



2. modulis

Atteikuma tiesības

2022.gada septembris

SAISTĪBU ATRUNA:

Šajā publikācijā izklāstītā informācija un viedokļi pieder autoram(-iem) un var neatspoguļot Eiropas Komisijas oficiālo viedokli. Eiropas Komisija negarantē šajā publikācijā iekļauto datu precizitāti. Ne Eiropas Komisija, ne jebkura persona, kas rīkojas Komisijas vārdā, nevar tikt saukta pie atbildības par šeit ietvertās informācijas iespējamo izmantošanu.

Šis dokuments nav juridiski saistošs, un tas nesatur oficiālu ES vai valsts tiesību aktu interpretāciju, un tajā nevar sniegt visaptverošas vai pilnīgas juridiskas konsultācijas. Tā mērķis nav aizstāt profesionālu juridisko konsultāciju par konkrētiem jautājumiem.

Lasītājiem arī jāņem vērā, ka ES un valstu tiesību akti tiek pastāvīgi atjaunināti: jebkura moduļu versija papīra formātā ir jāpārbauda, salīdzinot ar iespējamiem atjauninājumiem tīmekļa vietnē www.consumerlawready.eu.

2022.gada septembris

Satura rādītājs

Ievads.....	5
Kas ir atteikuma tiesības?.....	8
Kad patērētājam rodas atteikuma tiesības?	8
Kas ir distances pārdošanas patērētāja līgums?	8
Kas ir ārpus uzņēmuma telpām noslēgts patērētāja līgums?.....	8
Kas atšķiras patērētāja tiesībās saistībā ar šiem diviem līgumu veidiem?	10
Kādi ir izņēmumi saistībā ar atteikuma tiesībām?	10
Vai man jāinformē patērētājs par atteikuma tiesībām?	12
Kas ir atteikuma veidlapas paraugs?	13
Kā aprēķināt atteikuma termiņu?	13
Vai atteikuma tiesības var nepiemērot?.....	14
Kādas var būt sekas, ja neinformējat patērētājus par atteikuma tiesībām?	15
Kādā veidā patērētājs var atkāpties no līguma?	15
Vai patērētājam ir tiesības lietot preci pirms atteikuma?	16
Kam jāpierāda izstrādājuma vērtības samazināšanās?	16
Atteikuma sekas.....	17
Kādas sankcijas pastāv gadījumos, kad tirgotājs neizpilda atteikuma tiesību noteikumus?	18
Kas notiek pārrobežu tirdzniecības gadījumā?	19
Īpaši norādījumi, vērsot tirdzniecību uz patērētājiem, kuri dzīvo ārzemēs	19
Kādos apstākļos tiek uzskatīts, ka jūs vērsat savas aktivitātes uz patērētājiem citā ES dalībvalstī?	20
Ko tas jums nozīmē praktiskajā dzīvē?	20
Rodoties strīdiem saistībā ar pārrobežu līgumiem, kura tiesa ir kompetenta tos izšķirt?	20
Kas jāpārbauda tirgotājam:	22

“Man patīk pirkt apģērbus tiešsaistē un es priecājos, ka varu nosūtīt tās atpakaļ 14 dienu laikā, ja tās man neder.”

Patērētājs

“Vai mums tas patīk vai nē, mums ir jāievēro 14 dienu atteikuma tiesības. Tāds ir likums!”

Tirgotājs

“Man ir 14 dienas laika rūpīgi pārbaudīt tiešsaistē iegādāto preci; tas ir vairāk nekā pietiekami, lai pieņemtu pareizu lēmumu. Preces atpakaļsūtīšana ir ļoti vienkārša.”

Patērētājs

levads

Cien. uzņēmēj,

Šī rokasgrāmata ir daļa no “Consumer Law Ready” projekta, un tā ir paredzēta mikrouzņēmumiem, kā arī mazajiem un vidējiem uzņēmumiem kā palīgs saskarsmē ar klientiem.

Projekts “Consumer Law Ready” Eiropas mēroga projekts, kuru vada *EUROCHAMBRES* (Eiropas Tirdzniecības un rūpniecības kameru asociācija) sadarbībā ar *BEUC* (Eiropas Patērētāju organizācija) un *SME United* (MVU balsis Eiropā). To finansē Eiropas Savienība kopā ar Eiropas Komisiju.

Projekta mērķis ir palīdzēt jums ES patērētāju aizsardzības tiesiskā regulējuma ieviešanā.

ES patērētāju aizsardzības tiesiskais regulējums sastāv no dažādiem tiesību aktiem, kurus Eiropas Savienība ir pieņēmusi pēdējo 25 gadu laikā un kurus katra ES dalībvalsts ir transponējusi attiecīgajos nacionālajos tiesību aktos. 2017. gadā Eiropas Komisija pabeidza izvērtējumu, kurā pārbaudīja, vai attiecīgie noteikumi joprojām kalpo savam mērķim. Kopumā rezultāts ir pozitīvs¹. Galvenais secinājums ir – iestādēm ir labāk jāpiemēro pastāvošie noteikumi, savukārt uzņēmumiem un patērētājiem tie būtu labāk jāpārzina. Projekta “Consumer Law Ready” mērķis ir izglītēt komersantus, jo sevišķi MVU, par patērētāju tiesībām un viņu likumā noteiktajiem pienākumiem.

Rokasgrāmata sastāv no pieciem moduļiem. Katrs modulis ir veltīts kādai tēmai ES patērētāju aizsardzības tiesiskajā regulējumā:

- 1. modulī ir runa par prasībām attiecībā uz pirms līguma noslēgšanas sniedzamo informāciju,
- 2. modulī aprakstītas patērētāju tiesības atteikties no distances vai ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem līgumiem,
- 3. modulī apkopoti tiesiskās aizsardzības līdzekļi, kurus tirgotājiem ir jāievēro gadījumā, ja produkti neatbilst līguma noteikumiem,
- 4. modulī runa ir par negodīgu komercpraksi un negodīgiem līgumu noteikumiem,
- 5. modulī ir aprakstīta strīdu alternatīva izšķiršana (SAI) un strīdu izšķiršanas tiešsaistē (SIT) platforma – tā ir oficiāla tīmekļa vietne, kuru uztur Eiropas Komisija un kuras mērķis ir palīdzēt patērētājiem un tirgotājiem atrisināt savstarpējus strīdus ārpus tiesas ceļā.

Šī rokasgrāmata ir tikai viens no mācību materiāliem, kas izveidoti projektā “Consumer Law Ready”. Tīmekļa vietnē consumerlawready.eu ir pieejami vēl citi mācību materiāli, piemēram, videoklipi, spēles un tiešsaistes testi, ar kuru

¹ Sīkāku informāciju par šo izvērtējumu, tā secinājumiem un turpmāk īstenotajiem pasākumiem jūs atradīsiet Eiropas Komisijas interneta vietnē: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

palīdzību varat iegūt sertifikātu. Jūs varat sazināties ar ekspertiem, kā arī citiem MVU pārstāvjiem, izmantojot mūsu forumu.

Rokasgrāmatas 2. modulī sniegts ieskats par patērētāju tiesībām atteikties no distances vai ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem līgumiem. Tajā ir aprakstīts, kas ir atteikuma tiesības un kādā veidā tās tiek piemērotas ES dalībvalstīs, kā arī sniegti padomi, kā atvieglot šā tiesiskā regulējuma ievērošanu.

Šis modulis sniedz ieskatu par atteikuma tiesībām, kas noteiktas ar ES Direktīvu 2011/83/ES par patērētāju tiesībām ("Direktīva par patērētāju tiesībām" – DPT), saskaņā ar kuru patērētājiem ir tiesības atteikties no noslēgtiem distances līgumiem un ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem patērētāju līgumiem. Lai saņemtu sīkāku informāciju par Direktīvā par patērētāju tiesībām noteiktajām prasībām, skat. 1. moduli vai [Eiropas Komisijas vadlīnijas](#), kas ir pieejamas visās ES oficiālajās valodās².

Direktīva par patērētāju tiesībām tika grozīta ar 2019.gada 27.novembra [direktīvu \(ES\) 2019/2161](#) par Eiropas Savienības patērētāju tiesību aizsardzības noteikumu labāku izpildi un modernizēšanu. ES dalībvalstīm ir pienākums ieviest izmaiņas savā tiesību sistēmā līdz 2021.gada 28.novembrim un piemērot jaunus noteikumus sākot ar 2022.gada 28.maiju. Šis modulis aptver arī galvenos grozījumus DPT attiecībā uz atteikuma tiesībām, kuri var ietekmēt Jūs. Šīs izmaiņas ir parādītas šajā modulī atsevišķos ierāmējumos ar nosaukumu, piemēram "Jauni noteikumi sākot ar 2022.gada 28.maiju".

Papildus šīm vispārīgajām prasībām ir jāņem vērā vēl citas, specifiskākas nozaru prasības attiecībā uz sniedzamo informāciju, kuras jāievēro atsevišķi vai kopā ar DPT prasībām atkarībā no līguma veida (piemēram, prasības patēriņa kredītu, komplekso ceļojumu u.c. gadījumā). Gadījumā, ja ir pretrunas starp vispārējo regulējumu un specifisko nozares regulējumu, piemēro specifisko nozares regulējumu. Attiecīgu informāciju jūs varēsiet atrast [Patērētāju aizsardzības tiesiskā regulējuma datubāzē](#)³ un [Tavas Eiropas uzņēmējdarbības portālā](#)⁴ vai arī jūs varat sazināties ar savu vietējo uzņēmēju organizāciju.

Mēs ceram, ka šī rokasgrāmata būs jums noderīga!

² Skat. https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive_en

³ Skat. https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do

⁴ Skat. <http://europa.eu/youreurope/business/>

2. modulis

Kas ir atteikuma tiesības?

Atteikuma tiesības dod iespēju patērētājam **bez jebkāda paskaidrojuma** atcelt patērētāja līgumu 14 dienu laikā pēc tam, kad viņš/viņa ir saņēmis/-ma preci, vai pēc tam, kad patērētājs ir noslēdzis pakalpojumu vai līgumu par digitāla satura piegādi, kurš netiek piegādāts pastāvīgā informācijas nesējā.

Patērētāja līgums ir jebkurš līgums, kuru tirgotājs noslēdz ar patērētāju, neatkarīgi no tā, vai līgums attiecas uz preču, pakalpojumu un/vai digitāla satura nodrošināšanu.

Piemēram, tas var būt tiešsaistē noslēgts līgums ar patērētāju par grāmatas pārdošanu tiešsaistē⁵.

Kad patērētājam rodas atteikuma tiesības?

Saskaņā ar "Direktīvu par patērētāju tiesībām" – DPT, patērētājiem ir **tiesības atteikties no distances pārdošanas patērētāju līgumiem un ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem patērētāju līgumiem**. Attiecībā uz šiem diviem līguma veidiem šīs tiesības tiek piešķirtas, jo tiek uzskatīts, ka patērētāja "vājums" šajos konkrētajos gadījumos ir svarīgāks nekā cita veida līgumu gadījumā. Distances līgumu gadījumā patērētājam nav iespēja fiziski pārliecināties par produkta īpašībām un ārpus uzņēmuma telpām noslēgtu līgumu gadījumā patērētājs var nonākt situācijā, kad viņš ir vēl vairāk ietekmējams izdarītā spiediena dēļ.

Atteikuma tiesības pastāv neatkarīgi no tā, vai līgums tiek noslēgts par preču piegādi, pakalpojumu

sniegšanu vai digitālā satura piegādi, kurš netiek piegādāts pastāvīgā informācijas nesējā.

Kas ir distances pārdošanas patērētāja līgums?

Distances pārdošanas līgumi ir patērētāju līgumi, kuros nepastāv tirgotāja un klienta vienlaicīga klātbūtne. Tā vietā līdz līguma slēgšanas brīdim un līguma slēgšanas brīdī viņi izmanto vienu vai vairākus distances saziņas līdzekļus. Atsevišķi distances līgumu veidi ietver vienošanās, kas noslēgtas pēc pasūtījuma pa pastu, tiešsaistē, pa tālruni vai faksu.

Distances līgums piemērojams arī gadījumos, kad patērētājs apmeklē uzņēmējdarbības veikšanas vietu, tikai lai savāktu informāciju par attiecīgajām precēm vai pakalpojumiem, bet vēlāk vienojas par līguma noteikumiem un līgumu noslēdz no attāluma. Piemēram, gadījums, kad patērētājs aiziet uz veikalu un apskatās vairākas rokassomas, pēc tam dodas uz mājām un pasūta kādu no rokassomām pa tālruni, tiks uzskatīts par distances līgumu. Turpretī līgums, kurš tiek apspriests tirgotāja uzņēmuma telpās, bet beigās tiek noslēgts, izmantojot saziņu no attāluma, netiks uzskatīts par distances līgumu.

Kā arī tad, kad līgums ir ierosināts ar saziņu no attāluma (piemēram, pa e-pastu), bet beigās tiek noslēgts tirgotāja uzņēmuma telpās, nav uzskatāms par distances līgumu. Tāpat distances līgums nav piemērojams rezervācijām, kuras patērētājs ir veicis, izmantojot saziņas līdzekļus no attāluma, kā tas ir gadījumā, kad patērētājs piezvana, lai rezervētu vietu restorānā.

Kas ir ārpus uzņēmuma telpām noslēgts patērētāja līgums?

Ārpus uzņēmuma telpām noslēgti līgumi ir līgumi, kas noslēgti vienlaicīgā klienta un jūsu/jūsu pārstāvja fiziskā klātbūtnē, bet vietā, kas nav jūsu uzņēmuma

⁵ Skat. 1. moduli par pirms līguma noslēgšanas sniedzamo informāciju.

telpas. Uzņēmējdarbības veikšanas vieta ir jebkuras telpas (piemēram, veikals, kravas automašīna, stands u.c.), kas ir pastāvīgā vai ierastā šā tirgotāja uzņēmējdarbības veikšanas vieta. Tirgotāja uzņēmējdarbības veikšanas vieta var būt arī sezonāla (piemēram, saldējuma kiosks pludmalē vasaras laikā).

Parasti līgumi, kas apspriesti ārpus uzņēmuma telpām, ir līgumi, kas tiek noslēgti patērētāja mājās, patērētāja darbavietā vai tirgotāja organizētas prezentācijas laikā.

Zemāk jūs atradīsiet distances un ārpus līguma telpām noslēgto līgumu piemērus, kuros patērētājam ir atteikuma tiesības (ja nav attiecināms, kāds no izņēmumiem).

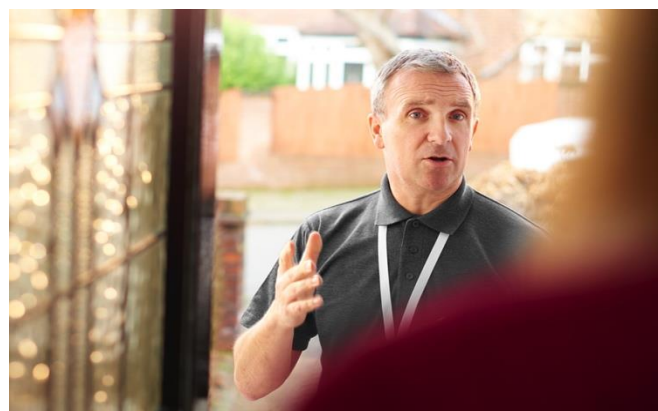
1. patērētājs iegādājas kleitu tiešsaistē



2. patērētājs pasūta grāmatu pa pastu



3. patērētājs iegādājas putekļsūcēju pie savas mājas durvīm



4. patērētājs piesakās uz sporta nodarbībām darbavietā



5. patērētājs iegādājas spilvenu un dūnu segu tirgotāja organizētas prezentācijas laikā (piem., restorānā)



Kas atšķiras patērētāja tiesībās saistībā ar šiem diviem līgumu veidiem?

Neatkarīgi no tā, vai līgums ir noslēgts no attāluma vai ārpus uzņēmuma telpām, patērētājam ir četrpadsmit kalendārās dienas, lai apdomātu lēmumu, vai saglabāt noslēgto līgumu ar tirgotāju.

Šajā laikā patērētājs var atkāpties no līguma. Viņam nav jāsniedz nekāds šāda lēmuma paskaidrojums vai pamatojums. Turklāt patērētājam nerodas nekādas izmaksas, izņemot par preces atpakaļsūtīšanu vai par vērtības samazināšanos saistībā ar nepareizu izstrādājuma lietošanu, kas paskaidrots turpmāk.

Atteikuma tiesības ir pilnībā saskaņotas ES. Tas nozīmē, ka visās dalībvalstīs šajā sakarā piemērojami vienādi noteikumi. Neatkarīgi no tā, vai jūs piedāvājat savus produktus vai pakalpojumus patērētājiem no citām dalībvalstīm, atteikuma tiesību termiņa ilguma būs tāds pats un jums nav jāveic izpēte, vai pastāv kādas aizsardzības līmeņu atšķirības.

Kādi ir izņēmumi saistībā ar atteikuma tiesībām?

Atsevišķos gadījumos patērētājam nebūs tiesības atteikties no līguma. Atteikuma tiesības nepastāv, noslēdzot šādus līgumus:

- a) par pakalpojumu sniegšanu pēc tam, kad pakalpojums ir pilnībā izpildīts, bet, ja līgumā paredzēts patērētāja pienākums maksāt, vienīgi tad, ja izpilde sākusies ar iepriekšēji izteiktu patērētāja piekrišanu un ar apstiprinājumu, ka viņš/viņa zaudēs atteikuma tiesības, tiklīdz tirgotājs ir pilnībā izpildījis līgumu;
Piemērs: patērētājs, kurš ir noslēdzis tiešsaistes līgumu ar sporta zāli par trīs individuālo nodarbību sniegšanu, kuras viņš/viņa sāks lietot nākamajā

dienā un kuras beigsies pirms ir pagājis 14 dienu termiņš, piekrīt, ka viņš/viņa zaudēs atteikuma tiesības, tiklīdz šīs nodarbības ir sniegtas.

- b) par preču piegādi vai pakalpojumu sniegšanu, par kuriem cena ir atkarīga no svārstībām finanšu tirgū un kuras tirgotājs nespēj kontrolēt un kuras var notikt atteikuma tiesību termiņa laikā;
Piemērs: preces, kuru cena ir atkarīga no ārvalstu valūtas vērtības.
- c) par preču piegādi, kas izgatavotas pēc pasūtītāja norādījumiem vai pēc individuāla pasūtījuma;
Piemērs: pie šuvēja pasūtīts uzvalks.
- d) par preču piegādi, kuras var ātri sabojāties vai kuru lietošanas termiņš var beigties;
Piemērs: ātrbojīgas preces, piemēram, svaigi dārzeņi.
- e) par hermētiski noslēgtu preču piegādi, kuras nav piemērotas atpakaļsūtīšanai veselības aizsardzības vai higiēnas apsvērumu dēļ un ja tās ir atvērtas pēc piegādes;
Piemērs: ārstniecībai paredzētas adatas, atsevišķi kosmētikas izstrādājumi, piemēram, lūpu krāsas.
- f) par preču piegādi, kuras pēc piegādes saistībā ar to veidu ir neatdalāmi sajaukušās ar citiem izstrādājumiem;
Piemērs: smiltis, kuras ir sajaukušās ar citām vielām.
- g) par alkoholisku dzērienu piegādi, par kuru cenu ir notikusi vienošanās pārdošanās līguma noslēgšanas brīdī un kuru piegāde var notikt tikai pēc 30 dienām un kuru faktiskā vērtība ir atkarīga no svārstībām tirgū, ko tirgotājs nespēj kontrolēt;
Piemērs: *vin en primeur.*

h) ja patērētājs ir īpaši pieprasījis tirgotāja apmeklējumu, lai veiktu steidzamus remontdarbus vai apkopi. Ja apmeklējuma laikā tirgotājs sniedz pakalpojumus, kas ir papildus tiem, ko patērētājs īpaši pieprasījis (t. i., remontdarbi vai apkope), atteikuma tiesības piemērojamas papildu pakalpojumiem vai precēm. Tāpat, ja apmeklējuma laikā tirgotājs piegādā preces, kas nav maināmās detaļas, kuras nepieciešamas, lai veiktu remontu vai apkopi, šīm precēm piemērojamas atteikuma tiesības;

Piemērs: pieprasīts jumta remonts pēc bojājumiem (piem., pēc vētras). Ja papildus jumta remontam patērētājs izlemj iegādāties dažus ķieģeļus no tā paša tirgotāja, šiem ķieģeļiem piemēro atteikuma tiesību termiņu. Tāpat, ja pasūtītājs izlemj ierīkot jumtam papildu izolācijas slāni, šim pakalpojumam piemēro atteikuma tiesības.

i) par noslēgtu audio un video ierakstu vai par noslēgtas datora programmatūras piegādi, kura ir atvērta pēc piegādes;

Piemērs: DVD, kas tiek pārdots plastmasas iesaiņojumā, kurš tika atvērts.

j) par avīzes, periodiskā izdevuma vai žurnāla piegādi, izņemot abonēšanas līgumus par šādu izdevumu piegādi;

Piemērs: dienas avīzes.

k) noslēgts publiskā izsolē;

Piemērs: publiska gleznu izsole. Lūdzu, ievērojiet, ka tas neattiecas uz izsoļu platformām, piemēram, e-Bay.

l) Par izmitināšanas nodrošināšanu, kas nav pastāvīgas dzīvošanas nolūkā, preču pārvadāšanu, auto īres pakalpojumiem, ēdināšanu vai pakalpojumiem, kas saistīti ar brīvā laika

aktivitātēm, ja līgums nosaka konkrētu izpildes datumu vai termiņu;

Piemērs: viesnīcas numura rezervācija konkrētai nedēļas nogalei.

m) par digitāla satura piegādi, kurš nav piegādāts materiālā datu nesējā, ja izpilde ir sākusies un ja līgumā paredzēts patērētāja pienākums maksāt, ja (a) patērētājs iepriekš skaidri devis piekrišanu sākt izpildi atteikuma tiesību perioda laikā, (b) viņš ir apliecinājis, ka tādējādi zaudē savas atteikuma tiesības un (c) tirgotājs ir sniedzis apstiprinājumu par noslēgto līgumu.

Piemērs: mobilā tālruņa aplikācijas lejupielāde, ja lejupielāde ir sākusies un patērētājs ir apstiprinājis, ka zaudēs atteikuma tiesības⁶.

Ja vēlaties būt pārliecināts, ka patērētājs piekrīt saskaņā ar likumu, ka viņam/viņai nebūs atteikuma tiesības, varat lūgt patērētāja piekrišanu šādā veidā: "Ar šo es piekrītu tūlītējai līguma izpildei un apstiprinu, ka es zaudēšu savas tiesības atkāpties no līguma, tiklīdz būs sākusies digitālā satura lejupielāde vai straumēšana."

Saskaņā ar paskaidrojumu 1. modulī atsevišķa veida līgumiem Direktīva par patērētāju tiesībām nav piemērojama (piemēram, līgumi par veselības aprūpi un finanšu pakalpojumiem, nekustamā īpašuma iegādi). Šajos gadījumos atteikuma tiesības pastāvētu tikai saskaņā ar attiecīgās nozares specifiskās likumdošanas noteikumiem par citiem jautājumiem (piem., Direktīva 2008/48/EK par patēriņa kredītlīgumiem).

⁶ Skat. a) punktu: patērētājam ir jādod sava iepriekšēji izteikta piekrišana un jāapstiprina, ka viņš/viņa zaudēs atteikuma tiesības, tiklīdz tirgotājs ir pilnībā izpildījis līgumu.

Jauni noteikumi, sākot ar 2022.gada 28.maiju

Atbilstoši jauniem DPT noteikumiem, dalībvalstis var:

- pagarināt atteikuma tiesību termiņu no 14 dienām līdz 30 dienām,

- atkāpties no vairākiem izņēmumiem attiecībā uz atteikuma tiesībām⁷ (t.i. patērētājam būs atteikuma tiesības gadījumos, kuros līdz viņam/viņai tādu tiesību nebija) ...

... līgumos, kas noslēgti saistībā ar:

1) nelūgtiem tirgotāja apmeklējumiem patērētāja mājvietā;

2) tirgotāja organizētām ekskursijām ar mērķi reklamēt vai pārdot produktus patērētājiem.

Šīs iespējas tika piešķirtas dalībvalstīm nolūkā ļaut tām piedāvāt patērētājiem papildu aizsardzību attiecībā uz šādām īpašām tirdzniecības metodēm.

Neaizmirstiet, ka jums ir pienākums informēt patērētājus par atteikuma tiesībām (sk. zemāk) pirms līguma noslēgšanas. Turklāt, ja jūs tirgojat, izmantojot augstāk norādītas metodes, neaizmirstiet pārbaudīt vai dalībvalstī/-īs, kurās jūs darbojaties atteikuma tiesību termiņš ir 14 vai 30 dienas.

Piemērs: Ja pēc 2022.gada 28.maija jūs pārdodat pēc individuāla pasūtījuma izgatavotus apģērbus, apmeklējot patērētājus mājās bez iepriekšējā patērētāja uzaicinājuma dalībvalstī, kura izmanto šīs iespējas, jūsu patērētājam būs tiesības atteikties no pasūtījuma 30 dienu laikā no piegādes dienas.

Vai man jāinformē patērētājs par atteikuma tiesībām?

Jā. Ja šādas tiesības pastāv, nolūkā padarīt atteikuma tiesības efektīvas, tirgotājam ir pienākums informēt patērētāju par atteikuma tiesību esamību un izmantošanas īpatnībām⁸. Informācijai, kas sniedzama patērētājam par atteikuma tiesībām, jāietver:

- nosacījumi,
- termiņš,
- atteikuma tiesību izmantošanas kārtība,
- apstākļi, ka patērētājam ir jāsedz atpakaļsūtīšanas izdevumi,
- apstākļi, ka ja patērētājs atsakās pēc tam, kad ir pieprasījis pakalpojumu sniegšanas sākšanu, viņam jāveic proporcionāla samaksa par pakalpojuma izmantošanu līdz attiecīgajam brīdim,
- ja attiecināms: apstākļi, ka patērētājs nevar izmantot atteikuma tiesības (skat. izņēmuma gadījumus iepriekš) vai apstākļi, kādos viņš/viņa zaudē atteikuma tiesības.
- Atteikuma veidlapas paraugs (skat. turpmāk tekstā vai 1. pielikumā).

Tirgotājs var piešķirt patērētājam tiesības, kas sniežas ārpus likumā paredzētā, piemēram, garāku termiņu, bet jebkurā gadījumā tirgotājam ir jānodrošina, lai patērētājs saņem vismaz visu to informāciju par atteikuma tiesībām, kas ir paredzēta likumā.

Gan distances, gan ārpus uzņēmuma telpām noslēgta līguma gadījumā tirgotājam ir jāiedod patērētājam veidlapas paraugs par atkāpšanos no līguma, kas ir pieejama **pastāvīgā informācijas nesējā** (papīra formātā, diskā u. tml.).

⁷ Šīs dalībvalstīm piešķirtas regulatīvās iespējas attiecas uz DPT 16.panta punktiem (a), (b), (c) un (e). Vairāk informācijas un piemērus, lūdzam skatīt šī moduļa sadaļā "Kādi ir izņēmumi saistībā ar atteikuma tiesībām?".

⁸ Skat. 1. moduli par pirms līguma noslēgšanas sniedzamās informācijas prasībām.

Tiešsaistes līguma gadījumā tas varētu būt, piemēram, e-pasts, kas satur veidlapu. Nav uzskatāms, ka interneta tīmekļa vietne sniedz informāciju pastāvīgā informācijas nesējā, jo interneta tīmekļa vietne nav pastāvīga, bet gan maināms informācijas nesējs. Tāpēc nav pietiekami, ja tirgotājs tikai norāda patērētājam konkrētu tīmekļa lapu.

Kas ir atteikuma veidlapas paraugs?

Visā Eiropas Savienībā atteikuma veidlapas paraugs ir noteikts pašā direktīvā⁹. Patērētājs ir jānodrošina ar šīs atteikuma veidlapas paraugu, kas ir pieejams arī 1. pielikumā.

- Atteikuma veidlapas paraugs (aizpildiet un nosūtiet šo veidlapu tikai tad, ja vēlaties atkāpties no līguma).
- Adresāts [šeit tirgotājs ieraksta tirgotāja nosaukumu, ģeogrāfisko adresi un e-pasta adresi].
- Es/mēs (*) ar šo daru/-ām zināmu, ka es/mēs (*) atkāpjos/-amies no mana/mūsu (*) līguma par šādu preču pārdošanu (*)/par šāda pakalpojuma sniegšanu (*).
- Pasūtīts (*)/saņemts (*).
- Patērētāja(-u) vārds.
- Patērētāja(-u) adrese.
- Patērētāja(-u) paraksts (tikai tad, ja šī veidlapa tiek iesniegta papīra formā).
- Datums.

Ļoti svarīgi ir informēt patērētāju skaidrā un saprotamā veidā par atteikuma tiesībām un iedot viņam veidlapas paraugu. Tas ļauj patērētājiem efektīvi izmantot savas tiesības un izvairīties no negatīvām sekām attiecībā pret jums (ieskaitot iespējamus sodus) par

neinformēšanu (skat. sadaļu par sekām, kas rodas neinformējot patērētājus par atteikuma tiesībām).

Ņemiet vērā, ka bez e-pasta un citām saziņas formām jūs varat piedāvāt iespēju patērētājam elektroniski aizpildīt un iesniegt vai nu atteikuma veidlapas paraugu vai jebkuru līdzvērtīgu paziņojumu uzņēmuma tīmekļa vietnē. Šajos gadījumos jums nekavējoši ir jāinformē patērētājs par šāda atteikuma saņemšanu ar pastāvīga informācijas nesēja palīdzību.

Kā aprēķināt atteikuma termiņu?

Atteikuma termiņš visās dalībvalstīs ir četrpadsmit dienas. Pārdošanas līgumu gadījumā četrpadsmit dienu periods sākas no brīža, kad patērētājs iegūst preces fiziski savā īpašumā (vai saņemot pēdējo preci/preces vairāku preču gadījumā vai ja prece sastāv no vairākām pasūtītām partijām vai gabaliem). Piemēram, iegādājoties tiešsaistē kleitu, patērētājam ir tiesības atkāpties no līguma 14 dienu laikā no kleitas saņemšanas dienas, un pēc tam viņam ir 14 dienas laika pēc tirgotāja informēšanas par atteikšanos, lai nosūtītu kleitu atpakaļ.

Pakalpojumu līgumu un līguma par **digitālu saturu** gadījumā termiņš sākas brīdī, kad ir noslēgts līgums. Piemēram, ja patērētājs ir pieteicies franču valodas kursiem tiešsaistē, patērētājam ir tiesības atkāpties no šā līguma 14 dienās no šāda līguma noslēgšanas brīža. Ja līgumi tiek noslēgti par **vairākiem mērķiem**, termiņa sākums ir atkarīgs no konkrētā līguma galvenā mērķa, t. i., vai tas pamatā ir pārdošanas līgums vai pakalpojumu līgums, un attiecīgi piemēro pārdošanas vai pakalpojumu līgumam piemērojamus noteikumus. Piemēram, iegādājoties attālināti automašīnas radio, kuram nepieciešama diezgan vienkārša uzstādīšana, termiņš sākas brīdī, kad radio ir piegādāts, savukārt, ja noslēdz tiešsaistes līgumu par semināra organizēšanu,

⁹ Skat. Direktīvas par patērētāju tiesībām IB. pielikumu.

kurš ietver arī pildspalvu un papīru izplatīšanu tā dalībniekiem, atteikuma termiņš sākas šāda līguma noslēgšanas brīdī, tā kā sākotnēji tas ir pakalpojumu līgums.

Svētdienas un valsts svētku dienas ir ietvertas 14 dienās. Tomēr, ja 14 dienu termiņa beigas iekrīt svētdienā vai valsts svētku dienā, atteikuma termiņš beidzas nākamajā darba dienā.

Piemēram, ja atteikuma tiesību termiņš patērētājam, kurš dzīvo Latvijā beidzas pirmdien 18. novembrī, tad atteikuma tiesību termiņš pagarināsies līdz otrdienai 19. novembrim, jo 18. novembris ir valsts svētki Latvijā.

Patērētājs ir izmantojis savas atteikuma tiesības savlaicīgi, ja viņš ir nosūtījis paziņojumu, ar kuru viņš atkāpjas no līguma iepriekš noteiktajā četrpadsmit kalendāro dienu laikā. Patērētājam ir jāpierāda, ka lēmums par atteikumu tika pieņemts četrpadsmit kalendāro dienu laikā. Ja patērētājs atkāpjas no līguma, viņam ir vēl 14 dienas, lai nosūtītu precīz atpakaļ.

Jauni noteikumi, sākot ar 2022.gada 28. maiju

Atcerieties, ka sākot ar 2022.gada 28.maiju, dalībvalstis būs tiesīgas pagarināt atteikuma tiesību termiņu līdz 30 dienām nelūgtiem tirgotāja apmeklējumiem patērētāja mājvietā un tirgotāja organizētām ekskursijām ar mērķi reklamēt vai pārdot produktus patērētājiem (sk. ierāmējumu 12. lapā).

Vai atteikuma tiesības var nepiemērot?

Atteikuma tiesības garantē likums. Tās nevar nepiemērot vai ierobežot.

Atteikuma tiesību nepiemērošana vai ierobežošana ir pretrunā ar likumu un drīzāk klasificējama kā

noteikumu pārkāpšana attiecībā uz negodīgiem līguma noteikumiem un negodīgu komercpraksi¹⁰.

Lūdzu, neaizmirstiet, ka likumā ir paredzēti daži atteikuma tiesību izņēmumi atsevišķos gadījumos, kas izskaidroti iepriekš.

Kādas var būt sekas, ja neinformējat patērētājus par atteikuma tiesībām?

Patērētāja informēšana par atteikuma tiesībām pirms patērētāja līguma noslēgšanas ir ļoti svarīga¹¹.

Pirkuma datums: 2021. gada 6. septembris

Parastais termiņš: 14 dienas t.i. 2021. gada 6. septembris – 20. septembris

14 dienas no informācijas sniegšanas patērētājam

Maksimālais termiņš: 1 gads + 14 dienas t.i.
2021.gada 6.septembris – 2022.gada 20.septembris

¹⁰ Skat. 4. moduli attiecībā uz negodīgu komercpraksi un negodīgiem līgumu noteikumiem.

¹¹ Skat. 1. moduli par pirms līguma noslēgšanas sniedzamās informācijas prasībām.

Ja neinformējat patērētāju par atteikuma tiesībām, termiņš, kurā viņš/viņa var izbeigt līgumu tiek pagarināts par 12 mēnešiem! Tas nozīmē, ka patērētājam, kurš nav atbilstoši informēts par atteikuma tiesībām, ir laiks 12 mēneši un 14 kalendāras dienas, lai atceltu attiecīgo līgumu.

Gadījumā, ja esat aizmirsis sniegt informāciju par atteikuma tiesībām pirms līguma noslēgšanas, jums jāinformē patērētājs, tiklīdz tas ir iespējams, par viņa/viņas tiesībām (bet jebkurā gadījumā 12 mēnešu laikā), un šajā gadījumā viņam/viņai ir 14 kalendāras dienas no šīs informācijas saņemšanas datuma.

Jauni noteikumi, sākot ar 2022.gada 28. maiju

Atcerieties, ka sākot ar 2022.gada 28.maiju, dalībvalstis būs tiesīgas pagarināt atteikuma tiesību termiņu līdz 30 dienām nelūgtiem tirgotāja apmeklējumiem patērētāja mājvietā un tirgotāja organizētām ekskursijām ar mērķi reklamēt vai pārdot produktus patērētājiem (sk. ierāmējumu 12. lapā).

Kādā veidā patērētājs var atkāpties no līguma?

Patērētājs var izvēlēties veidu, kādā informēt jūs par savu lēmumu atkāpties no līguma. Paziņojumam, ar kuru norāda par lēmumu atkāpties no līguma, tomēr ir jābūt tiešam. Nepietiek tikai ar preču nosūtīšanu atpakaļ bez paziņojuma par atkāpšanos no līguma. Patērētāji var izmantot atteikuma veidlapas paraugu, kuru jūs kā tirgotājs esat nodrošinājis viņiem pirms līguma noslēgšanas, bet patērētājiem nav tas obligāti jālieto. Tā kā pierādīšanas pienākums par atkāpšanos no līguma 14 kalendāro dienu laikā ir patērētājam, viņa paša interesēs ir lietot pastāvīgu informācijas nesēju. Ja tirgotājs piedāvā patērētājam iespēju iesniegt atteikuma paziņojumu elektroniski, izmantojot tirgotāja tīmekļa vietni, un patērētājs izmanto šo iespēju,

tirgotājam ir jānosūta patērētājam apstiprinājums (pastāvīgā informācijas nesējā).

Tirgotājs nevar noraidīt atteikuma tiesību izmantošanu noteiktajā termiņā.

Patērētājam nav pienākums norādīt atkāpšanās no līguma iemeslu, un viņam nav jāveic nekāda samaksa, izņemot par preču atpakaļsūtīšanu, ja tirgotājs ir informējis viņu, ka patērētājs sedz šādus izdevumus.

Vai patērētājam ir tiesības lietot preci pirms atteikuma?

Gadījumā, ka patērētāji vēlas lietot atteikuma tiesības, patērētāji nedrīkst lietot preci kā parasti. Tomēr viņi var apskatīt un pārbaudīt preces tādā apmērā, kāds ir nepieciešams, lai noteiktu iegūto preču raksturu, īpašības un darbību. Praksē tas nozīmē, ka patērētājs var lietot un pārbaudīt preci tikai tādā veidā, kādā to iespējams izdarīt parastā veikalā. Piemēram, patērētājs var pielaikot jaunu uzvalku veikalā, nenoņemot cenu zīmes. Taču patērētājs nav tiesīgs konfigurēt programmatūru klēpj datorā¹².

Ja patērētājs ir rīkojies vai lietojis preces tādā apmērā, kas ir vairāk nekā nepieciešams, lai saprastu preces raksturu, īpašības un darbību, patērētājs nezaudē atteikuma tiesības, bet viņam nāksies atlīdzināt tirgotājam par preces vērtības samazinājumu.

Piemēram, patērētājs nav tiesīgs iegādāties kleitu internetā, lai uzvilktu to tikai vienu reizi (piemēram, kāzu ceremonijā), un pēc tam atkāpties no līguma un atgriezt kleitu atpakaļ. Šajā gadījumā tirgotājs var

¹² Citus praktiskus piemērus atradīsiet vadlīniju 47.lpp., kas ir saistīts ar Direktīvu par patērētāju tiesībām: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_en.pdf

pieprasīt maksu no patērētāja par vērtības samazināšanos.

Kam jāpierāda izstrādājuma vērtības samazināšanās?

Gadījumā, ja patērētājs atkāpjas no līguma pēc izstrādājuma lietošanas, tirgotāja pienākums ir pierādīt, ka preces vērtība ir samazinājusies.

Šā iemesla dēļ, ja jūsu darbība ietver ārpus uzņēmuma telpām noslēgtus vai distances pārdošanas līgumus, ieteicams izveidot sistēmu, ar kuru varat pārbaudīt, vai patērētājs ir neatbilstoši rīkojies ar precēm.

Izveidojot mehānismu, ar kuru nosaka, vai konkrētais izstrādājums ir lietots, būs vieglāk risināt strīdus ar patērētāju. Atsevišķos gadījumos varat, piemēram, lietot īpaši izgatavotu instrumentu vai kārtību, lai to pārbaudītu. Taču jums jāsedz izdevumi par šādu pārbaudi.

Lūdzu, ņemiet vērā, ka gadījumos, kad tirgotājs nav informējis par atteikuma tiesībām un termiņš ir pagarināts uz laiku līdz pat 12 mēnešiem, patērētājs var atkāpties no līguma pēc ievērojama laika perioda, kura laikā viņš var faktiski lietot precī, nenesot nekādu atbildību par preces vērtības samazināšanos, kas rodas šajā laikā.

ES tiesiskais regulējums nenosaka patērētāja atbildības īstenošanu par preču vērtības samazināšanos. Piemēro vispārējo līgumu un dalībvalstu regulējošos tiesību aktus un, piemēram, tirgotāji var samazināt atmaksājamo summu.

Latvijā Patērētāju tiesību aizsardzības likums gan neparedz tirgotāja tiesības ieturēt preces vērtības samazinājumu no patērētājam izmaksājamas summas. Tas nozīmē, ka tirgotājam vispirms ir jāatmaksā patērētājam pienākošas summas pilnā apmērā un tikai tad, savācot pierādījumus, ka patērētājs lietoja precī

vairāk nekā nepieciešams, tirgotājs ir tiesīgs prasīt no patērētāja preces vērtības samazinājuma atmaksu (t.sk. tiesvedības ceļā).

Atteikuma sekas

Kad patērētājs informē par atteikumu, viņš/viņa tiek atbrīvots/-ta no jebkādam līgumsaistībām.

Patērētājs sedz izdevumus par preces atpakaļsūtīšanu, izņemot, ja ir notikusi vienošanās, ka tirgotājs sedz šādus izdevumus. Tomēr, tirgotājam ir jāinformē patērētājs saprotami un pirms līguma noslēgšanas par to, ka patērētājam būs jāsedz izdevumi par preces atpakaļsūtīšanu. Ja tirgotājs to neizdara, tirgotājam ir jāsedz izdevumi par preču atpakaļsūtīšanu.

Ja patērētājs izlemj atkāpties no līguma, jums jāatlīdzina viņam visi saņemtie maksājumi. Maksājumu atmaksai jānotiek, izmantojot tādus pašus maksāšanas līdzekļus, kādi tika izmantoti, lai iegādātos izstrādājumu (piem., nav pieļaujama atlīdzība ar kuponiem). Piemēram, ja patērētājs izlemj sūtīt atpakaļ grāmatu, kuru viņš/viņa iegādājās tiešsaistē, izmantojot kredītkarti, jums viņam/viņai jāatlīdzina pilna grāmatas cena, ieskaitot nodokļus, kā arī piegādes izdevumus uz kontu, kas piesaistīts kredītkartei, kura izmantota maksājumam.

Tirgotājam ir jāatlīdzina visa summa, kuru viņš ir saņēmis no patērētāja 14 kalendāro dienu laikā, sākot no dienas, kurā tirgotājs tika informēts par patērētāja lēmumu par atkāpšanos no līguma.

Tomēr atlīdzību var aizturēt, līdz izpildās viens no šiem nosacījumiem:

- tirgotājs saņem preces; vai
- tirgotājs saņem pierādījumu, ka preces ir nosūtītas atpakaļ – atkarībā no tā, kurš no nosacījumiem iestājas pirmais.

Jauni noteikumi, sākot ar 2022.gada 28. maiju

Līdz 2022. gada 28. maijam, saskaņā ar DPT atteikuma tiesības bija attiecinātas tikai uz līgumiem, kuros patērētājam bija pienākums maksāt noteiktu cenu. Atbilstoši jauniem noteikumiem patērētājam ir atteikuma tiesības arī gadījumos, kad viņi neveica samaksu naudā par digitālo saturu vai digitāliem pakalpojumiem, bet nodeva savus personas datus (izņemot gadījumus, kad šie dati ir nepieciešami digitāla satura piegādei).

1) Jauni pienākumi un tiesības tirgotājiem:

- lūdzu, ņemiet vērā, ka jums ir jāievēro Vispārējās datu aizsardzības regulas (VDAR) noteikumi¹³,

- jums ir atturas izmantot jebkādu saturu, izņemot personas datus, ko patērētājs ir sniedzis vai radījis, izmantojot jūsu piegādāto digitālo saturu vai digitālo pakalpojumu,

- ja attiecināms, jums pēc patērētāja pieprasījuma jānodrošina pieejamu patērētājam jebkādu saturu, izņemot personas datus, ko patērētājs ir sniedzis vai radījis, izmantojot jūsu piegādāto digitālo saturu vai digitālo pakalpojumu,

- patērētājs ir tiesīgs izgūt digitālo saturu bez maksas, bez jūsu radītiem šķēršļiem, samērīgā termiņā un plaši izmantotā un mašīnlasāmā formātā;

- ja patērētājs izmanto atteikuma tiesības, jūs varat novērst to, ka patērētājs jebkādi turpina izmantot digitālo saturu vai digitālo pakalpojumu, jo īpaši liedzot patērētājam turpmāku piekļuvi digitālajam saturam vai digitālajam pakalpojumam vai atspējojot patērētāja lietotāja kontu.

2) Jauni pienākumi patērētājiem:

- Ja patērētājs nolemj izmantot atteikuma tiesības, viņam/viņai ir pienākums atturēties no digitālā satura vai digitālā pakalpojuma izmantošanas un atturēties darīt to pieejamu trešām personām.

Turpmāk sniegts īss pārskats par četriem galvenajiem noteikumiem:

1. patērētājam ir tiesības atkāpties no līguma 14 kalendāro dienu laikā no preču piegādes dienas vai līguma noslēgšanas par pakalpojumiem vai digitālu saturu, kas nav sniegts materiālā informācijas nesējā: ja izpilde ir sākusies (t. i., patērētājs ir sācis satura lejupielādi) un patērētājs ir a) devis iepriekšēju piekrišanu un b) apstiprinājis, ka zaudēs atteikuma tiesības;
2. patērētāja atteikuma tiesības tiek pagarinātas par vienu gadu gadījumā, ja tirgotājs neinformē patērētāju par atteikuma tiesību esamību;
3. tirgotājs nodrošina patērētājam kompensāciju pilnā apmērā 14 kalendārās dienās, sākot no dienas, kad tirgotājs tika informēts par atteikšanos, bet tirgotājs var aizturēt kompensāciju, līdz preces ir saņemtas atpakaļ vai saņemts pierādījums, ka patērētājs ir nosūtījis preces atpakaļ atkarībā no tā, kas iestājas pirmais;
4. patērētājam ir jāatgriež prece 14 kalendārās dienās no dienas, kad patērētājs informēja tirgotāju par savu lēmumu atteikties.

Kādas sankcijas pastāv gadījumos, kad tirgotājs neizpilda atteikuma tiesību noteikumus?

Kā jau minēts iepriekš, ja nesniedzat patērētājam informāciju par atteikuma tiesībām, šīs tiesības tiek pagarinātas par vienu gadu.

Turklāt, ja tirgotājs neizpilda noteikumus attiecībā uz atteikuma tiesībām, tas ir to nacionālo tiesību aktu pārkāpums, ar kuriem tiek ieviesta Direktīva par

¹³ Eiropas Parlamenta un Padomes regula (ES) 2016/679 (2016. gada 27. aprīlis) par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti un ar ko atceļ Direktīvu 95/46/EK (Vispārīgā datu aizsardzības regula)

patērētāju tiesībām, par ko dalībvalstīm ir jānosaka preventīvi sodi¹⁴.

Latvijā sodu apmērs par atteikuma tiesību noteikumu neievērošanu tiek noteikts atbilstoši Negodīgās komercprakses aizlieguma likumam (skat. 4. moduli par negodīgu komercpraksi un negodīgiem līgumu noteikumiem).

Jauni noteikumi, sākot ar 2022. gada 28. maiju

Efektīvākas sankcijas par pārobežu pārkāpumiem

Atjaunināta DPT labāk sagatavos patērētāju aizsardzības iestādes cīņai pret pārkāpumiem, kuri ietekmē daudzus patērētājus visā ES. Šobrīd, ja tirgotājs pārkāpj patērētāju aizsardzības noteikumus, sankcijas dažādās dalībvalstīs atšķiras un bieži vien ir ļoti vājas pat ļoti būtisku pārkāpumu gadījumos.

Jauni noteikumi dos dalībvalstu iestādēm tiesības piemērot efektīvas, samērīgas un atturošas sankcijas koordinēti kopīgi strādājot ar pārobežu pārkāpumiem, kuri ietekmē patērētāju dažādās ES dalībvalstīs.

Šajās lietās, dalībvalstu iestādēm būs tiesības uzlikt naudas sodu līdz vismaz 4 % no tirgotāja gada apgrozījuma attiecīgajā dalībvalstī vai ja informācija par tirgotāja gada apgrozījumu nav pieejama – līdz vismaz 2 miljoniem EUR.

¹⁴ Piemēram, ITĀLIJĀ Patērētāju tiesību kodeksa 27.pants nosaka minimālo sodu 5 000 EUR un maksimālo finansiālo sodu 5 000 000 EUR apmērā. Šīs summas piemēro gan vai nu par Negodīgas komercprakses direktīvas vai Direktīvas par patērētāju tiesībām vai abu paralēla pārkāpuma gadījumā. Atkārtotas neatbilstības gadījumā iestāde var pieprasīt, ka tirgotājs aptur tirdzniecību uz laiku, kas nepārsniedz trīsdesmit dienas. FRANCIJĀ Francijas patērētāju tiesību kodeksā ar 2016 .gada grozījumiem paredzēts sods līdz 3 000 EUR (fiziskām personām) vai 15 000 EUR (juridiskām personām). Kiprā Direktīvas par patērētāju tiesībā pārkāpumi ir sodāmi līdz 5 % no gada apgrozījuma vai līdz 200 000 EUR. Latvijā līdz 10 % no gada apgrozījuma ar maksimālo sodu 100 000 EUR, bet Nīderlandē - līdz 1 % no gada apgrozījuma vai līdz 900 000 EUR. Skat. arī sodu tabulu 1. modulā 2.PIELIKUMĀ.

Lūdzam ņemt vērā arī to, ka DPT noteiktas tiesības sākot ar 2023.gada 25.jūniju, būs iespējams īstenot, izmantojot kolektīvās tiesvedības saskaņā ar jauno direktīvu (ES) 2020/182815 par pārstāvības prasībām patērētāju kolektīvo interešu aizsardzībai ('PPD')¹⁶.

Kas notiek pārobežu tirdzniecības gadījumā?

Noteikumi par atteikuma tiesībām Eiropas Savienībā ir pilnībā saskaņoti. Tas nozīmē, ka dalībvalstu starpā nepastāv nekādas atšķirības un jūsu tiesības un pienākumi ir vienādi visā ES. Atšķirības varētu pastāvēt, kā minēts iepriekš, sankcijās, kuras dalībvalstis piemēro atšķirīgi.

Lai zinātu, kādi nacionālie tiesību akti ir piemērojami saistībā ar sankcijām, lūdzu, izlasiet turpmāk sniegto informāciju. Ir arī svarīgi pievērst uzmanību punktam par kompetentajām tiesām, kuras ir nozīmīgas strīda gadījumā par atteikuma tiesībām.

Atbilstoši Latvijas Republikas normatīvajiem aktiem atteikuma tiesību neievērošana ir negodīga komercprakse. Sankcijas par negodīgu komercpraksi ir noteiktas Negodīgas komercprakses aizlieguma likumā (skat. 4. moduli attiecībā uz negodīgu komercpraksi un negodīgiem līgumu noteikumiem). Patērētāju tiesību aizsardzības centrs ir valsts iestāde, kura savas kompetences ietvaros uzrauga šī likuma piemērošanu. PTAC lēmumus var pārsūdzēt Administratīvajā rajona tiesā.

Savukārt, individuālos strīdus starp patērētājiem un tirgotājiem saistībā ar atteikuma tiesību neievērošanu izskata Patērētāju strīdu risināšanas komisija (skat. 5. moduli par strīdu alternatīvu izskatīšanu) un vispārējās

¹⁵ Eiropas Parlamenta un Padomes direktīva (ES) 2020/1828 (2020. gada 25. novembris) par pārstāvības prasībām patērētāju kolektīvo interešu aizsardzībai un ar ko atceļ Direktīvu 2009/22/EK

¹⁶ Sk. 5. moduli.

jurisdikcijas tiesas Civilprocesa likumā noteiktajā kārtībā.

Īpaši norādījumi, vēršot tirdzniecību uz patērētājiem, kuri dzīvo ārzemēs

Saskaņā ar ES tiesību aktiem¹⁷, ja jūs vēršat savas uzņēmējdarbības vai profesionālās aktivitātes uz patērētājiem citās ES dalībvalstīs, tad parasti tiek piemēroti tās valsts tiesību akti, kur attiecīgais patērētājs dzīvo. Pat tad, ja gan jūs, gan patērētājs esat izvēlējušies piemērot citas valsts tiesību aktus, dzīvesvietas valsts tiesību aktu obligātie nosacījumi tomēr joprojām aizsargā ārzemēs dzīvojošu patērētāju.

Piemēram, ja jūsu tīmekļa vietne ir vērsta uz patērētājiem citā dalībvalstī, tad jums jāpārbauda, piemēram, vai šī dalībvalsts noteica valodas prasības pirms līguma noslēgšanas sniedzamajai informācijai¹⁸ saskaņā ar Direktīvas par patērētāju tiesībām 6. panta 7. punktu (lai uzzinātu vairāk sk. 1. moduli). Ja tas tā ir, tad jums ir patērētājam jānodrošina līguma informācija attiecīgajā dalībvalstī prasītajā valodā. Citiem vārdiem, reklamējot vai piedāvājot preces vai pakalpojumus citās dalībvalstīs, jums ir jāņem vērā tie patērētāju aizsardzības tiesiskā regulējuma standarti, kas tur tiek ievēroti.

¹⁷ Skat. tā saukto Regulu "Roma I" jeb Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (EK) Nr. 593/2008 (2008. gada 17. jūnijs) par tiesību aktiem, kas piemērojami līgumsaistībām.

¹⁴ Lai iegūtu sīkāku informāciju, skat. apvienotās lietas C 585/08 un C 144/09 (P. Pammers un "Hotel Alpenhof GesmbH").

¹⁸ Saskaņā ar Direktīvas par patērētāju tiesībām 6.panta 7.punktu dalībvalstis var paturēt spēkā vai ieviest savos valsts tiesību aktos valodas prasības saistībā ar līgumā iekļaujamo informāciju, lai nodrošinātu, ka patērētājs šādu informāciju var viegli saprast.. Atbilstoši [Eiropas Komisijas pētījumam](#) par Direktīvas par patērētāju tiesībām piemērošanu, 15 dalībvalstis ieviesa valodas prasības savā likumdošanā (lpp.29-32).

Kādos apstākļos tiek uzskatīts, ka jūs vēršat savas aktivitātes uz patērētājiem citā ES dalībvalstī?

Eiropas Savienības Tiesa ir definējusi vairākus neizsmeļošus kritērijus, pēc kuriem var noteikt, vai jūs uzņēmējdarbības vai profesionālās aktivitātes ir vērstas tieši uz konkrētu dalībvalsti. Šo kritēriju vidū ir, piemēram, valodas vai valūtas izmantošana, kuru parasti neizmanto dalībvalstī, kur reģistrēts jūsu uzņēmums, vai tālrunu numuru ar starptautiskajiem kodiem minēšana, kā arī augstāka līmeņa domēna lietošana, kas nav jūsu dalībvalsts domēns, kur reģistrēts jūsu uzņēmums¹⁹.

Gadījumos, kad jūs neorientējat savu uzņēmējdarbību uz citām ES dalībvalstīm, bet patērētāji no citām ES dalībvalstīm uzmeklē jūs pēc savas iniciatīvas, tiek piemēroti jūsu valsts tiesību akti.

Ko tas jums nozīmē praktiskajā dzīvē?

Kuri tiesību akti tiek piemēroti pārrobežu līgumos?

Pirmajā mirklī var šķist, ka mazam tirgotājam ir sarežģīti ievērot dažādu dažādu valstu tiesību aktus. Tas var atturēt tirgotājus no savu preču vai pakalpojumu piedāvāšanas pāri savas valsts robežām. Tomēr praktiski situācija ir šāda –

1. ES patērētāju aizsardzības tiesiskais regulējums saskaņo būtisku daļu no patērētāju aizsardzības prasībām. Tas nozīmē, ka principā vienādi noteikumi darbojas visās ES valstīs;
2. Pat ņemot vērā to, ka pastāv dažas atšķirības starp dalībvalstu prasībām, tas nenozīmē, ka jūs drīkstat veidot līgumus ar klientiem pēc saviem "likumiem" – kā jau iepriekš minēts, jūs varat vienoties ar patērētāju par citiem noteikumiem, un šādā gadījumā jums ir jāievēro tikai obligātās prasības, kas noteiktas tās dalībvalsts patērētāju aizsardzības tiesiskajā regulējumā, kur patērētājs dzīvo.
3. Praksē citas dalībvalsts patērētāju aizsardzības tiesiskā regulējuma obligātās prasības tiek piemērotas vienīgi gadījumā, ja tās ir stingrākas par jūsu valsts juridiskās sistēmas prasībām vai tiem noteikumiem, par kuriem esat vienojušies ar patērētāju. Piemēram, tas varētu būt gadījums, kad patērētāju aizsardzības tiesiskajā regulējumā noteiktais likumiskās garantijas periods ir garāks par jūsu piedāvāto.
4. Iepazīstoties ar "Consumer Law Ready" mācību moduļiem, jūs varēsiet jau iepriekš uzzināt par to, kādas papildu prasības var tikt piemērotas citās dalībvalstīs, uz kurām jūs varētu vērst savu uzņēmējdarbību vai profesionālo darbību.
5. Bieži jautājums par to, kuras valsts tiesību akti ir jāpiemēro, kļūst aktuāls tikai strīda gadījumā ar patērētāju. Daudzus pārpratumus ir iespējams risināt draudzīgā veidā, kā arī izmantojot jūsu uzņēmuma sūdzību izskatīšanas mehānismu.

Rodoties strīdiem saistībā ar pārrobežu līgumiem, kura tiesa ir kompetenta tos izšķirt?

Ja jūsu aktivitātes ir vērstas uz patērētājiem citās ES dalībvalstīs un ja jums rodas strīds ar kādu patērētāju no citas ES dalībvalsts, ņemiet vērā, ka šādu strīdu

vienmēr izskata tās valsts kompetentā tiesa, kur dzīvo patērētājs. Jūs nevarat iesūdzēt patērētāju citas valsts tiesā. Ja jūs paredzat šādu iespēju sava līguma noteikumos, tad jūs riskējat saņemt nopietnu naudas sodu un šāds līguma noteikums nebūs patērētājam saistošs. Savukārt patērētājam ir iespēja jūs iesūdzēt savas dalībvalsts tiesā vai arī jūsu valsts tiesā. Ja runa ir par pārrobežu strīdiem, nolūkā nedaudz atvieglot to risināšanu Eiropas Savienība izveidoja SIT platformu, kurā ir iespējama sadarbība starp dažādu ES dalībvalstu SAI sistēmām²⁰.

Piemērs: ja jūs esat Latvijas tirgotājs, kurš bāzējas Rīgā un pārdod preces patērētājiem Lietuvā, savos līgumu noteikumos jūs nevarat noteikt, ka strīdu gadījumā vienīgās kompetentās tiesas ir Latvijas tiesas.

²⁰ Skat. šīs rokasgrāmatas 5. moduli.

Kas jāpārbauda tirgotājam:

Drošības labad, vienmēr pārbaudiet:

1. vai patērētāja atteikuma tiesības pastāv attiecībā uz līguma veidu, kuru jūs noslēdzat;
2. ka esat laicīgi un skaidri informējis patērētāju par viņa/viņas atteikuma tiesībām;
3. ka esat laicīgi un skaidri informējis patērētājus, ka, pieņemot lēmumu atteikties no līguma, patērētājam būs jāsedz izdevumi par preces atpakaļsūtīšanu tirgotājam;
4. vai patērētājs ir saņēmis atteikuma standarta veidlapu;
5. ka gadījumā, ja patērētājs izvēlas atkāpties no līguma, jūs ievērosiet visas saistības, jo īpaši tās, kuras attiecas uz pilnīgu samaksas atmaksu patērētājam.

Pielikums

1. PIELIKUMS – Atteikuma veidlapas paraugs, kāds noteikts Direktīvas par patērētāju tiesībām IB. pielikumā

(Aizpildiet un nosūtiet šo veidlapu tikai tad, ja vēlaties atkāpties no līguma!)

- Adresāts [*šeit tirgotājs ieraksta tirgotāja nosaukumu, ģeogrāfisko adresi un un e-pasta adresi*]:
- Es/mēs (*) ar šo daru/-ām zināmu, ka es/mēs (*) atkāpjos/-amies no mana/mūsu (*) līguma par šādu preču pārdošanu (*)/par šāda pakalpojuma sniegšanu (*).
- Pasūtīts (*)/saņemts (*).
- Patērētāja(-u) vārds.
- Patērētāja(-u) adrese.
- Patērētāja(-u) paraksts (*tikai tad, ja šī veidlapa tiek iesniegta papīra formā*).
- [Datums]

Consumer Law → **READY**

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022