



CONSUMER**PRO**

BOOSTING PROFESSIONALS
IN CONSUMER PROTECTION

Vispārīgās patērētāju tiesības

Teorētiskie pamati

2022-2023

General Consumer Law - Latvia
December 2022 - version 1



SATURS

Ievads teorētiskajiem pamatiem.....	3
1. IEVADS UN PATĒRĒTĀJU AIZSARDZĪBAS POLITIKAS VĒSTURE.....	5
2. ĪSUMĀ PAR GALVENĀM PATĒRĒTĀJA TIESĪBĀM UN PIENĀKUMIEM.....	5
2.1. Pirms līguma noslēgšanas sniedzamā informācija.....	5
2.2. Atteikuma tiesības.....	10
2.3. Patērētāju tiesības neatbilstības līguma noteikumiem gadījumā.....	12
2.4. Negodīgā komercprakse.....	18
2.5. Netaisnīgie līguma noteikumi.....	21
3. GALVENIE IZAICINĀJUMI VISPĀRĪGO PATĒRĒTĀJU TIESĪBU AIZSARDZĪBAS JOMĀ.....	22
3.1. Pirms līguma noslēgšanas sniedzamā informācija.....	22
3.2. Atteikuma tiesības.....	22
3.3. Neatbilstība līguma noteikumiem.....	23
3.4. Negodīgā komercprakse.....	24
3.5. Netaisnīgie līguma noteikumi.....	25
4. LIKUMI UN NOTEIKUMI ES UN DALĪBVALSTU LĪMENĪ.....	26
4.1. Netaisnīgo līguma noteikumu direktīva (“UCTD”).....	26
4.2. Negodīgas komercprakses direktīva (“UCPD”).....	26
4.3. Patērētāju tiesību direktīva (“CRD”).....	27
4.4. Patēriņa preču pārdošanas direktīva (“CSD”) un Digitālā satura un digitālo pakalpojumu piegādes direktīva.....	28
4.5. Atsauce uz jauno direktīvu par “patērētāju tiesību aizsardzības noteikumu labāku izpildi un modernizēšanu” (Modernizācijas direktīva).....	29
5. JUDIKATŪRA.....	29
5.1. Judikatūra Negodīgas komercprakses direktīvas jomā.....	29
5.2. Judikatūra Netaisnīgo līguma noteikumu direktīvas jomā.....	29
5.3. Judikatūra Patērētāju tiesību direktīvas jomā.....	30
5.4. Eiropas Savienības tiesas apkopojums.....	30
5.5. Patērētāju aizsardzības tiesību datubāze.....	30
6. KO PATĒRĒTĀJI VAR DARĪT, JA VIŅIEM RADĀS PROBLĒMA?.....	30
6.1. Dalībvalstu patērētāju organizācijas.....	30
6.2. Eiropas patērētāju informēšanas centri (ECC-NET).....	30
6.3. Vienkāršotas tiesu procedūras, kā arī Eiropas procedūra mazā apmēra prasībām.....	30

6.4. Dalībvalstu valsts iestādes.....	32
6.5. Strīdu alternatīvās izšķiršanas (SAI) vienības un Strīdu izskatīšanas tiešsaistē platforma (SIT).....	33
<i>Alternatīvās strīdu izskatīšanas (ASI) vienības.....</i>	<i>33</i>
6.6. Kolektīvās prasības.....	34
6.7. Parastā tiesvedība.....	34
7. CITI INTERESANTI RĪKI: ES JUDIKATŪRAS DATUBĀZES.....	35

Šis materiāls tika izstrādāts projektam *Consumer PRO*, kurš ir Eiropas komisijas iniciatīva Eiropas Patērētāju programmas ietvaros. Eiropas Komisijas atbalsts nenozīmē piekrišanu šī dokumenta saturam, kurš atspoguļo vienīgi tā autoru viedokli. Komisija nevar būt atbildīga par jebkādu šeit ietvertās informācijas izmantošanu.

IEVADS TEORĒTISKAJIEM PAMATIEM



Dārgais lasītāj,

Šis teorētisko pamatu dokuments ir daļa no apmācību resursiem, izstrādātiem Eiropas Savienības (ES) iniciatīvai *Consumer Pro*, kuras mērķis ir nodrošināt, lai patērētāju organizācijas un citi patērētāju aizsardzības jomas dalībnieki ir labāk sagatavoti savas valsts patērētāju aizsardzībai.

Šī dokumenta mērķis ir sniegt Jums un Jūsu darba kolēģiem noderīgu un svarīgu informāciju par vispārīgām patērētāju tiesībām. Tā saturu sagatavoja Eiropas Patērētāju organizācijas (BEUC) eksperti patērētāju aizsardzības politikas jomā, lūkojoties no ES skatu punkta un nolūkā nodrošināt Jums iespēju:

- ātri apmācīt patērētāju konsultantu kolektīvu,
- viegli atrast atbilstošu informāciju,
- palīdzēt Jūsu personālam labāk informēt patērētājus par viņu tiesībām, un,
- uzlabot Jūsu dalībvalsts ministriju un valsts iestāžu zināšanas par patērētāju tiesībām.

Šis teorētisko pamatu dokuments ir tapis, pamatojoties uz iepriekšējo versiju, un ir atjaunināts, lai atspoguļotu būtiskus grozījumus Patērētāju tiesību direktīvā 2011/83/ES un Negodīgas komercprakses direktīvā 2005/29/EK, kuri tika veikti ar 2019. gada 27. novembra Direktīvu (ES) 2019/2161 attiecībā uz Savienības patērētāju tiesību aizsardzības noteikumu labāku izpildi un modernizēšanu. Turklāt tajā ir ņemta vērā Direktīva (ES) 2019/770 par dažiem digitālā satura un digitālo pakalpojumu piegādes līgumu aspektiem ("Digitālā satura direktīva"), ar ko ievieš likumisku garantiju digitālajam saturam un digitālajam pakalpojumam.

Šis teorētisko pamatu dokuments veido daļu no apmācību resursu sērijas, ko paredzēts pielāgot attiecīgu valstu īpatnībām, ja tādas pastāv. Pēc pieprasījuma vai

tiešsaistē ir pieejami papildu teorētisko pamatu dokumenti digitālo tiesību un ilgtspējas jomās latviešu valodā, kā arī daudzās citās Eiropas valodās. Tuvākajos mēnešos plānots sagatavot arī teorētisko pamatu dokumentu kolektīvo prasību jomā.

Par Consumer PRO

Consumer PRO ir Eiropas komisijas iniciatīva Eiropas Patērētāju programmas ietvaros un kuru īsteno BEUC – Eiropas Patērētāju organizācija. Tās mērķis ir ar neformālas izglītības palīdzību palielināt Eiropas valstu patērētāju organizāciju un citu patērētāju aizsardzības jomas dalībnieku kompetenci. Projekts aptver ES dalībvalstis, Islandi un Norvēģiju.

Lai saņemtu vairāk informācijas par projektu, lūdzam rakstīt uz Info@consumer-pro.eu.

Eiropas Komisija piedāvā arī praktiskas apmācības maziem un vidējiem uzņēmējiem, kuri vēlas uzzināt par saviem pienākumiem pret patērētājiem, bez nepieciešamības iegūt juridisku izglītību (ConsumerLawReady.eu).

1. IEVADS UN PATĒRĒTĀJU AIZSARDZĪBAS POLITIKAS VĒSTURE

Līdz ar Eiropas “vienotā tirgus” izveidošanu, kļuva nepieciešams ieviest efektīvu patērētāju aizsardzības politiku un nodrošināt 500 miljonus patērētājus ES tirgū ar atbilstošām tiesībām.

Patērētāju aizsardzība ir ietverta Līgumā par Eiropas Savienības darbību (LESD). Saskaņā ar LESD 169.pantu, “[...] *Lai atbalstītu patērētāju intereses un nodrošinātu augstu līmeni patērētāju tiesību aizsardzībā, Savienība veicina patērētāju veselības, drošības un ekonomisko interešu aizsardzību, kā arī atbalsta viņu tiesības gūt informāciju, izglītību un apvienoties, lai aizstāvētu savas intereses*”.

Šī politika arī tika arī īstenota, ņemot vērā tirgus attīstības tendences. Rezultātā, šobrīd patērētāji ir pasargāti no negodīgas komercprakses un netaisnīgiem līguma noteikumiem, tie ir jānodrošina ar skaidru un saprotamu informāciju pirms līguma noslēgšanas. Viņiem ir likumiskā garantija, ja rodas problēmas ar iegādāto preci, digitālo saturu vai digitālo pakalpojumu.

ES patērētāju aizsardzības tiesības pēdējo trīs desmitgažu laikā ir veidojušās, pamatojoties uz direktīvām, kas saskaņo dažādus patērētāju aizsardzības aspektus. Turpmākajās sadaļās sniegts pārskats par galvenajām patērētāju tiesībām, ko pieņēmis Eiropas likumdevējs. Šodien lielākā daļa ES patērētāju tiesību aktu ir pilnībā saskaņoti, kas nozīmē, ka dalībvalstis nevar saglabāt vai ieviest augstāku patērētāju tiesību aizsardzības līmeni. Tomēr dažos gadījumos direktīvas ļauj dalībvalstu likumdevējiem atkāpties no ES noteikumiem (piemēram, ieviešot papildu prasības attiecībā uz informācijas sniegšanu pirms līguma noslēgšanas uzņēmuma telpās, piemēram, veikalā). Svarīgi ir arī uzsvērt, ka viss, ko neaptver ES tiesību akti, ir dalībvalstu kompetencē, un tāpēc dalībvalstu starpā var būt atšķirības tiesiskajā regulējumā (piemēram, attiecībā uz noteikumiem par līgumu noslēgšanu).

2. ĪSUMĀ PAR GALVENĀM PATĒRĒTĀJA TIESĪBĀM UN PIENĀKUMIEM

2.1. Pirms līguma noslēgšanas sniedzamā informācija

Pirms līgums kļūst patērētājam saistošs, viņam ir jāsaņem noteiktā informācija, kura ļautu patērētājam izdarīt uz informāciju balstītu izvēli.

Šai pirms līguma noslēgšanas sniedzamajai informācijai ir jābūt viegli salasāmai un saprotamai vidusmēra patērētājam un jābūt sniegtai skaidrā un labi saprotamā veidā.

Patērētājam sniedzamās informācijas klāsts ir noteikts direktīvā 2011/83/ES jeb tā saucamajā "[Patērētāju tiesību direktīvā](#)".¹ un tas ir atkarīgs no noslēgtā līguma veida:

- 5. pantā ir noteikts pirms līguma noslēgšanas sniedzamās informācijas saraksts visiem līgumiem, kas nav distances līgumi vai ārpus uzņēmuma telpām noslēgti līgumi;
- 6. pantā ir uzskaitītas pirms līguma noslēgšanas sniedzamās informācijas prasības distances un ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem līgumiem (t.sk. informācija par atteikuma tiesībām);
- Daži līgumi, piemēram, līgumi par sociāliem pakalpojumiem, veselības aprūpi, azartspēlēm, nekustamā īpašuma iegādi, dzīvojamo telpu īri u.c. ir izslēgti no direktīvā noteiktajām informēšanas prasībām. Pilns šo izņēmumu saraksts ir atrodamas Patērētāju tiesību direktīvas 3. panta 3.punktā.
- Dažiem līgumiem pirms līguma noslēgšanas sniedzamā informācija ir noteikta nozares likumdošanā, kā tas ir piemēram attiecībā uz patērētāju kreditēšanu² vai elektroniskās saziņas pakalpojumiem³.
- Turklāt, Patērētāju tiesību direktīvas 3. panta 4. punktā ir paredzēta dalībvalstu iespēja nepiemērot direktīvas prasības ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem līgumiem, saskaņā ar kuriem patērētājam ir jāmaksā ne vairāk kā 50 EUR. Dalībvalstis ir arī tiesīgas noteikt mazāku vērtību, nekā 50 EUR.

Dalībvalstu līmenī: Latvija

Saskaņā ar Patērētāju tiesību direktīvu, dalībvalstis drīkst pieņemt vai paturēt spēkā prasības par papildu informācijas sniegšanu pirms tādu līgumu noslēgšanas, kas nav distances līgumi vai līgumi noslēgti ārpus uzņēmuma telpām. Lai uzzinātu, kuras dalībvalstis nolēma ieviest papildu prasības Jūs varat iepazīties ar ziņojumu par Patērētāju tiesību direktīvas ieviešanu: [Gala ziņojums](#)⁴ un [tabula](#)⁵.

Direktīva ļauj to darīt tikai attiecībā uz tādiem līgumiem, kas nav distances līgumi vai līgumi noslēgti ārpus uzņēmuma telpām. Attiecībā uz distances un ārpus uzņēmuma telpām noslēgtajiem līgumiem direktīva šādu iespēju neparedz pilnas saskaņošanas

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/?uri=CELEX:02011L0083-20220528>

² Eiropas Parlamenta un Padomes 2008.gada 23.aprīļa direktīva 2008/48/EK par patēriņa kredītlīgumiem un ar ko atceļ direktīvu 87/102/EEK

³ Eiropas Parlamenta un Padomes 2018. gada 11. decembra direktīva (ES) 2018/1972 par Eiropas Elektronisko sakaru kodeksa izveidi, 102.–107.pants.

⁴ http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637

⁵ https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/overview_regulatory_choices.pdf

rakstura dēļ⁶.

Latvija nepiemēro direktīvas prasības ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem līgumiem, saskaņā ar kuriem patērētājam ir jāmaksā ne vairāk kā 35 EUR.

Patērētāju tiesību direktīva tika grozīta ar Direktīvu (ES) 2019/2161 attiecībā uz Savienības patērētāju tiesību aizsardzības noteikumu labāku izpildi un modernizēšanu, tā saucamo "Modernizācijas direktīvu". No 2022. gada 28. maija (ieviešanas pasākumu piemērošanas datums) tiks atjauninātas vairākas informācijas sniegšanas prasības pirms līguma noslēgšanas un tiks piemērotas jaunas papildu informācijas sniegšanas prasības distances līgumiem un ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem līgumiem.

Piemēram, tirgotājiem būs pienākums sniegt patērētājiem savu tālruņa numuru un e-pasta adresi. Tirgotāji var izveidot arī alternatīvus saziņas līdzekļus patērētājiem (piemēram, tērzēšanu, automātiskos balss asistentus, tērzēšanas robotus u. c.), kuriem jānodrošina tieša un efektīva saziņa. Attiecībā uz šādiem saziņas līdzekļiem tirgotājam būtu jānodrošina, lai tie ļauj patērētājam saglabāt sarakstes saturu un datumu/laiku pastāvīgā informācijas nesējā. Attiecīgā gadījumā tirgotājiem būs arī jāinformē patērētāji par cenu personalizēšanu, pamatojoties uz automatizētu lēmumu pieņemšanu.

No 2022. gada 28. maija ar pārskatītās Patērētāju tiesību direktīvas jauno 6.a pantu tiks ieviestas jaunas īpašas informācijas prasības līgumiem, kas noslēgti tiešsaistes tirdzniecības vietās (tiešsaistes platformās). Pirms līguma noslēgšanas tiešsaistes tirdzniecības vietas pakalpojumu sniedzējam būs jāinformē patērētāji par galvenajiem parametriem kas nosaka patērētājiem sniegto preču vai pakalpojumu, digitālo saturu vai digitālo pakalpojumu ranžējumu atbilstoši patērētāja meklēšanas pieprasījumam un šo parametru relatīvo svarīgumu salīdzinājumā ar citiem parametriem. Turklāt patērētāji būtu jāinformē:

- par to, vai trešā persona, kas tiešsaistes platformā piedāvā preces, pakalpojumus vai digitālo saturu, ir tirgotājs vai nav, pamatojoties uz šīs trešās personas sniegto informāciju tiešsaistes tirdzniecības vietas pakalpojumu sniedzējam;

⁶ Saskaņā ar PTD 6.panta 7.punktu, distances un ārpus uzņēmuma telpām noslēgtajiem līgumiem dalībvalstīm ir tiesības tikai paturēt spēkā vai ieviest savos valsts tiesību aktos valodas prasības saistībā ar līgumā iekļaujamo informāciju, lai nodrošinātu, ka patērētājs šādu informāciju var viegli saprast.

- ja šī trešā persona nav tirgotājs, par to, ka uz noslēgto līgumu nebūs attiecināms patērētāju tiesību aizsardzības regulējums;
- ja attiecināms, par to, kā no līguma izrietošas saistības tiek sadalītas starp trešo personu, kas piedāvā preci, pakalpojumu vai digitālo saturu, un tiešsaistes tirdzniecības vietas pakalpojuma sniedzēju.

Šai informācijai jābūt sniegtai skaidri, saprotami un distances saziņas līdzekļiem atbilstošā veidā. Piemēram, to var norādīt īpašā tīmekļa vietnes sadaļā, kas ir tieši un viegli pieejama no lapas, kurā ir sniegti piedāvājumi.

Dalībvalstu līmenī: Latvija

Dalībvalstis var uzlikt tiešsaistes tirdzniecības vietu pakalpojumu sniedzējiem arī papildu informācijas sniegšanas prasības.

Latvijā šādas prasības nav noteikusi.

Patērētāju tiesību direktīvā ir ne tikai uzskaitīta informācija, kas jāsniedz pirms līguma noslēgšanas, bet arī noteiktas formālās prasības par to, kā šī informācija jāsniedz. Piemēram, 7. pantā ir noteiktas formālās prasības dažādiem ārpus uzņēmuma telpām noslēgtu līgumu veidiem, piemēram, tajā noteikts, ka tirgotājiem pirms līguma noslēgšanas informācija jāsniedz rakstiski (uz papīra vai ar patērētāja piekrišanu - uz cita pastāvīga informācijas nesēja⁷), salasāmā, vienkāršā un saprotamā valodā.

Direktīvas 8. pantā ir sniegts distances līgumu formālo prasību saraksts⁸. Piemēram, direktīvā ir noteikts, ka patērētājiem pirms līguma noslēgšanas sniedzamā informācija jāsniedz vai jādara pieejama tā, lai tā būtu atbilstoša izmantotajiem saziņas līdzekļiem, vienkāršā un saprotamā veidā. Konkrēti tas nozīmē, ka obligātajai informācijai jābūt patērētājiem viegli pieejamai un labi redzamai. Vienkārša šīs pirms līguma noslēgšanas sniedzamās informācijas iekļaušana noteikumos un nosacījumos netiks uzskatīta par pietiekamu. Direktīvā ir arī noteikta īpaša prasība attiecībā uz līgumiem, kas noslēgti, izmantojot elektroniskos saziņas līdzekļus, un kas patērētājiem uzliek pienākumu maksāt⁹. Šādās situācijās tirgotājiem tieši pirms pasūtījuma veikšanas skaidri un nepārprotami jāinformē patērētāji vismaz par:

- preču vai pakalpojumu galvenajām īpašībām;

⁷ Patērētāju tiesību direktīvas 7. panta 1.punkts.

⁸ https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do

⁹ Patērētāju tiesību direktīvas 8. panta 2.punkts.

- preču vai pakalpojumu kopējo cenu;
- līguma darbības termiņu un/vai līguma izbeigšanas nosacījumiem nenoteikta termiņa līguma gadījumā;
- attiecīgā gadījumā - patērētāju saistību minimālo termiņu saskaņā ar līgumu.

Pirms līguma noslēgšanas patērētājs ir jāinformē par pienākumu maksāt, citādi šāds līgums vai pasūtījums patērētājam nebūs saistošs¹⁰. Tas nozīmē, ka pogai, kas tiek izmantota pasūtījuma veikšanai tīmekļa vietnē vai lietotnes saskarnē, jābūt apzīmētai viegli saprotamā veidā – tikai ar vārdiem “pasūtījums ar pienākumu maksāt” vai līdzīgu nepārprotamu formulējumu. Šim apzīmējumam jābūt uz pašas pogas vai tieši blakus tai.

Turklāt, direktīva nosaka formālās prasības arī gadījumiem, kad līgumu noslēdz, izmantojot distances saziņas līdzekli, kurā ir ierobežota telpa un laiks informācijas parādīšanai patērētājam, piemēram, telefona zvans, SMS, ar balsi darbināms iepirkšanās palīgs¹¹. Šādās situācijās direktīva ļauj tirgotājam pirms distances līguma noslēgšanas patērētājam sniegt ierobežotāku informācijas elementu klāstu, savukārt visa pārējā 6. panta 1. punktā prasītā informācija ir jāsniedz vienkāršā un saprotamā valodā izmantotajiem distances saziņas līdzekļiem atbilstīgā veidā (piemēram, e-pastā vai ar hipersaiti uz tīmekļa vietni).

Dalībvalstu līmenī: Latvija

Dalībvalstis nav tiesīgas noteikt papildu formālas prasības par informācijas sniegšanu pirms līguma noslēgšanas, lai izpildītu Patērētāju tiesību direktīvā noteiktos informēšanas pienākumus, izņemot formālas prasības attiecībā uz distances līgumiem, kas noslēgti, izmantojot telefona zvanus. Šajā gadījumā dalībvalstis var noteikt, ka tirgotājam ir jāapstiprina piedāvājums patērētājam, kurš uzņemas saistības tikai tad, kad viņš piedāvājumu ir parakstījis vai ir nosūtījis rakstisku piekrišanu.¹² Dalībvalstis var arī paredzēt, ka šādus apstiprinājumus veic uz pastāvīga informācijas nesēja.

Latvijā šādas prasības nav noteikusi.

Ja jūs vēlaties zināt, kā visas ES dalībvalstis ievieša Patērētāju tiesību direktīvu jūs varat iepazīties ar [Patērētāju likumdošanas datubāzi](#)¹³.

Atjauninātā Patērētāju tiesību direktīva ļaus patērētājiem izmantot direktīvā paredzētās tiesības un aizsardzību ne tikai tad, kad viņi par precēm vai pakalpojumiem maksās ar naudu, bet arī tad, kad viņi sniegs personas datus, lai saņemtu digitālo pakalpojumu vai saturu. Tomēr direktīvas noteikumi netiks piemēroti, ja personas dati

¹⁰ Patērētāju tiesību direktīvas 8. panta 2.punkta otrā rindkopa.

¹¹ PTD 8.panta 4. un 5.punkti.

¹² PTD 8.panta 6.punkts.

¹³ https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do

ir nepieciešami tikai līguma izpildei un likumisko prasību ievērošanai (piemēram, e-pasta adrese, uz kuru jāsaņem digitālais saturs, vai patērētāja reģistrācija drošības un identifikācijas nolūkos, ja to īpaši nosaka piemērojami tiesību akti).

2.2. Atteikuma tiesības

Atteikuma tiesības ir efektīvs instruments, kuru patērētājam piešķir ES likumdošana. Tas ļauj patērētājam atcelt noslēgto līgumu bez jebkāda pamatojuma 14 dienu laikā no preču saņemšanas. Noteikumi par atteikuma tiesībām attiecībā uz pakalpojumu līgumiem faktiski ļauj patērētājam izmēģināt pakalpojumu un 14 dienu laikā pēc līguma noslēgšanas izlemt, vai turpināt to izmantot arī turpmāk.

Atkarībā no piegādes veida digitālajam saturam piemēro divus dažādus atteikuma režīmus. Digitālais saturs, kuru piegādā materiālajā informācijas nesējā (piemēram, DVD ar filmu vai datorspēli) pakļaujas noteikumiem par precēm t.i. atteikuma tiesību izmantošana ir iespējama 14 dienu laikā no piegādes. Tomēr, šajā gadījumā jāatceras, ka patērētājs zaudēs atteikuma tiesības ar brīdi, kad patērētājs ir atvēris audioierakstu vai videoierakstu, vai datorprogrammu iepakojumu. Turpretī, atteikuma tiesības nepastāv gadījumā, ja digitālais saturs tiek saņemts lejupielādējot to tiešsaistē un ja ir ievēroti vairāki noteikumi:

- patērētāja piekrišana digitālā satura piegādes uzsākšanai pirms atteikuma tiesību termiņa beigām,
- patērētāja apliecinājums, ka, dodot piekrišanu digitālā satura piegādes uzsākšanai, patērētājs zaudē atteikuma tiesības un
- pastāvīgā informācijas nesējā sniegts tirgotāja apstiprinājums par līguma noslēgšanu¹⁴.

Citi PTD noteikumi par atteikuma tiesībām:

- saskaņā ar 9.pantu, patērētājiem ir atteikuma tiesības distances līgumos vai līgumos, kas ir noslēgti ārpus uzņēmuma telpām,
- 11.pants sniedz informāciju par to, kā patērētāji var izmantot savas atteikuma tiesības,
- 12.pants ir veltīts atteikuma tiesību izmantošanas sekām,
- 13. un 14.panti nosaka attiecīgi tirgotāja un patērētāja pienākumus atteikuma tiesību izmantošanas gadījumā,
- 15.pants ir veltīts atteikuma tiesību izmantošanas ietekmei uz papildu līgumiem,

¹⁴ PTD 16. panta m) apakšpunkts.

- visbeidzot, direktīvas 10.pants nosaka pirms līguma informācijas par atteikuma tiesībām nesniegšanas sekas (atteikuma tiesību izmantošanas termiņa pagarināšana par 12 mēnešiem no sākotnēja atteikuma tiesību termiņa beigām). Citi PTD panti paredz arī citas šīs informācijas nesniegšanas sekas, piemēram, patērētāja atbrīvojumu no atbildības par preču vērtības samazināšanos atteikuma tiesību periodā (14.panta 2.punkts) vai atbrīvojumu no pienākuma maksāt par saņemtajiem pakalpojumiem vai digitālo saturu noteiktajos apstākļos (14.panta 4.punkts).

Tomēr ne visiem distances/ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem līgumiem ir pieejamas atteikuma tiesības. Kopumā ir 13 izņēmumi. Piemēram:

- preces, kas izgatavotas pēc patērētāja specifikācijām vai ir nepārprotami personalizētas;
- pakalpojumu līgumi pēc tam, kad pakalpojums ir sniegts pilnībā, ja izpilde ir sākusies ar patērētāja iepriekš skaidri paustu piekrišanu un ar apliecinājumu, ka viņš zaudēs atteikuma tiesības, tiklīdz tirgotājs būs līgumu izpildījis pilnībā,
- tādas aizzīmogotas preces, kuras nav piemērotas atdošanai atpakaļ veselības aizsardzības vai higiēnas apsvērumu dēļ un kuras pēc piegādes ir atvērtas,
- līgumi, kuri ir noslēgti publiskā izsolē, u.c.

Pilns izņēmumu saraksts ir atrodams Patērētāju tiesību direktīvas [16.pantā](#).

Lai iepazītos ar citiem praktiskiem piemēriem, aicinām iepazīties ar Eiropas Komisijas pamatnostādņem par Patērētāju tiesību direktīvu¹⁵.

No 2022. gada 28. maija, kad stājās spēkā Modernizācijas direktīva, dalībvalstīm ir tiesības pagarināt atteikuma tiesību termiņu no 14 līdz 30 dienām divu veidu ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem līgumiem:

- nelūgtiem tirgotāja apmeklējumiem patērētāja mājvietā, proti, kad tirgotājs apmeklē patērētājus viņu mājās bez uzaicinājuma vai iepriekšējas piekrišanas; un
- tirgotāja organizētām ekskursijām ar mērķi reklamēt vai pārdot produktus patērētājiem.

Šīs iespējas mērķis ir nodrošināt patērētājiem papildu aizsardzību attiecībā uz šiem komercprakses veidiem. Tirgotājiem pirms līguma noslēgšanas būs jāinformē

¹⁵ Eiropas Komisijas Pamatnostādnes par Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 2011/83/ES par patērētāju tiesībām interpretāciju un piemērošanu šeit: [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/HTML/?uri=CELEX:52021XC1229\(04\)&from=EN](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/HTML/?uri=CELEX:52021XC1229(04)&from=EN)

patērētāji par atteikuma tiesību termiņa ilgumu¹⁶. Ieviešot Modernizācijas direktīvu, Latvija šo iespēju neizmantoja.

Sākotnējā redakcijā Patērētāju tiesību direktīva un līdz ar to arī atteikuma tiesības attiecās tikai uz līgumiem, kuros patērētājiem ir pienākums maksāt cenu. Saskaņā ar jauno PTD 3.panta 1.a punktu, kurš pievieno Modernizācijas direktīva, patērētājiem būs atteikuma tiesības ne tikai, kad viņi iegādājas digitālo saturu un/vai izmanto digitālo pakalpojumu ne tikai par naudu, bet arī apmaiņā pret personas datiem, (izņemot gadījumus, kad patērētāja sniegtos personas datus tirgotājs apstrādā tikai un vienīgi, lai piegādātu digitālo saturu vai lai izpildītu tiesību aktu prasības. Tagad direktīva regulē arī atteikuma tiesību sekas attiecībā uz datiem, paredzot īpašus pienākumus gan tirgotājiem¹⁷, gan patērētājiem¹⁸.

Turklāt, atjauninātā Patērētāju tiesību direktīva nosaka dalībvalstu pienākumu paredzēt tādas sankcijas par to valsts noteikumu pārkāpumiem, kuri pieņemti saskaņā ar šo direktīvu, kuras ir iedarbīgas, samērīgas un atturošas. Saskaņā ar PTD 24.pantu, dalībvalstu kompetentajām iestādēm uz kurām attiecas koordinētā rīcība¹⁹ pret pārrobežu pārkāpumiem, kuri ietekmē patērētājus vairākās dalībvalstīs būs tiesības piemērot naudas sodus līdz vismaz 4 % no tirgotāja gada apgrozījuma attiecīgajā dalībvalstī vai dalībvalstīs, vai līdz pat vismaz 2 miljoniem EUR, ja informācija par apgrozījumu nav pieejama. Dalībvalstīm ir tiesības saglabāt vai ieviest augstākus maksimālos sodus.

2.3. Patērētāju tiesības neatbilstības līguma noteikumiem gadījumā

[Direktīva \(ES\) 2019/771²⁰](#) par atsevišķiem preču pārdošanas līgumu aspektiem (PPD) un [Digitālā satura direktīva²¹](#) (DSD) ir divi svarīgi ES patērētāju aizsardzības instrumenti, jo tie paredz obligātu atbilstības garantiju precēm, digitālajam saturam

¹⁶ Šī gada 8.jūlijā atjauninātā informācija par dalībvalstu regulatīvo izvēli Eiropas Komisijas tīmekļa vietnē vēl nesatur ziņas par Modernizācijas direktīvas prasību ieviešanu.

¹⁷ Jaunie PTD 13.panta 4. – 8. punkti.

¹⁸ Jaunais PTD 14.panta 2.a punkts.

¹⁹ Lūdzam skatīt Regulu (ES) 2017/2394 par sadarbību starp valstu iestādēm, kas atbild par tiesību aktu izpildi patērētāju tiesību aizsardzības jomā.

²⁰ Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2019/771 (2019. gada 20. maijs) par atsevišķiem preču pārdošanas līgumu aspektiem, ar kuru groza Regulu (ES) 2017/2394 un Direktīvu 2009/22/EK un atceļ Direktīvu 1999/44/EK

²¹ Eiropas parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2019/770 (2019. gada 20. maijs) par dažiem digitālā satura un digitālo pakalpojumu piegādes līgumu aspektiem

un digitāliem pakalpojumiem.



DSD attiecas uz digitāla satura un digitālo pakalpojumi piegādi. Digitālais saturs ir dati, kas ir radīti un piegādāti digitālā veidā (piemēram, muzika, video u.c.), bet digitālie pakalpojumi ir tie, kuri dod patērētājam iespēju sagatavot, apstrādāt vai uzglabāt datus vai piekļūt tiem digitālā veidā (piemēram, mākoņglabātuve), vai kuri ļauj kopīgot datus vai jebkādā citā veidā mijiedarboties ar tiem digitālā veidā (piemēram, Facebook, YouTube u.c.) DSD ir piemērojama

neatkarīgi no nesēja, kas tiek izmantots digitālā satura vai digitālā pakalpojuma pārraidei vai piekļuves nodrošināšanai. Direktīva attiecas arī uz visiem materiālajiem informācijas nesējiem, ko izmanto tikai kā digitālā satura nesējus (piemēram, DVD). Numurneatkarīgie starppersonu sakaru pakalpojumi (piemēram, WhatsApp) arī ir iekļauti tās darbības jomā, bet piekļuve internetam un citi elektronisko sakaru pakalpojumi no tās ir izslēgti²².

PPD attiecas uz visiem preču pārdošanas līgumiem neatkarīgi no tā, vai tie noslēgti klātienē (veikalos), tiešsaistē vai izmantojot citus tālpārdošanas veidus. PPD attiecas arī uz precēm ar digitālu elementu (piemēram, viedo veļas mazgājamo mašīnu vai viedo pulksteni).

Saskaņā ar PPD²³, pārdevējs ir atbildīgs patērētājam par jebkādu neatbilstību, kas pastāv preces piegādes brīdī un kas atklājas divu gadu laikā no šā brīža:

- direktīvā noteikts²⁴, ka neatbilstību, kas atklājas gada laikā kopš preču piegādes brīža, uzskata par tādu, kas pastāvēja brīdī, kad preces tika piegādātas, ja vien nav pierādīts pretējais (t.s. pierādīšanas pienākuma apriešana),
- savukārt, ja neatbilstība atklājas vēlāk nekā gada laikā kopš preču piegādes brīža, tirgotājs ir tiesīgs prasīt, lai patērētājs pierāda, ka tā pastāvēja piegādes brīdī.

PTD attiecas arī uz precēm ar iepriekš instalētu programmatūru (piemēram, viedtālrunis) un precēm, kas ir savienotas ar digitālo pakalpojumu (piemēram, lietu interneta jeb IoT produkti), ja vien digitālā komponente ir nepieciešama, lai prece varētu pildīt savas funkcijas, un tā tika piedāvāta saskaņā ar to pašu pārdošanas līgumu. Tas nozīmē, ka, piemēram, patērētāji varēs izmantot likumiskas garantijas tiesības attiecībā uz iepriekš instalētu programmatūru, ja tai netiek nodrošināts drošības atjauninājums vai ja atjauninājumi netiek piegādāti vispār. Tomēr, ja preces un programmatūra tiek piedāvāti atsevišķi (piemēram, patērētājs savā viedtālrunī

²² DSD 3.panta 5b) apakšpunkts.

²³ PPD 10.panta 1.punkts.

²⁴ PPD 11.panta 1.punkts.

lejupielādē lietotni, kas nav iepriekš instalēta), tad uz šīs programmatūras atbilstību attieksies DSD noteikumi.

Dalībvalstu līmenī: Latvija

Dalībvalstīm bija tiesības pagarināt pierādīšanas pienākuma apgriešanas termiņu līdz diviem gadiem²⁵. Rezultātā, dalībvalsts varēja ieviest šo PPD noteikumu dažādi.

Latvija iespēju noteikt garāku pierādīšanas pienākuma apgriešanas termiņu neizmantoja.

Attiecībā uz digitālu saturu un digitālo pakalpojumu/-iem:

- saskaņā ar DSD 12. panta 2. punktu, ja līgums paredz vienreizēju piegādi vai virkni atsevišķu piegāžu (piemēram, dziesmas lejupielāde), tad pienākums pierādīt to, vai piegādātais digitālais saturs vai digitālais pakalpojums piegādes brīdī ir bijis atbilstīgs, ir tirgotājam attiecībā uz neatbilstību, kas parādās viena gada laikā no brīža, kad digitālais saturs vai digitālais pakalpojums ir ticis piegādāts;
- saskaņā ar DSD 12. panta 3. punktu, ja līgumā ir paredzēta nepārtraukta piegāde kādā laikposmā (piemēram, video straumēšanas pakalpojuma abonēšana), pienākums pierādīt to, vai digitālais saturs vai digitālais pakalpojums ir bijis atbilstīgs laikposmā, kurā digitālais saturs vai digitālais pakalpojums jāpiegādā saskaņā ar līgumu, ir tirgotājam attiecībā uz neatbilstību, kas parādās minētajā laikposmā;
- pierādīšanas pienākums var tikt pārcelts uz patērētāju, ja tirgotājs pierāda, ka patērētāja digitālā vide nav saderīga ar digitālā satura vai digitālā pakalpojuma tehniskajām prasībām, un ja tirgotājs ir skaidri un saprotami informējis patērētāju par šādām prasībām pirms līguma noslēgšanas. Patērētājam ir pienākums sadarboties ar tirgotāju, cik tas pamatoti iespējams un nepieciešams, lai noskaidrotu, vai cēlonis neatbilstībai laikā ir bijis saistīts ar patērētāja digitālo vidi²⁶.

Lai noteiktu, vai prece, digitālais pakalpojums vai saturs atbilst vai neatbilst līguma noteikumiem, PPT un DSD ir ieviesti vairāki objektīvi un subjektīvi kritēriji. Piemēram, objektīvie kritēriji ir ka precēm, digitālajam saturam un digitālajam(-iem)

²⁵ PPD 11.panta 2.punkts.

²⁶ DSD 12. panta 4. un 5. punkti.

pakalpojumam(-iem) ir jābūt piegādātām ar visiem piederumiem un instrukcijām, ko patērētājs var pamatoti gaidīt. Tirgotājiem, kas piegādā digitālo saturu vai digitālo(-os) pakalpojumu(-us), ir arī jānodrošina, ka patērētājs tiek informēts un prece viņam tiek piegādāta ar tādiem atjauninājumiem, tai skaitā drošības atjauninājumiem, kādi nepieciešami, lai saglabātu preces atbilstību noteiktā laikposmā. No otras puses, subjektīvie kritēriji ir, piemēram, ka precēm, digitālajam saturam vai digitālajam(-ajiem) pakalpojumam(-iem) jāatbilst sniegtajam preces aprakstam, norādītajam preces veidam, daudzumam un kvalitātei, kā arī funkcionalitātei, saderībai, sadarbībai un citām iezīmēm. Gan objektīvie, gan subjektīvie kritēriji ir jāņem vērā vienādi.

Attiecībā uz digitālo saturu un digitālo(-ajiem) pakalpojumu(-iem) subjektīvās un objektīvās atbilstības prasības ir noteiktas attiecīgi DSD 7. un 8. pantā, savukārt 9. pants reglamentē nepareizu integrēšanu, kas arī var izraisīt neatbilstību, ja: a) digitālo saturu vai digitālo pakalpojumu integrēja tirgotājs vai tirgotājs uzņēmās atbildību par integrēšanu; vai b) tika paredzēts, ka digitālo saturu vai digitālo pakalpojumu integrēs patērētājs, un integrēšana tika veikta nepareizi tirgotāja sniegto integrēšanas instrukciju trūkumu dēļ.

Preču atbilstības subjektīvie un objektīvie kritēriji ir definēti PPD 6. un 7. pantā. Līdzīgi kā DSD, papildu noteikumi par neatbilstību nepareizas uzstādīšanas dēļ ir izklāstīti PPD 8. pantā.

Atšķirībā no 1999. gada Patēriņa preču pārdošanas direktīvas²⁷ gan PPD, gan DSD pamatā ir "pilnas saskaņošanas" princips²⁸, kas nozīmē, ka dalībvalstis nevar atkāpties no prasībām, ja vien direktīvās nav noteikts citādi. ES dalībvalstīm ir dotas dažas regulējuma izvēles iespējas, lai pārsniegtu direktīvās noteiktās prasības, jo īpaši, lai saglabātu patērētāju aizsardzības līmeni, kas jau tiek piemērots valsts līmenī²⁹. Rezultātā dalībvalstis dažus PPD un DSD noteikumus var būt ieviesušas atšķirīgi.

Īsumā, jaunajās direktīvās arī noteikts:

- Visu tirgotāju pārdoto jauno un lietoto preču segums ar divu gadu likumisko atbilstības garantiju, kā noteikts PPD 10. pantā. Stingra un pilnībā saskaņota tiesiskās aizsardzības līdzekļu hierarhija preču, digitālā satura un digitālo pakalpojumu neatbilstības gadījumā un saskaņota šo tiesiskās aizsardzības līdzekļu izmantošanas kārtība. Patērētājs saskaņā ar DSD 13. un 14. pantu un

²⁷ Eiropas parlamenta un Padomes direktīva 1999/44/EK (1999. gada 25. maijs) par dažiem patēriņa preču pārdošanas aspektiem un saistītajām garantijām

²⁸ PPD 4.pants un DSD 4.pants.

²⁹ Piemēram, saskaņā ar PPD 11. panta 2. punktu dalībvalstis var saglabāt pierādīšanas pienākuma apgrīšanas termiņu, kurš ilgst divus gadus, nevis vienu gadu, kā tas ir noteikts direktīvā.

PPD 13. pantu, lai panāktu preces atbilstību, var pieprasīt preces remontu vai nomaiņu un, ja tas nav iespējams vai ir nesamērīgi, cenas samazinājumu vai līguma atcelšanu.

- Preces remonta vai apmaiņas veikšana bez maksas, kā noteikts PPD 14. panta 1. punktā, kā arī digitālā satura/pakalpojuma atbilstības nodrošināšana bez maksas saskaņā ar DSD 14. panta 3. punktu;
- DSD³⁰ paredz saskaņotus noteikumus par patērētāju un tirgotāju pienākumiem gadījumā, ja līgums tiek izbeigts digitālā satura vai digitālā pakalpojuma neatbilstības dēļ;
- PPD³¹ ļauj dalībvalstīm savos tiesību aktos ieviest iespēju tirgotājiem un patērētājiem ar līgumisku vienošanos samazināt likumiskās garantijas termiņu lietotu preču pārdošanas gadījumā. Tomēr līgumā noteiktais termiņš nekādā gadījumā nedrīkst būt mazāks par vienu gadu. Latvija šādu iespēju neizmantoja;
- DSD paredz saskaņotus tiesiskās aizsardzības līdzekļus³², ja tirgotāji nespēj piegādāt digitālo saturu vai digitālo pakalpojumu. Tajā paredzēti arī saskaņoti noteikumi, ja tirgotāji modificē digitālo saturu vai digitālos pakalpojumus³³;
- DCD³⁴ paredz, ka patērētājiem baudīs tiesisko aizsardzību arī neatbilstoša digitālā satura vai pakalpojuma gadījumā, pat ja viņi nav maksājuši par to naudā, bet ir snieguši savus personas datus (piemēram, izveidojot profilu sociālajos tīklos);
- Ar PPD³⁵ tiek ieviesti papildu noteikumi par komercgarantiju, kas ir jebkāds tirgotāja apsolījums atlīdzināt samaksāto cenu, apmainīt vai salabot preces vai veikt ar to funkciju uzturēšanu saistītas darbības, ja šīs preces neatbilst specifikācijām vai citām prasībām. Turklāt, direktīvā ir ieviests īpašs komercgarantijas veids - ilgizturības komercgarantija. Ja ražotājs piedāvā patērētājam komerciālu ilgizturības garantiju, tas ir tieši atbildīgs patērētājam visā komerciālās ilgizturības garantijas laikā par preces remontu vai nomaiņu saskaņā ar PPD 14. pantā paredzētajiem nosacījumiem;

³⁰ DSD 16. -18.panti.

³¹ PPD 10. panta 6. punkts.

³² DSD 13. pants.

³³ DSD 19. pants.

³⁴ DSD 3. panta 1. punkts.

³⁵ PTD 17. pants.

- Komerccgarantiju var sniegt pārdevējs vai cita persona, piemēram, ražotājs. Tā ir juridiski saistoša³⁶ tās izsniedzējam, bet no tās izrietošās tiesības tiek noteiktas līgumā, un tāpēc tās var atšķirties atkarībā no tirgotāja vai pat attiecībā uz dažādām viena un tā paša tirgotāja piedāvātajām precēm. Turklāt, komercgarantijas noteikumos ietilpst arī nosacījumi, kas izklāstīti saistītajā reklāmā, kura ir pieejama līguma noslēgšanas brīdī vai pirms līguma noslēgšanas.

Rezumējot - ar direktīvām saskaņotās jomas:

- Preču, preču ar digitālo elementu, digitālā satura un digitālo pakalpojumu atbilstība līguma noteikumiem:
 - atbilstības kritēriji,
 - tirgotāja atbildība.
- Tiesiskās aizsardzības līdzekļi:
 - digitālā satura/pakalpojumu nepiegādāšanas gadījumā,
 - neatbilstības gadījumā,
 - izmantošanas kārtība, ieskaitot pierādīšanas pienākumu, pušu saistību izpildes termiņi,
 - digitālā satura/pakalpojuma modificēšana.
- Viss pārējais = dalībvalstu tiesību akti.

UZMANĪBU!

Lūdzam ņemt vērā, ka PPD un DSD stājās spēkā ar 2022. gada 1. janvāri. Turklāt Latvijā PPD un DSD tika ieviestas ar kavēšanos t.i. ar 2022. gada 15. martu. Preču pārdošanas līgumiem, kuri tika noslēgti pirms šī datuma piemērojama vecā Patēriņa preču pārdošanas direktīva.³⁷

2.4. Negodīgā komercprakse

Saskaņā ar ES tiesībām, komercprakse ir negodīga, ja tā būtiski mazina patērētāja spējas pieņemt uz informāciju balstītu un brīvu lēmumu veikt darījumu. Negodīgā komercprakse ir aizliegta visā ES.

³⁶ PPD 17. panta 1. punkts.

³⁷ Eiropas parlamenta un Padomes direktīva 1999/44/EK (1999. gada 25. maijs) par dažiem patēriņa preču pārdošanas aspektiem un saistītajām garantijām

Sakarā ar to, ka Negodīgās komercprakses direktīva (NKD) ir pilnas saskaņošanas direktīva, katrā dalībvalstī pastāv vienādi standarti patērētāju aizsardzībai pret negodīgo komercpraksi. Praktiski tas nozīmē, ka noteikumiem jābūt vienādiem visā ES. Tomēr, lai aizsargātu patērētāju ekonomiskas intereses direktīva ļauj dalībvalstīm piemērot stingrākus noteikumus attiecībā uz finanšu pakalpojumu un nekustamo īpašumu jomām. Turklāt, NKD neliedz dalībvalstīm pieņemt noteikumus, lai aizsargātu patērētājus no agresīvas vai maldinošas komercprakses saistībā ar nelūgtiem apmeklējumiem, ko tirgotājs veic patērētāja mājās, vai ekskursijām, ko tirgotājs organizē ar mērķi reklamēt vai pārdot produktus patērētājiem³⁸.

Direktīvas saturs īsumā:

- direktīva aizliedz maldinošu komercpraksi. Tā var izpausties, kā maldinošas darbības (6.pants) un maldinoša noklusēšana (7.pants);
- direktīva aizliedz arī agresīvu komercpraksi. Agresīvā komercprakse ir definēta direktīvas 8. un 9.pantā;
- direktīvas 1.pielikumā ir ietverts saraksts ar 31 komercprakses veidu (ieskaitot uzvedību gan bezsaistē, gan tiešsaistē), kuri var negatīvi ietekmēt patērētāju spējas pieņemt uz informāciju balstītu un brīvu lēmumu par darījuma veikšanu. Pirmie 23 sarakstā iekļautie komercprakses veidi attiecas uz maldinošu komercpraksi un pēdējie 8 ir aizliegtie agresīvās komercprakses veidi. Visos pielikumā norādītajos gadījumos komercprakse uzskatāma par negodīgu jebkuros apstākļos.

Direktīva tika grozīta ar 2019.gada 27.novembra [direktīvu \(ES\) 2019/2161](#) attiecībā uz Savienības patērētāju tiesību aizsardzības noteikumu labāku izpildi un modernizēšanu jeb t.s. Modernizācijas direktīvu. Sākot ar 2022. gada 28. maiju, NKD 1. pielikums, kurš saturs to komercprakses veidu sarakstu, kuri uzskatāmi par negodīgiem jebkuros apstākļos, tika papildināts ar 4 jauniem aizliegtiem komercprakses veidiem:

- meklēšanas rezultātu sniegšana, skaidri neatklājot, ka tā ir apmaksāta reklāma vai ka ir veikti maksājumi par to, lai produktiem nodrošinātu augstāku ranžējumu meklēšanas rezultātos³⁹;
- Pasākumu biļešu tālākpārdošana patērētājiem, ja tirgotājs tās iegādājies, izmantojot automatizētus līdzekļus, lai apietu noteiktos ierobežojumus attiecībā uz biļešu skaitu, ko viena persona var iegādāties, vai jebkurus citus noteikumus, kuri attiecas uz biļešu iegādi⁴⁰;

³⁸ Jaunie NKD 3.panta punkti 5 un 6.

³⁹ Jauns NKD 1. pielikuma punkts 11a.

⁴⁰ Jauns NKD 1. pielikuma punkts 23a.

- Apgalvojums, ka atsauksmes par produktiem ir snieguši patērētāji, kuri faktiski lietojuši vai iegādājušies produktu, neveicot pamatotus un samērīgus pasākumus, lai pārbaudītu, vai šīs atsauksmes ir snieguši šādi patērētāji⁴¹;
- nepatiesu patērētāju atsauksmju vai ieteikumu sniegšana vai citas juridiskas vai fiziskas personas algošana, lai sniegtu šādas atsauksmes vai ieteikumus, kā arī, ja patērētāju atsauksmes vai ieteikumi tiek sagrozīti, lai reklamētu produktus⁴².

Tirgotājiem arī būs pienākums nodrošināt šādu informāciju, kura tiks uzskatīta par būtisku patērētājiem⁴³:

- precēm, pakalpojumiem vai digitālajam saturam, kuru piedāvā tiešsaistes tirdzniecības vietās - vai persona, kas tos piedāvā, ir tirgotājs vai nav, pamatojoties uz šīs personas paziņojumu tiešsaistes tirdzniecības vietas nodrošinātājam. Ja neinformēšana par faktiskā tirgotāja identitāti rada iespaidu, ka tiešsaistes tirdzniecības vieta arī ir faktiskais tirgotājs, tas var novest pie tā, ka tā būs atbildīga par tirgotāja saistībām;
- ja tirgotāji nodrošina piekļuvi patērētāju atsauksmēm par produktiem - informāciju par to, vai un kā tie nodrošina, ka publicētās atsauksmes ir no patērētājiem, kuri produktu ir faktiski lietojuši vai iegādājušies. Šai informācijai būtu jāietver gan konkrēti pasākumi autentiskuma nodrošināšanai, gan arī vispārīgāk jāizskaidro atsauksmju apstrāde, lai nodrošinātu, ka tās ir patiesas. Tas ietver skaidrojumus par to, kā atsauksmju atspoguļojumu ietekmē sponsorētas atsauksmes vai līgumattiecības starp tirgotāju, kas tās publicē (jo īpaši tiešsaistes tirdzniecības vietu), un tiešsaistes tirdzniecības vietā izvietotajiem recenzētajiem tirgotājiem, kā arī informāciju par to, vai tiek publicētas visas atsauksmes, kā tās tiek iegūtas un kā tiek aprēķināti vidējie atsauksmju vērtējumi. Šai informācijai jābūt skaidrai, saprotamai un pieejamai, "kad nodrošina piekļuvi patērētāju atsauksmēm", t. i., informācijai jābūt pieejamai tajā pašā saskarnē, kurā tiek publicētas atsauksmes, lai ar tām iepazītos, tostarp izmantojot skaidri identificētas un skaidri redzamas hipersaites. Ja tirgotāji piedāvā patērētājiem iespēju meklēt dažādu tirgotāju vai patērētāju piedāvātos produktus, izmantojot atslēgvārdus vai citus ierakstus, tiem būtu skaidri jāinformē patērētāji par galvenajiem parametriem, kas nosaka parādīto rezultātu sarindošanas kārtību, un šo parametru relatīvo nozīmi. Tāpēc šī informācijas sniegšanas prasība attiecas tikai uz tirgotājiem, kas ļauj patērētājiem meklēt produktus, kurus piedāvā citi, trešās puses, tirgotāji vai

⁴¹ Jauns NKD 1. pielikuma punkts 23b.

⁴² Jauns NKD 1. pielikuma punkts 23c.

⁴³ Jaunie NKD 7. panta punkti 4 f), 4.a un 6.

patērētāji, t.i., tiešsaistes tirdzniecības vietas un salīdzināšanas rīki. Tā neattiecas uz tirgotājiem, kas saviem patērētājiem nodrošina iespēju meklēt tikai starp saviem dažādu produktu piedāvājumiem. Šīs informēšanas prasības neattiecas arī uz tiešsaistes meklētājprogrammām⁴⁴.

NKD⁴⁵ aizlieds arī tādas preces, kura ir identiska precei, kas tiek laista tirgū citās dalībvalstīs, tirgvedību vienā dalībvalstī, ja šai precei ir ievērojami atšķirīgs sastāvs vai īpašības (t.s. "duālā kvalitāte") un ja vien tas nav pamatots ar leģitīmiem un objektīviem faktoriem (piemēram, vietējo vai sezonālo sastāvdaļu izmantošana, tirgotāja brīvprātīga apņemšanās veicināt veselīgāku pārtiku vai valsts noteikumi par produktu sastāvu).

Ar to tiks ieviesti arī jauni noteikumi attiecībā uz "sliekšņa" tirdzniecību un komerciālām ekskursijām. Ar jaunajiem noteikumiem dalībvalstīm būs regulatīvās iespējas ieviest papildu valsts pasākumus, piemēram, stingrākus noteikumus par atteikuma tiesībām, lai labāk aizsargātu savus patērētājus šādos pārdošanas veidos (sk. 2.2. punktu augstāk).

Atjauninātajā NKD tiks ieviests⁴⁶ arī pienākums dalībvalstīm noteikt samērīgus un efektīvus individuālos tiesiskās aizsardzības līdzekļus negodīgas komercprakses upuriem, kas nebija paredzēts direktīvas sākotnējā redakcijā. Atkarībā no lietas apstākļiem tiem jāietver:

- līguma izbeigšana,
- cenas samazināšana, vai
- kaitējuma kompensācija.

Dalībvalstis var piedāvāt negodīgas komercprakses upuriem arī citus tiesiskās aizsardzības līdzekļus.

Visbeidzot, dalībvalstīm ir jānodrošina, ka par valsts noteikumu, kas pieņemti saskaņā ar NKD, pārkāpumiem tiek piemērotas iedarbīgas, samērīgas un atturošas sankcijas. Saskaņā ar atjauninātās NKD 13. pantu, dalībvalstu kompetentajām iestādēm uz kurām attiecas koordinētā rīcība⁴⁷ pret pārrobežu pārkāpumiem, kuri ietekmē patērētājus vairākās dalībvalstīs būs tiesības piemērot naudas sodus līdz vismaz 4 % no tirgotāja gada apgrozījuma attiecīgajā dalībvalstī vai dalībvalstīs, vai līdz

⁴⁴ Definēti Regulā (ES) 2019/1150 par taisnīguma un pārredzamības veicināšanu komerciālajiem lietotājiem paredzētos tiešsaistes starpniecības pakalpojumos.

⁴⁵ Jauns NKD 6. panta 2. punkta c) apakšpunkts.

⁴⁶ Jauns NKD 11a pants.

⁴⁷ Lūdzam skatīt Regulu (ES) 2017/2394 par sadarbību starp valstu iestādēm, kas atbild par tiesību aktu izpildi patērētāju tiesību aizsardzības jomā.

pat vismaz 2 miljoniem EUR, ja informācija par apgrozījumu nav pieejama. Dalībvalstīm ir tiesības saglabāt vai ieviest augstākus maksimālos sodus.

Dalībvalstu līmenī: Latvija

Lūdzam ņemt vērā, ka uz materiāla sagatavošanas brīdi (2022. gada decembrī), Latvija šos grozījumus NKD neieviesa.

2.5. Netaisnīgie līguma noteikumi

[Netaisnīgo līguma noteikumu direktīva](#)⁴⁸ aizsargā patērētājus no netaisnīgiem līguma noteikumiem, kuri tipveida līgumos starp patērētājiem un tirgotājiem pretēji labticīguma (godprātības) prasībām rada ievērojamu nelīdzsvarotību pušu tiesībās un pienākumos, kas izriet no līguma, un tas notiek par sliktu patērētājam (direktīvas 3. panta 1. punkts).

- Netaisnīgo līguma noteikumu direktīvas pielikums satur indikatīvu un neizsmelšu sarakstu ar noteikumiem, kuri var tikt uzskatīti par netaisnīgiem.
- Līguma noteikumi, kurus piedāvā patērētājiem vienmēr jābūt sastādītiem *vienkāršā, skaidri saprotamā* valodā, bet ja rodas šaubas par kāda noteikuma nozīmi, priekšroka dodama interpretācijai, kas ir vislabvēlīgākā patērētājam (direktīvas 5. pants).
- Direktīvas taisnīguma prasības attiecas uz līguma noteikumiem par patērētāju līguma galveno priekšmetu un cenas/atlīdzības atbilstību tikai tad, ja šie noteikumi nav sastādīti vienkāršā, skaidri saprotamā valodā (direktīvas 4. panta 2. punkts).
- Līguma noteikumi, kas tiek uzskatīti ar negodīgiem, atbilstoši savas valsts tiesību aktiem nav saistoši patērētājam, turklāt, līgums, kurā ir netaisnīgi noteikumi turpina pusēm būt saistošs, ja tas var pastāvēt bez negodīgajiem noteikumiem (6. pants).

Netaisnīgo līguma noteikumu direktīva ļauj dalībvalstīm pieņemt vai saglabāt stingrākus noteikumus jomā, uz ko attiecas šī direktīva, lai nodrošinātu visaugstāko patērētāju aizsardzības līmeni (8.pants). Piemēram, dalībvalstis var ieviest t.s. "melno" sarakstu ar netaisnīgiem noteikumiem vai attiecināt savu regulējumu ne tikai uz tipveida līgumiem, bet arī uz līguma noteikumiem, kurus patērētājs un tirgotājs individuāli apsprieda.

⁴⁸ Padomes direktīva 93/13/EEK (1993. gada 5. aprīlis) par negodīgiem noteikumiem patērētāju līgumos

Tāpat kā Negodīgas komercprakses direktīva, arī atjauninātā Netaisnīgo līguma noteikumu direktīva piešķirs dalībvalstu iestādēm tiesības piemērot iedarbīgas, samērīgas un atturošas sankcijas. Dalībvalstis var ierobežot šādu sankciju piemērošanu, attiecinot tās tikai uz situācijām, kad valsts tiesību aktos ir skaidri noteikts, ka līguma noteikumi ir netaisnīgi jebkuros apstākļos, vai ja pārdevējs vai piegādātājs turpina izmantot līguma noteikumus, kas atzīti par netaisnīgiem ar galīgu kompetentas tiesas vai administratīvās iestādes nolēmumu. Dalībvalstu kompetentajām iestādēm uz kurām attiecas koordinētā rīcība⁴⁹ pret pārrobežu pārkāpumiem, kuri ietekmē patērētājus vairākās dalībvalstīs būs tiesības piemērot naudas sodus līdz vismaz 4 % no tirgotāja gada apgrozījuma attiecīgajā dalībvalstī vai dalībvalstīs, vai līdz pat vismaz 2 miljoniem EUR, ja informācija par apgrozījumu nav pieejama. Dalībvalstīm ir tiesības saglabāt vai ieviest augstākus maksimālos sodus.

3. GALVENIE IZAICINĀJUMI VISPĀRĪGO PATĒRĒTĀJU TIESĪBU AIZSARDZĪBAS JOMĀ

3.1. Pirms līguma noslēgšanas sniedzamā informācija

Pirms līguma noslēgšanas sniedzamā informācija ir viens no pazīstamākiem patērētāju aizsardzības sistēmas elementiem. Tomēr daudzas aptaujas, pētījumi, kā arī tiesu spriedumi gan dalībvalstu, gan Eiropas līmenī parādīja ka daudzi⁵⁰ tirgotāji nepilda savu pienākumu sniegt patērētājiem šo informāciju⁵¹.

3.2. Atteikuma tiesības

Šīs tiesības ļauj patērētājam apskatīt un pārbaudīt produktus, kuri ir iegādāti distancē vai ārpus uzņēmuma telpām. Tās arī ļauj patērētājiem atkāpties no distances līguma vai ārpus uzņēmuma telpām noslēgtā līguma 14 dienu laikā no preču saņemšanas (preču iegādes līgumi) vai līguma noslēgšanas (pakalpojumu līgumi). Tās ir tiesības, kuras ir vislabāk zināmas ES pilsoņiem⁵² un 95 % no ES patērētājiem atzīst tās par svarīgām⁵³.

⁴⁹ Lūdzam skatīt Regulu (ES) 2017/2394 par sadarbību starp valstu iestādēm, kas atbild par tiesību aktu izpildi patērētāju tiesību aizsardzības jomā.

⁵⁰ 2015.gadā notika Eiropas Komisijas koordinētā [liela mēroga pārbaude](#) ("SWEEP"), kura parādīja, ka no 743 pārbaudītām mājaslapām neatbilstības tika atrastas 436 gadījumos (63%). [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/sweeps_en]

⁵¹ https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf

⁵² https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf

⁵³ [Pētījums par Patērētāju tiesību direktīvas piemērošanu \(2017\)](#), 160.

Atteikuma tiesības ir noteiktas Patērētāju tiesību direktīvā⁵⁴ lai līdzsvarotu patērētāja un tirgotāja pozīcijas, piemēram, gadījumā ar distances tirdzniecību patērētājam, izdarot pasūtījumu nav iespējas apskatīt un pārbaudīt preces, kā to būtu iespējams izdarīt parastajā veikalā, bet atteikuma tiesības patērētājam šādu iespēju sniedz.

Lai arī šīs tiesības ir labi pazīstamas un saprotamas, praksē patērētājiem nākas saskarties ar daudziem šķēršļiem to izmantošanā, piemēram:

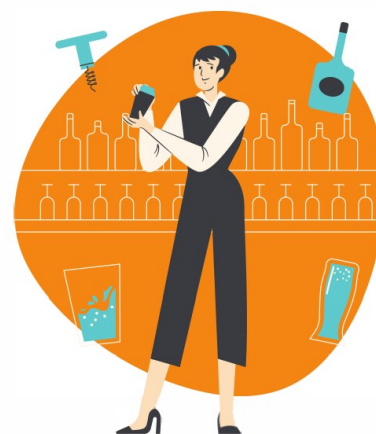
- daži tirgotāji atsakās piemērot direktīvas prasības vispār,
- daži tirgotāji atsakās veikt atmaksu patērētājiem,
- dažreiz patērētāji saņem tikai daļēju atmaksu, jo tirgotājs bez jebkādiem pierādījumiem (piemēram, fotoattēliem, aktiem u.c.) apgalvo, ka patērētājs lietoja precī pārēmīgi,
- daži tirgotāji nepatiesi apgalvo, ka nav saņēmuši precī, kuru patērētāja nosūtīja atpakaļ,
- daži tirgotāji atsakās veikt patērētājiem atmaksu naudā (t.i. izmantojot tāda paša veida maksāšanas līdzekli, kādu izmantoja patērētājs), piedāvājot tā vietā saņemt dāvanu kartes.

3.3. Neatbilstība līguma noteikumiem

Ja patērētājs iegādājas precī no Eiropas Savienības tirgotāja vai tirgotāja, kurš vērs savu tirdzniecību uz Eiropas tirgu, tad viņām ir tiesības uz likumisku garantiju (sk. 2.3.punktu augstāk).

Likumiskā garantija jānošķir no *komercgarantijas*. Tā ir ražotāja vai pārdevēja piedāvātā papildu garantija, kura ir saistoša atbilstoši tās devēja noteiktiem nosacījumiem. Šo divu dažādu garantiju pastāvēšana noved pie daudziem strīdiem starp patērētājiem un tirgotājiem:

- patērētāji bieži jauc savas likumiskas tiesības ar garantiju. Praksē nereti tirgotāji nemaz neinformē patērētājus par viņu likumiskajām tiesībām, bet atsaucas tikai uz garantiju;



⁵⁴ Patērētāju tiesību direktīvas 9.pants

- daži tirgotāji atsakās piemērot likumisku garantiju, kā rezultātā patērētājiem var nākties maksāt par eksperta slēdzienu, lai pierādītu sava prasījuma pamatotību;
- daži tirgotāji pieprasa patērētājiem samaksu par preču remontu, kuram atbilstoši likumam ir jābūt bez maksas, kas ir arī ES tiesību pārkāpums;
- saskaņā ar PPD un DSD, ja neatbilstība atklājas gada laikā pēc preču piegādes, tiek uzskatīts, ka tā ir pastāvējusi preču piegādes brīdī. Tas nozīmē, ka tirgotājam ir jāatbild par neatbilstību, ja viņš nevar pierādīt, ka tā radusies jau pēc preces pārdošanas (piemēram, patērētāja vainas dēļ). Ja defekts atklājās pēc viena gada termiņa notecēšanas, patērētājam ir pienākums pierādīt, ka pastāvēja piegādes brīdī;
- ja preces neatbilstības gadījumā patērētājs atbilstoši likumam izmantoja tiesības atcelt līgumu, atmaksa var aizņemt ļoti ilgu laiku vai arī nenotikt vispār (piemēram, ja tirgotājs ir krāpnieks);
- parasti pārdevēja atbildība par preču neatbilstību līguma noteikumiem ilgst 2 gadus, neatkarīgi no tā vai preces ir jaunas vai lietotas. Tomēr dažās dalībvalstīs atbildības termiņš attiecībā uz lietotām preces var tikt saīsināts līdz 1 gadam, pusēm par to vienojoties. Latvijas likums šādu vienošanos slēgt neļauj, bet pārrobežu strīdos ir nepieciešams pārbaudīt, kā attiecīgā dalībvalsts ir ieviesusi direktīvu attiecībā uz šo aspektu⁵⁵.

3.4. Negodīgā komercprakse

Komercprakse ir negodīga, ja tā ir pretrunā profesionālās rūpības prasībām un tā attiecībā uz precī vai pakalpojumu būtiski kropļo vai var būtiski kropļot vidusmēra patērētāja saimniecisko rīcību.

Negodīgas komercprakses direktīva⁵⁶ ir pilnībā saskaņota⁵⁷ un tiek piemērota visiem ekonomikas sektoriem. Tā ir ļoti labs rīks tiesību piemērotājiem. Tomēr, tās piemērošana nebūt nav vienmērīga, piemēram:

⁵⁵ Šim nolūkam var izmantot Eiropas Komisijas sagatavoto apkopojumu: https://ec.europa.eu/info/article-8a-consumer-sales-and-guarantees-directive_en

⁵⁶ Eiropas Parlamenta un Padomes direktīva 2005/29/EK (2005. gada 11. maijs), kas attiecas uz uzņēmēju negodīgu komercpraksi iekšējā tirgū attiecībā pret patērētājiem un ar ko groza Padomes Direktīvu 84/450/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 97/7/EK, 98/27/EK un 2002/65/EK un Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (EK) Nr. 2006/2004 ("Negodīgas komercprakses direktīva")

⁵⁷ Izņemot aspektus, kuri norādīti 2.4. punktā.

- patērētāji saskaras ar negodīgu komercpraksi daudzās jomās, bet arvien vairāk – digitālajā sfērā (sociālie tīkli, tiešsaistes platformas u.c.);
- mūsdienās īpaši aktuāli kļūva maldinoši paziņojumi par vidi (t.s. “zaļi” paziņojumi);
- daži jauni negodīgās komercprakses veidi tika pievienoti direktīvas pielikumam ar Modernizācijas direktīvu, piemēram, meklēšanas rezultāti tiek sniegti, skaidri neatklājot, ka tā ir apmaksāta reklāma vai arī nepatiesas patērētāju atsauksmes vai ieteikumi.

3.5. Netaisnīgie līguma noteikumi

Netaisnīgo līguma noteikumu direktīva (93/13/EEK) aizsargā patērētājus pret netaisnīgiem līguma noteikumiem tirgotāju sagatavotajos tipveida līgumos. Tā tiek piemērota visiem preču un pakalpojumu līgumiem, neatkarīgi no tā vai tie ir noslēgti tiešsaistē vai bezsaistē. Tomēr, direktīva neattiecas uz līguma noteikumiem, kas ietver obligātas tiesību normas un to starptautisko konvenciju principus vai noteikumus, kam ir pievienojušās dalībvalstis vai ES, īpaši transporta jomā.

Lūk ir netaisnīgo līguma noteikumu piemēri, kas ir atrodami līgumos ar patērētājiem:

- patērētāji saskaras ar noteikumiem, kuri nepamatoti ierobežo vai izslēdz iespēju patērētājam izmantot savas likumīgās prasījuma tiesības gadījumā, kad tirgotājs nav izpildījis savas līgumsaistības;
- daži tirgotāji ietver līgumos noteikumus, kuri ļauj viņiem vienpusēji atkāpties no līguma, bet nepiešķir tādu pašu iespēju arī patērētājam;
- daži tirgotāji patur sev tiesības vienpusēji grozīt līgumu bez līgumā paredzēta pamatota iemesla vai nebrīdinot par to patērētāju;
- daži tirgotāji ietver savos līgumos noteikumus, kuri izslēdz patērētājam iespēju vai kavē viņu vērsties patērētāju tiesību aizsardzības iestādēs vai tiesā.

4. LIKUMI UN NOTEIKUMI ES UN DALĪBVALSTU LĪMENĪ

4.1. Netaisnīgo līguma noteikumu direktīva (“UCTD”)

- [Padomes direktīva 93/13/EEK](#) (1993. gada 5. aprīlis) par negodīgiem noteikumiem patērētāju līgumos.

- [Pamatnostādnes par Padomes Direktīvas 93/13/EEK](#) par negodīgiem noteikumiem patērētāju līgumos interpretēšanu un piemērošanu.
- [Direktīva \(ES\) 2019/2161](#) (2019. gada 27. novembris), ar ko groza Padomes Direktīvu 93/13/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 98/6/EK, 2005/29/EK un 2011/83/ES attiecībā uz Savienības patērētāju tiesību aizsardzības noteikumu labāku izpildi un modernizēšanu.

Dalībvalstu līmenī:

- Latvijā direktīvu ievieš galvenokārt Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 6.pants. Informācija par direktīvas ieviešanu citās dalībvalstīs ir atrodamā [šeit](#).
- Patērētāju tiesību aizsardzības centra mājaslapā ir pieejama informācija [par līgumiem ar patērētājiem](#), kā arī vadlīnijas taisnīgu līgumu sastādīšanai [kreditēšanas](#) un [elektronisko sakaru pakalpojumu](#) jomās;
- Saskaņā ar Netaisnīgo līguma noteikumu direktīvas 8.pantu dalībvalstis var pieņemt vai saglabāt noteikumus, kas ir stingrāki, nekā to prasa direktīva. Sekojošā [tabula](#) atspoguļo informāciju par direktīvas ieviešanu, kuru dalībvalstis sniedz Eiropas Komisijai.

Papildu avoti:

- Praktiska informācija par Negodīgas komercprakses direktīvu ir pieejama [šeit](#).

4.2 Negodīgas komercprakses direktīva (“UCPD”)

- [Direktīva 2005/29/EK](#), kas attiecas uz uzņēmēju negodīgu komercpraksi iekšējā tirgū attiecībā pret patērētājiem un ar ko groza Padomes Direktīvu 84/450/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 97/7/EK, 98/27/EK un 2002/65/EK un Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (EK) Nr. 2006/2004 (“Negodīgas komercprakses direktīva”).
- [Pamatnostādnes](#) par to, kā interpretēt un piemērot Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 2005/29/EK, kas attiecas uz uzņēmēju negodīgu komercpraksi iekšējā tirgū attiecībā pret patērētājiem.
- [Konsolidēts](#) atjauninātas direktīvas 2005/29/EK, kas attiecas uz uzņēmēju negodīgu komercpraksi iekšējā tirgū attiecībā pret patērētājiem un ar ko groza Padomes Direktīvu 84/450/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 97/7/EK, 98/27/EK un 2002/65/EK un Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (EK) Nr. 2006/2004 teksts.

- [Direktīva \(ES\) 2019/2161](#) (2019. gada 27. novembris), ar ko groza Padomes Direktīvu 93/13/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 98/6/EK, 2005/29/EK un 2011/83/ES attiecībā uz Savienības patērētāju tiesību aizsardzības noteikumu labāku izpildi un modernizēšanu.

Dalībvalstu līmenī

- Latvijā direktīvu ievieš galvenokārt Negodīgās komercprakses aizlieguma likums un Patērētāju tiesību aizsardzības likums. Informācija par direktīvas ieviešanu citās dalībvalstīs ir atrodama [šeit](#).
- Patērētāju tiesību aizsardzības centra mājaslapā ir pieejami [skaidrojumi par Negodīgās komercprakses aizlieguma likumu](#), kā arī [vadlīnijas tirgotājiem par godīgas komercprakses īstenošanu](#) dažādos ekonomikas sektoros.

Papildu avoti:

- Vairāk informācijas (angļu valodā) par NKAD ir [šeit](#).

4.3 Patērētāju tiesību direktīva ("CRD")

- [Direktīva 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 ("Patērētāju tiesību direktīva").
- [EK Vadlīnijas](#) par Patērētāju tiesību direktīvu.
- [Konsolidēts](#) atjauninātas 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 teksts.
- [Direktīva \(ES\) 2019/2161](#) (2019. gada 27. novembris), ar ko groza Padomes Direktīvu 93/13/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 98/6/EK, 2005/29/EK un 2011/83/ES attiecībā uz Savienības patērētāju tiesību aizsardzības noteikumu labāku izpildi un modernizēšanu.

Dalībvalstu līmenī:

- Galvenie normatīvie tiesību akti ar kuriem direktīva tika ieviesta Latvijā ir Patērētāju tiesību aizsardzības likums, Ministru kabineta 2014.gada 20.maija [noteikumi Nr. 255](#) "Noteikumi par distances līgumu", kā arī Ministru kabineta 2014.gada 20.maija [noteikumi Nr.254](#) "Noteikumi par līgumu, kas noslēgts ārpus pastāvīgās saimnieciskās vai profesionālās darbības vietas". Informācija par direktīvas ieviešanu citās dalībvalstīs ir atrodama [šeit](#).
- Patērētāju tiesību aizsardzības centra mājaslapā ir pieejama informācija tirgotājiem par [distances tirdzniecību](#) un [tirdzniecību ārpus uzņēmuma telpām](#), kā arī vadlīnijas [distances tirdzniecības](#) jomā.

Papildu avoti:

- Vairāk informācijas par PTD ir pieejams [šeit \(angl.\)](#)
- Faktu lapa par Patērētāju tiesību direktīvu ir pieejama [šeit \(angl.\)](#)

4.4. Patēriņa preču pārdošanas direktīva ("CSD") un Digitālā satura un digitālo pakalpojumu piegādes direktīva

- [Direktīva \(ES\) 2019/770](#) (2019. gada 20. maijs) par dažiem digitālā satura un digitālo pakalpojumu piegādes līgumu aspektiem.
- [Direktīva \(ES\) 2019/771](#) (2019. gada 20. maijs) par atsevišķiem preču pārdošanas līgumu aspektiem, ar kuru groza Regulu (ES) 2017/2394 un Direktīvu 2009/22/EK un atceļ Direktīvu 1999/44/EK.

Dalībvalstu līmenī:

- Abas direktīvas ieviestas ar grozījumiem Patērētāju tiesību aizsardzības likumā, kuri stājās spēkā 2022. gada 15. martā.
- Patērētāju tiesību aizsardzības centra mājaslapā ir pieejama informācija patērētājiem par [patērētāju tiesībām preču neatbilstības līguma noteikumiem](#) gadījumā.

Papildu avoti:

- Legal guarantees and commercial warranties on consumer goods in the EU, Iceland and Norway “Are they Worth the Money?” – [ECC-NET ziņojums \(papildināts 2019.gada aprīlī\)](#).
- [Garantijas un preču atgriešana – Praktiskā informācija](#).

4.5. Atsauce uz jauno direktīvu par “patērētāju tiesību aizsardzības noteikumu labāku izpildi un modernizēšanu” (Modernizācijas direktīva)

Direktīva (ES) 2019/2161 attiecībā uz patērētāju tiesību aizsardzības noteikumu labāku izpildi un modernizēšanu, tā saucamā Modernizācijas direktīva.

[Direktīva \(ES\) 2019/2161](#) (2019. gada 27. novembris), ar ko groza Padomes Direktīvu 93/13/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 98/6/EK, 2005/29/EK un 2011/83/ES attiecībā uz Savienības patērētāju tiesību aizsardzības noteikumu labāku izpildi un modernizēšanu.

5. JUDIKATŪRA

5.1. Judikatūra Negodīgas komercprakses direktīvas jomā

[Pamatnostādņu par to, kā interpretēt un piemērot direktīvu 2005/29/EK par negodīgu komercpraksi I pielikumā](#) ir ietverts saraksts ar EST judikatūru, kas attiecas uz konkrēto direktīvu.

5.2. Judikatūra Netaisnīgo līguma noteikumu direktīvas jomā

[Pamatnostādņu par Padomes Direktīvas 93/13/EEK par negodīgiem noteikumiem patērētāju līgumos interpretēšanu un piemērošanu I pielikumā](#) ir ietverts saraksts ar EST judikatūru, kas attiecas uz konkrēto direktīvu.

5.3. Judikatūra Patērētāju tiesību direktīvas jomā

[Pamatnostādņu par Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 2011/83/ES par patērētāju tiesībām interpretāciju un piemērošanu I pielikumā](#) ir ietverts saraksts ar EST judikatūru, kas attiecas uz konkrēto direktīvu.

5.4. Eiropas Savienības tiesas apkopojums

Eiropas Savienības tiesa 2018.gadā publicēja [brošūru](#) (angļu valodā), kurā apkopoja informāciju par svarīgākām lietām patērētāju aizsardzības tiesību jomā (negodīga komercprakse, netaisnīgie līguma noteikumi u.c.).

5.5. Patērētāju aizsardzības tiesību datubāze

Eiropas Komisija uztur datubāzi ar svarīgāko lietu kopsavilkumiem par katru no direktīvām: [https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer law database](https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer%20law%20database)

6. KO PATĒRĒTĀJI VAR DARĪT, JA VIŅIEM RADĀS PROBLĒMA?

6.1. Dalībvalstu patērētāju organizācijas

Patērētāju organizācijām ir svarīga loma strīdu starp patērētājiem un tirgotājiem risināšanā. Klikšķinot [šeit](#), Jūs varat atrast to Latvijas patērētāju organizāciju kontaktinformāciju, kuras sniedz padomu un palīdzību patērētājiem dažādos Latvijas reģionos.



6.2. Eiropas patērētāju informēšanas centri (ECC-NET)

ECC-NET ir patērētāju informēšanas centru tīkls. Tie tiek galā ar pārrobežu strīdiem starp patērētājiem un tirgotājiem. Katrā ES dalībvalstī, kā arī Norvēģijā un Īslandē ir viens Eiropas patērētāju informēšanas centrs. Visu Eiropas informēšanas centru saraksts pieejams [šeit](#).

6.3. Vienkāršotas tiesu procedūras, kā arī Eiropas procedūra mazā apmēra prasībām

Daudzās valstīs patērētāji var izmantot vienkāršotas prasību vai saistību izpildes procedūras, lai risinātu strīdus ar tirgotājiem. Šīs procedūras parasti ir lētākas un ātrākas nekā parastās tiesas procedūras. Taču to izmantošanai var būt zināmi ierobežojumi, piemēram, lai varētu izmantot maza apmēra prasību procedūras, parasti ir noteikta prasījuma vērtības augšējā robeža.

Dalībvalstu līmenī: Latvija

Latvijā arī pastāv dažādas vienkāršotas tiesas procedūras, kuras patērētāji var izmantot savu tiesību aizsardzībai.

Viena no tām ir **saistību piespiedu izpildīšana brīdinājuma kārtībā**, kas vienkāršota saistību izpildes procedūra, kuru ir lietderīgi izmantot, kad starp pusēm nepastāv strīds par to, ka parāds eksistē, jo šajā gadījumā *tiesā neizskata lietu pēc būtības*, bet tikai nosūta atbildētājam brīdinājumu ar priekšlikumu 14 dienu laikā no brīdinājuma izsniegšanas dienas samaksāt pieteikumā norādīto summu, paziņojot par to tiesai, vai iesniegt tiesā iebildumus.

Ja parādnieks atzīst parādu vai nenosūta tiesai atbildi vispār, tad tiesa septiņu dienu laikā no iebildumu termiņa izbeigšanās dienas pieņem lēmumu par saistības piespiedu izpildi un tiesāšanas izdevumu piedziņu. Šis lēmums stājas spēkā nekavējoties un tam izpildu dokumenta spēks. *Parādnieks to var apstrīdēt tikai ceļot pret kreditoru prasību triju mēnešu laikā no lēmuma noraksta nosūtīšanas dienas.*

Šī procedūra izmantojama tikai izmantojama tikai maksājumu saistībām t.i. strīdiem par nekvalitatīvo preču remontu vai līguma noteikumu atzīšanu par netaisnīgiem šī procedūra neder. Tāpat likumā ir noteiktas vairākas maksājumu saistības, kurām šo procedūru piemērot nedrīkst, piemēram:

1. lietas par maksājumiem, kas ir saistīti ar neizpildītu pretizpildījumu;
2. ja parādnieka deklarētā dzīvesvieta vai dzīvesvieta nav zināma;
3. ja parādnieka deklarētā dzīvesvieta, dzīvesvieta, atrašanās vieta vai juridiskā adrese nav Latvijas Republikā;
4. ja parāda summa pārsniedz 15 000 euro.

Šīs procedūras izmantošanai nepieciešams samaksāt valsts nodevu 2% apmērā no parāda summas un ar lietas izskatīšanu saistītos izdevumus 4 EUR apmērā.

Mazā apmēra prasības procedūra Latvijā saucas **vienkāršota procedūra**. Vienkāršotās procedūra ir pieļaujama tikai prasībās par naudas piedziņu, ja parāds prasības iesniegšanas dienā nepārsniedz 2500 euro.

Vienkāršotas procedūras lietas tiesa izskata prasības tiesvedības kārtībā pēc vispārējiem noteikumiem, ievērojot maza apmēra prasībām paredzētos civilprocesa izņēmumus.

Galvenā vienkāršotas procedūras priekšrocība ir tas, ka tiesas spriedumu šajās lietās tās dalībnieki var pārsūdzēt tikai apelācijas kārtībā, kas ievērojami paātrina lietas izskatīšanas laiku.

Gan saistību piespiedu izpildīšanas brīdinājuma kārtībā, gan vienkāršotas

procedūru izmantošanai izveidotas īpašas veidlapas, kuras atvieglo patērētājiem šo instrumentu izmantošanu praksē.

Ja tirgotājs atrodas ārzemēs, patērētājs var izmantot Eiropas mazā apmēra prasību procedūru (EMAP). EMAP ir vienkāršota tiesvedība, kuru uzsāk, pamatojoties uz noteikta parauga veidlapu, kura ir pieejama visās [28 ES valodās](#). Tās mērķis ir vienkāršot un paātrināt pārrobežu prasību izskatīšanu, kuru prasības summa nepārsniedz 5000 EUR. Procedūra ir pieejama visās ES dalībvalstīs, izņemot Dāniju.

- **Atsauces uz normatīvajiem aktiem:**
 - o [Regula \(EK\) Nr. 861/2007](#) (2007. gada 11. jūlijs), ar ko izveido Eiropas procedūru maza apmēra prasībām.
 - o [Regula \(ES\) Nr. 1215/2012](#) (2012. gada 12. decembris) par jurisdikciju un spriedumu atzīšanu un izpildi civillietās un komercietās (pārstrādātā versija) – tā saucamā “Brisele I”
- **Kā atrast tiesu, kurai ir piekritīga konkrētā prasība, kā arī informāciju par tiesāšanas izdevumiem?**
 - o Tiešsaistes rīks, lai noteiktu tiesu, kurai būs piekritīga lieta pieejams [šeit](#).
 - o Tiešsaistes rīks, lai noteiktu tiesāšanas izdevumu apmēru pieejams [šeit](#).
- **Papildu dokumentācija** par EMAP (Vadlīnijas EMAP izmantošanai, infografika patērētājiem, buklets profesionāliem juristiem) pieejama [šeit](#).

6.4. Dalībvalstu valsts iestādes

Daudzos gadījumos patērētāji var iesniegt sūdzības dalībvalstu valsts iestādēm, piemēram tirgus uzraudzības iestādēm vai regulatoriem konkrētajos ekonomikas sektoros. Tomēr, ne visās dalībvalstīs valsts iestādes pieņem sūdzības no individuāliem patērētājiem. Valsts iestādes neveic arī kompensējošas funkcijas t.i. valsts iestāde var uzlikt tirgotājam sodu par negodīgu komercpraksi, bet nelems par to vai patērētājam pienākas zaudējumu atlīdzība.

Ja patērētāju tiesību pārkāpums tiek izdarīts vairākās ES dalībvalstīs, šo valstu iestādes sadarbojas un palīdz viena otrai izmeklēšanā ar patērētāju aizsardzības sadarbības (*Consumer Protection Cooperation* jeb CPC) tīkla palīdzību.

Dalībvalstu līmenī: Latvija

Latvijā par patērētāju tiesību interešu aizsardzību atbild Patērētāju tiesību aizsardzības centrs, kas ir valsts pārvaldes iestāde Ekonomikas ministrijas pārraudzībā. Centram ir plašs funkciju loks, kas aptver gan patērētāju iesniegumu izskatīšanu un palīdzības sniegšanu patērētājiem strīdu risināšanā, gan tirgus uzraudzību. Vairāk par Patērētāju tiesību aizsardzības centra darbību var uzzināt [šeit](#).

- **Atsauce uz normatīvo aktu:**

[Regula \(ES\) 2017/2394](#) (2017. gada 12. decembris) par sadarbību starp valstu iestādēm, kas atbild par tiesību aktu izpildi patērētāju tiesību aizsardzības jomā, un ar ko atceļ Regulu (EK) Nr. 2006/2004.

6.5. Strīdu alternatīvās izšķiršanas (SAI) vienības un Strīdu izskatīšanas tiešsaistē platforma (SIT)

Strīdu alternatīvā strīdu izšķiršana (SAI) var būt efektīvs veids, kā individuālie patērētāji var atrisināt strīdus ar tirgotājiem un panākt savu prasījumu apmierinājumu. Katrā dalībvalstī pastāv SAI vienības un tās ir izveidotas, lai padarītu strīdu risināšanu vienkāršāku un lētāku priekš patērētājiem.

Alternatīvās strīdu izskatīšanas (ASI) vienības

Definīcija: Strīdu alternatīvā strīdu izšķiršana (SAI) ir ārpusstiesas process strīdu risināšanai starp patērētāju un tirgotāju ar SAI vienību palīdzību.

- **Atsauce uz normatīvo aktu:**

[Direktīva 2013/11/ES](#) (2013. gada 21. maijs) par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu un ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 un Direktīvu 2009/22/EK (Direktīva par patērētāju SAI). SAI vienību saraksts visās ES dalībvalstīs ir pieejams [šeit](#).

Strīdu izšķiršanas tiešsaistē (SIT) platforma

Definīcija: Strīdu izšķiršanas tiešsaistē (SIT) platforma ir oficiāla ES mājaslapa, kuru uztur Eiropas Komisija. Tās mērķis ir palīdzēt patērētājiem un tirgotājiem panākt ārpusstiesas risinājumu to savstarpējiem strīdiem. SIT platforma ir izveidota, lai veicinātu saziņu starp patērētājiem, tirgotājiem un SAI vienībām.

- **Atsauce uz normatīvo aktu:**

[Regula \(ES\) Nr. 524/2013](#) (2013. gada 21. maijs) par patērētāju strīdu izšķiršanu tiešsaistē un ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 un Direktīvu 2009/22/EK (Regula par patērētāju SIT). Pilns SIT kontaktpunktu saraksts ir pieejams [šeit](#).

Latvijā SIT kontaktpunkta funkcijas pilda Eiropas patērētāju informēšanas centrs (ECC Latvia), kas ir Patērētāju tiesību aizsardzības centra struktūrvienība.

6.6. Kolektīvās prasības

Gadījumos, kad vienādi vai līdzīgi pārkāpumi skar lielu patērētāju skaitu, kolektīvas prasības var būt efektīvs risinājums patērētāju tiesību īstenošanai.

*Definīcija: **Aizlieguma prasība*** ir prasības, kuru ceļ kvalificēta institūcija nolūkā pārtraukt vai aizliegt tirgotāja izdarītos pārkāpumus, kuru kaitē vai var kaitēt patērētāju kolektīvām interesēm. Kvalificētas institūcijas nozīmē ES dalībvalstis. Dažas no tām noteiktajos apstākļos ir tiesīgas uzsākt aizlieguma prasības arī dalībvalstīs, kurās tās nav nozīmētas. Jūs varat atrast šādu kvalificēto institūciju sarakstu [šeit](#).

- **Atsauce uz normatīvo aktu:**

[Direktīva 2009/22/EK](#) (2009. gada 23. aprīlis) par aizliegumiem saistībā ar patērētāju interešu aizsardzību (Kodificēta versija). Šī direktīva tiks aizvietota ar direktīvu (ES) 2020/1828, lūdzam skatīt zemāk.

*Definīcija: **Pārstāvības prasība*** ir prasība patērētāju kolektīvo interešu aizsardzībai, kuru kvalificēta institūcija ir cēlusi kā prasītājs patērētāju vārdā ar mērķi panākt aizlieguma pasākumu, tiesiskās aizsardzības pasākumu vai abus. Kvalificēta institūcija ir jebkura organizācija vai publiska iestāde, kas pārstāv patērētāju intereses un ko dalībvalsts ir izraudzījusies par tiesīgu celt pārstāvības prasības. Tiesiskās aizsardzības pasākumi pārstāvības prasību ietvaros uzliks tirgotājam, kas pārkāpa likumu, pienākumu attiecīgā gadījumā un saskaņā ar ES vai dalībvalsts tiesību aktiem nodrošināt attiecīgajiem patērētājiem tiesiskās aizsardzības līdzekļus, piemēram, kompensāciju, remontu, aizstāšanu, cenas samazināšanu, līguma izbeigšanu vai samaksātās cenas atlīdzināšanu. Pārstāvības prasībām vajadzētu būt pieejamām visās ES dalībvalstīs sākot ar 2023. gada 25. jūniju.

- **Atsauce uz normatīvo aktu:**

[Direktīva \(ES\) 2020/1828](#) (2020. gada 25. novembris) par pārstāvības prasībām patērētāju kolektīvo interešu aizsardzībai un ar ko atceļ Direktīvu 2009/22/EK.

6.7. Parastā tiesvedība

Patērētāji vienmēr var izmantot parastās tiesu procedūras, jo pieeja taisnīgai tiesai ir cilvēka pamattiesība. Tomēr, praksē ļoti neliels patērētāju skaits vēršas tiesā tādēļ, ka parastā tiesvedība aizņem pārāk daudz laika un izmaksā pārāk dārgi.

7. CITI INTERESANTI RĪKI: ES JUDIKATŪRAS DATUBĀZES

Zemāk Jūs atradīsiet informāciju par vairākiem rīkiem, kas var palīdzēt Jums atrast nepieciešamo judikatūru:

- **Eiropas Savienības tiesas nolēmumu datubāze (Curia)**, kas ir pieejama visās ES valodās – [šeit](#).
- **Eur-Lex datubāze**: Eiropas Savienības juridiskā datubāze: ES judikatūra visās ES oficiālās valodās, ieskaitot judikatūru par laika periodu līdz 1997.gada 17.jūnijam – [šeit](#).
- **JURIFAST datubāze**: to uztur Eiropas Savienības valstu Valsts padomju un Augstāko administratīvo tiesu asociācija (*Association of the Councils of State and Supreme Administrative Jurisdictions of the European Union* jeb *ACA Europe*), kura satur Eiropas Savienības tiesas judikatūru un atbilstošus jautājumus, kurus uzdeva dalībvalstu tiesas (šī datubāze ir pieejama angļu un franču valodās) – [šeit](#).
- **JURE judikatūras datubāze**: datubāzi izveidoja Eiropas Komisija, tā satur judikatūru attiecībā uz jurisdikciju, spriedumu atzīšanu un izpildi civillietās un komercietās valstīs, kurās nav tās, kurās spriedums tika pieņemts. Tā ietver judikatūru saistībā ar attiecīgām starptautiskām konvencijām (piemēram, 1968.gada Briseles konvencija, 1988.gada Lugano konvencija, kā arī ES un dalībvalstu judikatūru) – pieejama [šeit](#).

