ĢENERĀLADVOKĀTA DAMASO RUISA-HARABO KOLOMERA [*DÁMASO RUIZ-JARABO COLOMER*] SECINĀJUMI

sniegti 2008. gada 15. maijā [1]

I — Ievads

1. *Bundesgerichtshof* [Federālās Augstākās tiesas] Civillietu palāta ir uzdevusi Tiesai jautājumu par Direktīvas 2000/31/EK 5. panta 1. punkta c) apakšpunkta interpretāciju [2]. Tā vēlas noskaidrot, vai ar minēto Kopienu tiesību normu apdrošināšanas sabiedrībai, kas darbojas tikai ar interneta starpniecību, tiek uzlikts pienākums norādīt tās tīmekļa vietnē tālruņa numuru, lai iespējamie klienti varētu brīvi sazināties ar tās personālu. Pakārtoti tā jautā, vai pietiek ar norādi uz elektroniskā pasta adresi vai tomēr ir jānodrošina papildu sazināšanās iespēja, un, ja tas tā ir, vai var izmantot tiešsaistes pieprasījuma veidni.

2. Šaubas ir izskaidrojamas ar to, ka minētajā normā ir paredzēts pakalpojumu sniedzēja pienākums nodrošināt informāciju, kas ļauj ar to ātri sazināties tiešā un efektīvā veidā, bet konkrētāk ir ietverta tikai norāde uz elektroniskā pasta adresi.

1 — Oriģinālvaloda — spāņu.

2 — Eiropas Parlamenta un Padomes 2000. gada 8. jūnija Direktīva par dažiem informācijas sabiedrības pakalpojumu tiesiskiem aspektiem, jo īpaši elektronisko tirdzniecību, iekšējā tirgū (OV L 178, 1. lpp.).

II — Atbilstošās tiesību normas

A — *Kopienu tiesiskais regulējums*

3. Tātad uzdotie prejudiciālie jautājumi ir saistīti ar minētās direktīvas par elektronisko tirdzniecību 5. panta 1. punkta c) apakšpunktu.

4. Saskaņā ar Direktīvas preambulas trešo līdz sesto apsvērumu tās mērķis ir izveidot reālu zonu bez robežām informācijas sabiedrības pakalpojumiem, kā arī likvidēt tos

šķēršļus to attīstībai un iekšējā tirgus pienācīgai darbībai, kuri brīvību veikt uzņēmējdarbību un brīvību sniegt pakalpojumus padara mazāk pievilcīgu.

5. Turklāt atbilstoši preambulas devītajam apsvērumam šī direktīva kopā ar dažām citām direktīvām nodrošina, ka šī darbība ir sākama brīvi saskaņā ar vārda brīvības principu, kas noteikts Eiropas Cilvēktiesību un pamatbrīvību aizsardzības konvencijas 10. panta 1. punktā. Tāpat preambulas desmitajā apsvērumā ir precizēts, ka saskaņā ar proporcionalitātes [samērīguma] principu Direktīvā minētie pasākumi ir strikti ierobežoti līdz minimumam, kas nepieciešams, lai sasniegtu iekšējā tirgus pienācīgas darbības mērķi, un vienpadsmitajā apsvērumā ir noteikts, ka netiks ierobežots aizsardzības līmenis, kas paredzēts Direktīvā 97/7/EK [3].

6. Minētajā 5. panta 1. punktā ir noteikta informācija, kas informācijas sabiedrības pakalpojumu sniedzējam ir jāsniedz pakalpojuma saņēmējiem un kompetentajām iestādēm, tostarp informācija, kas ļauj ar to nekavējoties sazināties, "ietverot tā elektroniskā pasta adresi" (c) apakšpunkts).

3 — Eiropas Parlamenta un Padomes 1997. gada 20. maija Direktīva par patērētāju aizsardzību saistībā ar distances līgumiem (OV L 144, 19. lpp.).

B — *Vācijas tiesības*

7. *Telemediengesetz* (Vācijas 2007. gada 26. februāra elektronisko mediju likums, turpmāk tekstā — "*TMG*") 5. panta 1. punkta 1. un 2. apakšpunktā gandrīz burtiski pārņemts Direktīvas teksts, šo pakalpojumu sniedzējiem uzliekot pienākumu nodrošināt vieglu, tiešu un pastāvīgu pieeju, sniedzot par tiem informāciju, tostarp elektroniskā pasta adresi.

III — Pamata lieta un prejudiciālie jautājumi

8. *Deutsche internet versicherung* (turpmāk tekstā — "*DIV*") ir sabiedrība, kas piedāvā transportlīdzekļu apdrošināšanu tikai ar interneta starpniecību. Tās tīmekļa vietnē šī sabiedrība ir norādījusi tikai savu pasta adresi un elektroniskā pasta adresi, bet ne tālruņa numuru, kas tiek norādīts tikai tiem klientiem, ar kuriem ir noslēgts līgums. Tomēr interesenti var uzdot tai jautājumus, izmantojot tiešsaistē pieejamo pieprasījuma veidni un saņemot atbildes pa e-pastu.

9. *Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände* (Vācijas Patērētāju tiesību aizsardzības apvienību federācija, turpmāk tekstā — "*Bundesverband*") cēla prasību pret *DIV* Dortmundes *Landgericht* (apgabaltiesa), lūdzot uzlikt tai pienākumu norādīt tālruņa numuru savā tīmekļa vietnē, kas nodrošinātu tiešo saziņu ar iespējamajiem klientiem. Konkrētāk, tā lūdza piespriest atbildētājai pārtraukt savu galveno darbību un *Landgericht* piekrita šim prasījumam.

10. Par šo spriedumu tiek iesniegta apelācijas sūdzība Hammas [*Hamm*] Augstākajā tiesā [*Oberlandesgericht*] (apelāciju instances tiesa), kas apmierinājusi apelācijas sūdzību, uzskatot, ka bija iespējams nodrošināt tiesību aktos prasīto tiešo saziņu ar pakalpojumu sniedzēju elektroniskā veidā, kā to darīja *DIV*, neizmantojot telefona sakarus. Tā atgādināja, ka uzņēmums pieņēma jautājumus izskatīšanai bez trešo personu starpniecības un ka atbildes uz klientu elektroniskā pasta adresi tika sniegtas ātri (30–60 minūšu laikā, ko apstiprinājuši tiesu eksperti).

11. *Bundesverband* iesniedza kasācijas sūdzību *Bundesgerichtshof*, kas, uzskatot, ka tiesvedības iznākums ir atkarīgs no Direktīvas par elektronisko tirdzniecību interpretācijas, saskaņā ar EKL 234. pantu uzdeva Tiesai šādus prejudiciālus jautājumus:

"1) Vai saskaņā ar Direktīvas 5. panta 1. punkta c) apakšpunktu pakalpojumu sniedzējam pirms līguma noslēgšanas ar pakalpojumu saņēmēju ir jānorāda tālruņa numurs, lai nodrošinātu ātru sazināšanos tiešā un efektīvā veidā?

2) Ja atbilde uz pirmo jautājumu ir noraidoša:

a) Vai saskaņā ar Direktīvas 5. panta 1. punkta c) apakšpunktu pakalpojumu sniedzējam pirms līguma noslēgšanas ar pakalpojumu saņēmēju papildus elektroniskā pasta adresei ir jānorāda vēl otra sazināšanās iespēja?

b) Ja atbilde ir apstiprinoša: vai ir pietiekami, ka pakalpojumu sniedzējs kā otru sazināšanās iespēju nodrošina pieprasījuma veidni, ar kuras starpniecību pakalpojumu saņēmējs, izmantojot internetu, var vērsties pie pakalpojumu sniedzēja, un atbilde uz pieteikumu tiek sniegta, nosūtot e-pastu?"

IV — Tiesvedība Tiesā

12. Lūgums sniegt prejudiciālu nolēmumu Tiesas kancelejā reģistrēts 2007. gada 22. jūnijā.

13. Rakstveida apsvērumus iesniedza pamata lietas dalībnieki, Komisija un Polijas, Zviedrijas un Itālijas valdības.

14. Neesot izteiktam lūgumam rīkot tiesas sēdi, pēc 2008. gada 1. aprīļa vispārējās sapulces lieta bija gatava šo secinājumu sagatavošanai.

V — Prejudiciālo jautājumu analīze

15. *Bundesgerichtshof* lūdz Tiesu sniegt skaidrojumu attiecībā uz Direktīvas par elektronisko tirdzniecību 5. panta 1. punkta c) apakšpunkta piemērojamību.

16. Tādējādi ir jānoskaidro, vai šajā normā un valsts tiesību aktos paredzētajiem nosacījumiem atbilst Vācijas uzņēmuma tīmekļa vietne, kurā ir norādīta tikai elektroniskā pasta adrese un ietverta pieprasījuma veidne, uz kuru atbild pa e-pastu, bet nav norādīts tālruņa numurs.

17. Saskaņā ar Kopienu tiesību normu pakalpojumu sniedzējam viegli, tieši un pastāvīgi pieejamā veidā jāsniedz pakalpojuma saņēmējiem informācija, kas ļauj ar to ātri sazināties tiešā un efektīvā veidā, ietverot tā elektroniskā pasta adresi.

18. Piemērojot vienīgi gramatisko interpretāciju, nevar iegūt apmierinošu un nepārprotamu atbildi uz uzdotajiem jautājumiem, it īpaši tad, ja salīdzina šīs normas dažādas valodu versijas. Līdz ar to ir jāveic arī teleoloģiskā un sistēmiskā analīze, un tad tikai ar visu šo interpretācijas faktoru (Direktīvas teksts, mērķi un konteksts) kopīgu izsvēršanu varētu novērst šaubas, kas pastāv šajā lietā.

A — *Direktīvas 5. panta 1. punkta c) apakšpunkta gramatiskā nozīme*

19. No pirmā acu uzmetiena normas sintaktiskais saturs rada dažas neskaidrības, kas izriet no vārdu "ietverot" [*incluyendo*] un "informācija" [*señas*] izmantošanas.

20. Ģerundīva "incluyendo" izmantošana pirms konkrētās norādes uz elektronisko pastu ("y compris" franču versijā, "including" angļu valodā un "einschließlich" vācu valodā) šķietami liecina par to, ka uzņēmumam ir jāpiedāvā kāds saziņas veids papildus e-pastam, ar kuru nepietiek, lai izpildītu Direktīvas prasības. Atbilstoši šai interpretācijai pakalpojumu sniedzējam būtu jānodrošina pakalpojumu saņēmējiem vismaz divas saziņas iespējas, vienai no kurām ir jābūt elektroniskajam pastam. No prejudiciālā jautājuma izriet, ka šo interpretāciju ir atbalstījusi Austrijas *Oberster Gerichtshof* (Augstākā tiesa) attiecībā uz transponējošo valsts tiesību normu, konkrēti, *E-Commerce-Gesetz* [Likuma par elektronisko tirdzniecību] 5. panta 1. punkta 3. apakšpunktu.

21. Tomēr Direktīvas tekstā nav norādīti papildu kontaktdati, kas būtu jāsniedz interesentam. Patiešām, no panta dažādu valodu versiju analīzes var izdarīt atšķirīgus secinājumus. Piemēram, vārds "señas" spāņu versijā ikdienas valodā parasti attiecas uz kādas personas adresi [4], savukārt franču vārds "coordonnées" ietver arī tālruņa numuru [5]. Angļu un vācu valodā izmantotie termini, tieši otrādi, ir daudz neitrālāki un vispārīgāki (ar "details" un "Angaben" attiecīgi apzīmē jebkāda veida informāciju).

22. Jāatgādina, ka atbilstoši pastāvīgajai judikatūrai visu valodu versijām ir vienāds spēks un ka nepieciešamība vienveidīgi piemērot Kopienu tiesību normas "nepieļauj, ka šaubu gadījumā noteikuma teksts tiek aplūkots izolēti", un liek to interpretēt un piemērot,

4 — *Real Academia* izdotajā *Diccionario de la Lengua Española* [Spāņu valodas vārdnīcā] šī nozīme nav minēta (tur vienīgi ir atsauce uz "señas personales" [personisko informāciju], kas definēta kā "rasgos característicos de una persona" [personai raksturīgās īpašības], kas to atšķir no pārējiem, un atsauce uz izteicienu "dar señas de algo" [raksturot kaut ko], lai "manifestar sus circunstancias individuales" [parādītu tā individuālo situāciju]; aprakstīt to tādējādi, lai atšķirtu no cita objekta). Tomēr tā ir minēta Marijas Molineras [*María Moliner*] *Diccionario de Uso del Español*, kur kā trešā nozīme šim vārdam (daudzskaitlī) ir "precīza norāde uz vietu, kurā dzīvo konkrētā persona".

5 — Interesanti, ka Francijas Akadēmijas vārdnīca, lai gan tajā ir ietverta frāze — sarunvalodas un figurālā nozīmē — "donnez-moi vos coordonnées" kā sinonīms adresei un tālruņa numuram, tomēr neiesaka to izmantot.

ņemot vērā citu oficiālo valodu versijas; gadījumā, ja pastāv atšķirības, aplūko normas struktūru un mērķi [6].

23. Tādējādi vienīgais secinājums, ko var izdarīt no šīs īsās salīdzinošās analīzes, ir tāds, ka Kopienu likumdevējs ir vēlējies formulēt šo normu vispārīgi, pieņemot jebkādu norādi, kas ir piemērota tiešai un efektīvai saziņai ar pakalpojumu sniedzēju, un paredzot tikai vienu obligāto nosacījumu — norādīt elektroniskā pasta adresi.

B — *"Sazināšanās tiešā un efektīvā veidā" nozīme, ņemot vērā Direktīvas kontekstu un mērķus*

24. Tātad jautājums ir par to, kas ir domāts ar "sazināšanos tiešā un efektīvā veidā" minētajā 5. pantā.

25. Prasītāja pamata lietā un Itālijas valdība apgalvo, ka šāda veida kontakts ir iespējams tikai pa telefonu, jo tiešā saziņa nozīmē "cilvēks pret cilvēku" un efektivitāte prasa nodrošināt gandrīz tūlītēju atbildi — nepietiek ar pārsūtītās informācijas atlikto apstrādi. Tāpat tās uzskata, ka atbilstoši šīs normas redakcijai ir jānodrošina kāds saziņas instruments papildus e-pastam.

26. Tomēr šis viedoklis ir pārāk ierobežots un — kas ir vēl svarīgāk — ar to netiek ņemts vērā nedz īpašais Direktīvas piemērošanas konteksts, nedz tās mērķi.

27. Līdz ar to uzskatu, ka strīdīgā panta pilnīga un vispārēja pārbaude aptver šādus aspektus: pirmkārt, vai tālrunis ir vienīgais līdzeklis, lai sazinātos "tiešā un efektīvā veidā"; otrkārt, vai elektroniskais pasts ir efektīvs instruments Direktīvas kontekstā; treškārt, vai prasība norādīt tikai e-pasta adresi būtu saderīga ar minētās direktīvas mērķiem un, ceturtkārt, vai šajā sakarā notiek kāda patērētāju tiesību aizskaršana.

6 — 1969. gada 12. novembra spriedums lietā 29/69 *Stauder* (*Recueil*, 419. lpp.), 1977. gada 27. oktobra spriedums lietā 30/77 *Bouchereau* (*Recueil*, 1999. lpp.), 1979. gada 12. jūlija spriedums lietā 9/79 *Koschniske* (*Recueil*, 2717. lpp.), 1988. gada 7. jūlija spriedums lietā 55/87 *Moksel* (*Recueil*, 3845. lpp.), 1998. gada 2. aprīļa spriedums lietā C-296/95 *EMU Tabac* u.c. (*Recueil*, I-1605. lpp.), 2000. gada 7. decembra spriedums lietā C-482/98 Itālija/Komisija (*Recueil*, I-10861. lpp.), 2004. gada 1. aprīļa spriedums lietā C-1/02 *Borgmann* (*Recueil*, I-3219. lpp.), 2007. gada 19. aprīļa spriedums lietā C-63/06 *Profisa* (Krājums, I-3239. lpp.) un 2007. gada 4. oktobra spriedums lietā C-457/05 *Schutzverband der Spirituosen-Industrie* (Krājums, I-8075. lpp.).

1) Tālrunis nav vienīgais līdzeklis, lai nodrošinātu sazināšanos "tiešā un efektīvā veidā"

28. Nepiekrītu viedoklim, ka tiešā sazināšanās notiek tikai tad, kad informācijas apmaiņa noris pēc "cilvēks pret cilvēku" modeļa, jo īpašības vārds "tiešs" nekādā veidā nenorāda uz kontakta mutvārdu vai rakstisku veidu, bet gan vienīgi uz to, ka tas notiek bez starpniekiem (šajā gadījumā starp klientu un uzņēmuma pārstāvi), un šis nosacījums ir izpildīts gan telefona, gan elektroniskā pasta gadījumā.

29. Tāpat nepiekrītu tam, ka par efektīvu neatzīst saziņas līdzekli, izmantojot pārsūtītās informācijas "atlikto" (pēc prasītājas izteiciena) apstrādi, jo tas nozīmētu, ka rakstveida atbildei trūkst efektivitātes.

30. Ja vien atbildes sniegšanas laiks nav pārāk ilgs, rakstveida forma sniedz labākas garantijas, jo tā parasti ir uzskatāma par nosvērtāku un apdomīgāku, kā arī saistībā ar apliecināšanu tai ir neapstrīdama priekšrocība pierādījuma spēka ziņā. Efektivitāte ir sasniedzama tikai tad, ja klients saņem ātru atbildi — ne tūlīt, bet patiešām drīz. Strīdīgajā normā ir minēta ne tikai iespēja "sazināties tiešā un efektīvā veidā" ar pakalpojumu sniedzēju, bet arī iespēja sazināties ar to "*ātri*".

31. Visbeidzot, manuprāt, jāuzsver, ka "efektīvā" saziņa nozīmē īsto dialogu starp iesaistītajām pusēm tādējādi, ka uz katru jautājumu tiek sniegta ātra atbilde ar papildu reakciju, kas ne vienmēr notiek ar klientu apkalpošanas centriem pa telefonu, jo tur bieži vien zvanus nepieņem kāds cilvēks, bet interesentam tiek piedāvāta balss izvēlne, kurā jāizdara izvēle, kas vislabāk atbilst jautājumam, ko viņš grib noskaidrot.

32. No iepriekš minētā izriet, ka tālrunis nav vienīgais līdzeklis, lai nodrošinātu tiešu un efektīvu saziņu starp pakalpojumu sniedzēju un iespējamo klientu. Rakstveida saziņa, izmantojot internetu [7], atbilst šiem nosacījumiem, ja vien to īsteno bez starpniekiem un diezgan ātri. Tā to dara uzņēmums, kas ir atbildētājs pamata lietā: atbilstoši tiesas uzdevumā veiktajai ekspertīzei atbildes uz interesentu lūgumiem sniegt paskaidrojumu atnāca uz to elektroniskā pasta kasti 30–60 minūšu laikā pēc to iesniegšanas.

7 — Tā var būt vai nu sinhronā (kā tas notiek tā sauktajos "čatos"), vai arī asinhronā (kā tas ir elektroniskā pasta gadījumā) — izmantojot informātikas jomā plaši izmantojamo terminoloģiju.

33. Šķiet, ka šis risinājums, kas papildus tālrunim pieļauj arī citus instrumentus, lai nodrošinātu tiešu un efektīvu saziņu, labāk saskan un atbilst Direktīvas par elektronisko tirdzniecību mērķiem un kontekstam — interpretācijas faktoriem, kas atbilstoši pastāvīgajai judikatūrai papildina Kopienu tiesību normas strikti gramatisko interpretāciju [8].

35. Kad lietotājs nolemj vērsties pie komersanta, kas rīkojas tikai teleinformātikas ceļā, tas netieši pieņem, ka sarakste ar uzņēmumu notiek vienīgi elektroniski, izslēdzot (vismaz sākotnējā posmā — pirms līguma noslēgšanas) jebkādu saziņu personiski vai pa telefonu. Turklāt personai, kura vērsās uzņēmumā, kas piedāvā savus pakalpojumus tikai internetā, parasti ir e-pasta adrese (vai iespēja to izveidot diezgan viegli).

2) Elektroniskais pasts kā efektīvs saziņas līdzeklis Direktīvas kontekstā

34. Vispirms Direktīva ir piemērojama ļoti konkrētajā jomā — saistībā ar komerciālajām attiecībām, izmantojot internetu —, kurā informācijas sniegšana par piedāvātiem pakalpojumiem, iepriekšēji kontakti un paša līguma noslēgšana notiek tīmeklī. 5. panta 1. punkta c) apakšpunktā ir tieša norāde tikai uz elektronisko pastu, jo tas ir saziņas līdzeklis, kas vislabāk ir pielāgots šai videi.

36. Darījumi tīmeklī izraisa noteiktas bažas, jo prasa īpašas garantijas attiecībā uz pakalpojumu sniedzēja identitāti un uzticamību. Tomēr tagad nav iespējams šīm garantijām pievienot vēl vienu, proti, izmantot saziņas līdzekli, kas nav raksturīgs pašai videi, kurā noris komerciālā darbība, pamatojoties uz to, ka tas šķiet tradicionālāks un labāk pazīstams, un — kopumā — drošāks. Izvairīšanās un skepticisms attiecībā pret jauniem tirdzniecības veidiem vienmēr ir pastāvējuši cilvēces vēsturē, un pats tālrunis, kas pašlaik ir tik būtisks un uzticams, radīja lielas aizdomas tad, kad sākās tā plaša izmantošana cilvēku attiecībās [9].

8 — 2006. gada 23. novembra spriedums lietā C-300/05 *ZVK* (Krājums, I-11169. lpp.), 2006. gada 6. jūlija spriedums lietā C-53/05 Komisija/Portugāle (Krājums, I-6215. lpp.), 2000. gada 18. maija spriedums lietā C-301/98 *KVS Internacional* (*Recueil*, I-3583. lpp.), 2000. gada 19. septembra spriedums lietā C-156/98 Vācija/Komisija (*Recueil*, I-6857. lpp.) un 1983. gada 17. novembra spriedums lietā 292/82 *Merck* (*Recueil*, 3781. lpp.).

9 — Marsels Prusts [*Marcel Proust*], *À la recherche du temps perdu, À l'ombre des jeunes filles en fleur*, Parīze: La Pléiade, Gallimard izd., 1987, I sējums, 596. lpp., stāsta, kā *Bontemps* kundze ar *Swann* kundzi — saistībā ar to, ka *Verdurin* kundze pieslēgusi savu jauno māju elektrībai, — apspriež, ka viņas paziņas svaine savā mājā ierīkojusi tālruni, ar kura palīdzību cita starpā var veikt pasūtījumus, neizejot no savas istabas! *Bontemps* kundze atzīst, ka ir ieintriģēta ar šo aparātu un jūt neatvairāmu vilinājumu izmēģināt, kā tas darbojas, taču grib to izdarīt kādas citas personas mājā, jo uzskata, ka, tiklīdz ziņkārība tiktu apmierināta, tas noteikti kļūtu par īstu mīklu.

37. Līdzīga evolūcija ir notikusi ar internetu: sākotnējās bažas (kas ietekmēja, lai gan gandrīz anekdotiski, "dot com" uzņēmumu "burbuļa plīšanu" šā gadsimta sākumā [10]) tika aizstātas ar pilnīgi atšķirīgu panorāmu, ko raksturo ārkārtīgi plaša pieeja tīmeklim un lielāka patērētāju uzticība šim līdzeklim [11], pateicoties darījumu drošībai paredzētās šifrēšanas mehānismiem un personas datu aizsardzības instrumentu attīstībai [12].

38. Kopumā secinot, saziņa teleinformātikas ceļā ir raksturīga elektroniskajai tirdzniecībai un veido tās neatņemamu daļu, un tādēļ ir absolūti skaidrs, ka šis līdzeklis aptver kontaktus starp uzņēmumu, kas darbojas tīmeklī, un iespējamo klientu, izslēdzot jebkādu citu līdzekli.

10 — Castells, M. *La Galaxia Internet*. Barselona: Plaza y Janés Editores, S. A., 2001.

11 — Saskaņā ar *Eurostat* datiem to ģimeņu procentuālā daļa, kam ir pieeja platjoslas savienojumam ar internetu to dzīvesvietā, Eiropas Savienībā ir palielinājusies no 14 % 2004. gadā līdz 42 % 2007. gadā; Vācijā šī procentuālā daļa ir palielinājusies no 9 % 2003. gadā līdz 50 % 2007. gadā. Zīmīgs ir arī elektroniskās tirdzniecības jomā strādājošo Eiropas uzņēmumu apgrozījums (tāpat atbilstoši *Eurostat* datiem), kas palielinājies no 2,1 % 2004. gadā līdz 4,2 % 2007. gadā (kopējais rādītājs attiecībā uz Eiropas Savienību).

12 — Eiropas Patērētāju tiesību aizsardzības centru tīkla [*European Consumer Centre's Network*] veiktajā pētījumā *Realities of the European on line marketplace*, kurā runa ir par *e-commerce* otro vilni, kas veicina patērētāju uzticību ciparu tehnoloģijām, tomēr ir atzīts, ka esam vēl tālu no sākotnējo tirgus prognožu piepildīšanās (http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/european_online_marketplace2003.pdf). Kā teicis Lūks Grīnbaums [*Luc Grynbaum*], "var iedomāties, ka rīt tirgus neredzamā roka, ko sevišķi gaida daži ekonomisti, kļūs ne tikai par finansiālo, bet arī komerciālo realitāti kā liels nemateriāls un pastāvīgs tirgus, ko veido tīmeklis" (Grynbaum, L. La Directive "commerce électronique" ou l'inquiétant retour de l'individualisme juridique. No: *La Semaine Juridique, Edition Générale*. 2001. gada 21. marts. Nr. 12, I-307. lpp.).

3) Prasība tikai norādīt elektronisko pastu labāk atbilst Direktīvas mērķiem

39. Tiešām, prasība tikai norādīt elektronisko pastu, šķiet, labāk atbilst gan vispārējiem Direktīvas mērķiem, gan tās 5. panta mērķim.

40. Saskaņā ar Direktīvas preambulas trešo, ceturto, piekto, sesto un astoto apsvērumu tās mērķis ir informācijas sabiedrības attīstība un iekšējā tirgus iespēju realizācija, izmantojot elektronisko tirdzniecību.

41. Līdz ar to piekrītu Zviedrijas un Polijas valdībām, ka nepieciešamība ierīkot tālruņa līniju varētu radīt būtisku šķērsli šā veida tirdzniecībai un katrā ziņā iekšējā tirgus pareizai darbībai šajā pašā jomā.

42. Turklāt norāde uz tālruņa numuru tīmekļa vietnē pati par sevi vēl nenodrošinātu Direktīvā paredzēto tiešu un efektīvu saziņu, kas būtu sasniedzama tikai ar "zvanu centra"

palīdzību (“call center” biznesa žargonā). Šīs klientu apkalpošanas pa telefonu sistēmas izraisa uzņēmumam augstas saimnieciskās izmaksas [13], kas nelabvēlīgi ietekmē cenas un tirdzniecības internetā dzīvotspēju attiecībā uz mazajiem uzņēmumiem, kas bieži vien ir radošākie un dinamiskākie tautsaimniecībā.

43. Tātad nevar iedomāties, ka Direktīva uzliktu uzņēmumiem, kas darbojas tīmeklī, pienākumu vienmēr piedāvāt interesentiem apkalpošanas pa tālruni iespēju, tāpat kā tas nav prasīts nedz Direktīvā par patērētāju aizsardzību saistībā ar distances līgumiem, nedz Direktīvā par patēriņa finanšu pakalpojumu tālpārdošanu [14]. Turklāt abas šīs direktīvas, reglamentējot informāciju, kas sniedzama ikvienam lietotājam pirms līguma noslēgšanas, atļauj sniegt šo informāciju jebkurā veidā, kas atbilst izmantotajiem distanciālās saziņas līdzekļiem (Direktīvas 97/7 4. panta 2. punkts un Direktīvas 2002/65 3. panta 2. punkts).

44. Tāpat šeit ir nozīme samērīguma principam, jo atbilstoši Direktīvas preambulas desmitajam apsvērumam tajā paredzētie pasākumi ir ierobežoti līdz minimumam, kas nepieciešams, lai sasniegtu iekšējā tirgus pienācīgas darbības mērķi. Strīdīgās normas gramatiskā interpretācija ne tikai kaitētu elektroniskās tirdzniecības attīstībai, bet arī pārsniegtu to, kas strikti nepieciešams, lai nodrošinātu gan pienācīgu iekšējo tirgu, gan “sazināšanos tiešā un efektīvā veidā” ar pakalpojumu sniedzēju.

4) Šajā gadījumā nav aizskartas patērētāju tiesības

45. Nevar atsaukties uz patērētāju aizsardzības vispārīgo konceptu, jo šajā gadījumā runa ir par vēršanos pie kāda uzņēmuma nolūkā gūt paskaidrojumus par pakalpojumiem, ko piedāvā internetā. Vēl nepastāv nekādas līgumiskas attiecības starp abām pusēm, un līdz ar to nav nekādas iespējas radīt būtisku kaitējumu patērētāja interesēm. Sabiedrība nolemj darboties tikai un vienīgi internetā, un iespējamais pircējs izvēlas šāda veida pakalpojumu sniedzēju.

13 — Šāda pakalpojuma dārdzība ir redzama salīdzinājumā ar rakstveida atbilžu sistēmām, jo ir pierādīts, ka pa tālruni zvana galvenokārt noteiktos laika intervālos (Avishai Mandelbaum, Anat Sakov un Sergey Zeltyn. *Empirical Análisis of a Call Center*. Israel Institute of Technology, 2001).

14 — Eiropas Parlamenta un Padomes 2002. gada 23. septembra Direktīva 2002/65/EK par patēriņa finanšu pakalpojumu tālpārdošanu un grozījumiem Padomes Direktīvā 90/619/EEK un Direktīvās 97/7/EK un 98/27/EK (OV L 271, 16. lpp.).

46. Pakalpojumu sniedzēja izmantotais [saziņas] līdzeklis veido papildu elementu tā piedāvājumā; ja klients nevēlas formulēt savus jautājumus rakstveidā vai tam vairāk patīk personīgākas attiecības, tas vienmēr var vērsties citā sabiedrībā, kas tam atbildēs pa tālruni (vai pat pie apkalpošanas lodziņa). Šādā veidā tas atsakās no viena piedāvājuma par labu citam, kas labāk atbilst tā izvirzītajām prasībām, līdzīgi tam, kā tas salīdzina apdrošināšanas tarifus un nosacījumus, un tāpat atradīsies cilvēki, kam patīk personīgi ierasties savā bankā un kas neuztic savus ietaupījumus finanšu iestādei, kurai trūkst filiāļu.

C — *Kopsavilkums*

47. Saskaņā ar visu iepriekš minēto šķiet, ka Direktīvas par elektronisko tirdzniecību 5. panta 1. punkta c) apakšpunkta gramatiskā interpretācija noteikti ir jāpielāgo, lai labāk īstenotu Direktīvas mērķus, ņemot vērā tās piemērošanas kontekstu, un pār jebkādu citu mērķi prevalē mērķis nodrošināt patērētājam no paša sākuma ātru, tiešu un efektīvu saziņu ar pakalpojumu sniedzēju.

48. Uz pirmo *Bundesgerichtshof* jautājumu būtu jāatbild, ka minētajā 5. panta 1. punkta c) apakšpunktā nedz tieši, nedz netieši nav prasīts publicēt tālruņa numuru pakalpojumu sniedzēja tīmekļa vietnē, lai gan tieši norādīts uz kontaktu nodibināšanu, izmantojot elektronisko pastu.

49. Attiecībā uz otro jautājumu pievienojos Komisijas viedoklim, ka ar ātru, tiešu un efektīvu elektronisko saziņu pietiek, lai nodrošinātu Direktīvā īpaši paredzēto pieeju [informācijai], un nav jāizmanto kāds cits papildu līdzeklis saziņai ar pakalpojumu sniedzēju. Līdz ar to aplūkojamā norma būtu jāinterpretē tādējādi, ka saskaņā ar to interneta mājas lapā ir jābūt norādei *vismaz* uz elektronisko pastu. Saskaņā ar šo interpretāciju tikai gadījumā, ja e-pasts nenodrošina šāda veida saziņu, būtu jāierīko papildu mehānisms, izvērtējot jautājumu, vai ar tālruņa palīdzību varētu sasniegt 5. panta 1. punkta c) apakšpunkta mērķi.

50. Pieņemot šādu Direktīvas interpretāciju, nav jāizskata trešais Vācijas tiesas uzdotais jautājums. Tomēr, ja Tiesa izvēlēsies gramatisko Direktīvas interpretāciju, uzliekot pienākumu norādīt otro saziņas līdzekli, pieprasījuma veidne tiešsaistē būtu atbilstošs līdzeklis, kaut arī šis instruments ir līdzīgs parastai norādei uz elektronisko pastu.

VI — Secinājumi

51. Saskaņā ar iepriekš izklāstītajiem apsvērumiem iesaku Tiesai atbildēt uz *Bundesgerichtshof* uzdotajiem prejudiciālajiem jautājumiem šādi:

1) saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes 2000. gada 8. jūnija Direktīvas 2000/31/EK par dažiem informācijas sabiedrības pakalpojumu tiesiskiem aspektiem, jo īpaši elektronisko tirdzniecību, iekšējā tirgū 5. panta 1. punkta c) apakšpunktu pakalpojumu sniedzējam pirms līguma noslēgšanas nav jānorāda tālruņa numurs, lai sniegtu informāciju patērētājiem;

2) tāpat saskaņā ar minēto normu pakalpojumu sniedzējam nav jāparedz otrs līdzeklis saziņai ar lietotāju, kas nav elektroniskā pasta adrese, ja vien šī pēdējā ir piemērots un pietiekams līdzeklis, lai nodrošinātu ātru sazināšanos tiešā un efektīvā veidā.