



## Judikatūras krājums

TIESAS SPRIEDUMS (trešā palāta)

2019. gada 23. janvārī\*

Lūgums sniegt prejudiciālu nolēmumu – Patērētāju tiesību aizsardzība – Direktīva 2011/83/ES – Distances līgumi – 6. panta 1. punkta h) apakšpunkts – Pienākums sniegt informāciju par atteikuma tiesībām – 8. panta 4. punkts – Līgumi, kas noslēgti, izmantojot tālsaziņas līdzekļus, kuros pieejama ierobežota telpa vai laiks informācijas parādīšanai – Jēdziens “ierobežota telpa vai laiks informācijas parādīšanai” – Žurnālā iekļauts buklets – Pasūtījuma pastkarte ar hipersaiti uz informāciju par atteikuma tiesībām

Lietā C-430/17

par lūgumu sniegt prejudiciālu nolēmumu atbilstoši LESD 267. pantam, ko *Bundesgerichtshof* (Federālā Augstākā tiesa, Vācija) iesniedza ar lēmumu, kas pieņemts 2017. gada 14. jūnijā un kas Tiesā reģistrēts 2017. gada 17. jūlijā, tiesvedībā

***Walbusch Walter Busch GmbH & Co. KG***

pret

***Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV,***

TIESA (trešā palāta)

šādā sastāvā: ceturtās palātas priekšsēdētājs M. Vilaras [*M. Vilaras*], kas pilda trešās palātas priekšsēdētāja pienākumus, tiesneši J. Malenovskis [*J. Malenovský*], L. Bejs Larsens [*L. Bay Larsen*], M. Safjans [*M. Safjan*] (referents) un D. Švābi [*D. Šváby*],

ģenerālvokāts: E. Tančevs [*E. Tanchev*],

sekretāre: R. Šereša [*R. Šereš*], administratore,

ņemot vērā apsvērumus, ko sniedza:

- *Walbusch Walter Busch GmbH & Co. KG* vārdā – *R. Becker, Rechtsanwalt,*
- *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV* vārdā – *C. Rohnke, Rechtsanwalt,*
- Vācijas valdības vārdā – *T. Henze, M. Hellmann, E. Lanckenau* un *J. Techert*, pārstāvji,
- Polijas valdības vārdā – *B. Majczyna*, pārstāvis,
- Somijas valdības vārdā – *H. Leppo*, pārstāve,

\* Tiesvedības valoda – vācu.

– Eiropas Komisijas vārdā – *M. Kellerbauer* un *N. Ruiz García*, pārstāvji,  
noklausījusies ģenerālvokāta secinājumus 2018. gada 20. septembra tiesas sēdē,  
pasludina šo spriedumu.

### 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 h) apakšpunktu un 8. panta 4. punktu.
- 2 Šis lūgums ir iesniegts saistībā ar tiesvedību starp *Walbusch Walter Busch GmbH & Co. KG*, saskaņā ar Vācijas tiesībām dibinātu sabiedrību, un *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV*, Negodīgas konkurences apkarošanas biroju (turpmāk tekstā – “*Zentrale*”), attiecībā uz informāciju par patērētāja atteikuma tiesībām, kas ietverta reklāmā, ko minētā sabiedrība izvietojusi reklāmas bukletā, kas pievienots dažādiem laikrakstiem un žurnāliem.

### Atbilstošās tiesību normas

#### *Savienības tiesības*

#### *Harta*

- 3 Eiropas Savienības Pamattiesību hartas (turpmāk tekstā – “*Harta*”) 11. panta “Vārda un informācijas brīvība” 1. punktā ir noteikts:

“Ikvienai personai ir tiesības uz vārda brīvību. Šīs tiesības ietver uzskatu brīvību un brīvību saņemt un izplatīt informāciju vai idejas bez valsts iestāžu iejaukšanās un neatkarīgi no valstu robežām.”

- 4 Saskaņā ar Hartas 16. pantu “Darījumdarbības brīvība”:

“Darījumdarbības brīvību atzīst saskaņā ar Savienības tiesību aktiem un valstu tiesību aktiem un praksi.”

- 5 Hartas 38. pantā “Patērētāju tiesību aizsardzība” ir noteikts:

“Savienības politika nodrošina augstu patērētāju tiesību aizsardzības līmeni.”

#### *Direktīva 2011/83*

- 6 Direktīvas 2011/83 3.–5., 7., 34., 36. un 44. apsvērumā ir noteikts:

“(3) [LESD] 169. panta 1. punkts un 2. [punkta] a) apakšpunkts paredz, ka Savienībai jāveicina augsts patērētāju aizsardzības līmenis, izmantojot pasākumus, kas pieņemti saskaņā ar [LESD] 114. pantu.

(4) [...] Ir jāsaskaņo 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) [...] [P]atērētāju 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 [...]

[..]

(7) Regulējuma galveno aspektu pilnīgai saskaņošanai vajadzētu būtiski stiprināt juridisko noteiktību gan patērētājiem, gan tirgotājiem. [...] 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. [...]

[..]

(36) Distances līgumu gadījumā prasības par informācijas sniegšanu attiecīgi jāpielāgo, ņemot vērā konkrētu saziņas līdzekļu lietošanas tehniskos ierobežojumus, piemēram, zīmju skaita ierobežojumus dažu mobilo tālrunu ekrānā vai televeikala raidlaika ierobežojumus. Šādos gadījumos tirgotājam būtu jāievēro minimālās prasības par informācijas sniegšanu un jānorāda patērētājam cits informācijas avots, piemēram, informējot patērētāju par bezmaksas tālruna numuru vai hiperteksta saiti uz tā tirgotāja tīmekļa vietni, kurā attiecīgā informācija ir tieši un viegli pieejama. [...]

[..]

(44) Atšķirības atteikuma tiesību izmantošanas veidā ir radījušas izmaksas tirgotājiem, kuri veic pārrobežu pārdošanu. Saskaņota atteikuma veidlapas parauga ieviešanai patērētāju lietošanai vajadzētu vienkāršot atteikuma procesu un ieviest juridisko noteiktību. Minēto iemeslu dēļ dalībvalstīm būtu jāatturas pievienot jebkādas papildu prasības visā Savienībā izmantojamās veidlapas parauga noformējumam, piemēram, attiecībā uz fonta lielumu. Tomēr būtu jā saglabā patērētāja brīvība paust atteikumu saviem vārdiem, ja vien viņa paziņojums tirgotājam par līguma atteikuma lēmumu ir nepārprotams. Vēstule, tālruna zvans vai preces nosūtīšana atpakaļ ar skaidru paziņojumu varētu atbilst šai prasībai, tomēr patērētājam vajadzētu būt pienākumam pierādīt, ka viņš ir izmantojis atteikuma tiesības termiņā, kas noteikts šajā direktīvā. [...]"

7 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."

8 Minētās direktīvas 2. pantā "Definīcijas" ir noteikts:

"Šajā direktīvā piemēro šādas definīcijas:

[..]

7) “distances līgums” ir jebkurš pārdošanas vai pakalpojumu līgums, kas noslēgts starp tirgotāju un patērētāju saskaņā ar organizētu distances pārdošanas vai pakalpojumu sniegšanas shēmu, tirgotājam un patērētājam vienlaikus fiziski neatrodoties vienā vietā, un šā līguma noslēgšanai tiek ekskluzīvi izmantots viens vai vairāki distances saziņas līdzekļi līdz līguma noslēgšanas brīdim un pašā līguma noslēgšanas brīdī;

[..].”

9 Šīs pašas direktīvas 6. pantā “Informēšanas prasības distances līgumiem un ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem līgumiem” 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:

[..]

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) apakšpunktā] minēto informāciju var sniegt ar I pielikuma A daļā doto paraugu norādījumiem par atteikumu. Tirgotājs ir izpildījis [1. punkta h) 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.

[..]”

10 Direktīvas 2011/83 8. pants “Formālās prasības distances līgumiem” ir formulēts šādi:

“1. Attiecībā uz distances līgumiem tirgotājs sniedz 6. panta 1. punktā paredzēto informāciju vai dara minēto informāciju pieejamu patērētājam izmantotajiem distances saziņas līdzekļiem atbilstīgā veidā, vienkāršā un skaidri saprotamā valodā. Ciktāl minēto informāciju sniedz uz pastāvīga informācijas nesēja, tā ir salasāma.

[..]

4. Ja līgumu noslēdz, izmantojot tālsaziņas līdzekli, kurā ir ierobežota telpa un laiks informācijas parādīšanai, tirgotājs pirms šāda līguma noslēgšanas konkrētajā līdzeklī sniedz vismaz informāciju par preču vai pakalpojumu galvenajām īpašībām, tirgotāja identitāti, kopējo cenu, atteikuma tiesībām, līguma termiņu un, ja tas ir līgums uz nenoteiktu laiku, līgumu izbeigšanas nosacījumus, kā minēts 6. panta 1. punkta a), b), e), h) un o) apakšpunktā. Pārējo 6. panta 1. punktā minēto informāciju tirgotājs patērētājam sniedz atbilstīgā veidā saskaņā ar šā panta 1. punktu.

[..]

7. Tirgotājs uz pastāvīga informācijas nesēja samērīgā termiņā pēc distances līguma noslēgšanas un ne vēlāk kā preču piegādes brīdī vai, pirms sākas pakalpojuma izpilde, patērētājam sniedz apstiprinājumu par noslēgto līgumu. Šis apstiprinājums ietver:

a) visu 6. panta 1. punktā minēto informāciju, ja vien tirgotājs informāciju patērētājam jau nav sniedzis uz pastāvīga informācijas nesēja pirms distances līguma noslēgšanas;

[..].”

11 Šīs direktīvas 9. panta “Atteikuma tiesības” 1. un 2. punktā ir noteikts:

“1. Izņemot, ja piemēro 16. pantā minētos izņēmumus, patērētājs 14 dienu laikā var atteikties no distances līguma vai ārpus uzņēmuma telpām noslēgta līguma, nesniedzot nekādu pamatojumu un sedzot tikai tās izmaksas, kas paredzētas 13. panta 2. punktā un 14. pantā.

2. Neskarot 10. pantu, šā panta 1. punktā minētais atteikuma termiņš beidzas pēc 14 dienām [..]

[..].”

12 Atbilstoši minētās direktīvas 11. pantam “Atteikuma tiesību izmantošana”:

“1. 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.

Dalībvalstis nenosaka nekādas formālas prasības, kas būtu piemērojamas atteikuma veidlapas paraugam, izņemot tās, kuras noteiktas I pielikuma B daļā.

[..]

3. Tirgotājs papildus 1. punktā minētajām iespējām var dot patērētājam iespēju tirgotāja tīmekļa vietnē elektroniski aizpildīt un iesniegt vai nu I pielikuma B daļā doto atteikuma veidlapas paraugu, vai arī kādu citu nepārprotamu paziņojumu. Šādos gadījumos tirgotājs bez kavēšanās uz pastāvīga informācijas nesēja paziņo patērētājam apstiprinājumu par šāda atteikuma saņemšanu.

[..].”

13 Šīs pašas direktīvas 12. pantā “Atteikuma sekas” ir noteikts, ka:

“Izmantojot atteikuma tiesības, tiek izbeigtas pušu saistības:

a) izpildīt distances līgumu vai ārpus uzņēmuma telpām noslēgtu līgumu; vai

b) noslēgt distances līgumu vai ārpus uzņēmuma telpām noslēgtu līgumu gadījumos, kad piedāvājumu izteicis patērētājs.”

14 Direktīvas 2011/83 I pielikumā, kurš attiecas uz “Informācijas par atteikuma tiesību izmantošanu”, ir A daļa “Paraugi norādījumiem par atteikumu” un B daļa “Atteikuma veidlapas paraugs”.

### Vācijas tiesības

- 15 *Bürgerliches Gesetzbuch* (Civilkodekss, turpmāk tekstā – “BGB”) 355. panta “Atteikuma tiesības patērētāju līgumos” 1. punktā ir noteikts:

“Ja atbilstoši tiesību aktiem patērētājiem ir nodrošinātas atteikuma tiesības, tad patērētājam un tirgotājam vairs nav saistošas to nodomu deklarācijas par līguma noslēgšanu, ja patērētājs noteiktajā laikposmā atsakās no savas nodomu deklarācijas. Atteikumu izsaka tirgotājam iesniegtā deklarācijā. Deklarācijā nepārprotami jāatspoguļo patērētāja lēmums atteikties no līguma. Atteikumā nav jānorāda nekādi iemesli. Ar atteikuma nosūtīšanu atbilstīgā laikā pietiek, lai nodrošinātu atbilstību laika ierobežojumam.”

- 16 *BGB* 312.g panta “Atteikuma tiesības” 1. punktā ir paredzēts:

“Ārpus uzņēmuma telpām noslēgtu līgumu un distances līgumu gadījumā patērētājam ir atteikuma tiesības saskaņā ar [*BGB*] 355. pantu.”

- 17 *Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch* (Civilkodeksa ievadlikums) 246.a panta “Informēšanas prasības ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem līgumiem un distances līgumiem, kas nav līgumi par finanšu pakalpojumiem” 1. punkts ir šāds:

[..]

2) Ja patērētājam ir atteikuma tiesības saskaņā ar *BGB* 312.g panta 1. punktu, tirgotāja pienākums ir informēt patērētāju

1. par nosacījumiem, termiņiem un kārtību, kādā īstenot atteikuma tiesības saskaņā ar *BGB* 355. panta 1. punktu, kā arī par 2. pielikumā doto atteikuma veidlapas paraugu,

[..].”

### Pamatlieta un prejudiciālie jautājumi

- 18 2014. gadā *Walbusch Walter Busch* bija izplatījusi sešas lappuses biezu, 19 × 23,7 cm formāta reklāmas bukletu, kas bija iekļauts dažādos žurnālos un laikrakstos. Minētajā bukletā bija ietverta pasūtījuma veidlapa atdalāmas pastkartes veidā. Par atteikuma tiesībām bija norādīts gan minētās pastkartes aizmugurē, gan priekšpusē, kur bija minēti arī tālruņa un faksa numuri, kā arī *Walbusch Walter Busch* interneta un pasta adreses. Minētās vietnes [www.klepper.net](http://www.klepper.net) cilnē “AGB” (*Allgemeine Geschäftsbedingungen*, Vispārīgie pārdošanas nosacījumi) bija ietvertas atteikuma instrukcijas un atteikuma veidlapas paraugs.

- 19 *Zentrale* uzskatīja, ka attiecīgais buklets ir negodīgs, jo tajā pienācīgā un atbilstošā formā nav ietverta informācija par patērētāju atteikuma tiesībām un bukletam nav pievienota atteikuma veidlapa.

- 20 *Zentrale* tādēļ vērsās *Landgericht Wuppertal* (Vupertāles apgabaltiesa, Vācija), lūdzot uzdot pārtraukt minētā bukleta publicēšanu, kā arī atlīdzināt ārpustiesas izmaksas, kas tai bija radušās.

- 21 *Landgericht Wuppertal* (Vupertāles apgabaltiesa) šo prasību apmierināja, taču šīs tiesas nolēmumu daļēji grozīja *Oberlandesgericht Düsseldorf* (Federālās zemes Augstākā tiesa Diseldorfā, Vācija).

- 22 *Walbusch Walter Busch* par *Oberlandesgericht Düsseldorf* (Federālās zemes Augstākā tiesa Diseldorfā) spriedumu cēla *Revision* [kasācijas] sūdzību *Bundesgerichtshof* (Federālā Augstākā tiesa, Vācija).

- 23 Iesniedzējtiesa apgalvo, ka, lai arī minētajā bukletā ietilpstošās pastkartes priekšpusē un aizmugurē ir minētas likumā paredzētās atteikuma tiesības, šajā bukletā tomēr nav nekādas norādes par nosacījumiem, termiņu un kārtību, kādā izmantojamas šīs tiesības, un tajā nav atteikuma veidlapas parauga.
- 24 Šajā ziņā iesniedzējtiesa uzskata, ka Direktīvas 2011/83 8. panta 4. punktu var interpretēt divējādi attiecībā uz pienākumu informēt patērētāju, izmantojot tālsaziņas līdzekļus, kuros pieejama ierobežota telpa vai laiks informācijas parādīšanai.
- 25 Saskaņā ar pirmo pieeju minētā norma, abstrakti, attiektos uz gadījumiem, kad tālsaziņas līdzekļi pēc sava rakstura ir ierobežoti telpā vai laikā. Tā, piemēram, katalogos un brošūrās būtu vienmēr jāsniedz visa informācija par atteikuma tiesībām, savukārt laikraksta sludinājumā vai skrejlapā pastkartes veidā, kas sniedz iespēju veikt pasūtījumu, varētu pietikt tikai ar norādi uz atteikuma tiesību esamību.
- 26 Saskaņā ar otro pieeju noteicošais, konkrēti, būtu veids, kā tirgotājs izmanto tālsaziņas līdzekļus, it īpaši attiecībā uz reklāmas materiālu izkārtojumu, dizainu, grafisko noformējumu vai izmēru. Izņēmums, kas paredzēts Direktīvas 2011/83 8. panta 4. punktā, varētu būt piemērojams, kad izsmeltoša informācija par atteikuma tiesībām un to izmantošanas kārtību varētu aizņemt ievērojamu reklāmas materiāla daļu, piemēram, vairāk nekā 10 % no tā virsmas.
- 27 Iesniedzējtiesa turklāt norāda, ka minētās Direktīvas 2011/83 normas interpretācijā būtu jāņem vērā darījumdarbības brīvība, kas atzīta Hartas 16. pantā. It īpaši, kā tas izriet no Tiesas 2015. gada 17. decembra sprieduma *Neptune Distribution* (C-157/14, EU:C:2015:823, 67. punkts), šī brīvība ietver brīvību reklamēt, un tirgotāja izvēli par šim nolūkam izmantojamiem līdzekļiem, kā tas noteikts Hartas 52. panta 1. punktā, nedrīkst ierobežot nesamērīgi.
- 28 No vienas puses, prasība reklāmā iekļaut visu vajadzīgo informāciju par atteikuma tiesībām varētu negatīvi ietekmēt noteikta veida reklāmu noderīgumu tirgotājam, jo šī informācija var dominēt pār reklāmu. No otras puses, šādā situācijā patērētājam tiktu sniegts daudz tādas informācijas, ar ko viņš nevarētu pienācīgi iepazīties.
- 29 Šādos apstākļos *Bundesgerichtshof* (Federālā Augstākā tiesa) nolēma apturēt tiesvedību un uzdot Tiesai šādus prejudiciālus jautājumus:
- “1) Vai Direktīvas [2011/83] 8. panta 4. punkta piemērošanā attiecībā uz jautājumu, vai tālsaziņas līdzekli (šajā lietā: reklāmas buklets ar pastkarti pasūtījuma izdarīšanai) ir ierobežota telpa vai laiks informācijas parādīšanai, noteicošais ir tas,
- a) ka tālsaziņas līdzekli ir ierobežota telpa vai laiks (abstrakti), ņemot vērā tā veidu,
- vai
- b) ka tajā ir ierobežota telpa vai laiks (konkrēti) tirgotāja izvēlētā noformējuma dēļ?
- 2) Vai ar Direktīvas [2011/83] 8. panta 4. punktu un 6. panta 1. punkta h) apakšpunktu ierobežotas informācijas parādīšanas iespējas gadījumā minētās direktīvas 8. panta 4. punkta izpratnē ir saderīga informācijas par atteikuma tiesībām ierobežošana, norādot vienīgi informāciju par atteikuma tiesību esamību?
- 3) Vai saskaņā ar Direktīvas [2011/83] 8. panta 4. punktu un 6. panta 1. punkta h) apakšpunktu pirms distances līguma noslēgšanas arī ierobežotas parādīšanas iespējas gadījumā tālsaziņas līdzeklim vienmēr obligāti ir jāpievieno atteikuma veidlapas paraugs atbilstoši Direktīvas [2011/83] I pielikuma B daļai?”

## Par prejudiciālajiem jautājumiem

- 30 Ar jautājumiem, kuri ir jāizskata kopā, iesniedzējtiesa būtībā vēlas noskaidrot, atbilstoši kādiem kritērijiem ir jāizvērtē, vai līgums ir noslēgts, izmantojot tālsaziņas līdzekļus, kuros ir ierobežota telpa vai laiks informācijas sniegšanai, Direktīvas 2011/83 8. panta 4. punkta izpratnē un, attiecīgā gadījumā, cik plašs ir šīs direktīvas 6. panta 1. punkta h) apakšpunktā paredzētais pienākums sniegt informāciju par atteikuma tiesībām.
- 31 Vispirms ir jāatgādina, ka saskaņā ar Direktīvas 2011/83 6. panta 1. punktu, pirms patērētājam kļūst saistošs distances vai ārpus uzņēmuma telpām noslēgts līgums vai jebkurš šāda veida piedāvājums, tirgotājs patērētājam skaidrā un saprotamā veidā sniedz noteiktu informāciju saistībā ar minēto līgumu vai piedāvājumu. It īpaši, ja pastāv atteikuma tiesības, šīs direktīvas 6. panta 1. punkta h) apakšpunktā tirgotājam ir paredzēts pienākums informēt patērētāju par šo tiesību izmantošanas nosacījumiem, termiņu un kārtību saskaņā ar minētās direktīvas 11. panta 1. punktu un tam sniegt standarta atteikuma veidlapu, kas ietverta šīs pašas direktīvas I pielikuma B daļā.
- 32 Direktīvas 2011/83 11. panta 1. punktā ir paredzēts, ka patērētājam, kurš grasās izmantot atteikuma tiesības, ir jāinformē tirgotājs, izmantojot šīs direktīvas I pielikuma B daļā ietverto atteikuma veidlapas paraugu vai jebkura cita veida nepārprotamu paziņojumu, kurā izklāstīts viņa lēmums atteikties no līguma. Turklāt minētās direktīvas 11. panta 3. punktā ir noteikts, ka tirgotājs papildus šī 11. panta 1. punktā minētajām iespējām var dot patērētājam iespēju tirgotāja tīmekļa vietnē elektroniski aizpildīt un iesniegt vai nu šīs pašas direktīvas I pielikuma B daļā ietverto atteikuma veidlapas paraugu, vai arī kādu citu nepārprotamu paziņojumu.
- 33 Gadījumā, kad līgums tiek noslēgts, izmantojot tālsaziņas līdzekli, kurā ir pieejama ierobežota telpa vai laiks informācijas sniegšanai, Direktīvas 2011/83 8. panta 4. punktā tirgotājam ir noteikts tikai pienākums patērētājam konkrētajā līdzeklī un pirms līguma noslēgšanas sniegt noteiktu pirmslīguma informāciju, kas minēta šīs direktīvas 6. panta 1. punktā, tostarp informāciju par atteikuma tiesībām, kā izklāstīts direktīvas 6. panta 1. punkta h) apakšpunktā. Šādā gadījumā pirms līguma noslēgšanas sniedzamajai informācijai ir jābūt sniegtai patērētājam tādā veidā, kas ir piemērots izmantotajiem tālsaziņas līdzekļiem, vienkāršā un skaidri saprotamā valodā.
- 34 Šajā ziņā, kā izriet no Direktīvas 2011/83 1. panta, lasot to kopā ar tās 4., 5. un 7. apsvērumu, šīs direktīvas mērķis ir panākt augstu patērētāju aizsardzības līmeni, nodrošinot to informētību un drošību darījumos ar tirgotājiem. Turklāt patērētāju tiesību aizsardzība Savienības politikā ir paredzēta LESD 169. pantā, kā arī Hartas 38. pantā (šajā nozīmē skat. spriedumu, 2017. gada 2. marts, *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main*, C-568/15, EU:C:2017:154, 28. punkts).
- 35 Direktīvas 2011/83 mērķis ir sniegt patērētājiem plašu aizsardzību, piešķirot tiem noteiktas tiesības, tostarp distances līgumu jomā. Savienības likumdevēja mērķis ir novērst, ka tālsaziņas līdzekļu izmantošanas rezultātā varētu samazināties patērētājam sniegtā informācija (pēc analogijas skat. spriedumu, 2012. gada 5. jūlijs, *Content Services*, C-49/11, EU:C:2012:419, 36. punkts).
- 36 Proti, pirms līguma noslēgšanas sniegtā informācija par tā nosacījumiem un noslēgšanas sekām patērētājam ir ļoti būtiska (spriedums, 2018. gada 13. septembris, *Wind Tre* un *Vodafone Italia*, C-54/17 un C-55/17, EU:C:2018:710, 46. punkts). Tieši uz šādas informācijas pamata patērētājs izlems, vai viņš vēlas uzņemties līgumiskas saistības ar tirgotāju.
- 37 Tomēr, kā noteikts Direktīvas 2011/83 36. apsvērumā, distances līgumu gadījumā prasības par informācijas sniegšanu attiecīgi ir jāpielāgo, ņemot vērā konkrētu saziņas līdzekļu lietošanas tehniskos ierobežojumus, piemēram, zīmju skaita ierobežojumus dažu mobilo tālruņu ekrānā vai televīzijas raidlaika ierobežojumus. Šādos gadījumos tirgotājam būtu jāievēro minimālās prasības par informācijas



sniegšanu un jānorāda patērētājam cits informācijas avots, piemēram, informējot patērētāju par bezmaksas tālruņa numuru vai hiperteksta saiti uz tā tirgotāja tīmekļa vietni, kurā attiecīgā informācija ir tieši un viegli pieejama.

- 38 Tādējādi, ja nolūkā noslēgt līgumu ar patērētāju tirgotājs izmanto noteiktus tālsaziņas līdzekļus, tam var nebūt iespējas šajā paziņojumā sniegt visu Direktīvas 2011/83 6. panta 1. punktā uzskaitīto informāciju. Šāda situācija rodas, ja tirgotāja izvēlētais līdzeklis ietver informācijas sniegšanas ierobežojumus telpā vai laikā – ierobežojumus, kas izriet vai nu no attiecīgā līdzekļa īpatnībām, vai no tirgotāja izvēles izrietošus ekonomiskos ierobežojumus, it īpaši attiecībā uz komercpaziņojuma ilgumu un platību.
- 39 Novērtējums, vai konkrētajā gadījumā saziņas līdzeklis informācijas sniegšanai ir ierobežots telpā vai laikā Direktīvas 2011/83 8. panta 4. punkta izpratnē, ir jāveic, ņemot vērā visus tirgotāja komercpaziņojuma tehniskos raksturlielumus. Šajā ziņā ir jāpārbauda, vai, ņemot vērā paziņojuma ilgumu un laukumu un burtu minimālo lielumu, kas būtu piemērots vidusmēra patērētājam, kam domāts šis paziņojums, šajā paziņojumā objektīvi var tikt sniegta visa šīs direktīvas 6. panta 1. punktā uzskaitītā informācija. Savukārt šajā novērtējumā nav nozīmes attiecīgā tirgotāja izvēlei, kas skar izkārtojumu un laukuma un laika izmantojumu atkarībā no izvēlēta saziņas līdzekļa.
- 40 Ja tiek konstatēts, ka tālsaziņas līdzeklis informācijas sniegšanai ir ierobežots telpā vai laikā, ir jānoskaidro, vai tirgotājs saskaņā ar Direktīvas 2011/83 8. panta 1. un 4. punktu ir sniedzis patērētājam pārējo informāciju, kas minēta šīs direktīvas 6. panta 1. punktā, izmantojot citu avotu, vienkāršā un skaidri saprotamā valodā.
- 41 Šajā ziņā ir jānorāda, ka risinājums, kas norādīts Direktīvas 2011/83 8. panta 1. un 4. punktā, kā aprakstīts šī sprieduma 37.–40. punktā, ir vērsti uz to, lai, kā norādīts minētās direktīvas 4. apsvērumā, nodrošinātu taisnīgu līdzsvaru starp augstu patērētāju aizsardzības līmeni un uzņēmumu konkurētspēju.
- 42 Proti, pienākums sniegt informāciju, kas noteikta Direktīvas 2011/83 8. panta 1. un 4. punktā, ļauj patērētājam pielāgotā veidā pirms distances līguma noslēgšanas saņemt informāciju, kas tam vajadzīga, lai izlemtu, vai noslēgt līgumu, tādējādi sasniedzot likumā paredzēto vispārīgo patērētāju interešu aizsardzības mērķi saskaņā ar LESD 169. pantu, kas atgādināts šīs direktīvas 3. apsvērumā, tomēr neietekmējot Hartas 11. un 16. pantā nostiprināto vārda un informācijas brīvības un darījumdarbības brīvības būtību.
- 43 Šajā ziņā, pirmkārt, neliedzot izmantot noteiktus saziņas līdzekļus, Direktīvas 2011/83 8. panta 1. un 4. punktā ļoti ierobežotā jomā tiek tikai reglamentēts komercpaziņojumu nolūkā noslēgt distances līgumu ar patērētāju saturs. Otrkārt, pienākums jebkādos apstākļos sniegt informāciju, kas minēta šīs direktīvas 8. panta 4. punkta pirmajā teikumā, attiecas tikai uz konkrētu informāciju, kas patērētājam saskaņā ar minētās direktīvas 6. panta 1. punktu obligāti jāsniedz pirms distances līguma noslēgšanas. Proti, kā atgādināts šī sprieduma 40. punktā, šīs pašas direktīvas 8. panta 4. punktā minētajā gadījumā pārējā informācija ir jāsniedz, izmantojot citu avotu, vienkāršā un skaidri saprotamā valodā.
- 44 Šajā patērētājam katrā ziņā sniedzamajā informācijā, kā izklāstīts Direktīvas 2011/83 6. panta 1. punkta h) apakšpunktā, ietilpst informācija par atteikuma tiesībām.
- 45 Proti, atteikuma tiesības ir vērstas uz to, lai patērētāju aizsargātu īpašā – tālpārdošanas – situācijā, kurā viņam faktiski pirms līguma noslēgšanas nav iespēju apskatīt izstrādājumu vai pārliecināties par sniegtā pakalpojuma raksturu. Tādējādi atteikuma tiesības ir paredzētas tam, lai kompensētu no distances līguma izrietošo patērētāja neizdevīgāko stāvokli, viņam piešķirot pienācīgu termiņu pārdomām, kura laikā viņam ir iespēja iegādātās preces pārbaudīt un izmēģināt (pēc analogijas skat. spriedumu, 2009. gada 3. septembris, *Messner*, C-489/07, EU:C:2009:502, 20. punkts).

- 46 Ņemot vērā, cik liela nozīme patērētāju aizsardzībā ir atteikuma tiesībām, informācijai par šīm tiesībām, kas sniedzama pirms līguma noslēgšanas, patērētājam ir būtiska nozīme un tā ļauj pieņemt uz informāciju balstītu lēmumu par to, vai slēgt distances līgumu ar tirgotāju. Lai šo informāciju varētu pilnībā izmantot, patērētājam iepriekš ir jāzina nosacījumi, termiņi un kārtība, kādā izmantojamas atteikuma tiesības. Ja līgums tiek noslēgts, izmantojot tālsaziņas līdzekli, kas informācijas sniegšanu ierobežo telpā vai laikā, tirgotājam, izmantojot šo līdzekli, vienlaikus nav jāsniedz patērētājam atteikuma veidlapas paraugs, kas ietverts šīs direktīvas I pielikuma B daļā. Proti, pirmkārt, tas, ka, izmantojot šo metodi, pirms līguma noslēgšanas ir pieejama šī veidlapa, nav apstākļi, kas pats par sevi varētu ietekmēt patērētāja lēmumu par distances līguma noslēgšanu, un, otrkārt, pienākums jebkādos apstākļos sniegt patērētājiem šo veidlapu tirgotājam radītu nesamērīgu vai – gadījumos, kad līgumi tiek noslēgti telefoniski, – pat neizpildāmu slogu. Tādēļ šajā ziņā ir pietiekami, ja minētā veidlapa tiek sniegta citā avotā skaidrā un saprotamā valodā.
- 47 Ņemot vērā visus iepriekš minētos apsvērumus, uz uzdotajiem jautājumiem ir jāatbild šādi:

- novērtējums, vai konkrētajā gadījumā saziņas līdzeklis informācijas sniegšanai ir ierobežots telpā vai laikā Direktīvas 2011/83 8. panta 4. punkta izpratnē, ir jāveic, ņemot vērā visus tirgotāja komercpaziņojuma tehniskos raksturlielumus. Šajā ziņā iesniedzējtiesai ir jāpārbauda, vai, ņemot vērā paziņojuma ilgumu un laukumu un burtu minimālo lielumu, kas būtu piemērots vidusmēra patērētājam, kam domāts šis paziņojums, šajā paziņojumā objektīvi var tikt sniegta visa šīs direktīvas 6. panta 1. punktā uzskaitītā informācija;
- Direktīvas 2011/83 6. panta 1. punkta h) apakšpunkts un 8. panta 4. punkts ir jāinterpretē tādējādi, ka gadījumos, kad līgums tiek noslēgts, izmantojot tālsaziņas līdzekļus, kas ierobežo telpu vai laiku informācijas sniegšanai, un ja pastāv atteikuma tiesības, tirgotājam attiecīgajā saziņas līdzeklī un pirms līguma noslēgšanas ir jāsniedz patērētājam informācija par atteikuma tiesību izmantošanas nosacījumiem, termiņiem un kārtību. Šādā gadījumā tirgotājam minētās direktīvas I pielikuma B daļā ietvertā atteikuma veidlapa ir jāsniedz, izmantojot citu avotu, vienkāršā un skaidri saprotamā valodā.

### Par tiesāšanās izdevumiem

- 48 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 (trešā palāta) nospriež:

**Lai izvērtētu, vai konkrētajā gadījumā saziņas līdzeklis informācijas sniegšanu ierobežo telpā vai laikā, kā norādīts 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, 8. panta 4. punktā, ir jāņem vērā visas tirgotāja izvēlētā komercpaziņojuma tehniskās īpašības. Šajā ziņā iesniedzējtiesai ir jāpārbauda, vai, ņemot vērā paziņojuma ilgumu un laukumu un burtu minimālo lielumu, kas būtu piemērots vidusmēra patērētājam, kam domāts šis paziņojums, šajā paziņojumā objektīvi var tikt sniegta visa šīs direktīvas 6. panta 1. punktā uzskaitītā informācija.**

**Direktīvas 2011/83 6. panta 1. punkta h) apakšpunkts un 8. panta 4. punkts ir jāinterpretē tādējādi, ka gadījumos, kad līgums tiek noslēgts, izmantojot tālsaziņas līdzekļus, kas ierobežo telpu vai laiku informācijas sniegšanai, un ja pastāv atteikuma tiesības, tirgotājam attiecīgajā saziņas līdzeklī un pirms līguma noslēgšanas ir jāsniedz patērētājam informācija par atteikuma**

**tiesību izmantošanas nosacījumiem, termiņiem un kārtību. Šādā gadījumā tirgotājam minētās direktīvas I pielikuma B daļā ietvertā atteikuma veidlapa ir jāsniedz, izmantojot citu avotu, vienkāršā un skaidri saprotamā valodā.**

[Paraksti]