



1. modulis

**Prasības attiecībā uz pirms
līguma noslēgšanas sniedzamo
informāciju**

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 ES patērētāju aizsardzības tiesiskais regulējums?	8
Vai patērētāju aizsardzības tiesisko regulējumu var neievērot vai ievērot tikai daļēji?	8
Vai ikviens mans pircējs ir patērētājs?.....	8
Kas notiek tad, ja darījums tiek veikts gan privātām, gan profesionālām vajadzībām?	9
Kas ir patērētāja līgums?	10
Kādas ir prasības attiecībā uz pirms līguma noslēgšanas sniedzamo informāciju?	11
Vai ir tādi patērētāju līgumi, kuriem piemēro atbrīvojumus attiecībā uz pirms līguma noslēgšanas sniedzamo informāciju, kas noteikta Direktīvā 2011/83/ES par patērētāju tiesībām?	12
Kādas ir prasības attiecībā uz pirms līguma noslēgšanas sniedzamo informāciju, ja līgums noslēgts manā veikalā ("uzņēmuma telpās noslēgts līgums")?	13
Dalībvalstu papildu prasības pirms līguma noslēgšanas sniedzamajai informācijai līgumos, kas ir noslēgti uzņēmuma telpās.....	15
Kādas ir pirms līguma noslēgšanas sniedzamās informācijas prasības, ja runa ir par distances līgumiem vai ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem līgumiem?	15
Kādā veidā ir jāpasniedz pirms līguma noslēgšanas un līguma saturā sniedzamā informācija?.....	19
Kādā valodā ir jāsniedz pirms līguma noslēgšanas un līguma saturā sniedzamā informācija?.....	21
Gadījumā, ja līgumi tiek slēgti ārpus uzņēmējdarbības veikšanas vietas, vai ir pietiekami, ja visa informācija tiek nodota patērētājam mutiski?	21
Vai ir nepieciešams sniegt pirms līguma noslēgšanas un līguma saturā sniedzamo informāciju dažādos veidos – atkarībā no manas mērķa auditorijas?.....	21
Kas notiek pārrobežu tirdzniecības gadījumā?.....	22
Kādos apstākļos tiek uzskatīts, ka jūs vēršat savas aktivitātes uz patērētājiem citā ES dalībvalstī?	22
Ko tas jums nozīmē praktiskajā dzīvē?	22
Rodoties strīdiem saistībā ar pārrobežu līgumiem, kura tiesa ir kompetenta tos izšķirt?	23
Kādas ir sekas, ja netiek izpildītas prasības attiecībā uz pirms līguma noslēgšanas sniedzamo informāciju?	24

“Nodrošinot, ka visi tirgotāji pilda savu pienākumu sniegt klientiem plašu un skaidru informāciju pirms pirkuma izdarīšanas, tiek panākti vienādi spēles noteikumi tirgū.”

Tirgotājs

“Ja tirgotājs man sniedz skaidru un plašu informāciju, es varu uzticēties gan viņam, gan tirgū notiekošajam kopumā.”

Patērētājs

“Skaidras un plašas informācijas saņemšana pirms iegādes man palīdz pieņemt racionālu lēmumu par to, vai patiešām vēlos noteiktus produktus.”

Patērētājs

Ievads

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 ievērošanā.

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 tirgotājus, 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 atteikuma tiesības attiecībā uz 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 ārpusstiesas 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 palīdzību varat iegūt sertifikātu. Jūs varat sazināties ar ekspertiem, kā arī citiem MVU pārstāvjiem, izmantojot mūsu forumu.

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

Rokasgrāmatas 1. moduļa mērķis ir iepazīstināt jūs ar pirms līguma noslēgšanas sniedzamo informāciju, kura jums kā tirgotājam ir jānodrošina, pirms jūs noslēdzat līgumu ar patērētāju. Tajā ir aprakstīts, kāda informācija, kā arī kādā veidā un kad tā ir jānodrošina, un sniegti padomi, kā atvieglot šā tiesiskā regulējuma ievērošanu.

Modulī aprakstītā pirms līguma noslēgšanas sniedzamā informācija ņemta no Direktīvas 2011/83/ES par patērētāju tiesībām ("Direktīva par patērētāju tiesībām" – DPT), kuru ES dalībvalstis ir transponējušas savos nacionālajos tiesību aktos. Lai saņemtu sīkāku informāciju par Direktīvā par patērētāju tiesībām noteiktajām prasībām, skat. [Eiropas Komisijas vadlīnijas](#)², kas ir pieejamas ES oficiālajās valodās.

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. Šīs izmaiņas ir parādītas šajā modulī atsevišķos ierāmējumos ar nosaukumu "Jauni noteikumi sākot ar 2022.gada 28.maiju". Turklāt, [direktīva \(ES\) 2019/770](#) par dažiem digitālā satura un digitālo pakalpojumu piegādes līgumu aspektiem (Digitālā satura direktīva) ievieš likumisko garantiju arī attiecībā uz digitālo saturu un digitāliem pakalpojumiem³. Līdz ar to tirgotājiem pirms līguma noslēgšanas būs jāinformē patērētāji par likumisko garantiju attiecībā uz digitālo saturu vai digitālo pakalpojumu. Šajā modulī tiks vērsta jūsu uzmanība arī uz šīm izmaiņām.

Papildus šīm vispārīgajām prasībām ir jāņem vērā vēl citas, specifiskākas nozaru prasības attiecībā uz sniedzamo informāciju, kuras jāievēro atsevišķi vai kopā ar DPT direktīvas prasībām atkarībā no līguma veida (piemēram, prasības patēriņa kredītu, komplekso ceļojumu u.c. gadījumā). Šīs citas prasības šajā rokasgrāmatā nav ietvertas, taču mēs aicinām jūs ar tām iepazīties. Turklāt, 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](#)⁴ un [Tavas Eiropas uzņēmējdarbības portālā](#)⁵ 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-contracts-law/consumer-rights-directive_en

³ Skat. 3. moduli – Neatbilstība līguma noteikumiem

⁴ Skat. https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database

⁵ Skat. <http://europa.eu/youreurope/business/>

1. modulis

Kas ir ES patērētāju aizsardzības tiesiskais regulējums?

ES patērētāju aizsardzības tiesiskais regulējums sastāv no dažādiem tiesību aktiem.

Tie attiecas uz godīgu komercpraksi, godīgiem līgumu noteikumiem, pirms līguma noslēgšanas sniedzamo informāciju, patērētāju atteikuma tiesībām un citiem patērētāju aizsardzības noteikumiem, kas ir svarīgi noteiktos patērētāju līgumos (piemēram, līgumos, kas ir noslēgti ārpus tirgotāja uzņēmējdarbības veikšanas vietas, un līgumos, kas noslēgti no attāluma, piemēram, tiešsaistē) un/vai noteiktu nozaru līgumos (piemēram, patēriņa kredītu līgumos, komplekso ceļojumu līgumos, daļlaika lietojuma tiesību līgumos u.c.).

Ja nozares regulējums ir pretrunā ar Direktīvas par patērētāju tiesībām (DPT) noteikumiem, tad piemēro speciālo nozares regulējumu.

Visu patērētāju aizsardzības noteikumu ievērošana sākumā var šķist visai sarežģīta. Tagad, kad jums ir pieejama šī rokasgrāmata, jums ir viss, kas nepieciešams, lai labāk izpildītu šīs likumiskās prasības! Atkarībā no jūsu uzņēmējdarbības jomas iepazīstieties arī ar citiem tās vispārējiem un specifiskajiem informācijas sniegšanas noteikumiem. Piemēram, ja jūs nodarbojaties ar tirdzniecību elektroniskajā vidē, komerciālo paziņojumu sūtīšanu, iespēju piedāvāšanu informācijas meklēšanai, piekļuvei pie tās un informācijas ieguvei, pakalpojumus, kas nodrošina informācijas pārraidi elektronisko sakaru tīklā vai piekļuvei elektronisko sakaru tīklam, informācijas glabāšanu u.c., tad uz jums attiecas arī Informācijas

sabiedrības pakalpojumu likuma noteikumi. Kā jau minējām iepriekš, arī [Patērētāju aizsardzības tiesiskā regulējuma datubāze](#)⁶ un [Tavas Eiropas uzņēmējdarbības portāls](#)⁷ jums palīdzēs iegūt nepieciešamo informāciju vai arī jūs varat sazināties ar savu vietējo uzņēmēju organizāciju.

Vai patērētāju aizsardzības tiesisko regulējumu var neievērot vai ievērot tikai daļēji?

Nedz jūs, nedz kāds cits var neievērot patērētāju aizsardzības tiesisko regulējumu vai ievērot to tikai daļēji.

Piemēram, ir pretlikumīgi sastādīt tādus līguma noteikumus, kuros norādīts, ka piedāvājat neievērot vai tikai daļēji ievērot patērētāju aizsardzības tiesisko regulējumu, piemēram, šādi: “Noslēdzot šo līgumu, patērētāju aizsardzības noteikumi nav spēkā, bet ir spēkā vispārējie līgumu noslēgšanas noteikumi.” Šāds formulējums nevarētu stāties spēkā, tas nebūtu patērētājam saistošs, turklāt noteiktos apstākļos tas būtu arī negodīgas komercprakses piemērs⁸.

Vai ikviens mans pircējs ir patērētājs?

ES patērētāju aizsardzības tiesiskā regulējuma noteikumi ir spēkā ikvienā situācijā, kad jūs kādas ES dalībvalsts patērētājam piedāvājat savus izstrādājumus (preces, pakalpojumus, digitālo saturu). Tāpēc ir svarīgi zināt vārda “patērētājs” definīciju.

⁶ Skat. https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law-505-en.do

⁷ Skat. <http://europa.eu/youreurope/business/>

⁸ Skat. 4. moduli attiecībā uz negodīgu komercpraksi un negodīgiem līgumu noteikumiem.

Patērētājs ir jebkura fiziska persona, kas no jums iegādājas produktu, kuru viņš/viņa lietos nevis profesionālām vai komerciālām, bet gan personīgām vajadzībām.

Piemērs: patērētājs var būt persona, kura iegādājas printeri savām personīgajām vajadzībām, vai kura pasūta no tirgotāja grāmatu internetā.



Patērētājs var būt vienīgi fiziska persona. Juridiskas personas, piemēram, uzņēmumi un biedrības, nevar tikt uzskatītas patērētājiem. Tomēr, dažās dalībvalstīs arī juridiskām personām tiek nodrošināts līdzīgs aizsardzības līmenis, jo daži patērētāju aizsardzības noteikumi tiek attiecināti arī uz uzņēmumiem. Piemēram, Latvijā Patērētāju tiesību aizsardzības likuma noteikumi par pienākumu sniegt noteiktu informāciju, slēdzot līgumu uzņēmuma telpās (sk. zemāk) piemērojami arī gadījumos, kad informācijas saņēmējs ir juridiskā persona, kura iegādājas preces/pakalpojumus, ja tas nav saistīts ar tās saimniecisko vai profesionālo darbību (detalizētāk skat. Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 4.1 panta pirmo daļu).

Dalībvalstis nevar ieviest citas oficiālas definīcijas terminam “patērētājs”, kurš Eiropas līmenī ir pilnībā saskaņots.

Ja kāds iegādājas preces komerciālos vai profesionālos nolūkos, piemēram, lai tirgotu tos tālāk piegādes ķēdē, tad principā patērētāju aizsardzības tiesiskais regulējums netiek piemērots.

Piemērs: persona, kas iegādājas šķīvjus un galda piederumus restorānam, kuru pats vada, nav patērētājs, un tāpēc patērētāju aizsardzības tiesiskais regulējums uz viņu neattiecas, izņemot Vispārējas produktu drošuma direktīvas 2001/95/EK prasības. Tāpat arī gadījumā, ja jūsu uzņēmums nodrošina logu mazgāšanas pakalpojumus citam uzņēmumam, patērētāju aizsardzības tiesiskais regulējums netiek piemērots. Tomēr šādos gadījumos ir jāievēro dažādi citi ES un/vai dalībvalstu tiesību akti.

Dažās valstīs var labi vadīties pēc PVN numura, lai noteiktu, vai pircējs ir vai nav uzskatāms par patērētāju.

Kas notiek tad, ja darījums tiek veikts gan privātām, gan profesionālām vajadzībām?

Jūs varētu jautāt, kas notiek tad, ja kāds cilvēks iegādājas izstrādājumu gan personīgām, gan profesionālām vajadzībām.

1. piemērs: juriste iegādājas datoru, kuru viņa izmantos gan e-pastu rakstīšanai savai ģimenei, gan ziņojumu sagatavošanai saviem klientiem.



2. piemērs: kāda persona pasūta jumta remontu; viņš/viņa kopā ar savu ģimeni dzīvo vienā mājas daļā,

savukārt otru mājas daļu izmanto savam apģērbu tirdzniecības veikalam.



Vai patērētāju aizsardzības tiesiskais regulējums tiek piemērots šādās situācijās, kad pārdošanas vai pakalpojumu nodrošināšanas līgums ietver gan personīgu, gan profesionālu izmantošanu?

Šādus līgumus sauc par “divējāda mērķa līgumiem”: proti, precei vai pakalpojumam ir divējāds lietošanas mērķis. Šādos gadījumos, lai uzzinātu, vai tiek piemērots patērētāju aizsardzības tiesiskais regulējums, ir jānosaka, kurš ir galvenais lietošanas mērķis attiecīgajā līgumā. Citiem vārdiem, tagad mūsu uzdevums ir noteikt, vai minētā juriste vairāk izmantos savu datoru personīgajiem e-pastiem vai dokumentu sagatavošanai klientiem. Līdzīgā veidā ir jāatbild uz jautājumu, vai aprakstītā māja ir vairāk uzskatāma par apģērbu tirdzniecības vietu vai ģimenes māju.

Piemērs: ja dators 20 % gadījumu tiek izmantots saziņai ar klientiem, bet 80 % gadījumu – personīgajai e-pasta sarakstei, tad patērētāju aizsardzības tiesiskais regulējums aizsargā šādu līgumu.

Kas ir patērētāja līgums?

Patērētāja līgums ir jebkurš līgums, kuru tirgotājs noslēdz ar patērētāju, neatkarīgi no noslēgšanas kanāla (piemēram, internetā, pa tālruni vai veikalā) un no tā, vai līgums attiecas uz preču, pakalpojumu un/vai digitāla satura nodrošināšanu.

Piemēram, tas var būt tiešsaistē noslēgts līgums ar patērētāju attiecībā uz grāmatas pārdošanu.

DPT tiek izdalīti "uzņēmuma telpās noslēgti līgumi" (piemēram, veikalā noslēgti patērētāju līgumi), "distances līgumi" (piemēram, internetā vai pa tālruni noslēgti patērētāju līgumi) un "ārpus uzņēmuma telpām noslēgti līgumi" (piemēram, patērētāja mājās noslēgti patērētāju līgumi).

Pretēji "uzņēmuma telpās noslēgtiem līgumiem" "distances līgumi" ir tie līgumi, kur nav bijis vienlaicīgas fiziskas tirgotāja un patērētāja klātbūtnes līguma noslēgšanas brīdī. Parasti distances līgumi ir noslēgti ar pasta pasūtījuma, interneta vai tālruņa starpniecību. Pie distances līgumiem pieskaitāmi arī tie gadījumi, kad patērētājs apmeklē uzņēmuma telpas, tikai lai savāktu informāciju par attiecīgajām precēm vai pakalpojumiem, bet vēlāk vienojas par līguma noteikumiem un līgumu noslēdz no attāluma. Pretējā situācijā, kad līgums ir ierosināts ar saziņu no attāluma (piemēram, pa e-pastu vai piezvanot pa tālruni, lai vienotos par tikšanos vai veiktu rezervāciju), bet tiek noslēgts tirgotāja uzņēmējdarbības veikšanas vietā, nav runas par distances līgumu.



"Ārpus uzņēmuma telpām noslēgti līgumi" ir līgumi, kas noslēgti tirgotāja un patērētāja vienlaicīgā fiziskā klātbūtnē, bet vietā, kas nav attiecīgā tirgotāja uzņēmējdarbības veikšanas vieta. Uzņēmējdarbības veikšanas vieta ir jebkuras telpas (piemēram, veikals,

stends 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 noslēgti ārpus uzņēmējdarbības veikšanas vietas, tiek noslēgti patērētāja mājās vai darbavietā, kā arī tirgotāja organizētas ekskursijas laikā.



Kaut arī attiecībā uz uzņēmuma telpās noslēgtajiem līgumiem dalībvalstis var papildināt pirms līguma slēgšanas sniedzamas informācijas prasības, salīdzinot ar norādītajiem DPT⁹, tomēr distances un ārpus uzņēmuma telpām noslēgtajiem līgumiem pirms līguma noslēgšanas sniedzamās informācijas prasības ir noteiktas direktīva un dalībvalstis tās papildināt nedrīkst. Tādējādi, ja jūs vēlaties piedāvāt savas preces vai pakalpojumus patērētājiem dažādās ES dalībvalstīs, jūs varat vienkārši pārtulkot to pašu pilnīgu pirms līguma noslēgšanas sniedzamo informāciju attiecīgajās valodās. Sākot ar 2022.gada 28.maiju, patērētāji var izmantot savas tiesības arī gadījumos, kad viņi nemaksā par digitālo pakalpojumu/saturu naudā, bet apmaiņā sniedz savus personas datus (izņemot, ja tas ir nepieciešams tikai digitāla satura piegādei vai tirgotāja

likumisko pienākumu izpildei, piemēram, e-pasta adrese uz kuru nosūta digitālo saturu).

Kādas ir prasības attiecībā uz pirms līguma noslēgšanas sniedzamo informāciju?

Pirms līguma noslēgšanas sniedzamā informācija ir informācija, kuru likumdevējs ir norādījis kā svarīgu, lai patērētājs varētu pieņemt uz informāciju balstītu lēmumu pirms līguma noslēgšanas. DPT ir sniegts vispārējs informācijas saraksts, kas tirgotājam ir jāsniedz patērētājam, pirms viņš/viņa apstiprina attiecīgo līgumu, kas tiek slēgts uzņēmuma telpās, ārpus telpām vai ar distances saziņas līdzekļu palīdzību.

Lūdzu, ņemiet vērā, ka arī laikā pirms minētā pirmslīguma posma, piemēram, reklamēšanas laikā, tirgotājiem visā Eiropas savienībā ir jārīkojas atbilstoši profesionālās rūpības prasībām un jāatklāj visa informācija, kas ir nepieciešama vidusmēra patērētājam, lai pieņemtu uz informāciju balstītu lēmumu. Ja tas netiek izdarīts, var būt runa par maldinošu rīcību vai noklusēšanu.¹⁰

⁹ Skat. 1. pielikumu

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

Vai ir tādi patērētāju līgumi, kuriem piemēro atbrīvojumus attiecībā uz pirms līguma noslēgšanas sniedzamo informāciju, kas noteikta Direktīvā 2011/83/ES par patērētāju tiesībām?

Jā, Direktīvā par patērētāju tiesībām noteiktās prasības attiecībā uz pirms līguma noslēgšanas sniedzamo informāciju nepiemēro šādiem līgumiem:

- a) sociālo pakalpojumu, piemēram, sociālās aprūpes, līgumiem;
- b) veselības aprūpes pakalpojumu līgumiem;
- c) azartspēļu, tostarp loteriju, kazino spēļu un derību, pārskaitījumiem;
- d) finanšu pakalpojumu, piemēram, dažādu patēriņa kredītu, līgumiem;
- e) līgumiem par nekustamā īpašuma vai tiesību nekustamajā īpašumā izveidi, iegādi vai nodošanu;
- f) līgumiem par jaunu ēku būvēšanu, esošu ēku būtisku pārbūvi un dzīvojamo telpu īri apdzīvošanai;
- g) līgumiem par kompleksiem ceļojumiem;
- h) līgumiem par daļlaika lietojuma tiesībām, ilgtermiņa brīvdienų produktiem, kā arī tālākpārdošanas un apmaiņas līgumiem;
- i) līgumiem, ko saskaņā ar dalībvalstu tiesību aktiem sagatavojusi valsts amatpersona, kurai saskaņā ar likumu ir jābūt neatkarīgai un objektīvai un kurai, sniedzot visaptverošu juridisku informāciju, ir jānodrošina, lai patērētājs līgumu noslēgtu, to rūpīgi izvērtējot

no juridiskā aspekta un apzinoties tā likumīgo darbības jomu;

- j) piegādes līgumiem attiecībā uz pārtikas precēm, dzērieniem vai citām precēm, kas paredzētas ikdienas patēriņam mājāsaimniecībā un kuras tirgotājs fiziski piegādā pastāvīgi un regulāri uz klienta mājām, dzīvesvietu un darbavietām;
- k) līgumiem par pasažieru pārvadāšanas pakalpojumiem, izņemot 8. panta 2. punktu (informācijas sniegšanas prasības distances līgumiem), 19. pantu (aizliegums pieprasīt no patērētājiem maksas par maksāšanas līdzekļu izmantošanu, kuru apmērs pārsniedz tirgotāja izdevumus saistībā ar to izmantošanu), 21. pantu (aizliegums iekasēt no patērētājam, kuri sazinās ar tirgotāju, vairāk nekā pamata tarifu) un 22. pantu (pienākums prasīt no patērētāja skaidri paustu piekrišanu par jebkādiem papildu maksājumiem);
- l) līgumiem, kas noslēgti, izmantojot tirdzniecības automātus vai automatizētas komerciālas telpas;
- m) līgumiem, kas noslēgti ar telekomunikāciju operatoriem, to noslēgšanai izmantojot publiskus telefona automātus, vai kas noslēgti, lai izmantotu vienu vienīgu patērētāja veiktu savienojumu pa telefonu, internetu vai faksu;
- n) sākot ar 2022.gada 28.maiju – arī līgumiem par preču pārdošanu tiesas sprieduma izpildes procesā vai citādi saskaņā ar tiesību aktu prasībām.

Tomēr jāņem vērā, ka uz daudziem no šiem līgumiem joprojām attiecas citi Eiropas Savienības vai nacionālie tiesību akti. Piemēram, šāda situācija ir attiecībā uz patērētāju kredītlīgumiem¹¹.

¹¹ Pirms līguma noslēgšanas sniedzamā informācija ir noteikta Direktīvā par patēriņa kredītlīgumiem (2008/48/EK).

Turklāt saskaņā ar Direktīvu par patērētāju tiesībām dažas dalībvalstis ir pieņēmušas arī nacionālos noteikumus, kas nosaka atbrīvojumus attiecībā uz pirms līguma noslēgšanas sniedzamo informāciju tā sauktajiem zemas vērtības līgumiem – tādi ir spēkā Austrijā, Beļģijā, Dānijā, Grieķijā, Igaunijā, Itālijā, Īrijā, Kiprā, Latvijā, Lietuvā, Luksemburgā, Maltā, Nīderlandē, Polijā, Portugālē, Rumānijā, Slovēnijā, Somijā, Vācijā un Zviedrijā. Lai uzzinātu vairāk par šīm specifiskajām atšķirībām, skat. 1. PIELIKUMU.

Kādas ir prasības attiecībā uz pirms līguma noslēgšanas sniedzamo informāciju, ja līgums noslēgts manā veikalā ("uzņēmuma telpās noslēgts līgums")?

Saskaņā ar Direktīvu par patērētāju tiesībām, tagad visā Eiropas Savienībā ir noteikti 8 pamatinformācijas elementi, kuri ir skaidri jānorāda patērētājiem, pirms viņi noslēdz jebkādas pirkšanas vai pakalpojumu sniegšanas līgumus jūsu veikalā, ja šāda informācija jau skaidri neizriet no jūsu uzņēmējdarbības vietas konteksta. Pirms līguma noslēgšanas sniedzamā informācija:

1. jūsu piedāvāto preču vai pakalpojumu **galvenās īpašības** – jebkāda sīkāka informācija, kas ataino pārdodamā produkta svarīgākās īpašības. Piemēram, preces izmēru vai līdzīgas īpašības (64MB apjoms USB zibatmiņai u.tml.) un materiālu/sastāvu (piemēram, ādas jaka). Ir svarīgi, lai informācijas nesējs, kuru jūs izmantojat, lai nodotu šo informāciju, būtu viegli salasāms un skaidri saprotams vidusmēra patērētājam; šāds informācijas nesējs ir, piemēram, papīra lapa.
2. **Jūsu identitāte**, piemēram, jūsu uzņēmuma nosaukums, fiziskā adrese, kur jūs atrodaties, un jūsu uzņēmuma tālruna numurs. Ja runa ir par uzņēmuma telpās noslēgtiem līgumiem, tad šādos gadījumos veikala vai restorāna adrese (fiziskā adrese) skaidri izriet no konteksta.
3. Jūsu piedāvāto preču vai pakalpojumu **kopējā cena**. Tas nozīmē, ka cenā ir jāietilpst pilnīgi visam, proti, piemērojamiem nodokļiem un nodevām, kā arī papildu transporta, piegādes un pasta izdevumiem (ja ir). Ja cenu nav iespējams iepriekš noteikt, tad jums ir jāinformē patērētājs, kādā veidā cena tiks aprēķināta vai, ja tādus izdevumus nevar pamatotī aprēķināt iepriekš, fakts, ka šādi papildu maksājumi var būt jāmaksā.

Piemērs: ja kopējā cena ir atkarīga no faktiskā patēriņa, tad jums ir jānorāda, piemēram, cena par kilogramu/litru.
4. Attiecīgā gadījumā noteikumi par **maksāšanu, piegādi, izpildi**, laiku, līdz kuram jūs apņematies piegādāt preces vai sniegt pakalpojumu, un kārtība, kādā jūs **izskatāt sūdzības**.

Piemērs: informējiet patērētāju, ka izstrādājumu piegādā konkrēta kurjerfirma un ka piegāde tiks īstenota 15 darba dienu laikā. Informējiet patērētāju arī par to, kas viņam/viņai ir jādara gadījumā, ja viņš/viņa vēlas iesniegt sūdzību, un kā tā iesniedzama.
5. Informācija par patērētāja likumīgajām tiesībām, ja prece vai pakalpojums neatbilst līguma noteikumiem (likumisko garantiju), kā arī informācija par komercgarantiju, tās nosacījumiem un pēcpārdošanas pakalpojumiem, ja tie ir attiecināmi. ES tiesību aktos tiek izšķirta likumiskā garantija un komercgarantija. Saskaņā ar tiesību aktiem,

precīzāk, Direktīvu 1999/44/EK par dažiem patēriņa preču pārdošanas aspektiem un saistītajām garantijām, kā tā transponēta attiecīgās ES dalībvalsts nacionālajos tiesību aktos, likumiskā garantija ir obligāta. Eiropas Savienībā patēriņa izstrādājumu likumiskās garantijas ilgums ir vismaz divi gadi, un tā paredz bezmaksas tiesiskās aizsardzības līdzekļus, ja piegādes brīdī precei ir bijis kāds defekts. Komerccgarantija ir kā likumiskās garantijas papildinājums, un to brīvprātīgi nodrošina vai nu tirgotājs, vai arī ražotājs.

Piemērs: komercgarantija var piešķirt patērētājam noteiktas tiesības saistībā ar gludekļa darbību 5 gadu periodā, nevis tikai 2 gadu garumā, kā tas ir likumiskās garantijas gadījumā, vai arī nodrošināt garantiju ne tikai attiecībā uz tiem defektiem, kas pastāvējuši jau piegādes brīdī. Tirgotājam ir pienākums nodrošināt, lai likumiskās garantijas esamība un noteikumi būtu vizuāli redzami. Gadījumā, ja jūs piedāvājat garantijas apkalpošanu, jums par tās esamību, kā arī par tās izmantošanas nosacījumiem ir jāinformē klients¹². Šajā kontekstā, lūdzu, ņemiet vērā, ka saskaņā ar Direktīvu par patērētāju tiesībām, zvanīšanas izmaksas uz klientu apkalpošanas centru, ja klientam ir jautājums par noslēgtu līgumu, nekad nedrīkst pārsniegt vietējo zvanu tarifus.

Jauni noteikumi, kas izriet no *Digitālā satura un digitālo pakalpojumu piegādes direktīvas*

Jaunā Digitālā satura un digitālo pakalpojumu piegādes direktīva¹³ ievieš likumisko garantiju attiecībā uz digitālo saturu un digitāliem pakalpojumiem (Skat. 3. moduli – Neatbilstība līguma noteikumiem). Līdz ar to, tirgotājiem būs jāinformē patērētāji par likumisko garantiju arī

attiecībā uz digitālo saturu un digitālajiem pakalpojumiem pirms līguma noslēgšanas.

6. Līguma **termiņš**.
Ja jūs līgums paredz, ka patērētāja saistības turpināsies noteiktu minimālu termiņu, jums ir iepriekš jāinformē patērētājs par šī termiņa ilgumu.

Piemērs: jums ir jāinformē patērētājs par minimālu mēnešu skaitu, kuru laikā viņiem būs jāpaliek vingrošanas kluba biedram, lai saņemtu abonēšanas maksas atlaidi VAI

jums būs jāpaskaidro tas, vai abonēšanas līgums paredz noteiktu līguma termiņu vai nē, kā arī vai tas tiek automātiski pagarināts. Piemēram, ja jūs pieprasāt, lai klients brīdinātu par abonēšanas līguma atcelšanu 15 dienas iepriekš, tad klientam ir jābūt par to informētam pirms šā līguma noslēgšanas.

7. Attiecīgā gadījumā **preču ar digitāliem elementiem, digitālā satura vai digitālā pakalpojuma funkcionalitāte**, tostarp piemērojamie tehniskās aizsardzības pasākumi. Tas nozīmē, ka jums ir jāizskaidro patērētājam, kā digitālais saturs praksē darbojas. Tas īpaši attiecas uz jebkādu tehnisku ierobežojumu esamību vai neesamību.

Piemērs: norādiet, vai konkrētu datora programmatūru, kuru pārdodat savā veikalā, var lietot bezsaistē un/vai tiešsaistē; norādiet, vai šo programmatūru drīkst lietot tikai vienā valstī.

8. **Preču ar digitāliem elementiem, digitālā satura vai digitālā pakalpojuma saderību un sadarbspēja** ar jebkuru aparatūru un

¹² Skat. 3. moduli, kurā ir aprakstīti tiesiskās aizsardzības līdzekļi, kurus preču defektu gadījumā nodrošina tirgotājs.

¹³ [Direktīva \(ES\) 2019/770](#) par dažiem digitālā satura un digitālo pakalpojumu piegādes līgumu aspektiem.

programmatūru.

Piemērs: informējiet patērētāju par to, ka jūsu piedāvāto digitālo saturu var izmantot tikai *Macintosh* operētājsistēmās vai *Apple* datoros.

Jauni noteikumi no 2022. gada 15. marta

Līdz 2022. gada 15. martam tirgotājam bija jāinformē patērētāji par digitālā satura savietojamību ar aparatūru un programmatūru.

Savukārt, šobrīd regulējums ir paplašināts un precizēts. Tagad likums uzliek par pienākumu informēt patērētājus ne tikai par digitālā satura, bet arī par preču ar digitālo elementu un digitālo pakalpojumu **saderību un sadarbību**.

Saderība ir spēja funkcionēt ar aparatūru vai programmatūru, ar kuru parasti izmanto tāda paša veida preces, digitālo saturu vai digitālos pakalpojumus, bez nepieciešamības tos pārveidot.

Sadarbība ir spēja darboties ar aparatūru vai programmatūru, kas atšķiras no tās, ar kuru parasti izmanto tāda paša veida preces, digitālo saturu vai digitālos pakalpojumus.

Ņemiet vērā, ka tad, ja runa ir par "uzņēmuma telpās noslēgtiem līgumiem" attiecīgajā valstī uz vietas, ES dalībvalstis var paredzēt papildu noteikumus valsts nacionālajos tiesību aktos attiecībā uz pirms līguma noslēgšanas sniedzamo informāciju, kā to pieļauj Direktīva par patērētāju tiesībām. Tāpēc, ja jūs vēlaties atvērt veikalu citā dalībvalstī, jums ir jāiepazīstas ar citām iespējamām prasībām, kuras tur ir spēkā.

Dažas no tām ir aprakstītas turpmākajā tekstā, savukārt 1. PIELIKUMĀ ir sniegts pārskats par to, kādas prasības ir noteikušas visas ES dalībvalstis.¹⁴

Dalībvalstu papildu prasības pirms līguma noslēgšanas sniedzamajai informācijai līgumos, kas ir noslēgti uzņēmuma telpās

Lūdzam ņemt vērā, ka dažas dalībvalstis papildināja augstāk minēto sarakstu ar papildu prasībām¹⁵. Turklāt, dažas dalībvalstis (tajā skaitā arī Latvija) izvēlējās izmantot iespēju nepiemērot augstāk minētos noteikumus attiecībā uz pirms līguma noslēgšanas sniedzamo informāciju līgumiem, kas saistīti ar ikdienas darījumiem un kas tiek izpildīti nekavējoties to noslēgšanas brīdī¹⁶. Šāda darījuma piemērs varētu būt kinoteātra pakalpojumi, kad līguma izpilde seko nekavējoties pēc biļetes iegādes (t.i. līguma noslēgšanas).

Kādas ir pirms līguma noslēgšanas sniedzamās informācijas prasības, ja runa ir par distances līgumiem vai ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem līgumiem?

Direktīvā par patērētāju tiesībām ir sniegts pilnībā saskaņots saraksts ar to pirms līguma noslēgšanas sniedzamo informāciju, kura jums ir jāsniedz patērētājiem, slēdzot distances līgumu (piemēram, izmantojot internetu vai tālruni) un/vai slēdzot līgumus

¹⁴ Turklāt jūs varat iepazīties arī ar oficiālajiem paziņojumiem, kurus ir iesniegušas dalībvalstis attiecībā uz to izvēlētajām regulatīvajām iespējām saskaņā ar Direktīvas 2011/83/ES par patērētāju tiesībām 29. pantu. Skat. <https://ec.europa.eu/info/law/law->

[topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en)

¹⁵ Saskaņā ar DPT 5. panta 4. punktu.

¹⁶ Saskaņā ar DPT 5. panta 3. punktu.

ārpus uzņēmuma telpām, piemēram, uz patērētāja mājas sliekšņa. Tas nozīmē, ka šīm saskaņotajām prasībām dalībvalstis nevar pievienot papildu informācijas sniegšanas prasības, ja runa ir par minētajiem tirdzniecības kanāliem.

Šajā sarakstā ietilpst visi informācijas elementi, kuri jums ir jānodrošina, ja jūsu darbība notiek parastajā veikalā, **kā arī daži papildu elementi**. Daudzi no tiem ir spēkā tikai attiecīgos gadījumos, atkarībā no konkrēta darījuma veida un ņemot vērā to, ka Eiropas Savienībā parasti (vairumā gadījumu), noslēdzot distances līgumu vai līgumu ārpus uzņēmuma telpām, patērētājiem pienākas 14 dienu atteikuma tiesības¹⁷. Šeit atradīsiet sarakstu ar papildinformācijas elementiem, kas nāk klāt pamatprasībām tirdzniecībai parastajā veikalā:

1. Papildus tam, ka jūs norādāt savu identitāti un uzņēmuma juridisko adresi, ja strādājat distancē vai ārpus uzņēmuma telpām, jums ir jānorāda arī e-pasta adrese, lai patērētājs varētu ar jums ātri un ērti sazināties. Ja jūs pārstāvat kādu citu tirgotāju, jums ir jānorāda viņa faktiskā adrese un identitāte.
2. Jums ir jānorāda arī adrese, uz kuru patērētājs var sūtīt savas sūdzības, ja šī adrese atšķiras no jūsu uzņēmuma faktiskās adreses, un arī gadījumos, ja pārstāvat citu tirgotāju.
3. Jums ir jāinformē patērētājs par distances saziņas izmaksām, slēdzot līgumu, ja šīs izmaksas atšķiras no vietējo zvanu izmaksām ("pamata tarifa"). Ņemiet vērā, ka saskaņā ar Direktīvu par patērētāju tiesībām tarifi par zvaniem uz klientu apkalpošanas tālruni, ja patērētājam ir radušies jautājumi par attiecīgo līgumu pēc tā noslēgšanas, nedrīkst

pārsniegt pamata tarifu.

4. Ja ievērojat noteiktu rīcības kodeksu, tad jums ir jāinformē patērētājs par tā esamību un par veidu, kā iegūt tā kopiju.

Piemērs: informējiet patērētāju, ka ievērojat Starptautiskās tirdzniecības palātas Reklamēšanas un Mārketinga komunikāciju kodeksu, un iedodiet attiecīgo interneta saiti.

5. Jums ir iepriekš jāinformē patērētājs par nepieciešamību veikt pirmo iemaksu vai nodrošināt citas finanšu garantijas, kā arī par tā nosacījumiem un veidiem, ja tāds ir paredzēts līgumā.

Piemērs: ja jūsu klientiem ir jāiemaksā avansa depozīts par viesnīcas rezervāciju no jūsu uzņēmuma tiešsaistē, tad jums ir jāinformē viņi par to jau laikus, kā arī jāinformē viņi par to, kādos apstākļos šo naudu var atgūt.

6. Nepieciešamības gadījumā jums ir jāinformē patērētāji par sūdzību ārpustiesas izskatīšanas iespējām un par citiem tiesiskās aizsardzības mehānismiem, kas paredzēti tam, lai atrisinātu jebkuru strīdu, kas varētu rasties starp jums un patērētāju. To var izdarīt, piemēram, izmantojot strīdu izšķiršanas tiešsaistē (SIT) platformu; ar šā rīka palīdzību patērētāji var iesniegt savas sūdzības noteiktai strīdu alternatīvas izšķiršanas (SAT) iestādei¹⁸.

7. Visbeidzot, ja konkrētā līguma gadījumā netiek piemērotas atteikuma tiesības vai tās tiek piemērotas ierobežotā veidā¹⁹, jums ir jāinformē

¹⁷ Skat. 2. moduli, kurā aprakstītas patērētāju atteikuma tiesības attiecībā uz distances vai ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem līgumiem.

¹⁸ Skat. sīkāku informāciju 5. modulī.

¹⁹ Direktīvas par patērētāju tiesībām 16. pants, kurā ir norādīti tie līgumu veidi, kuriem netiek piemērotas atteikuma tiesības. Skat. sīkāku informāciju 2. modulī par patērētāju atteikuma tiesībām un [EK Tieslietu ģenerāldirektorāta Vadlīnijas attiecībā uz Direktīvu par patērētāju tiesībām](#)

klients par šo faktu un/vai arī par apstākļiem, kādos viņš/viņa zaudē savas atteikuma tiesības. Ja situācija ir pretēja un atteikuma tiesības tiek piemērotas noteiktajam līgumam, jums ir jāinformē klients par:

- a) šo tiesību izmantošanas nosacījumus, termiņu un kārtību, kā arī jāizsniedz tiesību aktos noteikto atteikuma veidlapu²⁰;
- b) faktu, ka atteikšanās gadījumā patērētājam ir jāapmaksā preču atpakaļsūtīšanas maksa un, ja preces to īpašību dēļ parasti nevar nosūtīt atpakaļ pa pastu, tad arī informāciju par šo preču nosūtīšanas izmaksu apmēru.
Piemērs: ja patērētājs no jums ir iegādājies ledusskapi vai veļas mašīnu (priekšmetu, ko parasti piegādā uz mājām, nevis pasta nodalā), jums ir jānorāda patērētājam attiecīgā kurjerfirma (piemēram, tā, kurai uzticēts piegādāt precī), kā arī tā kurjerfirma, kura veiks preces atpakaļsūtīšanu, vai vismaz saprātīgs maksimālās maksas aprēķins, kura pamatā varētu būt piegādes izmaksas²¹; un
- c) faktu, ka, ja patērētājs atteikuma tiesību termiņā, iesniedzot attiecīgu iesniegumu, izmanto savas atteikuma tiesības, tad patērētājam ir jāapmaksā samērīga maksa par jūsu pakalpojumiem, kurus viņš/viņa ir lietojis attiecīgajā periodā.

Piemērs: ja patērētājs noslēdz ar jums līgumu par mobilo sakaru pakalpojumiem, jums viņš/viņa ir jāinformē par to, ka gadījumā, ja viņš/viņa noteikti vēlas nekavējoties sākt pakalpojumu izmantošanu, bet vēlāk, piemēram, 10 dienas pēc līguma parakstīšanas vēlas no tā atteikties, tad viņam/viņai ir jāsamaksā viena trešā daļa no mēneša

abonēšanas maksas, kā arī par jebkuriem šajā laikā saņemtajiem papildu pakalpojumiem.

Jauni noteikumi, sākot ar 2022.gada 28.maiju

Saskaņā ar jauniem noteikumiem, dalībvalstīm būs tiesības pagarināt atteikuma tiesību termiņu no 14 līdz 30 dienām diviem ārpus uzņēmuma telpām noslēgto līgumu veidiem:

- 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. Latvija šādas tiesības neizmantoja.

Kā tirgotājam, jums ir pienākums informēt patērētājus par atteikuma tiesību termiņu pirms līguma noslēgšanas. Līdz ar to, ja jūs tirgojat, izmantojot augstāk norādītas metodes, neaizmirstiet pārbaudīt vai dalībvalsts/-is, kurās jūs darbojaties izmantoja šo iespēju, lai nodrošinātu sniegtas informācijas pareizību.

Distances saziņas gadījumā bieži vien ir ierobežota informācijas sniegšanas vieta vai tās attēlošanas laiks. Tādos gadījumos pirms līguma noslēgšanas jums ir jāsniedz pati svarīgākā informācija, proti:

1. jūsu identitāte,
2. jūsu piedāvātā izstrādājuma galvenās īpašības,
3. kopējā cena,

(http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm).

²⁰ Skat. sīkāku informāciju 2. modulī.

²¹ Skat. [EK Tieslietu ģenerāldirektorāta Vadlīnijas attiecībā uz Direktīvu par patērētāju tiesībām](#), 6.2. sadaļu.

4. uz nenoteiktu laiku noslēgtiem līgumiem vai abonēšanas līgumiem - maksa par vienu rēķina sagatavošanas laikposmu,
5. informācija par to, kā var izmantot atteikuma tiesības,
6. līguma termiņš vai, ja līgumam ir nenoteikts termiņš, tā izbeigšanas nosacījumi.

Taču arī pārējā prasītā informācija ir jānodrošina atbilstošā veidā (piemēram, kā PDF dokuments, kas tiek pievienots faktiskajam pirkuma pasūtījumam).

Turklāt, ja runa ir par distances līgumu, kas tiek noslēgts tiešsaistē, tirgotājam – pirms patērētājs noformē pasūtījumu un piekrīt tā apmaksai – skaidrā un saprotamā veidā un tieši pirms patērētājs noformē savu pasūtījumu ir pilnībā jāinformē patērētājs par šādiem jautājumiem:

1. kādas ir izstrādājuma galvenās īpašības;
2. kāda ir kopējā cena;
3. kāds ir līguma termiņš vai, ja līgumam ir nenoteikts termiņš, kādi ir tā pārtraukšanas nosacījumi;
4. kāds ir minimālais līguma ilgums, ja līgums tādu paredz.

Tirgotājam ir jā rūpējas par to, lai patērētājs, noformējot pasūtījumu tiešsaistē, skaidri apstiprinātu faktu, ka šis pasūtījums ietver apmaksas pienākumu. Ja pasūtījuma noformēšanas procesā ir jāaktivizē kāda poga vai tml., šādai pogai vai līdzīgam elementam ir jābūt skaidri apzīmētam un jā satur tikai tādi vārdi kā "Maksāt", "Noformēt pirkumu", "Apstiprināt pirkumu", "Maksas pasūtījums" vai līdzīgi nepārprotami vārdi, kas norāda uz to, ka pasūtījuma noformēšana ietver patērētāja pienākumu samaksāt tirgotājam.

Lūdzam ņemt vērā, ka ārpus uzņēmuma telpām noslēgtajos līgumos, jums ir jāizsniedz patērētājam atsevišķs līguma eksemplārs. Pirms līguma noslēgšanas sniedzamā informācija un līguma eksemplārs jums jāizsniedz papīra formā, bet ja

patērētājs tam piekrīt, tad citā pastāvīgā informācijas nesējā (piemēram, USB zibatmiņa).

Attiecībā uz vienu līgumu, kas ir noslēgti ārpus uzņēmuma telpām, veidu piemēro vienkāršotas informēšanas prasības t.i. gadījumā, ja:

- patērētājs ir pieprasījis pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam veikt steidzamus remontdarbus vai tehniskās apkopes darbus,
- kuri tiek izpildīti nekavējoties (parasti remonts un apmaksas veikšana) un
- kuru cena nepārsniedz 200 euro.

Šajā gadījumā patērētājam uz papīra vai, ja viņš tam piekrīt, tad citā informācijas nesējā, jāsniedz šāda informācija:

1. jūsu identitāte;
2. jūsu uzņēmuma faktiska adrese, telefona numurs un e-pasta adrese;
3. cena vai cenas aprēķināšanas veids un tāmes galīgā cena;

Ja patērētājs skaidri piekrīt, tad jūs varat izvēlēties nesniegt uz papīra vai kādā citā pastāvīgā informācijas nesējā šādu informāciju:

1. pakalpojumu galvenās īpašības;
2. tas vai atteikuma tiesības pastāv vai nē.

Ņemiet vērā, ka šādas dalībvalstis minētas vienkāršotas prasības nepiemēro: Īrijā, Lietuvā, Nīderlandē, Portugālē, Slovēnijā, Slovākijā un Spānijā.

Jauni noteikumi, sākot ar 2022.gada 28.maiju

a) Īpašas pirms līguma noslēgšanas sniedzamās informācijas prasības līgumiem, kas tiek noslēgti tiešsaistes tirdzniecības vietās²².

Pirms patērētājs ir uzņēmies distances līguma saistības, tiešsaistes tirdzniecības vietas nodrošinātājs **skaidrā un saprotamā veidā un distances saziņas līdzekļiem atbilstīgā veidā** sniedz patērētājam:

(1) vispārīgu informāciju, kas pieejama īpašā tiešsaistes saskarnes sadaļā, kura ir tieši un viegli pieejama no lapas, kurā izvietoti piedāvājumi:

- par galvenajiem parametriem, kas nosaka tādu piedāvājumu ranžējumu, kurus patērētājs iegūst sava meklēšanas vaicājuma rezultātā,

- šo parametru relatīvo nozīmi salīdzinājumā ar citiem parametriem.

(2) vai trešā persona, kas piedāvā preces, pakalpojumus vai digitālo saturu, ir tirgotājs vai nav, pamatojoties uz minētās trešās personas deklarāciju tiešsaistes tirdzniecības vietas nodrošinātājam;

(3) ja trešā persona, kas piedāvā preces, pakalpojumus vai digitālo saturu, nav tirgotājs, norāda, ka patērētāju tiesības, kas izriet no ES tiesību aktiem patērētāju tiesību aizsardzības jomā, neattiecas uz noslēgto līgumu;

(4) attiecīgā gadījumā norāda, kā no līguma izrietošās saistības tiek sadalītas starp trešo personu, kas piedāvā preces, pakalpojumus vai digitālo saturu, un tiešsaistes tirdzniecības vietas nodrošinātāju.

b) Papildu prasības pirms līguma noslēgšanas sniedzamajai informācijai distances un ārpus uzņēmuma telpām noslēgtajiem līgumiem

- Jūs jau zināt, ka jums ir pienākums informēt patērētājus par jūsu telefona numuru un e-pasta adresi. Jūs varat piedāvāt citus tiešsaistes saziņas līdzekļus, kas garantē, ka patērētājs var saglabāt jebkādu rakstisku korespondenci, tostarp šādas korespondences datumu un laiku. Turklāt, jūs varat izmantot arī citus saziņas kanālus lai komunicētu ar saviem klientiem, piemēram, tērēšana u.c.

- Kā tirgotājam, attiecīgā gadījumā jums arī jāinformē patērētāji, kad cena ir pielāgota, balstoties uz automatizēti pieņemtu lēmumu. Praksē tas nozīmē, ka, nepieciešamības gadījumā, jums jāinformē patērētāji iepriekš, ka viņiem parādīta cena tika noteikta, balstoties uz automatizēti pieņemtu lēmumu, izmantojot patērētāju personas datus²³.

Kādā veidā ir jāpasniedz pirms līguma noslēgšanas un līguma saturā sniedzamā informācija?

Tekstam, kurā sniegta prasītā informācija, vienmēr ir jābūt vidusmēra patērētājam viegli salasāmam un saprotamam. Sniegtajai informācijai jābūt sniegtai skaidrā, salasāmā un saprotamā veidā.

Ko tas nozīmē praktiskajā dzīvē?

Vienmēr ir jāizskata konkrēti gadījumi, lai noteiktu, vai informācija tikusi sniegta pareizā veidā. Tomēr ir daži praktiski padomi, kā atvieglot aprakstīto prasību ievērošanu:

²² Grozītajā Direktīvā par patērētāju tiesībām būs šāda tiešsaistes tirdzniecības vieta definīcija: "tāds pakalpojums, izmantojot programmatūru, tostarp tīmekļa vietni, tīmekļa vietnes daļu vai lietotni, ko uztur tirgotājs vai kas tiek uzturēta tirgotāja vārdā, kas ļauj patērētājiem slēgt distances līgumus ar citiem tirgotājiem vai patērētājiem".

²³ Šī informācijas sniegšanas prasība neietekmē regulas (ES) 2016/679 t.i. *Vispārīgās datu aizsardzības regulas* noteikumus, kura paredz personas tiesības nebūt automatizēta lēmuma subjektam, ieskaitot t.s. "profilēšanu".

- lietojiet tādu šriftu, kuru ir viegli salasīt un kuram ir pietiekami liels izmērs (piemēram, 12. izmēra "Times New Roman" vai līdzīgu),
- gādājiet, lai burti skaidri izceltos uz fona krāsas (piemēram, melni burti uz balta fona, nevis spilgti dzeltenīgi burti uz balta fona),
- atstājiet pietiekami daudz vietas starp teikumiem un rindkopām,
- formulējiet tekstu skaidri.

Vienkāršs risinājums

Ja jūs šaubāties, vai jūsu sniegtā informācija ir skaidra, palūdziet kādam tuvumā esošam cilvēkam (ģimenes loceklim, draugam, kolēģim vai tml.), lai viņš/viņa godīgi pasaka jums, vai šī informācija šķiet skaidra, salasāma un saprotam

Nav atļauts	Atļauts
"Jūsu garantijas periods ir divi gadi." ²⁴	"Mūsu adrese: Athens Road 21, 1000 Limassol, Kipra."
"Strīdu gadījumā tiek piemēroti Francijas likumi." ²⁵	"Jūsu rīcībā ir 14 (četrpadsmit) dienas pēc preces saņemšanas, kuru laikā jūs varat izmantot atteikuma tiesības."
youmayaddresssthecomplainttocomplaints@mail.es	"Jebkurai precei, kuru jūs iegādājaties pie mums, mēs nodrošinām divu gadu likumisko garantiju, kuras laikā jūs varat izmantot dažādus tiesiskās aizsardzības līdzekļus gadījumā, ja iegādāta prece neatbilst līguma nosacījumiem."
本書分兩大部份，第一部份詳述作者於一九三八年考取政府獎學金入讀香港大學，並因此在中國內地先後為英國海軍情報局及中國國民黨軍隊工作。戰後憑勝利獎學金	

²⁴ Nepieciešams norādīt, ka runa ir par likumisko garantiju.

²⁵ Šādā veidā formulēts paziņojums nebūs pareizs vienmēr, īpaši pārrobežu tirdzniecībā. Principā, ja jūs vērsāt savas aktivitātes uz patērētājiem citā ES dalībvalstī, tad parasti piemēro tās valsts likumus,

kurā patērētājs dzīvo. Tomēr, ar līgumu līgumslēdzējpusēs var vienoties par citas valsts likuma piemērošanu, bet šajā gadījumā tas nevar atņemt ārzemju patērētājam aizsardzību, kuru viņam garantē viņa dzīvesvietas valsts tiesību akti.

Kādā valodā ir jāsniedz pirms līguma noslēgšanas un līguma saturā sniedzamā informācija?

Ikviena dalībvalsts var izvēlēties noteikt, kādā valodā ir jāsniedz informācija patērētājiem. Kā aprakstīts 1. pielikumā, vairāk nekā puse dalībvalstu ir izdarījušas savu regulatīvo izvēli (Bulgārija, Čehija, Dānija, Francija, Horvātija, Igaunija, Itālija, Kipra, Lietuva, Malta, Polija, Portugāle, Rumānija, Slovēnija, Spānija). Pārsvārā izvēlēta attiecīgās dalībvalsts valsts valoda(-as).

Tas ir ļoti svarīgi. Patiešām – ja jūs sniegsiet informāciju citā valodā, nevis obligāti noteiktajā, tiks uzskatīts, ka informācija vispār nav sniegta. Lai noskaidrotu, kādu valodu katra dalībvalsts ir izvēlējusies, skat. 1. PIELIKUMU.

Gadījumā, ja līgumi tiek slēgti ārpus uzņēmējdarbības veikšanas vietas, vai ir pietiekami, ja visa informācija tiek nodota patērētājam mutiski?

Gadījumā, ja līgumi tiek slēgti ārpus uzņēmējdarbības veikšanas vietas, nepietiek ar to, ka informācija patērētājam tiek sniegta mutiski. Sniegtajai Informācijai jābūt papīra formātā.

Informāciju var sniegt arī citā pastāvīgā informācijas nesējā, ja patērētājs tam piekrīt. Drošības pēc vienmēr saglabājiet pierādījumu tam, ka patērētājs ir piekritis

tam, ka informācija tiek sniegta citā pastāvīgā informācijas nesējā, nevis papīra formātā. Cits pastāvīgs informācijas nesējs var būt, piemēram, e-pasta ziņojums, USB zibatmiņa vai fotoattēls, t. i., tāds informācijas nesējs, kuru tirgotājs nevar vienpusēji izmainīt un kuru patērētājs var saglabāt. Ir svarīgi šo informāciju sniegt pastāvīgā informācijas nesējā tādēļ, lai patērētājs varētu tai piekļūt nākotnē.



Ja jūs nenodrošināt informāciju tiesību aktos noteiktajā kārtībā, tad tiek uzskatīts, ka informācija vispār nav sniegta²⁶.

Vai ir nepieciešams sniegt pirms līguma noslēgšanas un līguma saturā sniedzamo informāciju dažādos veidos – atkarībā no manas mērķa auditorijas?

EU tiesību akti pieprasa, lai tirgotāji vienmēr rīkotos ar profesionālu rūpību un būtu īpaši gādīgi, piedāvājot izstrādājumus un pakalpojumus tādām patērētāju grupām, kuras ir neaizsargātas to vecuma vai nevarības dēļ.

²⁶ Skat. nodaļu "Sekas pirms līguma noslēgšanas sniedzamās informācijas prasību neievērošanas gadījumā".

Ja jūsu mērķa auditorija ir neaizsargātas patērētāju grupas, jums vienmēr būtu jāizvēlas tādas metodes, ar kuru palīdzību var sniegt informāciju šīm grupām atbilstošā veidā. Piemēram, sniegtās informācijas šrifta lielumam būtu jābūt piemērotam gados vecākiem cilvēkiem. Šai informācijai jābūt ļoti skaidrai, saprotamai un pieejamai.

Tāpat gadījumā, ja patērētājam ir redzes traucējumi, informācija ir jānodrošina, lietojot atbilstošu informācijas nesēju un simbolus.

Nepiemērojot profesionālo rūpību atbilstošā mērā, apkalpojot šādus patērētājus ar īpašām vajadzībām, tas var tikt saistīts ar negodīgu komercpraksi.²⁷

Kas notiek pārrobežu tirdzniecības gadījumā?

Īpaši norādījumi, veicot tirdzniecību patērētājiem no citām ES dalībvalstīm

Saskaņā ar ES tiesību aktiem²⁸, ja jūs orientējat savas uzņēmējdarbības 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 orientēta uz patērētājiem tādā dalībvalstī, kura ir noteikusi informācijas sniegšanas valodas prasības, izmantojot savas regulatīvās iespējas saskaņā ar Direktīvas par patērētāju tiesībām 6 panta 7. punktu, jums ir patērētājam jānodrošina līguma informācija attiecīgajā

valstī prasītajā valodā (skat. 1. pielikumu). Citiem vārdiem, reklamējot vai piedāvājot preces vai pakalpojumus citās dalībvalstīs, jums ir jāņem vērā tie patērētāju aizsardzības tiesiskā regulējuma standarti, kas tur tiek ievēroti.

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

Eiropas Savienības Tiesa ir definējusi vairākus kritērijus (kuri var tikt papildināti), pēc kuriem var noteikt, vai jūsu 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 uzņēmums²⁹.

Gadījumos, kad jūs nevēršat savu uzņēmējdarbību vai profesionālo darbību 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 patērētāju valstīs spēkā esošos tiesību aktus. Tas var atturēt tirgotājus no savu preču vai

²⁷ Sīkāku informāciju skat. 4. modulī attiecībā uz negodīgu komercpraksi un negodīgiem līgumu noteikumiem.

²⁸ 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.

²⁹ Lai iegūtu sīkāku informāciju, skat. apvienotās lietas C 585/08 un C 144/09 (P. Pammers un "Hotel Alpenhof GesmbH").

pakalpojumu piedāvāšanas pāri savas valsts robežām. Tomēr praktiski situācija ir šāda –

1. kā esam to norādījuši arī šajos “Consumer Law Ready” moduļos, ES patērētāju aizsardzības tiesiskais regulējums paredz samērā daudz saskaņotu prasību. Šīs prasības ir spēkā visā Eiropas Savienībā.
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 valsts 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 juridiskās 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.

Šajā modulī mēs esam izcēluši vairākus aspektus, saistībā ar kuriem dalībvalstis ir pieņēmušas savus noteikumus, kas atšķiras no Direktīvā par patērētāju tiesībām noteiktajām prasībām attiecībā uz pirms līguma noslēgšanas sniedzamo informāciju. Šo informāciju atradīsiet pielikumā vai Eiropas Komisijas tīmekļa vietnē³⁰. Ja vēlaties noskaidrot, kā atsevišķas ES dalībvalstis ir savos tiesību aktos transponējušas Direktīvu par patērētāju tiesībām, jums noderēs arī Eiropas Komisijas jaunizveidotā [Patērētāju aizsardzības tiesiskā regulējuma datubāze](#)³¹.

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

Ja jūsu piedāvājums un uzņēmējdarbība ir orientēta uz patērētājiem citās ES dalībvalstīs un ja jums rodas strīds ar kādu patērētāju no citas ES dalībvalsts, ņemiet vērā, ka saskaņā ar Eiropas Savienības tiesību aktiem 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, to risināšanas atvieglošanai Eiropas Savienība ir izveidojusi SIT platformu, kurā ir apvienotas dažādu ES dalībvalstu SAT sistēmas³².

³⁰ https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en;

Kopsavilkums: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/overview_regulatory_choices.pdf

³¹ Skat. https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database

³² Skat. šīs rokasgrāmatas 5. moduli.

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.

Kādas ir sekas, ja netiek izpildītas prasības attiecībā uz pirms līguma noslēgšanas sniedzamo informāciju?

Ja netiek izpildītas prasības attiecībā uz pirms līguma noslēgšanas sniedzamo informāciju, sekas var būt dažādas.

Pirmkārt, jūsu klienti var vilties jūsos, un tas var kaitēt jūsu reputācijai.

Otrkārt, tiesību akti paredz vairākas nopietnas tūlītējās sekas, ja nav tikušas ievērotas noteiktas pirmslīguma informācijas sniegšanas prasības. Piemēram, ja jūs neesat informējuši patērētājus par viņu 14 dienu atteikuma tiesībām, tad šo tiesību ilgums automātiski pagarinās par vienu kalendāra gadu.

Visbeidzot, ja jūs pārkāpjat Direktīvas par patērētāju tiesībām noteikumus, tad jums var būt jāmaksā naudas sods saskaņā ar nacionālajiem tiesību aktiem (skat. 4. moduli par negodīgu komercpraksi).

Turklāt patērētājs var pieprasīt arī dažādus līgumā noteiktus un līgumā nenoteiktus tiesiskās aizsardzības līdzekļus. Piemēram, patērētājs var pieprasīt līguma atcelšanu un/vai kompensāciju par kaitējumu, kas viņam/viņai radīts trūkstošās informācijas dēļ (skat. arī 3. moduli par neatbilstību līguma noteikumiem).

Varētu būt lietderīgi iepazīties ar tiem tiesiskās aizsardzības līdzekļiem, kurus piemēro dažādu valstu

tiesas, jo sevišķi tad, ja darbojaties tirgū(-os) ārpus savas valsts.

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.

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) 2020/182833 par pārstāvības prasībām patērētāju kolektīvo interešu aizsardzībai ('PPD')³⁴.

³³ 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

³⁴ Sk. 5. moduli.

Pielikumi

1. pielikums – Kā dalībvalstis piemērojušas DPT piedāvātās regulatīvās iespējas

Kaut arī minētā direktīvā ir pilnībā saskaņota visās dalībvalstīs, ir pieejamas vairākas regulatīvās iespējas, kuras dalībvalstis var izmantot, piemērojot subsidiaritātes principu un pieļaujot zināmu elastīgumu šajā jautājumā. Šie DPT panti pieļauj regulatīvās iespējas:

- 3. panta 4. punkts – nepiemērot šo direktīvu ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem līgumiem, saskaņā ar kuriem patērētājam ir jāmaksā ne vairāk kā EUR 50;
- 6. panta 7. punkts – noteikt valodas prasības saistībā ar distances vai ārpus uzņēmuma telpām noslēgtajos līgumos iekļaujamo informāciju;
- 6. panta 8. punkts – distances un ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem līgumiem noteikt papildu informēšanas prasības papildus Direktīvas 2006/123/EK un Direktīvas 2000/31/EK prasībām;
- 7. panta 4. punkts – nepiemērot vienkāršotās informēšanas režīmu ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem līgumiem par remontdarbu vai tehniskās apkopes veikšanu;
- 8. panta 6. punkts – ieviest īpašas formālās prasības pa tālruni noslēgtiem līgumiem; un
- 9. panta 3. punkts – ja tie ir ārpus uzņēmuma telpām noslēgti līgumi, dalībvalstis var paturēt spēkā esošos valsts tiesību aktus, kas tirgotājam noteiktu laiku pēc līguma noslēgšanas aizliedz iekasēt maksājumu no patērētāja.

Tabulā parādītas dalībvalstu izvēlētās regulatīvās iespējas³⁵.

Sākot ar 2022.gada 28.maiju grozīta Direktīva par patērētāju tiesībām sniegs dalībvalstīm šādas jaunas regulatīvās iespējas.

- 6. panta (a) punkts – piemērot papildu informēšanas prasības tiešsaistes tirdzniecības vietu nodrošinātājiem.
- 9. panta (1a) punkts – pagarināt atteikuma tiesību termiņu no 14 līdz 30 dienām tirgotāja apmeklējumiem mājās un komerciālām ekskursijām.
- 16. panta 2. punkts – neizmantot vairākus izņēmumus no atteikuma tiesībām kontekstā ar tirgotāja apmeklējumiem mājās un komerciālām ekskursijām.
- 16. panta 3. punkts – noteikt, ka tādu pakalpojumu līgumu gadījumā, kuri paredz patērētāja pienākumu maksāt, ja patērētājs ir īpaši prasījis tirgotāja ierašanos, lai veiktu remontdarbus, patērētājs zaudē atteikuma tiesības pēc tam, kad pakalpojums ir sniegts pilnībā, ar noteikumu, ka izpilde ir sākusies ar patērētāja iepriekš skaidri paustu piekrišanu.

³⁵ Pētījums par DPT piemērošanu - 2011/83/ES – Noslēguma ziņojums, http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637

Dalībvalsts	3. panta 4. punkts	6. panta 7. punkts	6. panta 8. punkts	7. panta 4. punkts	8. panta 6. punkts	9. panta 3. punkts
Austrija (AT)	Jā; ierobežojums 50 EUR apmērā	Nav izmantots	Nav izmantots	Nav izmantots	Jā; vienīgi pakalpojumu līgumiem	Nav izmantots
Beļģija (BE)	Jā; 50 EUR, bet vienīgi līgumiem ar humānu mērķi	Nav izmantots	Nav izmantots	Iespēja ir saglabāta, bet nav izmantota ²⁵	Iespēja ir saglabāta, bet nav izmantota ²⁵	Jā; 7 dienas, bet neattiecas uz ārpus uzņēmuma telpām noslēgti līgumiem, kas noslēgti skatēs, tirdziņos un izstādēs
Bulgārija (BG)	Nav izmantots	Jā	Nav izmantots	Nav izmantots	Jā	Nav izmantots
Horvātija (HR)	Nav izmantots	Jā	Nav izmantots	Nav izmantots	Nav izmantots	Nav izmantots
Kipra (CY)	Jā; ierobežojums € 20 apmērā	Jā	Jā	Nav izmantots	Jā	Nav izmantots
Čehija (CZ)	Nav izmantots	Jā	Nav izmantots	Nav izmantots	Nav izmantots	Nav izmantots
Dānija (DK)	Jā; ierobežojums 350 DKK (46 EUR) apmērā	Jā; dāņu, ja mārketinga dāņu valodā	Nav izmantots	Nav izmantots	Nav izmantots	Nav izmantots
Igaunija (EE)	Jā; ierobežojums € 20 apmērā	Jā	Nav izmantots	Nav izmantots	Jā; pantu piemēro vienīgi tad, ja firmas pārstāvis zvana patērētājam	Nav izmantots
Somija (FI)	Jā ²⁶	Nav izmantots	Nav izmantots	Nav izmantots	Nav izmantots	Nav izmantots
Francija (FR)	Nav izmantots	Jā	Nav izmantots	Nav izmantots	Jā; pantu piemēro vienīgi tad, ja firmas	Jā; 7 dienas

25 Neoficiālajā tulkojumā norādīts, ka Beļģija ir izmantojusi šo iespēju, bet karalim ir iespēja noteikt maigākas informācijas sniegšanas prasības. Tāpat saskaņā ar 8. pantu karalim ir iespēja norādīt tās jomas, kurās šīs prasības piemēro. Nav skaidrs, vai šī iespēja ir izmantota.

26 Konsultāciju dati liecina, ka apmērs ir €30.

Dalībvalsts	3. panta 4. punkts	6. panta 7. punkts	6. panta 8. punkts	7. panta 4. punkts	8. panta 6. punkts	9. panta 3. punkts
					pārstāvis zvana patērētājam ²⁷	
Vācija (DE)	Jā; ierobežojums €40 apmērā	Nav izmantots	Nav izmantots	Nav izmantots	Nav izmantots, bet pastāvēja līdzīgas iepriekšējas tiesību aktos noteiktas prasības noteiktos sektoros	Nav izmantots
Grieķija (EL)	Jā; ierobežojums €30 apmērā	Nav izmantots	Nav izmantots ²⁸	Nav izmantots	Jā	Jā; - atteikuma tiesību izmantošanas termiņā
Ungārija (HU)	Nav izmantots	Nav izmantots	Jā ²⁹	Nav izmantots	Nav izmantots	Nav izmantots
Īrija (IE)	Jā; ierobežojums €50 apmērā	Nav izmantots	Nav izmantots	Jā	Nav izmantots	Nav izmantots
Itālija (IT)	Jā; ierobežojums €50 apmērā	Jā, ja patērētājs to pieprasa	Nav izmantots	Nav izmantots	Jā	Nē. Nekādu parādzīmju ar termiņu, kas mazāks par 15 dienām pēc preču piegādes
Latvija (LV)	Jā; ierobežojums €35 apmērā	Nav izmantots	Nav izmantots	Nav izmantots	Nav izmantots	Nav izmantots
Lietuva (LT)	Jā; mazāk nekā 100 LTL (aptuveni € 29)	Jā	Nav izmantots	Jā	Jā	Nav izmantots
Luksemburga (LU)	Jā; ierobežojums €50 apmērā	Nav izmantots	Nav izmantots	Nav izmantots	Jā	Nav izmantots
Malta (MT)	Jā; ierobežojums 30 € apmērā	Jā; obligāta jebkura no valsts valodām	Nav izmantots	Nav izmantots	Jā	Jā; depozītu var ieturēt tikai 14 dienas pēc līguma

27 Francijas Patērētāju kodeksa 5. panta L221-16 punkts nosaka, ka ir pretlikumīgi noslēgt līgumu, izmantojot nezināmu (bloķētu) tālruna numuru.

– L221-17 punkts.

28 Grieķija ir transporeņusi direktīvas 6. panta 8. punktu (gandrīz vārdā vārdā) savā Likumā 2251/1994, 3. panta 7. punktā (ņemot vērā grozījumus), bet Grieķija nav noteikusi konkrētas papildu informācijas sniegšanas prasības. Interviju dati liecina, ka reāla darbība šajā jomā nav notikusi.

29 Valsts ir noteikusi papildu prasības informācijas sniegšanai par dažādām garantijām, par tiesībām uz samierināšanu un par elektronisko saziņu. Neoficiālais tulkojums pieejams šeit: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/hu_reg_choices_art_29_en_version.pdf

Dalībvalsts	3. panta 4. punkts	6. panta 7. punkts	6. panta 8. punkts	7. panta 4. punkts	8. panta 6. punkts	9. panta 3. punkts
Nīderlande (NL)	Jā; ierobežojums €50 apmērā	Nav izmantots	Nav izmantots	Jā	Jā (ir piemērošanas ierobežojumi)	noslēgšanas Nav izmantots
Polija (PL)	Jā, ierobežojums 50 PLN apmērā (aptuveni € 12)	Jā	Nav izmantots	Nav izmantots	Jā; pantu piemēro vienīgi tad, ja firmas pārstāvis zvina patērētājam	Nav izmantots
Portugāle (PT)	Jā, bet tikai periodiskiem abonementiem ar € 40 ierobežojumu	Jā	Nav izmantots	Jā	Jā; pantu piemēro vienīgi tad, ja firmas pārstāvis zvina patērētājam	Nav izmantots
Rumānija (RO)	Jā; ierobežojums €50 apmērā	Jā	Nav izmantots	Nav izmantots	Jā	Nav izmantots
Slovākija (SK)	Nav izmantots	Nav izmantots	Nav izmantots	Jā	Jā	Jā – līdz atteikuma tiesību termiņa beigām
Slovēnija (SI)	Jā; ierobežojums € 20 apmērā	Jā	Nav izmantots	Jā	Jā	Nav izmantots
Spānija (ES)	Nav izmantots	Jā	Nav izmantots	Jā	Jā; pantu piemēro vienīgi tad, ja firmas pārstāvis zvina patērētājam	Nav izmantots
Zviedrija (SE)	Jā; ierobežojums € 43 apmērā ³⁰	Nav izmantots	Nav izmantots	Nav izmantots	Nav izmantots	Nav izmantots

³⁰ Summa ir 400 SEK.

Consumer Law → **READY**

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022