



Judikatūras krājums

TIESAS SPRIEDUMS (astotā palāta)

2018. gada 13. septembrī *

Lūgums sniegt prejudiciālu nolēmumu – Patērētāju tiesību aizsardzība – Direktīva 2011/83/ES – 21. pants – Ar patērētājiem noslēgti līgumi – Saziņa pa tālruni – Telekomunikāciju pakalpojumu sniedzēja prakse saviem klientiem, kuri jau ir noslēguši līgumu, piedāvāt saīsinātu atbalsta tālruņa numuru par augstāku tarifu nekā pamata tarifs

Lieta C-332/17

par lūgumu sniegt prejudiciālu nolēmumu atbilstoši LESD 267. pantam, ko *Riigikohus* (Augstākā tiesa, Igaunija) iesniedza ar lēmumu, kas pieņemts 2017. gada 26. maijā un kas Tiesā reģistrēts 2017. gada 2. jūnijā, tiesvedībā

Starman AS

pret

Tarbijakaitseamet.

TIESA (astotā palāta)

šādā sastāvā: palātas priekšsēdētājs J. Malenovskis [*J. Malenovský*], tiesneši M. Safjans [*M. Saffjan*] un D. Švābi [*D. Šváby*] (referents),

ģenerālvokāts: M. Vatelē [*M. Wathelet*],

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

ņemot vērā rakstveida procesu,

ņemot vērā apsvērumus, ko sniedza:

- *Starman AS* vārdā – A. Jōks un C. Ginter, vandeadvokaadid,
- Igaunijas valdības vārdā – N. Grünberg, pārstāve,
- Polijas valdības vārdā – B. Majczyna, pārstāvis,
- Eiropas Komisijas vārdā – A. Cleenewerck de Crayencour un K. Toomus, kā arī N. Ruiz García, pārstāvji,

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

* Tiesvedības valoda – igauņu.

pasludina šo spriedumu.

Spriedums

- 1 Lūgums sniegt prejudiciālu nolēmumu ir par to, kā interpretēt 21. pantu Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā 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.).
- 2 Šis lūgums ir iesniegts tiesvedībā starp *Tarbijakaitseamet* (Patērētāju tiesību aizsardzības birojs, Igaunija) un *Starman AS*, telekomunikāciju un interneta pakalpojumu sniedzēju, par rīkojumu, ar kuru birojs šai sabiedrībai lika pārtraukt piedāvāt patērētājiem, kas ar to jau ir noslēguši līgumu, saīsināto atbalsta tālruņa numuru, kura maksa ir augstāka par pamata tarifu.

Athilstošās tiesību normas

Savienības tiesības

- 3 Direktīvas 2011/83 4., 5. un 7. apsvēruma ir izteikti šādi:

“(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, vienlaikus nodrošinot subsidiaritātes principa ievērošanu.

(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 paļauties 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.”

- 4 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.”

- 5 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.”

- 6 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.”

- 7 Šīs direktīvas 19. pantā “Maksa par maksāšanas līdzekļu izmantošanu” 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.”

- 8 Direktīvas 2011/83 21. pants “Saziņa pa tālruni” ir formulēts šādi:

“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.”

- 9 Šīs direktīvas 25. pantā “Direktīvas obligātais raksturs” ir paredzēts:

“Ja līgumam piemērojami kādas dalībvalsts tiesību akti, patērētāji nevar atteikties no tiesībām, ko viņiem piešķir šīs direktīvas transponēšana valsts tiesību aktos.

Visi līguma noteikumi, kas tieši vai netieši atceļ vai ierobežo tiesības, kuras izriet no šīs direktīvas, nav patērētājam saistoši.”

Igaunijas tiesības

- 10 2001. gada 26. septembra *Võlaõigusseadus* (Likums par saistību tiesībām) (RT I 2001, 81, 487; turpmāk tekstā – “VÕS”) 28.¹ panta “Ierobežojumi attiecībā uz līgumiem ar patērētājiem” 3. un 4. punktā ir noteikts:

“(3) Ja komersants nodrošina patērētājam iespēju informācijas apmaiņai vai gribas paudumiem saistībā ar līgumu vai saziņai par citiem ar līguma izpildi saistītiem apstākļiem sazināties ar komersantu, zvanot uz komersanta norādītu tālruņa numuru, komersants nedrīkst par to pieprasīt no patērētāja papildu atlīdzību.

(4) Vienošanās, kas ietver patērētājam nelabvēlīgu atkāpšanos no šā panta nosacījumiem, ir uzskatāma par spēkā neesošu.”

Pamatlieta un prejudiciālie jautājumi

- 11 *Starman* ir telekomunikāciju un interneta pakalpojumu sniedzējs. Šī sabiedrība patērētājiem, kuri ar to jau ir noslēguši līgumu, par jautājumiem saistībā ar šo līgumu piedāvā, pirmkārt, fiksēta tālruņa numuru par pamata tarifu un, otrkārt, saīsināto tālruņa numuru par augstāku tarifu nekā pamata tarifs, ja zvans tiek veikts no mobilā tālruņa. Šis saīsinātais tālruņa numurs tiek darīts zināms visiem patērētājiem, tostarp *Starman* tīmekļvietnes sāकुmlapā, tipveida līgumos un vispārīgajos noteikumos saistībā ar šiem līgumiem.

- 12 Patērētāju tiesību aizsardzības birojs 2015. gada 15. jūnijā nosūtīja *Starman* rīkojumu, kas ir pamatots ar konstatējumu, ka saīsinātā numura piedāvāšana par augstāku tarifu nekā pamata tarifs patērētājiem, kuri ar šo sabiedrību jau ir noslēguši līgumu, ir pretrunā VOS 28.¹ panta 3. punktam un Direktīvas 2011/83 21. pantam, kas ir valsts tiesību normas pamatā.
- 13 Minētais birojs uzdeva *Starman* pārtraukt piedāvāt patērētājiem šādu saīsināto tālruņa numuru un piedāvāt tikai vienu fiksētā tālruņa vai mobilā tālruņa numuru par pamata tarifa maksu. Saskaņā ar šo rīkojumu saīsinātā tālruņa numurs var tikt izmantots tikai tad, ja papildu izmaksas saistībā ar tā izmantošanu sedz tirgotājs.
- 14 *Starman* cēla prasību *Tallinna Halduskohus* (Tallinas administratīvā tiesa, Igaunija) par šā rīkojuma atcelšanu. Šī sabiedrība uzskata pretēji, ka VOS 28.¹ panta 3. punkts un Direktīvas 2011/83 21. pants neaizliedz piedāvāt patērētājiem, kas ir noslēguši līgumu, arī saīsināto tālruņa numuru par augstāku tarifu nekā pamata tarifs, ja tirgotājs no tā negūst ienākumus un ja patērētājiem saprotami un viegli pieejami paralēli tiek piedāvāts fiksēta tālruņa numurs par pamata tarifu. Šādos apstākļos minētais patērētājs no abiem piedāvātajiem tālruņu numuriem varot brīvi izvēlēties, kuru izmantot. *Starman* ieskatā pats rīkojums paplašina direktīvas iedarbību, jo ar to būtībā tiek aizliegta saīsināto tālruņa numuru izmantošana, kas tādējādi pārsniedz minētajā direktīvā paredzētos pienākumus un tajā izvirzīto patērētāju tiesību aizsardzības mērķi.
- 15 Tā kā *Starman* prasība atcelt tiesību aktu tika noraidīta gan ar *Tallinna Halduskohus* (Tallinas administratīvā tiesa), gan ar *Tallinna Ringkonnakohus* (Tallinas apgabaltiesa) spriedumiem, *Starman* iesniedza kasācijas sūdzību *Riigikohus* (Augstākā tiesa, Igaunija).
- 16 Iesniedzējtiesa izklāsta, ka, lai atrisinātu strīdu pamatlietā, ir jāinterpretē Direktīvas 2011/83 21. panta pirmajā daļā lietotie termini “patērētājam [...] nav pienākuma maksāt”. Šī tiesa uzskata, ka šie termini var tikt interpretēti tādējādi, ka patērētājam, kurš jau ir noslēdzis līgumu, nav jābūt pienākumam kā vienīgo saprātīgo iespēju saziņai ar tirgotāju izmantot tālruņa numuru, par kuru tiek prasīts augstāks tarifs nekā pamata tarifs. Šāda interpretācija neizslēdzot iespēju šādam patērētājam prasīt, lai tas sedz papildu izmaksas, ja tas pēc savas gribas ir izmantojis tālruņa numuru ar augstāku tarifu.
- 17 Šajā ziņā iesniedzējtiesa vēlas rast atbildi uz jautājumu, vai ir iespējams likt patērētājam, kurš jau ir noslēdzis līgumu, segt papildu izmaksas saistībā ar saīsinātā tālruņa numura izmantošanu par augstāku tarifu nekā pamata tarifs, ja tas ir izvēlēties šādu saziņas līdzekli, lai gan paralēli viņam ir piedāvāta iespēja izmantot numuru par pamata tarifu. Ja šīs papildu izmaksas būtu jāsedz tirgotājam, tas saskaņā ar iesniedzējtiesas teikto varētu radīt situāciju, kurā tirgotāji pārtrauktu piedāvāt visiem patērētājiem saīsinātos tālruņa numurus, un tas pārsniegtu Direktīvas 2011/83 21. pantā noteiktās prasības un direktīvas mērķus. Turklāt netiktu atrisināts jautājums, kādā mērā tirgotājam ir jāinformē patērētājs par tālruņa numura esamību par pamata tarifu un par cenu atšķirībām starp zvaniem, kad patērētājs izmanto saīsināto tālruņa numura par augstāku tarifu jautājumiem, kas nav saistīti ar noslēgto līgumu.
- 18 Iesniedzējtiesa piesauc 2017. gada 2. marta spriedumu *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main* (C-568/15, EU:C:2017:154), kurā Tiesa esot spriedusi par “pamata tarifa” jēdzienu Direktīvas 2011/83 21. panta izpratnē. Šī tiesa uzskata, ka, tā kā fakti šajā pamatlietā un fakti lietā, kurā tika taisīts minētais spriedums, ir atšķirīgi, minētais spriedums nesniedz atbildes uz visiem iesniedzējtiesas jautājumiem. Minētā tiesa it īpaši apgalvo, ka pēdīgajā lietā patērētājiem, atšķirībā no pamatlietas apstākļiem, nebija izvēles starp vairākiem tālruņa numuriem.

19 Šādos apstākļos *Riigikohus* (Augstākā tiesa) nolēma apturēt tiesvedību un uzdot Tiesai šādus prejudiciālus jautājumus:

- “1) Vai Direktīvas [2011/83] 21. pants ir jāinterpretē tādējādi, ka tirgotājs var piedāvāt saziņai tālruņa numuru, kam ir piemērojama augstāka maksa, nekā noteikta parastajā tarifā, ja tirgotājs saziņai saistībā ar noslēgto līgumu līdzās paaugstinātas maksas tālruņa numuram saprotamā un viegli pieejamā veidā piedāvā patērētājiem arī fiksētā tikla tālruņa numuru par parastajā tarifā noteikto maksu?
- 2) Ja atbilde uz pirmo jautājumu ir apstiprinoša, vai Direktīvas [2011/83] 21. pants nepieļauj, ka patērētājam, kurš pēc brīvas gribas saziņai saistībā ar noslēgto līgumu izmanto paaugstinātas maksas tālruņa numuru, kaut arī tirgotājs saprotamā un viegli pieejamā veidā ir piedāvājis fiksētā tikla tālruņa numuru par parastajā tarifā noteikto maksu, ir pienākums par saziņu ar tirgotāju maksāt paaugstinātas maksas tarifu?
- 3) Ja atbilde uz pirmo jautājumu ir apstiprinoša, vai Direktīvas [2011/83] 21. pantā noteiktais ierobežojums rada tirgotājam pienākumu kopā ar īso tālruņa numuru vienmēr norādīt arī fiksētā tikla tālruņa numuru par parastajā tarifā noteikto maksu un informāciju par cenu atšķirībām?”

Par prejudiciālajiem jautājumiem

Par pirmo un otro jautājumu

- 20 Uzdodot pirmo un otro jautājumu, kas ir jāizskata kopā, iesniedzējtiesa būtībā jautā, vai Direktīvas 2011/83 21. panta pirmā daļa ir jāinterpretē tādējādi, ka tai ir pretrunā, ka, ja tirgotājs visiem saviem klientiem ir piedāvājis vienu vai vairākus saīsinātos tālruņa numurus par augstāku tarifu nekā pamata tarifs, patērētāji, kas jau ar šo tirgotāju ir noslēguši līgumu, maksā vairāk par parasto tarifu, kad tie saistībā ar šo līgumu telefoniski sazinās ar minēto tirgotāju.
- 21 Saskaņā ar Direktīvas 2011/83 21. panta pirmo daļu dalībvalstis nodrošina, lai gadījumā, kad tirgotājam ir telefona līnija telefoniskai saziņai par noslēgto līgumu ar patērētāju, patērētājam nav pienākuma maksāt vairāk nekā pamata tarifu par zvaniem uz šo līniju.
- 22 Tomēr šī noteikuma formulējums pats par sevi neļauj noteikt, vai gadījumā, kad tirgotājs izmanto vairākas tālruņa līnijas, tostarp arī līnijas ar saīsinātajiem numuriem, visām šīm līnijām ir jāpiemēro tarifs, kas nepārsniedz pamata tarifu.
- 23 Tādēļ, interpretējot Direktīvas 2011/83 21. panta pirmo daļu, ir jāņem vērā ne tikai šī noteikuma formulējums, bet arī konteksts, kādā tas ir rakstīts, un mērķi, kas ir izvirzīti regulējumā, kurā šis noteikums ietilpst (pēc analogijas skat. spriedumu, 2017. gada 2. marts, *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main*, C-568/15, EU:C:2017:154, 19. punkts un tajā minētā judikatūra).
- 24 Pirmām kārtām, runājot par kontekstu, kādā šis noteikums ir rakstīts, Tiesa no Direktīvas 2011/83 13. un 19. panta ir secinājusi, 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 (šajā nozīmē skat. spriedumu, 2017. gada 2. marts, *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main*, C-568/15, EU:C:2017:154, 24.–26. punkts).

- 25 Līdz ar to no konteksta, kādā ir rakstīts Direktīvas 2011/83 21. pants, izriet, ka tirgotājs var likt patērētājam, kurš ar telefoniskiem zvaniem īsteno tiesības, kas viņam ir piešķirtas šajā direktīvā, segt tikai izmaksas, kuras nepārsniedz pamata tarifam atbilstošu maksu.
- 26 Otrām kārtām, runājot par Direktīvā 2011/83 izvirzīto mērķi, no šīs direktīvas 1. panta izriet, ka tās mērķis ir panākt augstu patērētāju aizsardzības līmeni.
- 27 Lai sasniegtu šo mērķi, ar Direktīvu 2011/83, kā tas izriet no tās 4., 5. un 7. apsvēruma, tiek pilnīgi saskaņoti noteikti būtiskie aspekti līgumos, kas ir noslēgti starp tirgotājiem un patērētājiem. Šādai saskaņošanai būtu jānovērš noteikumu sadrumstalotības radītie šķēršļi, lai patērētāji varētu īstenot aizsardzību vienādi augstā līmenī visā Savienībā.
- 28 Turklāt no Direktīvas 2011/83 4. panta izriet, ka patērētāju aizsardzības līmenis, ko nodrošina dalībvalstu tiesību aktos paredzētie noteikumi, nedrīkst atšķirties no šajā direktīvā noteiktā, ja vien direktīvā nav paredzēts citādi. Taču ir jākonstatē, ka Direktīvas 2011/83 21. pantā nav paredzēts izņēmums no dalībvalstīm noteiktā pienākuma neatkāpties no šajā direktīvā paredzētā aizsardzības līmeņa.
- 29 Līdz ar to Direktīvā 2011/83 izvirzītais mērķis sasniegt vienādi augstu patērētāju aizsardzības līmeni visā Savienībā tiktu apdraudēts, ja patērētājam, zvanot uz tāda tirgotāja saīsināto tālruņa numuru, ar kuru tas ir noslēdzis līgumu, būtu jāmaksā vairāk nekā pamata tarifs, it īpaši situācijā, kad šis patērētājs sazinās ar tirgotāju, lai noskaidrotu ar līguma izpildi saistītus jautājumus vai izmantotu garantētās tiesības.
- 30 Ņemot vērā iepriekš minētos apsvērumus, Direktīvas 2011/83 21. panta pirmā daļa ir jāinterpretē tādējādi, ka tajā nav pieļauts, ka tirgotājs var likt patērētājam, kurš ar to jau ir noslēdzis līgumu, maksāt augstāku tarifu nekā pamata tarifs, ja šis patērētājs saistībā ar līgumu sazinās ar tirgotāju telefoniski, lai kāds arī būtu minētā tirgotāja piedāvātā tālruņa numura formāts.
- 31 Šāda interpretācija nekādi nevar tikt apšaubīta tāda apstākļa dēļ, ka tirgotājs saprotamā un viegli pieejamā veidā ir informējis patērētāju par tālruņa numura pieejamību par pamata tarifu. Šāda informācija nevar atbrīvot tirgotāju no viņa pienākuma nelikt patērētājam, kurš jau ar to ir noslēdzis līgumu, maksāt vairāk nekā par pamata tarifu, ja patērētājs ar viņu sazinās telefoniski saistībā ar šo līgumu.
- 32 Tāpat apstāklis, ka patērētājs sazinājis ar tirgotāju pēc savas gribas ir izvēlēties saīsināto tālruņa numuru par augstāku tarifu nekā pamata tarifs, nav ietekmes uz šādu interpretāciju. Proti, lasot Direktīvas 2011/83 21. un 25. pantu kopā, ir saprotams, ka patērētājs nevar brīvprātīgi atteikties no tiesībām, kas viņam ir piešķirtas ar šo direktīvu, un maksāt vairāk par pamata tarifu, telefoniski sazinoties ar tirgotāju.
- 33 No visiem iepriekš minētajiem apsvērumiem izriet, ka uz pirmo un otro jautājumu ir jāatbild, ka Direktīvas 2011/83 21. panta pirmā daļa ir jāinterpretē tādējādi, ka tai ir pretrunā, ka, ja tirgotājs visiem saviem klientiem ir piedāvājis vienu vai vairākus saīsinātos tālruņa numurus par augstāku tarifu nekā pamata tarifs, patērētāji, kas ar šo tirgotāju ir noslēguši līgumu, maksā vairāk par parasto tarifu, kad tie saistībā ar šo līgumu telefoniski sazinās ar minēto tirgotāju.

Par trešo jautājumu

- 34 Ņemot vērā atbildi uz pirmo un otro jautājumu, uz trešo jautājumu nav jāatbild.

Par tiesāšanās izdevumiem

- 35 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 (astotā 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, ka, ja tirgotājs visiem saviem klientiem ir piedāvājis vienu vai vairākus saisinātos tālruņa numurus par augstāku tarifu nekā pamata tarifs, patērētāji, kas ar šo tirgotāju ir noslēguši līgumu, maksā vairāk par parasto tarifu, kad tie saistībā ar šo līgumu telefoniski sazinās ar minēto tirgotāju.

[Paraksti]