem par patēriņa precī, kas noslēgti ar patērētāju, neizpildes gadījumā paredzot naudas sodu atbilstoši Likuma 38/1978 II nodaļas 16. pantam.

- 13 Prasības pamatojumam Tiesībsargs norāda, ka Direktīvai 2011/83 pretrunā ir tas, ka tirgotājs saviem klientiem piedāvā tālruņa numuru ar augstāku tarifu nekā pamata tarifs, pat ja paralēli viņš tiem piedāvā citu numuru, kura tarifs nepārsniedz šo pamata tarifu. Turklāt Tiesībsargs uzskata, ka Likuma 38/1978 II nodaļas 14. pantā paredzētais parastais tarifs praksē pārsniedz patērētāja reālās izmaksas par zvanu uz ģeogrāfiski fiksētu vai standarta mobilā tālruņa līniju. Šīs direktīvas 21. pantā minētajam “pamata tarifa” jēdzienam pretrunā esot tas, ka izmaksas par zvanu uz tirgotāja atbalsta tālruņa līniju saistībā ar noslēgtu līgumu var pārsniegt izmaksas par zvanu, kas tiek veikts uz ģeogrāfiski fiksētu vai standarta mobilo līniju.
- 14 *MiGame* lūdz iesniedzējtiesu noraidīt prasību, norādot, ka tā jau ir veikusi Tiesībsarga pieprasītās izmaiņas un ir izbeigusi pēdējā minētā celtajā prasībā aprakstīto praksi.
- 15 Lai atrisinātu tajā izskatāmo strīdu, iesniedzējtiesa vēlas noskaidrot, vai tirgotājs, norādot atbalsta tālruņa maksas valsts numuru, kas jāizmanto saistībā ar noslēgto līgumu par patēriņa precēm, pārkāpj patērētāju aizsardzības noteikumus un līdz ar to – vai ir jāaizliedz turpināt vai atsākt šādu praksi.
- 16 Šādos apstākļos *Markkinaoikeus* (Saimniecisko lietu tiesa) nolēma apturēt tiesvedību un uzdot Tiesai šādus prejudiciālus jautājumus:

- “1) Vai Direktīvas [2011/83] 21. panta pirmā daļa ir jāinterpretē tādējādi, ka tā nepieļauj, ka tirgotājs papildus tāda tālruņa numura norādīšanai, uz ko maksa par zvanu nav lielāka par pamata tarifu, var norādīt tālruņa numuru, kuru patērētājs var izmantot iespējamam ar noslēgtu līgumu saistītiem jautājumiem un par kura izmantošanu aprēķinātā maksa ir lielāka par pamata tarifu; turklāt, vai – tad, ja tāda tālruņa numura norādīšana, kura gadījumā maksa par zvanu ir lielāka par pamata tarifu, noteiktos apstākļos būtu saderīga ar 21. pantu – izvērtēšanā ir nozīme, piemēram, par pamata tarifu izmantojamā tālruņa numura vienkāršas atrašanas iespējai, pietiekami skaidri norādītam tālruņa numuru izmantošanas mērķim un būtiskajām atšķirībām attiecībā uz klientu atbalsta dienesta sasniedzamību vai atbalsta līmeni?
- 2) Vai Direktīvas [2011/83] 21. pantā minētais pamata tarifa jēdziens ir jāinterpretē tādējādi, ka tirgotājs kā klientu atbalsta dienesta tālruņa numuru ar noslēgto līgumu saistītiem jautājumiem drīkst norādīt tikai parastu ģeogrāfisko fiksētā vai mobilā tālruņa numuru vai tālruņa numuru, ko patērētāji var izmantot bez maksas; turklāt, ja tirgotājs drīkst norādīt citu tālruņa numuru, kāda var būt lielākā maksa, kas par šāda tālruņa numura izmantošanu ir jāmaksā patērētājam, kurš ir noslēdzis telefona pakalpojumu līgumu kā komplekta piedāvājumu?”

Par prejudiciālajiem jautājumiem

- 17 Saskaņā ar Tiesas Reglamenta 99. pantu, ja atbilde uz uzdoto prejudiciālo jautājumu skaidri izriet no judikatūras vai ja atbilde uz uzdoto prejudiciālo jautājumu nerada nekādas pamatotas šaubas, Tiesa pēc tiesneša referenta priekšlikuma un pēc ģenerāladvokāta uzklausīšanas jebkurā brīdī var lemt, izdodot motivētu rīkojumu.
- 18 Šajā lietā ir jāpiemēro šī tiesību norma.

- 19 Ar jautājumiem, kuri ir jāizskata kopā, iesniedzējtiesa būtībā vaicā, vai Direktīvas 2011/83 21. panta pirmā daļa ir jāinterpretē tādējādi, ka tai ir pretrunā tas, ka tirgotājs papildus tālruņa numuram, kura tarifs nepārsniedz pamata tarifu, saviem klientiem piedāvā izmantot tālruņa numuru, kam ir augstāks tarifs nekā pēdējais minētais un kas varētu būt jāizmanto patērētājiem, kuri ir noslēguši līgumu ar šo tirgotāju.
- 20 Pirmkārt, ir jāatgādina, kā tas izriet no šīs tiesību normas formulējuma, ka gadījumā, kad tirgotājam ir tālruņa līnija saziņai par noslēgto līgumu, patērētājam, vērsoties pie šā tirgotāja, nav jāmaksā vairāk par pamata tarifu.
- 21 Attiecībā uz jēdzienu “pamata tarifs” Direktīvas 2011/83 21. panta pirmās daļas izpratnē ir jāuzsver, ka tas attiecas uz parasto tarifu saziņai pa tālruni bez papildu maksām patērētājam. Apstākļi, ka saskaņā ar šīs direktīvas 21. panta otro daļu telekomunikāciju pakalpojumu sniedzējiem ir tiesības iekasēt no patērētājiem maksu par tālruņa zvaniem, šajā ziņā neietekmē iepriekš minētos apsvērumus, ar nosacījumu, ka rēķinā norādītās summas nepārsniedz parastās izmaksas, kādas šiem patērētājiem rastos par standarta zvanu (šajā nozīmē skat. spriedumu, 2017. gada 2. marts, *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main*, C-568/15, EU:C:2017:154, 27. un 30. punkts).
- 22 Otrkārt, jāatgādina, ka 2018. gada 13. septembra sprieduma *Starman* (C-332/17, EU:C:2018:721) 33. punktā Tiesa ir nospriedusi, ka Direktīvas 2011/83 21. panta pirmā daļa ir jāinterpretē tādējādi, ka tai ir pretrunā tas, ka tad, ja tirgotājs visiem saviem klientiem ir piedāvājis izmantot vienu vai vairākus saīsinātus tālruņa numurus ar augstāku tarifu nekā pamata tarifs, ar šo tirgotāju līgumu noslēgušie patērētāji, viņiem pa tālruni sazinoties ar minēto tirgotāju saistībā ar šo līgumu, maksā vairāk par pamata tarifu.
- 23 Šajā gadījumā no iesniedzējtiesas sniegtajām norādēm izriet, ka, lai gan par pamata tarifu pieejamais tālruņa numurs reizēm tika norādīts atsevišķos *MiGame* klientiem paredzētajos saziņas līdzekļos, lietā nav strīda par to, ka tas tā nebija vienmēr, un vismaz par to, ka šajos saziņas līdzekļos visbiežāk tika izcelts atbalsta līnijas paaugstinātās maksas numurs.
- 24 Taču saskaņā ar Direktīvas 2011/83 21. panta pirmo daļu gadījumā, ja, pirmkārt, starp tirgotāju un patērētāju ir noslēgts līgums un, otrkārt, patērētāja zvans attiecas uz šo līgumu, minētajam patērētājam nav jāmaksā vairāk par pamata tarifu, lai noskaidrotu ar minētā līguma izpildi saistītus jautājumus vai lai izmantotu šajā direktīvā garantētās tiesības (šajā nozīmē skat. spriedumu, 2018. gada 13. septembris, *Starman*, C-332/17, EU:C:2018:721, 29. un 30. punkts).
- 25 No konteksta, kādā iekļaujas Direktīvas 2011/83 21. pants, izriet, ka tirgotājs var likt patērētājam, kurš ar tālruņa zvaniem īsteno tiesības, kas viņam piešķirtas šajā direktīvā, segt tikai izmaksas, kuras nepārsniedz pamata tarifam atbilstošu maksu (spriedums, 2018. gada 13. septembris, *Starman*, C-332/17, EU:C:2018:721, 25. punkts).
- 26 Protams, šai tiesību normai nav pretrunā tas, ka tirgotājs sabiedrībai piedāvā izmantot dažādas tālruņa līnijas atkarībā no šo zvanu veicējiem un to priekšmeta, tostarp ņemot vērā to, vai zvana veicējs jau ir noslēdzis līgumu ar šo tirgotāju vai to vēl nav izdarījis. Tomēr tālruņa līnijas numurs, kas speciāli izveidots saiknei ar patērētājiem, kuri ir noslēguši līgumu ar tirgotāju, ar tarifu, kas nepārsniedz pamata tarifu, ir jānorāda šā tirgotāja klientiem paredzētajos saziņas līdzekļos un patērētājiem šajos saziņas līdzekļos to ir jāvar viegli ieraudzīt.

- 27 Šajā ziņā, lai novērstu jebkādu apjukumu sabiedrības uztverē, kaut gan dažādu tālruņa līniju numuri, ko tirgotājs piedāvā izmantot saviem klientiem, saziņas līdzekļos var būt norādīti vienlaikus, tās līnijas numurs, uz kuru attiecas paaugstināts tarifs, nedrīkst būt izcelts priekšplānā un nolūkam, kādam ir paredzētas šīs dažādās telefona līnijas, ir jābūt norādītam pietiekami skaidri un saprotami. Turklāt starp pamata tarifu nepārsniedzošo tālruņa līniju un līniju, uz kuru attiecas paaugstināts tarifs, nedrīkst pastāvēt ievērojamas atšķirības pieejamības un servisa līmeņa ziņā uz tiem patērētājiem paredzētā atbalsta dienesta rēķina, kuri ir noslēguši līgumu ar šo tirgotāju.
- 28 Šie apsvērumi atbilst Direktīvas 2011/83 mērķim, kas, kā tas izriet no tās 1. panta, ir garantēt augstu patērētāju aizsardzības līmeni, nodrošinot viņu informētību un drošību darījumos ar tirgotājiem.
- 29 Direktīvas 2011/83 21. panta pirmajā daļā paredzētā patērētāja iespēja, tiklīdz ir noslēgts līgums, efektīvi sazināties ar tirgotāju bez paaugstinātām izmaksām, ir sevišķi svarīga patērētāja tiesību aizsardzībai un efektīvai īstenošanai.
- 30 Tāpat ir jāprecizē, ka no Direktīvas 2011/83 4. panta izriet – patērētāju aizsardzības līmenis, ko nodrošina dalībvalstu paredzētās valsts tiesību normas, nedrīkst atšķirties no šajā direktīvā noteiktā, ja vien tajā nav paredzēts citādi. Šajā ziņā Tiesa ir nospriedusi, ka minētās direktīvas 21. pants neveido izņēmumu no dalībvalstīm noteiktā pienākuma neparedzēt aizsardzības līmeni, kas atšķirtos no šajā direktīvā noteiktā (spriedums, 2018. gada 13. septembris, *Starman*, C-332/17, EU:C:2018:721, 28. punkts).
- 31 Ņemot vērā visus iepriekš minētos apsvērumus, uz uzdotajiem jautājumiem ir jāatbild, ka Direktīvas 2011/83 21. panta pirmā daļa ir jāinterpretē tādējādi, ka tai ir pretrunā tas, ka tirgotājs saviem klientiem papildus tālruņa numuram, kura tarifs nepārsniedz pamata tarifu, piedāvā izmantot tālruņa numuru, kam ir augstāks tarifs nekā šis pēdējais minētais un kas varētu būt jāizmanto patērētājiem, kuri ir noslēguši līgumu ar šo tirgotāju.

Par tiesāšanās izdevumiem

- 32 Tā kā attiecībā uz pamatlietas pusēm šī tiesvedība ir stadija procesā, kuru izskata iesniedzējtiesa, par tiesāšanās izdevumiem ir jālemj tai. 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, 21. panta pirmā daļa ir jāinterpretē tādējādi, ka tai ir pretrunā tas, ka tirgotājs saviem klientiem papildus tālruņa numuram, kura tarifs nepārsniedz pamata tarifu, piedāvā izmantot tālruņa numuru, kam ir augstāks tarifs nekā šis pēdējais minētais un kas varētu būt jāizmanto patērētājiem, kuri ir noslēguši līgumu ar šo tirgotāju.

[Paraksti]