

# 1. modulis

Prasības attiecībā uz pirms  
līguma noslēgšanas sniedzamo  
informāciju

2018.gada janvāris

[consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu)

## Satura rādītājs

Ievads.....	4
Kas ir ES patērētāju aizsardzības tiesiskais regulējums? .....	7
Vai patērētāju aizsardzības tiesisko regulējumu var neievērot vai ievērot tikai daļēji? .....	7
Vai ikviens mans pircējs ir patērētājs?.....	7
Kas notiek tad, ja darījums tiek veikts gan privātām, gan profesionālām vajadzībām? .....	8
Kas ir patērētāja līgums? .....	9
Kādas ir prasības attiecībā uz pirms līguma noslēgšanas sniedzamo informāciju? .....	10
Vai ir tādi patērētāju līgumi, kuriem piemēro atbrīvojumus attiecībā uz pirms līguma noslēgšanas sniedzamo informāciju, kas noteikta Direktīvā 2011/83/ES par patērētāju tiesībām? .....	10
Kādas ir prasības attiecībā uz pirms līguma noslēgšanas sniedzamo informāciju, ja līgums noslēgts manā veikalā ("uzņēmuma telpās noslēgts līgums")? .....	11
Kādas ir pirms līguma noslēgšanas sniedzamās informācijas prasības, ja runa ir par distances līgumiem vai ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem līgumiem? .....	13
Kādā veidā ir jāpasniedz pirms līguma noslēgšanas un līguma saturā sniedzamā informācija?.....	16
Kādā valodā ir jāsniedz pirms līguma noslēgšanas un līguma saturā sniedzamā informācija?.....	18
Gadījumā, ja līgumi tiek slēgti ārpus uzņēmējdarbības veikšanas vietas, vai ir pietiekami, ja visa informācija tiek nodota patērētājam mutiski? .....	18
Vai ir nepieciešams sniegt pirms līguma noslēgšanas un līguma saturā sniedzamo informāciju dažādos veidos – atkarībā no manas mērķa auditorijas?.....	18
Pārrobežu komercdarbība: kas notiek tad, ja es piedāvāju savus izstrādājumus vai pakalpojumus patērētājiem ārpus manas valsts? .....	19
Kad tiek uzskatīts, ka tirgotājs orientē savas uzņēmējdarbības aktivitātes tieši uz citas valsts patērētājiem? .....	19
Ko tas jums nozīmē praktiskajā dzīvē? .....	19
Rodoties strīdiem saistībā ar pārrobežu līgumiem, kura tiesa ir kompetenta tos izšķirt? .....	20
Kādas ir sekas, ja netiek izpildītas prasības attiecībā uz pirms līguma noslēgšanas sniedzamo informāciju? .....	21

“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 izstrādājumus.”

**Patērētājs**

“Pārbaudot, vai visi tirgotāji pilda savu pienākumu sniegt klientiem plašu un skaidru informāciju pirms pirkuma izdarīšanas, tiek nodrošināti vienādi spēles noteikumi tirgū.”

**MVU pārstāvis**

## 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 Eiropas Patērētāju organizācija (*BEUC*) sadarbībā ar Eiropas Amatniecības, mazo un vidējo uzņēmumu asociāciju (*UEAPME*) un Eiropas Tirdzniecības un rūpniecības kameru asociāciju (*Eurochambres*). To finansē Eiropas Savienība kopā ar Eiropas Parlamentu un 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 pozitīvs<sup>1</sup>. Galvenais secinājums ir – iestādēm ir labāk jāpiemēro pastāvošie noteikumi, savukārt uzņēmumiem un patērētājiem tie būtu labāk jāpārziņa. 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 ārpustiesas ceļā.

Šī rokasgrāmata ir tikai viens no mācību materiāliem, kas izveidoti projektā "Consumer Law Ready". Tīmekļa vietnē [consumerlawready.eu](http://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.

<sup>1</sup> 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](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](#)<sup>2</sup>, kas ir pieejamas ES oficiālajās valodās.

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, kā arī papētīt sīkāk konkrēto uzņēmējdarbības jomu. Šādu informāciju jūs varēsiet atrast [Patērētāju aizsardzības tiesiskā regulējuma datubāzē](#)<sup>3</sup> un [Tavas Eiropas uzņēmējdarbības portālā](#)<sup>4</sup>.

Mēs ceram, ka šī rokasgrāmata būs jums noderīga!

---

<sup>2</sup> Skat. [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contracts-law/consumer-rights-directive\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contracts-law/consumer-rights-directive_en)

<sup>3</sup> Skat. <https://e-justice.europa.eu/contentdigital> conten\_consumer\_law-505-en.do

<sup>4</sup> 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 priekšnoteikumiem, 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.).

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](#)<sup>5</sup> un [Tavas Eiropas](#)

[uzņēmējdarbības portāls](#)<sup>6</sup> jums palīdzēs iegūt nepieciešamo informāciju.

## 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 tādu līguma noteikumu, 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 piemērs<sup>7</sup>.

## 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.

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

<sup>6</sup> Skat. <http://europa.eu/youreurope/business/>

<sup>7</sup> Skat. 4. moduli attiecībā uz negodīgu komercpraksi un negodīgiem līgumu noteikumiem.

<sup>5</sup> Skat. [https://e-justice.europa.eu/content\\_consumer\\_law-505-en.do](https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law-505-en.do)

**Piemērs:** patērētājs ir persona, kas patērē jūsu pārdotās preces un jūsu piedāvātos pakalpojumus, piemēram, precēts pāris, kas iegādājas šķīvjus un galda piederumus savām mājām, vai arī vecāks cilvēks, kuram tiek nodrošināti telpu uzkopšanas pakalpojumi.



Patērētājs var būt vienīgi fiziska persona. Juridiskas personas, piemēram, uzņēmumi un biedrības, nevar tikt uzskatītas patērētājiem, kaut arī 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.<sup>1</sup> panta pirmo daļu).

Dalībvalstis var nebūt ieviesušas citu oficiālo definīciju vārdam “patērētājs”, kura Eiropas līmenī ir pilnībā saskaņota.

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

**Piemērs:** personas, kas iegādājas šķīvjus un galda piederumus restorānam, kuru paši vada, nav patērētāji, un tāpēc patērētāju aizsardzības tiesiskais regulējums uz viņiem neattiecas. 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 nacionālie 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.

Direktīvā par patērētāju tiesībām (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, tālruņa vai faksa 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, 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 noslēgti ārpus uzņēmējdarbības veikšanas vietas, tiek noslēgti patērētāja mājās vai darbavietā, kā arī tirgotāja organizētas ekskursijas laikā.



Ja runa ir par uzņēmējdarbības telpās noslēgtiem līgumiem, dalībvalstis var pievienot savas pirmslīguma prasības papildus tām, kuras izklāstītas Direktīvā par patērētāju tiesībām<sup>8</sup>, bet distances un ārpus uzņēmuma telpām noslēgtu līgumu gadījumā pirms līguma noslēgšanas sniedzamā informācija jau ir norādīta minētajā direktīvā un dalībvalstis nevar pievienot papildu prasības. Tādējādi, ja jūs vēlaties piedāvāt savus izstrādājumus vai pakalpojumus patērētājiem dažādās ES dalībvalstīs, jūs to varat darīt, izmantojot tīmekļa vietni un gādājot tikai par to, lai tajā visās nepieciešamajās valodās būtu iztulkota visa pirms līguma noslēgšanas sniedzamā informācija.

## 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. Direktīvā 2011/83/ES ir sniegts 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 jārikojas 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.<sup>9</sup>

## 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;

<sup>9</sup> Skat. 4. moduli attiecībā uz negodīgu komercpraksi un negodīgiem līgumu noteikumiem.

<sup>8</sup> Skat. 1. pielikumu

- 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, kompleksām brīvdienām un kompleksām ekskursijām;
- h) līgumiem par daļlaika lietojuma tiesībām, ilgtermiņa brīvdienu 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 māsājniecībā un kuras tirgotājs fiziski piegādā pastāvīgi un regulāri uz klienta mājām, dzīvesvietu un darbavietām;
- k) līgumiem par pasažieru pārvadāšanas pakalpojumiem;
- 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.

Tomēr jāņem vērā, ka uz šiem līgumiem attiecas citi Eiropas Savienības vai nacionālie tiesību akti. Šāda ir situācija arī attiecībā uz patērētāju kredītlīgumiem<sup>10</sup>.

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 Apvienotajā Karalistē, 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")?

Pateicoties Direktīvai 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 pārdomā izstrādājuma svarīgākās īpašības.

**Piemērs:** jūsu veikalā iegādājama žaketei uz cenas birkas norādiet, ka tā izgatavota no ādas.

<sup>10</sup> Pirms līguma noslēgšanas sniedzamā informācija ir noteikta pārskatītajā Direktīvā par patēriņa kredītlīgumiem (2008/48/EK).

**Piemērs:** norādiet jūsu veikalā iegādājama tālruņa īpašības, proti, ka tā atmiņa ir 64 KB.

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, e-pasta vēstule vai papīra lapa.

2. **Jūsu identitāte**, piemēram, jūsu uzņēmuma nosaukums, fiziskā adrese, kur jūs atrodaties, un jūsu uzņēmuma tālruņa 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 cenu nav iespējams iepriekš noteikt, tad jums ir jāinformē patērētājs, kādā veidā cena tiks aprēķināta.

**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 jā dara 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 juridiskā (jeb ar likumu noteiktā) 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. Komercgarantija ir kā likumiskās garantijas papildinājums, un to nodrošina vai nu tirgotājs, vai arī ražotājs – bez maksas vai par maksu.

**Piemērs:** komercgarantija var piešķirt patērētājam noteiktas tiesības saistībā ar gludekļa darbību 5 gadu periodā, nevis tikai 2 gadu garumā, kā tas ir juridiskās garantijas gadījumā, tādējādi nodrošinot garantiju ne tikai attiecībā uz tiem defektiem, kas pastāvējuši jau piegādes brīdī. Tirgotājam ir pienākums nodrošināt, lai likumiskās garantijas esamība būtu vizuāli redzama. Gadījumā, ja jūs piedāvājat garantijas remontu, jums par tā esamību, kā arī par tā izmantošanas nosacījumiem ir jāinformē klients<sup>11</sup>. Šajā kontekstā, lūdzu, ņemiet vērā, ka saskaņā ar Direktīvu par patērētāju tiesībām, zvanišanas izmaksas uz klientu apkalpošanas centru, ja klientam ir jautājums par noslēgtu līgumu, nekad nedrīkst pārsniegt vietējo zvanu tarifus.

<sup>11</sup> Skat. 3. moduli, kurā ir aprakstīti tiesiskās aizsardzības līdzekļi, kurus preču defektu gadījumā nodrošina tirgotājs.



## 6. Līguma termiņš.

**Piemērs:** ja esat vietējās sporta zāles īpašnieks, jums ir jānorāda tas, vai abonēšanas līgums paredz līguma termiņu un 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 digitālā satura funkcionalitāte, tostarp piemērojami tehniskās aizsardzības pasākumi. Tas nozīmē, ka jums ir pilnībā 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. Attiecīgā gadījumā – digitālā satura savietojamība ar jebkuru aparatūru un programmatūru.

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

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 veikalus citās dalībvalstīs, 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.<sup>12</sup>

Latvija izvēlējās izmantot Direktīvas par patērētāju tiesībām 5. panta trešajā punktā paredzēto 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 brīdī. 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 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 8 galvenie informācijas elementi, kuri jums ir jānodrošina, ja jūsu darbība notiek veikalā, kā arī daži papildu elementi, kuri ir spēkā tikai attiecīgos gadījumos, atkarībā no konkrēta

<sup>12</sup> 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. [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/transposition\\_list\\_crd\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm)



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 tiesības<sup>13</sup>. Šādu pilnībā saskaņotu pirms līguma noslēgšanas sniedzamās informācijas prasību ievērošana atvieglo patērētāju iespējas visās dalībvalstīs. Šeit atradīsiet sarakstu ar papildinformācijas elementiem, kas nāk klāt minētajām astoņām pamatprasībām:

1. Papildus tam, ka jūs norādāt savu identitāti un uzņēmuma faktisko adresi, ja strādājat no attāluma vai ārpus uzņēmuma telpām, jums ir jānorāda arī faksa numurs un 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, bet tikai tad, 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. Tikai tad, 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

<sup>13</sup> Skat. 2. moduli, kurā aprakstītas patērētāju atteikuma tiesības attiecībā uz distances vai ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem līgumiem.

attiecīgo interneta saiti.

5. Jums ir iepriekš jāinformē patērētājs par minimālā līguma termiņu un tā garumu, bet tikai tad, ja tāds ir paredzēts attiecīgajā līgumā.
6. Jums ir iepriekš jāinformē patērētājs par nepieciešamību veikt pirmo iemaksu vai nodrošināt citas finanšu garantijas, kā arī par tā nosacījumiem un veidiem, bet tikai tad, ja tāds ir paredzēts līgumā.

**Piemērs:** jums ir jāinformē patērētāji par minimālo mēnešu skaitu, kuru gaitā viņiem ir jābūt jūsu sporta kluba klientiem, lai varētu izmantot jūsu piedāvāto gada abonēšanas cenu.

**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.

7. 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) iestādei<sup>14</sup>.
8. Visbeidzot, ja konkrētā līguma gadījumā netiek piemērotas atteikuma tiesības vai tās tiek piemērotas ierobežotā veidā<sup>15</sup>, jums ir jāinformē

<sup>14</sup> Skat. sīkāku informāciju 5. modulī.

<sup>15</sup> 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](#)

patērētājs 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 patērētājs par:

- a) šo tiesību izmantošanas nosacījumus, termiņu un kārtību, kā arī jāizsniedz tiesību aktos noteikto atteikuma veidlapu<sup>16</sup>;
- 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 nodalī), 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 izmaksas<sup>17</sup>; **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.

### **Svarīgi – noteiktos gadījumos tiek piemērotas vienkāršotas informācijas sniegšanas prasības!**

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,
4. informācija par to, kā var izmantot atteikuma tiesības,
5. 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 jāpārbauda 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 jāsaturo tikai tādi vārdi kā "Maksāt",

([http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm)).

<sup>16</sup> Skat. sīkāku informāciju 2. modulī.

<sup>17</sup> Skat. [EK Tieslietu ģenerāldirektora Vadlīnijas attiecībā uz Direktīvu par patērētāju tiesībām](#), 6.2. sadaļu.

“Noformēt pirkumu”, “Apstiprināt pirkumu”, “Maksas pasūtījums” vai līdzīgi nepārprotami vārdi, kas norāda uz to, ka pasūtījuma noformēšana ietver patērētāja pienākumu samaksāt tirgotājam.

Attiecībā uz līgumiem, kas ir noslēgti ārpus uzņēmuma telpām vienkāršotas informēšanas prasības ir noteiktas gadījumā, ja patērētājs ir pieprasījis pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam veikt steidzamus remontdarbus vai tehniskās apkopes darbus, kuri tiek izpildīti nekavējoties un kuru cena nepārsniedz 200 euro. Šajā gadījumā patērētājam jāsniedz šāda informācija:

1. jūsu identitāte;
2. jūsu uzņēmuma faktiskā adrese, faksa numurs un e-pasta adrese, lai patērētājs varētu ar jums ātri un ērti sazināties;
3. ja jūs pārstāvat kādu citu tirgotāju, tad jānorāda viņa faktiskā adrese un identitāte;
4. adrese, uz kuru patērētājs var sūtīt savas sūdzības, bet tikai tad, ja šī adrese atšķiras no jūsu uzņēmuma faktiskās adreses;
5. cena vai cenas aprēķināšanas veids un tāmes galīgā cena papīra formā vai citā pastāvīgā informācijas nesējā, ja patērētājs tam piekrīt;
6. preces vai pakalpojuma galvenās īpašības, atteikuma tiesību izmantošanas nosacījumi, termiņš un kārtība, kā arī jāizsniedz tiesību aktos noteikto atteikuma veidlapu, bet, ja konkrētā līguma gadījumā atteikuma tiesības netiek piemērotas vai tās tiek piemērotas ierobežotā veidā – informācija par šo faktu un/vai arī par apstākļiem, kādos patērētājs zaudē savas atteikuma tiesības. Šo informāciju drīkst nesniegt papīra formā vai citā pastāvīgā informācijas nesējā, ja patērētājs tam nepārprotami piekrīt.

Minēto izņēmumu attiecībā uz steidzamiem remontdarbiem vai tehniskās apkopes darbiem

dalībvalstīs drīkst nepiemērot un šo iespēju izvēlējas Īrijā, Lietuvā, Nīderlandē, Portugālē, Slovēnijā, Slovākijā un Spānijā, bet ne citās ES dalībvalstīs. Beļģijā šī iespēja ir saglabāta, bet vēl netiek izmantota<sup>18</sup> (šo un citu informāciju skat 1. PIELIKUMĀ).

## 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:

- 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 dzeltenī burti uz balta fona),
- atstājiet pietiekami daudz vietas starp teikumiem un rindkopām,
- formulējiet tekstu skaidri.

<sup>18</sup>

[http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rig-hts-contracts/directive/transposition\\_list\\_crd\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rig-hts-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm)

## 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 saprotama.

Nav atļauts	Atļauts
<p>"Jūsu likumiskās garantijas periods ir divi gadi."</p>	<p><b>"Mūsu adrese: Athens Road 21, 1000 Limassol, Kipra."</b></p>
<p><i>"Strīdu gadījumā tiek piemēroti Francijas likumi."</i></p> <p>"Jūsu likumiskās garantijas periods ir divi gadi."</p>	<p><b>"Jūsu rīcībā ir 14 (četrpadsmit) dienas pēc līguma noslēgšanas, kuru laikā jūs brīvi drīkstat atgriezt jūsu iegādāto izstrādājumu."</b></p>
<p><a href="mailto:youmayaddresssthecomplainttocomplaints@mail.es">youmayaddresssthecomplainttocomplaints@mail.es</a></p>	<p>"Jebkuram izstrādājumam, kuru jūs iegādājaties pie mums, mēs nodrošinām divu gadu likumisko garantiju, kuras laikā jūs varat izmantot dažādus tiesiskās aizsardzības līdzekļus gadījumā, ja iegādātais izstrādājums neatbilst līguma nosacījumiem."</p>
<p>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</p>	

## 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 saglabāriet 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 sniegta<sup>19</sup>.

## 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.

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

<sup>19</sup> Skat. nodaļu "Sekas pirms līguma noslēgšanas sniedzamās informācijas prasību neievērošanas gadījumā".



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.<sup>20</sup>

## **Pārrobežu komercdarbība: kas notiek tad, ja es piedāvāju savus izstrādājumus vai pakalpojumus patērētājiem ārpus manas valsts?**

### **Īpaši norādījumi, veicot tirdzniecību ārzemju patērētājiem**

Saskaņā ar ES tiesību aktiem<sup>21</sup>, 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

<sup>20</sup> Sīkāku informāciju skat. 4. modulī attiecībā uz negodīgu komercpraksi un negodīgiem līgumu noteikumiem.

<sup>21</sup> 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.

patērētāju aizsardzības tiesiskā regulējuma standartu, kas tur tiek ievēroti.

## **Kad tiek uzskatīts, ka tirgotājs orientē savas uzņēmējdarbības aktivitātes tieši uz citas valsts patērētājiem?**

Eiropas Savienības Tiesa ir definējusi vairākus kritērijus (kuri var tikt papildināti), pēc kuriem var noteikt, vai jūsu mārketinga aktivitātes ir orientētas 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 uzņēmums<sup>22</sup>.

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 klientu valstīs spēkā esošos tiesību aktus. Tas var atturēt tirgotājus no savu preču vai 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

<sup>22</sup> Lai iegūtu sīkāku informāciju, skat. apvienotās lietas C 585/08 un C 144/09 (P. Pammers un "Hotel Alpenhof GesmbH").

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. Pateicoties "Consumer Law Ready" mācību moduļiem, jūs varēsiet jau iepriekš uzzināt arī to, kādas ir papildu prasības katrā no dalībvalstīm, uz kurām jūs varētu orientēt savu uzņēmējdarbību.
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 izcēlušī 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 vietnē<sup>23</sup>. 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](#)<sup>24</sup>.

## 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, un, ja jūs paredzat šādu iespēju sava līguma noteikumos, tad jūs riskējat saņemt nopietnu sodu. Savukārt patērētājam ir iespēja jūs iesūdzēt arī citas valsts tiesā. Ja runa ir par pārrobežu strīdiem, to risināšanas atvieglošanai Eiropas Savienība ir izveidojusi SIT platformu, kurā ir apvienotas dažādu ES dalībvalstu SAT sistēmas<sup>25</sup>.

**Piemērs:** ja jūs esat Francijas tirgotājs, kurš bāzējas Lillē un pārdod savus izstrādājumus patērētājiem Beļģijā, savos līgumu noteikumos jūs nevarat noteikt, ka strīdu gadījumā vienīgās kompetentās tiesas ir Lilles tiesas.

<sup>23</sup> Dalībvalstu paziņojumi:  
[http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/transposition\\_list\\_crd\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm);

Kopsavilkums: [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/overview\\_regulatory\\_choices.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/overview_regulatory_choices.pdf)

<sup>24</sup> Skat. [https://e-justice.europa.eu/content\\_consumer\\_law-505-en.do](https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law-505-en.do)

<sup>25</sup> Skat. šīs rokasgrāmatas 5. moduli.

## 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.

# 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 Direktīvas par patērētāju tiesībām 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 iespējas (avots: Pētījums par to, kā dalībvalstis piemērojušas

Direktīvu 2011/83/ES par patērētāju tiesībām – Nobeiguma ziņojums [http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc\\_id=44637](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 <sup>25</sup>	Iespēja ir saglabāta, bet nav izmantota <sup>25</sup>	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 <sup>26</sup>	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 <sup>27</sup>	
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 <sup>28</sup>	Nav izmantots	Jā	Jā; - atteikuma tiesību izmantošanas termiņā
Ungārija (HU)	Nav izmantots	Nav izmantots	Jā <sup>29</sup>	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](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 <sup>30</sup>	Nav izmantots	Nav izmantots	Nav izmantots	Nav izmantots	Nav izmantots

Apvienotā Karaliste (AK)	Daļējs atbrīvojums: ārpus uzņ. telp. < € 50, atbr. no noteiktas inf. un atteikuma ties.	Nav izmantots	Jā, daļēji – enerģijas piegādātājiem un nekustamā īpašuma aģentiem	Nav izmantots	Nav izmantots	Nav izmantots
--------------------------	--	---------------	--	---------------	---------------	---------------

<sup>30</sup> Summa ir 400 SEK.

## ATRUNA:

Šis dokuments ir sagatavots Eiropas Komisijai, taču tas atspoguļo tikai autoru viedokli, un Komisija vai autori nevar tikt saukti pie atbildības par to, kā var izmantot tajā ietvertu informāciju.

Šis dokuments nav juridiski saistošs un nav formāla ES vai valstu tiesību aktu interpretācija, kā arī nevar nodrošināt plašu vai pilnīgu juridisko padomu. Tā nolūks nav aizstāt profesionālu juridisku padomu konkrētos jautājumos. Lasītājiem arī jāzina, ka ES un valstu līmenī pašlaik tiek apspriesti tiesību aktu priekšlikumi – visi moduļi to papīra variantā jāpārbauda, ņemot vērā iespējamās atjauninājumus vietnē [www.consumerlawready.eu](http://www.consumerlawready.eu)

*Consumer Law*  
→ **READY**

Consumer Law Training for European SMEs

[consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu)

