



Prese un informācija

Eiropas Savienības Tiesa
PAZIŅOJUMS PRESEI Nr. 89/19
Luksemburgā, 2019. gada 10. jūlijā

Spriedums lietā C-649/17
*Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände –
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V./Amazon EU Sàrl*

Tādai elektroniskās tirdzniecības platformai kā *Amazon* nav pienākuma pilnīgi visos gadījumos pirms līguma noslēgšanas darīt patērētājam pieejamu tālruņa numuru

Tai tomēr ir jānodrošina patērētājam tāds saziņas līdzeklis, kas ļauj tam ātri kontaktēties ar tirgotāju un efektīvi sazināties ar to

Sabiedrība *Amazon EU* piedāvā iegādāties dažādus produktus, izmantojot vienīgi tīmekļa vietni, tostarp Vācijā – vietni *www.amazon.de*. *Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.* (Federālā patērētāju tiesību aizsardzības biroju apvienība, turpmāk tekstā – “federālā apvienība”) cēla prasību pret minēto sabiedrību Vācijas tiesās. Šī apvienība lūdza atzīt, ka *Amazon* nav izpildījusi savu tiesību aktos paredzēto pienākumu darīt pieejamus patērētājam efektīvus līdzekļus saziņai ar to, jo tā nebija skaidri un saprotami informējusi patērētājus par saviem tālruņa un faksa numuriem. Federālā apvienība apgalvoja, ka *Amazon* atzvanīšanas pakalpojums neatbilst informēšanas prasībām, jo patērētājam esot jāveic daudz soļu, lai varētu sazināties ar šīs sabiedrības kontaktpersonu. Proti, **atbilstoši Vācijas likumam tirgotājam, pirms tas noslēdz ar patērētāju distances līgumu vai ārpus uzņēmuma telpām noslēdzamu līgumu, ir pienākums pilnīgi visos gadījumos norādīt savu tālruņa numuru.**

Šajā ziņā *Bundesgerichtshof* (Federālā Augstākā tiesa, Vācija), izskatot lietu pēdējā instancē, jautā Tiesai, vai Direktīva par patērētāju tiesībām¹ pieļauj šādu valsts tiesisko regulējumu un vai tirgotājam ir pienākums ierīkot tālruņa vai faksa līniju vai izveidot jaunu elektroniskā pasta kontu, lai ļautu patērētājiem sazināties ar tirgotāju. *Bundesgerichtshof* arī vēlas noskaidrot, vai tāds tirgotājs kā *Amazon* var izmantot citus saziņas līdzekļus, piemēram, tūlītējas ziņapmaiņas vai tālruņa atzvana sistēmu.

Savā šodien pasludinātajā spriedumā Tiesa atbild, ka **direktīva nepieļauj šādu valsts tiesisko regulējumu**, un uzsver, ka minētajā **direktīvā tirgotājam nav noteikts pienākums ierīkot tālruņa vai faksa līniju vai izveidot jaunu elektroniskā pasta kontu**, lai ļautu patērētājiem pilnīgi visos gadījumos sazināties ar tirgotāju, un ka šajā direktīvā ir paredzēts pienākums norādīt tālruņa vai faksa numurus vai elektroniskā pasta adresi tikai gadījumos, kad šī tirgotāja rīcībā jau ir šie saziņas līdzekļi saziņai ar patērētājiem. Vienlaicīgi Tiesa konstatē, ka **direktīvā tirgotājam ir paredzēts pienākums darīt pieejamu patērētājam tādu saziņas līdzekli, kas nodrošina tiešu un efektīvu saziņu**, un minētais tirgotājs var izmantot citus saziņas līdzekļus, kas nav minētajā direktīvā paredzētie saziņas līdzekļi, lai nodrošinātu atbilstību šīm prasībām.

Tiesa konstatē, ka direktīvas mērķis ir nodrošināt **augstu patērētāju aizsardzības līmeni**, nodrošinot tiem informāciju un drošību darījumos ar tirgotājiem. Šajā nolūkā patērētāja iespējai ātri kontaktēties ar tirgotāju un efektīvi sazināties ar viņu ir būtiska nozīme patērētāju tiesību, tostarp atteikuma tiesību, nodrošināšanai un efektīvai īstenošanai. Tomēr ir jānodrošina **pareizs samērs starp augstu patērētāju aizsardzības līmeni**, kā paredzēts šajā pašā direktīvā, **un uzņēmumu konkurētspēju**, vienlaicīgi ievērojot komersanta darījumdarbības brīvību, kas paredzēta Eiropas Savienības Pamattiesību hartā.

¹ Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 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.).

Tiesa uzskata, ka tirgotājam piemērojamais beznosacījuma pienākums pilnīgi visos gadījumos darīt patērētājam pieejamu tālruņa numuru vai pat ierīkot tālruņa līniju vai faksu, vai izveidot jaunu elektroniskā pasta kontu, lai ļautu patērētājiem sazināties ar tirgotāju, šķiet nesamērīgs. Saistībā ar direktīvā ietvertā izteiciena “ja tād[ī] ir”, kurš ir attiecināms uz trīs visizplatītākajiem saziņas līdzekļiem starp patērētāju un tirgotāju (tālrunis, fakss un elektroniskais pasts), nozīmi Tiesa, neraugoties uz atšķirībām dažādu valodu redakcijās, uzskata, ka šis izteiciens attiecas uz gadījumiem, kad tirgotāja rīcībā ir šāds saziņas līdzeklis un kad viņš ir darījis to pieejamu patērētājiem.

Turklāt direktīva neliedz tirgotājam nodrošināt **citus saziņas līdzekļus (piemēram, elektroniskā pieprasījuma veidni vai tūlītējas ziņapmaiņas vai tālruņa atzvana sistēmu)**, ja vien šie līdzekļi ļauj nodrošināt tiešu un efektīvu saziņu starp patērētāju un tirgotāju, un tas nozīmē, ka ar šiem līdzekļiem saistītajai informācijai patērētājam ir jābūt pieejamai skaidri un saprotami.

Tiesa atgādina, ka **valsts tiesām ir jāizvērtē, vai saziņas līdzekļi, ko tirgotājs ir darījis pieejamus patērētājam, ļauj patērētājam ātri kontaktēties ar tirgotāju un efektīvi sazināties ar to** un vai informācija par šiem saziņas līdzekļiem ir pieejama skaidri un saprotami. Šajā pēdējā minētajā ziņā Tiesa norāda – tas, ka tālruņa numurs ir pieejams tikai pēc vairāku darbību veikšanas tīmekļa vietnē, pats par sevi nenozīmē, ka patērētāja informēšanai izmantotais veids nav skaidrs un saprotams.

ATGĀDINĀJUMS: Lūgums sniegt prejudiciālu nolēmumu ļauj dalībvalstu tiesām to tiesvedības ietvaros uzdot jautājumus Tiesai par Savienības tiesību interpretāciju vai Savienības akta spēkā esamību. Tiesa neiztiesā strīdus, ko izskata valstu tiesas. Valsts tiesai ir jāatrisina lieta saskaņā ar Tiesas nolēmumu. Šis nolēmums līdzīgā veidā ir saistošs citām valstu tiesām, kurām ir jāatrisina līdzīgas problēmas.

Neoficiāls dokuments plašsaziņas līdzekļu vajadzībām, kas Tiesai nav saistošs.

[Pilns sprieduma teksts](#) tiek publicēts CURIA mājas lapā pasludināšanas dienā.

Kontaktpersona presei: Gitte Stadler ☎ (+352) 4303 3127

Sprieduma pasludināšanas attēli ir pieejami [“Europe by Satellite”](#) ☎ (+32) 2 2964106