TIESAS SPRIEDUMS (trešā palāta)

2012. gada 5. jūlijā*

Lūgums sniegt prejudiciālu nolēmumu — Direktīva 97/7/EK — Patērētāju tiesību aizsardzība — Distances līgumi — Patērētāju informēšana — Sniegtā vai saņemtā informācija — Pastāvīgs informācijas nesējs — Jēdziens — Hipersaite uz piegādātāja interneta vietni — Atteikuma tiesības

Lieta C-49/11

par lūgumu sniegt prejudiciālu nolēmumu atbilstoši LESD 267. pantam, ko *Oberlandesgericht Wien* (Austrija) iesniedza ar lēmumu, kas pieņemts 2011. gada 26. janvārī un kas Tiesā reģistrēts 2011. gada 3. februārī, tiesvedībā

***Content Services Ltd***

pret

***Bundesarbeitskammer .***

TIESA (trešā palāta)

šādā sastāvā: palātas priekšsēdētājs K. Lēnartss [*K. Lenaerts*], tiesneši J. Malenovskis [*J. Malenovský*], E. Juhāss [*E. Juhász*] (referents), Dž. Arestis [*G. Arestis*] un T. fon Danvics [*T. von Danwitz*],

ģenerāladvokāts P. Mengoci [*P. Mengozzi*],

sekretāre A. Impellicēri [*A. Impellizzeri*], administratore,

ņemot vērā rakstveida procesu un 2012. gada 26. janvāra tiesas sēdi,

ņemot vērā apsvērumus, ko sniedza:

— *Content Services Ltd* vārdā – *J. Öhlböck, Rechtsanwalt*,

— *Bundesarbeitskammer* vārdā – *A. M. Kosesnik-Wehrle* un *S. Langer, Rechtsanwälte*,

— Austrijas valdības vārdā – *C. Pesendorfer*, pārstāve,

— Beļģijas valdības vārdā – *T. Materne*, pārstāvis,

— Vācijas valdības vārdā – *T. Henze* un *J. Kemper*, pārstāvji,

— Grieķijas valdības vārdā – *G. Kotta, F. Dedousi* un *G. Alexaki*, pārstāves,

* Tiesvedības valoda – vācu.

— Itālijas valdības vārdā – *G. Palmieri*, pārstāve, kurai palīdz *L. D'Ascia*, *avvocato dello Stato*,

— Nīderlandes valdības vārdā – *C. M. Wissels* un *B. Koopman*, pārstāves,

— Eiropas Komisijas vārdā – *M. Owsiany-Hornung* un *S. Grünheid*, pārstāves,

noklausījusies ģenerāladvokāta secinājumus 2012. gada 6. marta tiesas sēdē,

pasludina šo spriedumu.

## Spriedums

1 Lūgums sniegt prejudiciālu nolēmumu attiecas uz Eiropas Parlamenta un Padomes 1997. gada 20. maija Direktīvas 97/7/EK par patērētāju aizsardzību saistībā ar distances līgumiem (OV L 144, 19. lpp.) 5. panta 1. punkta interpretāciju.

2 Šis lēmums iesniegts saistībā ar tiesvedību starp *Content Services Ltd* (turpmāk tekstā – "*Content Services*") un *Bundesarbeitskammer* [Austrijas Valsts nodarbinātības dienests] saistībā ar veidu, kādā patērētājam, kurš internetā noslēdzis distances līgumu, ir jāsaņem ar līgumu saistītā informācija.

### Atbilstošās tiesību normas

*Savienības tiesības*

3 Direktīvas 97/7 preambulas 9., 11., 13., 14. un 22. apsvērumā ir noteikts:

"(9) [..] līgumi, ko noslēdz sarunu ceļā no attāluma, [distances līgumi] ietver viena vai vairāku distanciālās saziņas līdzekļu izmantošanu; [..] šo saziņas līdzekļu pastāvīgā attīstība neļauj sastādīt to visaptverošu sarakstu, tomēr ir jānosaka principi, kas ir spēkā attiecībā pat uz tiem saziņas līdzekļiem, ko vēl tik plaši neizmanto;

[..]

(11) [..] distanciālās saziņas līdzekļu izmantošana nedrīkst novest pie patērētājam sniedzamās informācijas samazināšanās; [..] patērētājam [obligāti] nosūtāmā informācija tādēļ būtu jānosaka neatkarīgi no izmantotajiem saziņas līdzekļiem; [..]

[..]

(13) [..] ar atsevišķu elektronisko tehnoloģiju starpniecību izplatītā informācija būtībā bieži ir īslaicīgi izmantojama, ja to nesaņem uz pastāvīga datu [informācijas] nesēja; [..] patērētājam tādēļ savlaicīgi jāsaņem rakstisks paziņojums par informāciju, kas vajadzīga līguma pienācīgai izpildei;

(14) [..] patērētājam faktiski nav iespēju apskatīt izstrādājumu vai pārliecināties par sniegtā pakalpojuma raksturu pirms līguma noslēgšanas; [..] būtu jāparedz tiesības atteikties no līguma, ja vien šajā direktīvā nav norādīts citādi; [..]

[..]

(22) [..] lietojot jaunās tehnoloģijas, patērētājs nekontrolē izmantotos saziņas līdzekļus; [..] tādēļ ir jānodrošina, lai pierādīšanas pienākumu var attiecināt uz piegādātāju."

4 Šīs direktīvas 4. pantā ar virsrakstu "Iepriekšēja informācija" ir paredzēts:

"1. Pirms tiek noslēgts jebkāds līgums no attāluma [distances līgums], patērētājam savlaicīgi sniedz šādu informāciju:

a) ziņas par piegādātāja personību un, ja līgumā ir paredzēts avansa maksājums, viņa adresi;

b) preču vai pakalpojumu galveno īpašību raksturojums;

c) preču vai pakalpojumu cena, ieskaitot visus nodokļus;

d) atsevišķos gadījumos – piegādes izmaksas;

e) maksāšanas, piegādes vai izpildes kārtība;

f) atteikuma tiesību pastāvēšana, izņemot 6. panta 3. punktā norādītos gadījumus;

[..]

2. Šā panta 1. punktā minētās ziņas, kuru komerciālais nolūks ir jāpaskaidro, sniedz skaidri un saprotami jebkurā veidā, kas atbilst izmantotajiem distanciālās saziņas līdzekļiem, jo īpaši ievērojot komercdarījumu godprātības principus un principus, kas reglamentē tādu personu, kuras, ievērojot dalībvalstu tiesību aktus, nevar dot savu piekrišanu, piemēram, nepilngadīgo aizsardzību.

[..]"

5 Minētās direktīvas 5. pantā ar virsrakstu "Informācijas rakstisks apstiprinājums" ir noteikts:

"1. Līguma izpildes laikā patērētājam ir laikus jāsaņem 4. panta 1. punkta a) līdz f) apakšpunktā norādītās informācijas rakstisks apstiprinājums vai apstiprinājums ar citu viņam pieejamu pastāvīgu informācijas nesēju, vai arī, vēlākais, preču piegādes brīdī, ja līgums neattiecas uz precēm, kas jāpiegādā trešām personām, ja vien šī informācija patērētājam jau nav sniegta rakstiski vai ar citu viņam pieejamu pastāvīgu informācijas nesēju pirms līguma noslēgšanas.

Jebkurā gadījumā ir jāsniedz šādas ziņas:

— rakstiska informācija par nosacījumiem un kārtību, kādā izmantojamas atteikuma tiesības 6. panta nozīmē, ieskaitot 6. panta 3. punkta pirmajā ievilkumā norādītos gadījumus,

— piegādātāja uzņēmējdarbības vietas ģeogrāfiskā adrese, uz kuru patērētājs var adresēt visas sūdzības,

— informācija par pirkuma apkalpošanu un pastāvošajām garantijām,

— atzinums par līguma anulēšanu, ja tā darbības ilgums nav precizēts vai arī pārsniedz vienu gadu.

2. Šā panta 1. punktu nepiemēro attiecībā uz pakalpojumiem, kurus veic ar distanciālās saziņas līdzekļu starpniecību, ja tos veic tikai vienreizēji un faktūrrēķinu nosūta distanciālās saziņas līdzekļu operators. Tomēr patērētājam visos gadījumos jābūt iespējai iegūt piegādātāja uzņēmējdarbības vietas ģeogrāfisko adresi, uz kuru viņš var adresēt visas sūdzības."

6 Direktīvas 97/7 6. pantā ar virsrakstu "Atteikuma tiesības" ir paredzēts:

"1. Attiecībā uz jebkuru no attāluma noslēgtu līgumu patērētājam ir vismaz septiņu darba dienu termiņš, kura laikā viņš, nemaksājot sodu un nesniedzot nekādu pamatojumu, var atteikties no šā līguma. [..]

[..]

3. Ja vien puses nav vienojušās citādi, patērētājs nevar izmantot 1. punktā paredzētās atteikuma tiesības attiecībā uz līgumiem:

— par pakalpojumu sniegšanu, ja ar patērētāja piekrišanu līguma izpilde ir sākusies pirms 1. punktā norādītā septiņu darba dienu termiņa beigām,

[..]."

7 Direktīvas 97/7 14. pantā ar virsrakstu "Noteikums par minimumu" ir paredzēts, ka dalībvalstis var ieviest vai saglabāt stingrākus LESD atbilstīgus noteikumus jomā, uz ko attiecas šī direktīva, lai nodrošinātu augstāku patērētāja aizsardzības līmeni, un ka šādi noteikumi vajadzības gadījumā vispārējās interesēs un saskaņā ar Līgumu ietver aizliegumu par konkrētu preču vai pakalpojumu, jo īpaši medikamentu, laišanu tirgū šo valstu teritorijā ar distances līgumu starpniecību.

8 Atbilstoši Eiropas Parlamenta un Padomes 2002. gada 23. septembra Direktīvas 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.) 2. panta f) punktam "pastāvīgs informācijas nesējs" ir "jebkurš instruments, kurš dod iespēju patērētājam uzglabāt informāciju, kas adresēta personīgi viņam, tā, lai būtu pieejama turpmākai atsaucei par laika posmu, kurš atbilst informācijas mērķiem un kurš ļauj neizmainītā veidā pavairot uzglabāto informāciju".

9 Atbilstoši Eiropas Parlamenta un Padomes 2002. gada 9. decembra Direktīvas 2002/92/EK par apdrošināšanas starpniecību (OV 2003, L 9, 3. lpp.) 2. panta 12) punktam "pastāvīgs informācijas nesējs" ir "jebkurš līdzeklis, kas klientam sniedz iespēju uzglabāt informāciju, kura ir adresēta personīgi viņam, tā, lai informācijas saturam atbilstošā laikposmā tā būtu pieejama turpmākai izmantošanai un lai būtu iespējama uzglabātās informācijas neizmainīta reproducēšana".

10 Atbilstoši Eiropas Parlamenta un Padomes 2008. gada 23. aprīļa Direktīvas 2008/48/EK par patēriņa kredītlīgumiem un ar ko atceļ Direktīvu 87/102/EEK (OV L 133, 66. lpp.) 3. panta m) punktam "pastāvīgs informācijas nesējs" ir "jebkurš instruments, kas dod iespēju patērētājam uzglabāt informāciju, kas adresēta personīgi viņam, tā, lai tā būtu pieejama turpmākai atsaucei par laika posmu, kurš atbilst informācijas mērķiem un kurš ļauj neizmainītā veidā pavairot uzglabāto informāciju".

11 Saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes 2011. gada 25. oktobra Direktīvas 2011/83/ES 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 L 304, 64. lpp.) 31. pantu pēdējā minētā direktīva tiek atcelta no 2014. gada 13. jūnija. Atbilstoši Direktīvas 2011/83 2. panta 10) punktam "pastāvīgs informācijas nesējs" ir "jebkurš instruments, kas patērētājam vai tirgotājam dod iespēju uzglabāt personīgi viņam adresētu informāciju, lai tā būtu pieejama turpmākai atsaucei informācijas saturam atbilstīgā laikposmā, un kas ļauj neizmainītā veidā pavairot uzglabāto informāciju".

*Austrijas tiesības*

12 [Austrijas] tiesībās Direktīva 97/7 tika transponēta ar 1979. gada 8. marta Likumu par patērētāju tiesību aizsardzību (*Konsumentenschutzgesetz*; turpmāk tekstā – "*KSchG*") (*BGBl.* 140/1979), tā redakcijā, kas piemērojama izskatāmajā lietā.

13 Atbilstoši *KSchG* 5.c panta 1. punktam:

"Pirms tiek izdarīts jebkāds pasūtījums, patērētājam savlaicīgi ir jāsaņem šāda informācija:

1. uzņēmuma nosaukums (firma) un tā adrese,

2. preču vai pakalpojumu galveno īpašību raksturojums,

3. preču vai pakalpojumu cena, ieskaitot visus nodokļus,

4. atsevišķos gadījumos – piegādes izmaksas,

5. maksāšanas un piegādes vai pakalpojuma izpildes kārtība,

6. atteikuma tiesību pastāvēšana, izņemot 5.f pantā norādītos gadījumus,

[..]."

14 *KSchG* 5.d panta 1. un 2. punktā ir paredzēts:

"1) Līguma izpildes laikā patērētājam ir savlaicīgi vai arī, vēlākais, preču piegādes brīdī, ja līgums neattiecas uz precēm, kas jāpiegādā trešām personām, jāsaņem [*KSchG*] 5.c panta 1) punkta 1.–6. apakšpunktā norādītās informācijas rakstisks apstiprinājums, ja vien šī informācija viņam jau nav sniegta rakstiski pirms līguma noslēgšanas. Rakstisks apstiprinājums (informācijas paziņošana) ir pielīdzināms apstiprinājumam uz patērētājam pieejama pastāvīga informācijas nesēja.

2) Patērētājam rakstveidā vai uz tam pieejama pastāvīga informācijas nesēja savlaicīgi ir jāpaziņo tostarp šāda informācija:

1. informācija par nosacījumiem un kārtību, kādā atbilstoši 5.e pantam ir izmantojamas atteikuma tiesības, tostarp gadījumos, kas minēti 5.f panta 1. punktā,

2. uzņēmuma uzņēmējdarbības vietas ģeogrāfiskā adrese, uz kuru vajadzības gadījumā patērētājs var nosūtīt savas sūdzības,

3. informācija par klientu servisu un piemērojamiem garantijas nosacījumiem un

4. līguma anulēšanas nosacījumi, ja tā darbības ilgums ir nenoteikts vai arī pārsniedz vienu gadu."

15 *KSchG* 5.e panta 1.–3. punktā ir paredzēts:

"1) Patērētājs distances līgumu var izbeigt vai atsaukt izdarīto distances pasūtījumu līdz 2. un 3. punktā paredzētā termiņa beigām. Pietiek, ka paziņojums par attiekšanos no līguma tiek nosūtīts pirms termiņa beigām.

2) Atteikšanās termiņš ir septiņas darba dienas, sestdienu neskaitot kā darba dienu. Attiecībā uz līgumiem par preču piegādi termiņš sākas no dienas, kad patērētājs tās ir saņēmis, un attiecībā uz līgumiem par pakalpojumu sniegšanu termiņš sākas no līguma noslēgšanas dienas.

3) Ja uzņēmums nav izpildījis savus informēšanas pienākumus 5.d panta 1) un 2) punkta izpratnē, atteikšanās termiņš ir trīs mēneši, sākot no 2) punktā minētajiem datumiem. Ja šī termiņa laikā uzņēmums izpilda savus pienākumus, 2) punktā minēto atteikšanās tiesību izmantošanas termiņš sākas no tā brīža, kurā tas ir paziņojis informāciju."

16 Saskaņā ar *KSchG* 5.f panta 1) punktu patērētājam nav atteikuma tiesību attiecībā uz līgumiem par pakalpojumu sniegšanu, ja pakalpojuma sniegšana ar patērētāja piekrišanu ir uzsākta septiņu darba dienu laikā, sākot no līguma noslēgšanas brīža.

## Pamatlieta un prejudiciālais jautājums

17 *Content Services*, Anglijas sabiedrība ar ierobežotu atbildību, kuras filiāle darbojas Manheimā (Vācijā), piedāvā dažādus pakalpojumus tiešsaistē savā interneta vietnē, kura ir sarakstīta vācu valodā un ir pieejama arī Austrijā. Ar šīs vietnes palīdzību var lejuplādēt bezmaksas datorprogrammas vai maksas datorprogrammu izmēģinājuma versijas.

18 Lai minēto vietni varētu izmantot, interneta lietotājiem ir jāaizpilda pieteikuma veidlapa. Tiklīdz interneta lietotāji izdara pasūtījumu, pēdējiem minētajiem izdarot atzīmes attiecīgajos veidlapas lauciņos, ir jāpaziņo, ka tie piekrīt līguma vispārējiem noteikumiem un atsakās no tiesībām atkāpties no līguma. Direktīvas 97/7 4. un 5. pantā paredzētā informācija, it īpaši informācija par tiesībām atkāpties no līguma, interneta lietotājiem netiek tieši parādīta, viņi to tomēr var apskatīt, uzklikšķinot uz saiti minētā līguma noslēgšanas lapā, kas aizpildāma. Ja minētajā lauciņā nav ievilkts ķeksītis, abonenta līguma noslēgšana ar *Content Services* nav iespējama.

19 Pēc tam, kad attiecīgais interneta lietotājs ir izdarījis savu pasūtījumu, tas saņem no *Content Services* elektronisku vēstuli, kurā ir ietverta norāde uz interneta adresi, kā arī lietotājvārds un parole. Šajā vēstulē interneta lietotājam turklāt tiek norādīts, ka pēc tam, kad tam ir paziņots lietotājvārds un parole, viņam uzreiz ir pieeja interneta vietnes saturam un ka ar piekļuvi šai vietnei saistītie dati ir jāuzglabā drošā vietā.

20 Minētajā elektroniskajā vēstulē nav ietverta nekāda informācija par tiesībām atkāpties no līguma. Ar šīm tiesībām saistītā informācija var tikt iegūta tikai ar šajā pašā elektroniskajā vēstulē nosūtītās saites palīdzību.

21 Pēc tam interneta lietotājs saņem *Content Services* rēķinu EUR 96 apmērā par piekļuvi interneta vietnes saturam divpadsmit mēnešu laikā. Šajā rēķinā ir atgādināts, ka attiecīgais interneta lietotājs ir piekritis atteikties no savām atteikšanās tiesībām un ka viņam tātad vairs nav iespējas izbeigt abonenta līgumu.

22 Pamatlietu uzsāka *Bundesarbeitskammer*, organizācija, kura ir atbildīga par patērētāju tiesību aizsardzību un kuras mītne ir Vīnē (Austrijā); tā apstrīd *Content Services* komercdarbību tādēļ, ka tā pārkāpjot dažādas Savienības tiesībās un valsts tiesībās paredzētās patērētāju tiesību aizsardzības normas.

23 *Content Services*, kurai *Handelsgericht Wien* [Vīnes Komerctiesas] spriedums bija nelabvēlīgs, šīs tiesas pasludināto spriedumu pārsūdzēja *Oberlandesgericht Wien* [Vīnes federālās zemes Augstākajā tiesā].

24 *Oberlandesgericht Wien* norāda, ka izskatāmajā lietā informācija par tiesībām atteikties no līguma nav ietverta pašā apstiprinājuma elektroniskajā vēstulē un var tikt iegūta tikai ar šajā elektroniskajā vēstulē nosūtītās saites palīdzību. Interneta vietne jebkurā brīdī var tikt izmainīta, un līdz ar to tā patērētāja rīcībā nebūtu ilgstoši.

25 Uzskatot, ka tajā izskatāmās lietas risinājumam ir jāsaņem Direktīvas 97/7 tiesību normu interpretācija, *Oberlandesgericht Wien* nolēma apturēt tiesvedību un uzdot Tiesai šādu prejudiciālu jautājumu:

"Vai Direktīvas [97/7/EK] 5. panta 1. punktā paredzētā prasība, saskaņā ar kuru patērētājam ir jāsaņem tajā norādītās informācijas apstiprinājums uz viņam pieejama pastāvīga informācijas nesēja, ja vien šī informācija viņam jau nav sniegta uz viņam pieejama pastāvīga informācijas nesēja pirms līguma noslēgšanas, ir uzskatāma par izpildītu, ja patērētājam šī informācija tiek sniegta ar uzņēmēja interneta vietnē ievietotas hipersaites starpniecību, kas atrodama tekstā, kura izlasīšana patērētājam ir jāapstiprina, ievelkot ķeksīti, lai varētu tikt nodibinātas līgumtiesiskās attiecības?"

**Par prejudiciālo jautājumu**

26 Uzdodot šo jautājumu, iesniedzējtiesa būtībā vēlas noskaidrot, vai Direktīvas 97/7 5. panta 1. punkts ir interpretējams tādējādi, ka tāda komercprakse, kurā patērētājam pieeja šajā tiesību normā paredzētajai informācijai, tiek sniegta tikai ar hipersaites uz attiecīgā uzņēmuma interneta vietni palīdzību, atbilst minētās tiesību normas prasībām.

27 No lūguma sniegt prejudiciālu nolēmumu izriet, ka patērētājiem pirms distances līguma noslēgšanas informācija par tostarp tiesībām atteikties no līguma ir pieejama tikai, uzklikšķinot uz saites, kura ir sasaistīta ar *Content Services* interneta vietnes daļu. No tā izriet arī, ka pēc tam, kad šie patērētāji ir izdarījuši pasūtījumu, viņi no *Content Services* saņem elektronisku vēstuli, kurā nav nevienas norādes attiecībā uz šīm tiesībām, bet kurā ir ietverta saite uz *Content Services* interneta vietni, kurā var tikt saņemta noteikta informācija par tiesībām atteikties no līguma.

28 Atbilstoši Direktīvas 97/7 5. panta 1. punktam patērētājam ir laikus jāsaņem konkrētās informācijas rakstisks apstiprinājums vai apstiprinājums uz cita viņam pieejama pastāvīga informācijas nesēja, ja vien šī informācija patērētājam jau nav sniegta rakstiski vai uz šāda cita informācijas nesēja pirms līguma noslēgšanas.

29 No minētās normas izriet, ka, ja profesionālis pirms līguma noslēgšanas patērētāja rīcībā nodod noteiktu informāciju citādā veidā, nevis rakstiski vai uz patērētāja rīcībā esoša pastāvīga informācijas nesēja, šim profesionālim ir pienākums konkrēto informāciju apstiprināt rakstiski vai uz šāda cita informācijas nesēja.

30 Pamatlietā rodas jautājums par to, vai *Content Services* īstenotā komercprakse aptver konkrētās informācijas sniegšanu patērētājam uz pastāvīga informācijas nesēja pirms līguma noslēgšanas, vai to, ka patērētājs šīs informācijas apstiprinājumu uz šāda informācijas nesēja ir saņēmis vēlāk.

31 Pirmkārt, ir jāpārbauda, vai minētajā komercpraksē konkrētā informācija patērētājam tiek "sniegta" vai viņš to ir "saņēmis" Direktīvas 97/7 5. panta 1. punkta izpratnē.

32 Šajā ziņā ir jākonstatē, ka nedz Direktīva 97/7, nedz tās interpretācijā noderīgie dokumenti, piemēram, sagatavošanas akti, nesniedz paskaidrojumu par precīzu vārdu "saņemt" un "sniegt" piemērojamību, kas norādīti minētās direktīvas 5. panta 1. punktā. Līdz ar to, lai noskaidrotu šo vārdu nozīmi, ir jāņem vērā to ierastā nozīme ikdienas valodā, ievērojot kontekstu, kādā tie tiek izmantoti, un tiesiskā regulējuma, kura daļu tie veido, īstenojamos mērķus (šajā ziņā skat. 2005. gada 10. marta spriedumu lietā C-336/03 *easyCar*, Krājums, I-1947. lpp., 20. un 21. punkts).

33 Runājot par ierasto nozīmi ikdienas valodā, ir jānorāda, kā to dara arī Komisija, ka šajā tiesību normā izmantotie vārdi "saņemt" un "sniegt" norāda uz nodošanas procedūru, pirmais no tiem no patērētāja viedokļa un otrais – no piegādātāja viedokļa. Informācijas nodošanas procedūrā nav vajadzības, lai tās

adresāts veiktu īpašu darbību. Turpretī saites nosūtīšanas patērētājam gadījumā pēdējam minētajam, lai iepazītos ar attiecīgo informāciju, ir aktīvi jārīkojas, un tam katrā ziņā ir vismaz jāuzklikšķina uz šīs saites.

34 Runājot par kontekstu, kurā attiecīgie vārdi tiek izmantoti, ir jāatgādina, ka Direktīvas 97/7 5. panta 1. punkta mērķis ir nodrošināt pareizai līguma izpildei vajadzīgās informācijas nosūtīšanu patērētājam un it īpaši patērētāju tiesību aizsardzības īstenošanu, tostarp viņa tiesības atteikties no līguma. Kā to uzsver arī Itālijas valdība, šajā tiesību normā ir ietverta virkne prasību, kuru mērķis ir aizsargāt patērētājus, kuri ir vājākā puse distances līgumā nolīgtajās līgumattiecībās.

35 Tāpat šajā ziņā ir jānorāda, ka, kamēr Direktīvas 97/7 4. pantā Savienības likumdevējs lielākajā daļā valodu versiju ir izvēlējies neitrālu formulējumu, saskaņā ar kuru patērētājam "sniedz" konkrēto informāciju, turpretī šīs direktīvas 5. panta 1. punktā, saskaņā ar kuru patērētājam ir "jāsaņem" minētās informācijas apstiprinājums, attiecībā uz profesionāli tas ir izvēlējies vārdu ar ciešāk saistošu nozīmi. Šis vārds izpauž ideju, ka attiecībā uz informācijas patērētājiem apstiprināšana ir pietiekama šo patērētāju pasīva darbība.

36 Runājot par Direktīvas 97/7 mērķi, tas ir sniegt patērētājiem plašu aizsardzību, piešķirot tiem noteiktas tiesības distances līgumu jomā. Kā tas izriet no šīs direktīvas preambulas 11. apsvēruma, Savienības likumdevēja mērķis ir novērst to, ka distanciālās saziņas līdzekļu izmantošana varētu izraisīt patērētājam sniedzamās informācijas samazināšanos.

37 Šādos apstākļos ir jāuzskata, ka, ja informācija, kura atrodas pārdevēja interneta vietnē, kļūst pieejama tikai ar patērētājam paziņotas saites palīdzību, Direktīvas 97/7 5. panta 1. punkta izpratnē šī informācija šim patērētājam nav nedz "sniegta", nedz arī viņš to ir "saņēmis".

38 Otrkārt, ir jāpārbauda, vai interneta vietne, kurā informācija ir pieejama patērētājiem, izmantojot pārdevēja norādīto saiti, ir uzskatāma par "pastāvīgu informācijas nesēju" Direktīvas 97/7 5. panta 1. punkta izpratnē.

39 Šajā ziņā ir jākonstatē, ka minētā tiesību norma paredz izvēles iespēju, proti, patērētājam konkrētā informācija ir jāsaņem "rakstiski" vai uz "cita pastāvīga informācijas nesēja".

40 No tā var izsecināt, ka Savienības likumdevējs ir paredzējis divus funkcionāli līdzvērtīgus risinājumus un tādējādi šādu informācijas nesēju līdzvērtības prasību.

41 Šādos apstākļos, kā tas izriet no apsvērumiem, kurus Tiesai iesniedza Austrijas, Beļģijas un Grieķijas valdības, informācijas nesēja papīra formātā aizvietotājs var tikt uzskatīts par tādu, kurš jauno tehnoloģiju kontekstā var atbilst patērētāju tiesību aizsardzības prasībām, ja vien tas pilda tās pašas funkcijas, ko informācijas nesējs papīra formātā.

42 No tā izriet, ka pastāvīgam informācijas nesējam Direktīvas 97/7 5. panta 1. punkta izpratnē ir jānodrošina patērētājam tādā pašā veidā kā informācijas nesējam papīra formātā šajā tiesību normā minētās informācijas pieejamība, lai vajadzības gadījumā ļautu viņam īstenot savas tiesības.

43 Ciktāl informācijas nesējs patērētājam ļauj minēto personīgi viņam adresēto informāciju uzglabāt, nodrošina tā satura atšķirību neesamību, kā arī tā pieejamību atbilstošā laikposmā un sniedz patērētājiem iespēju to reproducēt, neizmainot tā saturu, šis informācijas nesējs minētās tiesību normas izpratnē ir uzskatāms par "pastāvīgu".

44 Šādu pieeju apstiprina jēdziena "pastāvīgs informācijas nesējs" definīcijas, ko Savienības likumdevējs ir sniedzis citos normatīvajos aktos, tostarp Direktīvas 2002/65 2. panta f) punktā, Direktīvas 2002/92 2. panta 12) punktā un Direktīvas 2008/48 3. panta m) punktā. Lai gan izskatāmajā lietā minētās direktīvas nav piemērojamas, nav neviena iemesla uzskatīt, kā to norāda arī

ģenerāladvokāts savu secinājumu 36. punktā, ka šīs definīcijas attiecas uz citu jēdzienu nekā tas, kurš izmantots Direktīvā 97/7. Šāds konstatējums vēl jo vairāk attiecas uz Direktīvu 2011/83, kura no 2014. gada 13. jūnija aizstās Direktīvu 97/7 un kuras 2. panta 10. punktā ir definēts jēdziens "pastāvīgs informācijas nesējs" saskaņā ar iepriekšējā punktā norādītajiem kritērijiem.

45 Tādu pašu pieeju ir izmantojusi Eiropas Brīvās tirdzniecības asociācijas (EBTA) tiesa savā 2010. gada 27. janvāra spriedumā lietā E-4/09 *Inconsult Anstalt/Finanzmarktaufsicht* (*EFTA Court Report*, 86. lpp.), lai definētu jēdzienu "pastāvīgs informācijas nesējs" Direktīvas 2002/92 izpratnē.

46 No lietas materiāliem neizriet, ka pārdevēja interneta vietne, uz kuru aizved patērētājam norādītā saite, ļauj pēdējam minētajam uzglabāt viņam personīgi adresēto informāciju tādā veidā, ka viņš tai var piekļūt un reproducēt to, neizmainot tās saturu, atbilstošā laikposmā, izslēdzot jebkādu vienpusēju satura izmaiņu veikšanu no pārdevēja puses.

47 *Content Services* atsaucas uz 2007. gada ziņojumu, kuru ir sniegusi Eiropas Vērtspapīru tirgu ekspertu grupa (EVTEG), kura ir veikusi nodalījumu starp "parastām vietnēm" ("ordinary websites") un "progresīvām vietnēm" ("sophisticated websites") un uzskata, ka dažas no tām var būt pastāvīgs informācijas nesējs.

48 *Content Services* norāda, ka tehniskā attīstība un jauno tehnoloģiju ātrās izmaiņas padara iespējamu tādu interneta vietņu izstrādi, kuras var nodrošināt, ka informācija, nenododot to patērētāju kontroles sfērā, var tikt uzglabāta, būt pieejama, kā arī ka patērētājs atbilstošā laikposmā to var reproducēt.

49 Nepārbaudot jautājumu par to, vai šādas attīstītas interneta vietnes izmantošana var atbilst Direktīvas 97/7 prasībām, ir skaidrs un *Content Services* to pati ir atzinusi, ka tā pamatlietā aplūkotās darbības nolūkiem šādu interneta vietni neizmanto.

50 Līdz ar to ir jākonstatē, ka tāda interneta vietne, par kādu ir runa pamatlietā, kuras informācija patērētājiem ir pieejama tikai ar pārdevēja norādītās saites palīdzību, nevar tikt uzskatīta par "pastāvīgu informācijas nesēju" Direktīvas 97/7 5. panta 1. punkta izpratnē.

51 Ņemot vērā visus iepriekš minētos apsvērumus, uz uzdoto jautājumu ir jāatbild, ka Direktīvas 97/7 5. panta 1. punkts ir interpretējams tādējādi, ka tāda komercprakse, kurā patērētājam pieeja šajā tiesību normā paredzētajai informācijai tiek sniegta tikai ar hipersaites uz attiecīgā uzņēmuma interneta vietni palīdzību, neatbilst minētās tiesību normas prasībām, jo šīs pašas tiesību normas izpratnē minētais uzņēmums šo informāciju patērētājam nav nedz "sniedzis", nedz arī patērētājs to ir "saņēmis", un tāda interneta vietne, par kādu ir runa pamatlietā, nevar tikt uzskatīta par "pastāvīgu informācijas nesēju" [Direktīvas 97/7] 5. panta 1. punkta izpratnē.

## Par tiesāšanās izdevumiem

52 Attiecībā uz lietas dalībniekiem šī tiesvedība ir stadija procesā, kuru izskata iesniedzējtiesa, un tā lemj par tiesāšanās izdevumiem. Izdevumi, kas radušies, iesniedzot apsvērumus Tiesai, un kas nav minēto lietas dalībnieku izdevumi, nav atlīdzināmi.

Ar šādu pamatojumu Tiesa (trešā palāta) nospriež:

**Eiropas Parlamenta un Padomes 1997. gada 20. maija Direktīvas 97/7/EK par patērētāju aizsardzību saistībā ar distances līgumiem 5. panta 1. punkts ir interpretējams tādējādi, ka tāda komercprakse, kurā patērētājam pieeja šajā tiesību normā paredzētajai informācijai tiek sniegta tikai ar hipersaites uz attiecīgā uzņēmuma interneta vietni palīdzību, neatbilst minētās tiesību normas prasībām, jo šīs pašas tiesību normas izpratnē minētais uzņēmums šo informāciju**

**patērētājam nav nedz "sniedzis", nedz arī patērētājs to ir "saņēmis", un tāda interneta vietne, par kādu ir runa pamatlietā, nevar tikt uzskatīta par "pastāvīgu informācijas nesēju" Direktīvas 97/7 5. panta 1. punkta izpratnē.**

[Paraksti]