

3.modulis

Neatbilstība līguma
noteikumiem

2018.gada janvāris

consumerlawready.eu

Satura rādītājs

Ievads.....	5
Vai dažādās ES dalībvalstīs noteikumi par preču neatbilstību līguma noteikumiem ir atšķirīgi?	8
Vai es varu izvairīties no tā, ka tiks piemēroti noteikumi par preču neatbilstību līguma noteikumiem?	8
Ciktāl piemērojami noteikumi par preču neatbilstību līguma noteikumiem?	8
Vai direktīvas noteikumi attiecas arī uz patērētājiem sniegtajiem pakalpojumiem?	9
Kādas var būt saistības sakarā arī līguma noteikumiem neatbilstīgām precēm?	9
Kādas ir likumiskās garantijas galvenās pazīmes?	9
Kādos gadījumos patērētāja preces uzskata par neatbilstīgām līguma noteikumiem?	10
Kādas ir komercgarantijas galvenās pazīmes?	11
Vai es varu likumisko garantiju prezentēt kā komercgarantiju?	11
Vai ir arī tāda likumiskā garantija, kas attiektos uz lietotām precēm?	11
Kādas ir patērētāja tiesības neatbilstības gadījumā?	11
Vai ir robežas, kurās patērētājs var brīvi izvēlēties tiesiskās aizsardzības līdzekli šajā hierarhijā?	12
Vai es varu prasīt kompensāciju no patērētāja?	13
Kā veikt trūkuma novēršanu vai preces apmaiņu?	13
Vai pēc līguma darbības izbeigšanas jūs kā pārdevējs varat pieprasīt kompensāciju par preču izmantošanu?	14
Kuros gadījumos pārdevējs nav atbildīgs par neatbilstību?	14
Kam jāpierāda neatbilstība?	15
Vai es varu pārdresēt patērētāja sūdzības importētājam, izplatītājam vai ražotājam?	15
Vai es varu prasīt kompensāciju no personas piegādes ķēdē, kas atbildīga par neatbilstību?	16
Kas notiek, ja prece ir ne vien neatbilstīga, bet arī ir bīstama?	16
Kādas sekas rada patērētāju tiesību pārkāpšana līguma noteikumiem neatbilstīgu preču gadījumā?	16
Kas notiek, ja preces pārdod pāri robežai?	17
Īpatnības tirdzniecībā, kas mērķtiecīgi vērsta uz patērētājiem ārvalstīs	17

Kādos gadījumos uzskata, ka uzņēmējdarbība ir mērķtiecīgi vērsta uz patērētājiem ārvalstīs? 18

Ko tas jums nozīmē praksē?..... 18

**“Veicot jaunus pirkumus, es jūtos
paļāvīgāk, ja man ir vismaz divu
gadu garantija uz nopirktajām
precēm.”**

Patērētājs

**“Konkurence starp uzņēmumiem ir
godīgāka, jo mums visiem nākas
ražot kvalitatīvas preces likumiskās
garantijas dēļ.”**

Tirgotājs

**“Lai paaugstinātu patērētāju uzticību savām
precēm, es viņiem piedāvāju
komercgarantiju. Patērētājiem tas patīk un
viņi bieži izvēlas manas preces šī iemesla
dēļ.”**

Patērētājs

Ievads

Cien. uzņēmēj,

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

Projekts “ConsumerLaw Ready” ir Eiropas mēroga projekts, kuru vada Eiropas Patērētāju organizācija (*BEUC*) sadarbībā ar Eiropas Amatsniecības, 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. Eiropas Komisija 2017. gadā pabeidza izvērtējumu, kurā pārbaudīja, vai attiecīgie noteikumi joprojām kalpo savam mērķim. Kopumā rezultāts bija pozitīvs¹. Galvenais secinājums ir šāds – iestādēm ir labāk jāpiemēro esošie noteikumi, savukārt uzņēmumiem un patērētājiem tie labāk jāpārziņina. Projekta “ConsumerLaw Ready” mērķis ir izglītot tirgotājus, jo sevišķi MVU, par patērētāju tiesībām un viņu likumiskajiem pienākumiem.

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

- 1. modulī ir runa par prasībām attiecībā uz pirms līguma noslēgšanas sniedzamo informāciju;
- 2. modulī aprakstītas patērētāju tiesības atteikties no distances vai ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem līgumiem;
- 3. modulī apkopoti tiesiskās aizsardzības līdzekļi, kurus tirgotājiem ir jāievēro gadījumā, ja produkti neatbilst līguma noteikumiem,
- 4. modulī runa ir par negodīgu komercpraksi un negodīgiem līgumu noteikumiem;
- 5. modulī ir aprakstīta strīdu alternatīva izšķiršana (SAI) un platforma strīdu izšķiršanai tiešsaistē (SIT) – tā ir oficiālā vietne, ko 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 “ConsumerLaw Ready”. Tīmekļa vietnē “consumerlawready.eu” ir pieejami vēl citi mācību materiāli, piemēram, videoklipi, viktorīnas un tiešsaistes testi, ar kuru

¹ Plašāku informāciju par izvērtēšanu, konstatētajiem faktiem un turpmākajām darbībām var atrast Eiropas Komisijas vietnē http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

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

Rokasgrāmatas 3. modulis ir veltīts patērētāju tiesībām gadījumos, kad preces neatbilst līguma nosacījumiem. Tajā ir aprakstīts, kāda informācija ir jānodrošina un kādā veidā un kad tas darāms, un sniegti padomi par to, kā atvieglot šā tiesiskā regulējuma ievērošanu.

Šī moduļa pamatā ir ES Direktīvas par dažiem patēriņa preču pārdošanas aspektiem un saistītajām garantijām (ES "Pārdošanas un garantiju direktīvas" CSGD) noteikumi, kas transponēti ES dalībvalstu nacionālajos tiesību aktos. Lai saņemtu sīkāku informāciju par prasībām Direktīvā par patērētāju tiesībām (CRD) attiecībā uz pirms līguma noslēgšanas sniedzamo informāciju par likumisko garantiju skatīt [Eiropas Komisijas vadlīnijas](#)², kas ir pieejamas ES oficiālajās valodās.

Papildus šīm vispārīgajām prasībām var nākties ņemt vērā vēl citas, galvenokārt nozaru, prasības par informēšanu, kas jāievēro atsevišķi vai kopā ar CRD direktīvas prasībām atkarībā no līguma veida (piemēram, prasības patēriņa kredītu, komplekso ceļojumu u.c. gadījumos). Šīs papildu prasības rokasgrāmatā nav ietvertas, taču mēs aicinām jūs ar tām iepazīties, ņemot vērā uzņēmējdarbības jomu, kurā jūs strādājat. Šādu informāciju jūs varēsiet atrast [Patērētāju aizsardzības tiesiskā regulējuma datubāzē](#)³ un portāla "[Tava Eiropa](#)" [uzņēmējiem veltītajā sadaļā](#)⁴.

Mēs ceram, ka šajā rokasgrāmatā sniegtā informācija būs jums noderīga!

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

³ Skatīt portāla "Tava Eiropa" uzņēmējiem veltīto sadaļu: <http://europa.eu/youreurope/business>

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

3. modulis

Vai dažādās ES dalībvalstīs noteikumi par preču neatbilstību līguma noteikumiem ir atšķirīgi?

Atbilde uz šo jautājumu ir pozitīva – jā, noteikumi vismaz zināmā mērā ir atšķirīgi. ES Pārdošanas un garantiju direktīvas mērķis ir nodrošināt vismaz minimālu kopīgu patērētāju aizsardzības līmeni visā ES, bet tā ļaut katrai atsevišķajai ES dalībvalstij noteikt augstāku standartu (nosakot t. s. “minimālo saskaņošanu”). Tomēr dažas dalībvalstis nav izmantojušas iespēju nodrošināt vairāk nekā ES Pārdošanas un garantiju direktīvas obligātās prasības⁵. Pārskatam par stāvokli katrā dalībvalstī lūdzam skatīt 1. PIELIKUMU, kur norādīts likumiskās garantijas laiks, pierādīšanas pienākuma maiņa, tiesiskās aizsardzības līdzekļu hierarhija un citi šajā modulī aplūkoti jēdzieni.

Vai es varu izvairīties no tā, ka tiks piemēroti noteikumi par preču neatbilstību līguma noteikumiem?

Nē, nevar izvairīties no tiesiska regulējuma par neatbilstību līguma noteikumiem piemērošanas.

Noteikumi par patērētāja tiesībām preces neatbilstības gadījumā ir obligāti, un līgumslēdzējas puses nevar izvairīties no tā, ka šie noteikumi tiks piemēroti. Tas jo īpaši attiecas uz patērētāja likumiskajām tiesībām, kuras nevar neievērot vai ierobežot. Pārdevējs un patērētājs var vienoties par īsāku atbildības par

neatbilstību līguma noteikumiem termiņu, kas tomēr nav mazāks par 1 gadu, tikai lietotu preču gadījumā un tikai tad, ja to pieļauj attiecīgās dalībvalsts (t. i., Austrijas, Beļģijas, Čehijas Republikas, Itālijas, Kipras Republikas, Luksemburgas, Polijas, Portugāles, Slovākijas, Slovēnijas, Spānijas, Ungārijas un Vācijas) nacionālie tiesību akti⁶.

Līguma noteikumi, kuru nolūks ir ierobežot vai pilnībā liegt patērētājam viņa likumiskas tiesības ir prettiesiski. Ja patērētājs vērs jūsu uzmanību uz defektu, jūs varat šim patērētājam piedāvāt izlīgumu, kas ir atšķirīgs no Direktīvas noteikumiem. Šajā gadījumā jādara zināms patērētājam, ka viņš var izlemt, vai šādu risinājumu pieņemt vai noraidīt, un pieprasīt likumā paredzēta prasījuma izpildi.

Ciktāl piemērojami noteikumi par preču neatbilstību līguma noteikumiem?

Noteikumi par patērētāja tiesībām līguma noteikumiem neatbilstīgas preces gadījumā attiecas uz jebkuriem ķermeniskiem kustamiem priekšmetiem, ko pārdod patērētājam, izņemot

- preces, ko pārdod izpildes procesā vai citādi saskaņā ar tiesību aktu prasībām;
- ūdeni un gāzi, ja vien to nelaiž pārdošanā ierobežotā tilpumā vai noteiktā daudzumā;
- elektroenerģiju.

Turklāt nacionālie tiesību akti var paredzēt, ka noteikumi par garantijām neattiecas uz lietotām precēm, kuras pārdod atklātā izsolē, ja patērētājiem ir iespēja apmeklēt izpārdošanu personiski; šī iespēja ir

⁵ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index_en.htm

⁶ Tomēr jāņem vērā, ka pašlaik norit sarunas par jauniem Eiropas tiesību aktiem – ja direktīvas priekšlikumu par preču distancēto pārdošanu pieņems, vieni un tie paši noteikumi attieksies gan uz jaunām, gan lietotām precēm.

izmantota Apvienotajā Karalistē, Francijā, Somijā, Ungārijā un Vācijā. Spānijā ir ieviests šaurāks ierobežojums, kas attiecas tikai uz “administratīvajām izsolēm”. Dānijā, Itālijā un Zviedrijā šī iespēja nav izmantota; tai vietā ir ierobežota pārdevēja atbildība par šādām precēm, ko pārdod atklātās izsolēs.

Vai direktīvas noteikumi attiecas arī uz patērētājiem sniegtajiem pakalpojumiem?

Nē, neattiecas. Patērētājiem sniegtie pakalpojumi, piemēram, santehniskie vai dārzkopības pakalpojumi, ir ārpus šīs direktīvas tvēruma.

Tomēr jāņem vērā, ka jebkura preces nepareizas uzstādīšanas rezultātā radusies neatbilstība ir ekvivalenta neatbilstīgai precei, ja uzstādīšana ietilpst pārdošanas līgumā un pārdevējs precī ir uzstādījis vai bijis par to atbildīgs. Šo noteikumu piemēro arī tad, ja patērētājs precī, ko paredzēts uzstādīt patstāvīgi, uzstāda pats un nepareizas uzstādīšanas cēlonis ir trūkumi uzstādīšanas instrukcijā.

Turklāt patērētājiem sniegtos pakalpojumus vēl joprojām reglamentē dalībvalstu nacionālie tiesību akti; tāpēc pakalpojumu sniegšanas gadījumā mēs iesakām jums iepazīties ar attiecīgajiem nacionālajiem tiesību aktiem.

Piemēram, Latvijā pastāv tiesību normas, kas nosaka atbildību par pakalpojumu neatbilstību līguma noteikumiem, kuri attiecas arī uz pakalpojumiem, kuru rezultātā tiek uzlabota vai pārveidota kustama ķermeniska lieta vai tās īpašības.

Kādas var būt juridiskās saistības sakarā ar līguma noteikumiem neatbilstīgām precēm?

Viens no svarīgākajiem jautājumiem patērētāja preču pārdošanā ir jautājums par pārdevēja atbildību sakarā ar jebkuriem defektiem precē, ko tas pārdevis. Saskaņā ar ES tiesībām ir skaidri noteikta atšķirība starp pārdevēja saistībām, kas izriet no likuma un garantiju.

Pārdevēja likumiskas saistības (dažreiz tās sauc arī par likumisko garantiju) ir obligātas un ir spēkā ne mazāk kā divus gadus, bet tikai attiecībā uz tiem defektiem, kuri preces piegādes laikā jau bija. Tā ir spēkā visās ES valstīs.

Garantija (dažreiz to sauc arī par komercgarantiju) ir saistības, ko pārdevējs vai ražotājs uzņemas papildus likumiskajam saistībām vai nu bez maksas, vai par samaksu un kura var dažos gadījumos attiekties uz laiku, kas ilgāks par diviem gadiem, un trūkumiem, kuru preces piegādes laikā varēja arī nebūt.

Kādas ir likumiskās garantijas galvenās pazīmes?

Likumiskā garantija ir obligāta garantija. Tā dod patērētājam vairākus tiesiskās aizsardzības līdzekļus gadījumam, ja prece divu gadu laikā neatbilst pārdevēja solītajam (vai atkarībā no ES dalībvalsts tā var būt spēkā ilgāku laiku, piemēram, Apvienotajā Karalistē, Īrijā, Nīderlandē, Somijā, Zviedrijā, skatīt 1. pielikumu).

Tā nodrošina, lai patērētājam būtu iedarbīgi tiesiskās aizsardzības līdzekļi, ko izmantot neatbilstības gadījumā.

Piemēram, pateicoties likumiskajai garantijai, ja matu žāvēšanai domāts fēns pēc pāris mēnešu lietošanas vairs nestrādā neatbilstības dēļ, kura tam bija piegādes brīdī, pārdevējam jālabo, jānomaina prece vai atbilstoši jāsamazina preces cena.

Kādos gadījumos patēriņa preces uzskata par neatbilstīgām līguma noteikumiem?

Attiecīgajos tiesību aktos ir paskaidrots, kādos gadījumos preces atbilst līgumam ar patērētāju.

Direktīva nosaka, ka patēriņa preces atbilst pirkuma līgumam ar patērētāju, ja

- tās atbilst pārdevēja sniegtajam aprakstam un tām ir tādas pašas īpašības, kā precēm, kuras pārdevējs ir piedāvājis patērētājam kā paraugu vai modeli.

Piemērs. Kurpēm, kas patērētājam aprakstītas vai parādītas kā ūdensnecaurļaidīgas, tik tiešām jābūt ūdensnecaurļaidīgām;



- jums kā pārdevējam jā rūpējas, lai jūsu pārdoto preču apraksts vienmēr būtu pareizs. Pretējā gadījumā jums var nākties atbildēt patērētāja

priekšā;

- precēm jāatbilst nolūkam, kuram patērētājs tās pieprasa un ko viņš ir darījis zināmu pārdevējam līguma noslēgšanas brīdī, un pārdevējs ir tam piekritis;

Piemērs. Velosipēdam, par kuru apgalvots, ka tas ir piemērots kalnu velotūrismam, pārdošanas brīdī jābūt piemērotam šim nolūkam;



- precēm jābūt piemērotām nolūkam, kuram šā tipa preces parasti izmanto;

Piemērs. Mobilais telefons, ko var izmantot zvanīšanai pa telefonu.

- preču kvalitātei un veiktspējai jābūt tādai, kas parasti raksturīga šā tipa precēm un kuru patērētājs var pamatoti sagaidīt, ņemot vērā preču raksturu un pārdevēja, ražotāja vai tā pārstāvja sniegtos publiskos paziņojumus par preces konkrētajām īpašībām, jo īpaši reklāmās vai marķējumā.

Piemērs. Marķējumam, kurā norādīts ledusskapja enerģijas patēriņš, jāatbilst preces reālajam

enerģijas patēriņa līmenim.



Kādas ir komercgarantijas galvenās pazīmes?

Komercgarantija ir garantija, ko pārdevējs vai ražotājs piešķir papildus likumiskajai garantijai (piemēram, ilgāks garantijas laiks – trīs gadi divu gadu vietā), un to var attiecināt uz trūkumiem, kuru preces piegādes laikā varēja arī nebūt. To var sniegt vai nu bez maksas, vai par samaksu.

Ražotāji bieži vien piedāvā apmaksātu komercgarantiju, kas nodrošina patērētājam iespēju salabot precī daudzās licencētās remontdarbnīcās visā pasaulē un ne tikai pie pārdevēja. Piemēram, šādu garantiju varētu saņemt, pērkot pārnēsājamu datoru, un tā ļautu to salabot bez maksas vairākās remontdarbnīcās.

Vai es varu likumisko garantiju prezentēt kā komercgarantiju?

Nē, likumisko garantiju nevar prezentēt kā komercgarantiju. Ja jūs vēlaties piedāvāt pats savu komercgarantiju, ir būtiski, lai šīs garantijas piedāvājums būtu plašāks nekā tas, ko paredz likumiskā garantija.

Pat tad, ja jūs patērētājam piedāvājat komercgarantiju, ir ļoti svarīgi informēt viņu arī par likumiskās garantijas

esamību. Paturiet prātā, ka prasība informēt patērētāju par likumiskās garantijas esamību ir iestrādāta likumā.

Ja jūs reklamējat likumā noteikto likumisko garantiju kā atšķirīgu jūsu īpašā piedāvājuma iezīmi vai liekat patērētājam par to maksāt, jūs var saukt pie atbildības par negodīgu komercpraksi un sodīt.

Vai likumiskā garantija attiecas arī uz lietotām precēm?

Jā, noteikumi par likumisko garantiju attiecas arī uz lietotu preču pārdošanu. Tomēr saskaņā ar ES Pārdošanas un garantiju direktīvu dalībvalstīm ir tiesības pašām pieņemt noteikumus, kuri attiektos tikai uz lietotām precēm, ļaujot pārdevējam un patērētājam vienoties par tādu pārdevēja atbildības termiņu, kas īsāks par diviem gadiem. Tomēr šis laiks nevar būt mazāks par vienu gadu. Šeit ir dalībvalstu saraksts, kurās šī iespēja ir izmantota: Austrija, Beļģija, Čehijas Republika, Itālija, Kipras Republika, Luksemburga, Polija, Portugāle, Slovākija, Slovēnija, Spānija, Ungārija un Vācija.

Tas ir vienīgais gadījums, kad, ja vien to pieļauj nacionālie tiesību akti, ir iespēja vienoties par īsāku likumiskās garantijas termiņu.

Šis gadījums attiecas, piemēram, uz lietotu automobili.

Kādas ir patērētāja tiesības preces neatbilstības gadījumā?

Preces neatbilstības gadījumā patērētājam ir iespēja izvēlēties vienu no diviem tiesiskās aizsardzības līdzekļu kopumiem noteiktā kārtībā (tiesiskās aizsardzības līdzekļi veido hierarhiju). Patērētājs kā tiesiskās aizsardzības līdzekli var izvēlēties:

1. **trūkuma novēršanu vai apmaiņu** – patērētājam ir jāizvēlas viena no šīm divām alternatīvām;
2. **līguma izbeigšanu vai cenas samazināšanu** – izvēle starp šīm divām alternatīvām arī pieder patērētājam

Vispirms, patērētājam ir tiesības lūgt novērst trūkumu neatbilstīgai precei vai apmainīt to, un viņš var izvēlēties vienu no šīm divām iespējām, ja vien trūkuma novēršana/apmaiņa nav neiespējama vai nesamērīga attiecībā pret otru no šiem tiesiskās aizsardzības līdzekļiem. Piemēram, patērētājs var lūgt salabot salūzušo automobili vai apmainīt to pret citu automobili ar tādiem pašiem parametriem kā automobilim, kas izgājis no ierindas.

Patērētājs var izvēlēties līguma izbeigšanu vai cenas, ko viņš samaksājis par nopirkto preci, samazināšanu, ja:

- trūkuma novēršana vai apmaiņa nav iespējama vai ir nesamērīga, salīdzinot ar citiem tiesiskās aizsardzības līdzekļiem,
- vai pārdevējs nav līdz saprātīgam termiņam nodrošinājis tiesiskās aizsardzības līdzekļa izpildi,
- vai pārdevējs ir nodrošinājis tiesiskās aizsardzības līdzekļa izpildi, bet radījis patērētājam ievērojamas neērtības.

Piemēram, ja pārdevējs piedāvā salūzušo automobili salabot tikai pēc pāris mēnešiem, patērētājs var atdot to pārdevējam, saņemot atpakaļ pilnu cenu. Turklāt, ja automobili vēl joprojām var izmantot, viņš var pieprasīt naudas summu (daļu no automobiļa cenas) atlaides veidā un automobili paturēt.

Jāņem vērā, ka, kaut arī lielākajā daļbvalstu daļā šo tiesiskās aizsardzības līdzekļu hierarhiju ievēro, dažās valstīs, tostarp Grieķijā, Horvātijā, Lietuvā, Portugālē

un Slovēnijā, patērētājiem ir tiesības brīvi izvēlēties sev vēlamo tiesiskās aizsardzības līdzekli. Šajos gadījumos iepriekš izskaidroto hierarhisko kārtību nepiemēro (plašāku informāciju skatīt 1. pielikumā).

Apvienotajā Karalistē un Īrijā ir īstermiņa tiesības atteikties no preces (piemēram, Apvienotajā Karalistē šis laiks ir 30 dienas pēc piegādes vai īpašumtiesību maiņas, vai patērētājam nosūtīta paziņojuma par rīcību) un uzskatīt līgumu par izbeigtu⁷.



Vai ir robežas, kurās patērētājs var brīvi izvēlēties tiesiskās aizsardzības līdzekli šajā hierarhijā?

Patērētāju tiesības izvēlēties starp trūkuma novēršanu un apmaiņu pirmajā posmā un starp līguma darbības

⁷ 2015. gada Likums par patērētāja tiesībām, 20. pants par attiecināmās tiesībām, skatīt <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/15/contents/enacted>

izbeigšanu un cenas samazinājumu otrajā posmā ir ierobežotas.

Patērētājs var izvēlēties starp bezmaksas trūkuma novēršanu un apmaiņu, ja vien izvēlēta iespēja nav nerealizējama vai nesamērīga, salīdzinot ar alternatīvo tiesiskās aizsardzības līdzekli. Šāds gadījums ir tad, ja patērētāja izvēle rada pārdevējam nesamērīgas izmaksas, ņemot vērā:

- 1) preces vērtību gadījumā, ja prece būtu atbilstīga līgumam. Piemēram, ja attiecīgās preces vērtība ir zemāka par tās labošanas izmaksām;
- 2) neatbilstības nozīmīgumu katrā konkrētajā gadījumā;
- 3) vai neatbilstību var novērst ar alternatīvo tiesiskās aizsardzības līdzekli, neradot patērētājam ievērojamas neērtības.

Piemēram, ja cena par preces trūkuma novēršanu pārsniedz cenu par preces apmaiņu, trūkuma novēršana nav uzskatāma par pareizo tiesiskās aizsardzības līdzekli. Tomēr pierādīt šādu nesamērīgumu vienmēr ir pārdevēja pienākums, tāpēc katrs individuālais gadījums jāizvērtē atsevišķi.

Tā paša iemesla dēļ patērētājs nevar brīvi izvēlēties starp līguma izbeigšanu un cenas samazinājumu. Ja nopirktajām precēm ir tikai maznozīmīgs defekts, patērētājs var pieprasīt tikai cenas samazinājumu. Ja defekts uzskatāms par maznozīmīgu, lēmums vienmēr jāpieņem par katru konkrēto gadījumu atsevišķi un to nevar vispārināt.

Piemērs var būt automobilis, kuram slikti darbojas kāds no lukturiem. Šāds defekts ir maznozīmīgs, salīdzinot ar visa automobiļa kopējo vērtību. Šajā gadījumā,

ņemot vērā preces defekta maznozīmīgumu, nevar prasīt līguma darbības izbeigšanu.

Kā minēts iepriekš, ne visās dalībvalstīs ievēro hierarhisko pieeju tiesiskās aizsardzības līdzekļiem (skatīt 1. pielikumu).

Vai es varu prasīt kompensāciju no patērētāja?

Nē, to jūs nevarat. Trūkuma novēršana un apmaiņa, kuru veic neatbilstības gadījumā, patērētājam vienmēr ir bez maksas. Tas nozīmē, ka no patērētāja nevar prasīt nekādu kompensāciju par preces neatbilstības novēršanu. Pārdevējam, veicot trūkuma novēršanu vai apmaiņu, nav jālūdz prasīt samaksu, piemēram, par:

- pasta izmaksām, lai nogādātu precī atpakaļ;
- darbaspēka izmaksām;
- preces remontam izmantoto materiālu izmaksām.

Kā veikt trūkuma novēršanu vai preces apmaiņu?

Neatbilstīgo preču trūkuma novēršana vai apmaiņa vienmēr jāveic saprātīgā laika posmā, bez maksas un tā, lai neradītu ievērojamas neērtības patērētājam.

Praksē var gadīties, ka tirgotājs uzstāj uz preču trūkuma novēršanu kā vienīgo iespējamo tiesiskās aizsardzības līdzekli un apgalvo, ka apmaiņu nevar veikt, jo viņam ir izbeidzies attiecīgo preču krājums un viņš tās vairs nevar iegādāties. Šādos gadījumos pārdevējam ir pienākums pierādīt, ka apmaiņa nav iespējama.

Vai pēc līguma darbības izbeigšanas jūs kā pārdevējs varat pieprasīt kompensāciju par preču izmantošanu?

Saskaņā ar ES tiesībām pārdevējs nevar pieprasīt kompensāciju par nekvalitatīvas preces, kas bez maksas apmainīta pret jaunu, lietošanu. Līguma izbeigšanas gadījumā patērētājam izmaksājamo kompensāciju var samazināt atkarībā no regulējuma nacionālajos tiesību aktos. Piemēram, Patērētāju tiesību aizsardzības likumā ir noteikts, ka atceļot līgumu un atmaksājot patērētājam par precī samaksāto naudas summu, var tikt ņemts vērā preces nolietojums vai labums, ko patērētājs guvis, lietojot precī, un par ko līgumslēdzēja puse ir vienojušās.

Eiropas Komisijas 2015. gada Priekšlikumā par prece distances pārdošanu ir ierosināti jauni noteikumi, lai novērstu negodīgas iedzīvošanās gadījumus. Mēraukla ir "normāla lietošanas režīma" kritērijs.

Jāpatur prātā, ka, ja jūsu atbildība patērētāja priekšā ir iestājusies neatbilstības dēļ, kuras cēlonis ir iepriekšēja pārdevēja vai ražotāja pieļautā darbība vai bezdarbība, jums ir tiesības izmantot savas tiesiskās aizsardzības līdzekļus pret personu vai personām ķēdē (regresa kārtībā). Konkrētā kārtība ir noteikta nacionālajos tiesību aktos.

Kuros gadījumos pārdevējs nav atbildīgs par neatbilstību?

Dažos gadījumos patērētāja prasība nav pamatota.

Pirmkārt, tas ir gadījumos, kad patērētājam vai nu bija zināms par preces neatbilstību, vai arī viņš nevarēja par to nezināt. Piemēram, patērētājs, kurš zināja par defektu viņa pirktajā T-krēklā, proti, par mazu caurumiņu tā mugurpusē, nevar vēlāk sūdzēties par to, ka nopircis bojātu precī.

Tāpat, ja patērētājs veikala nodaļā ar skaidru norādi "grāmatas ar bojājumiem – par pus cenu" pērk grāmatu, ir skaidrs, ka attiecīgajai grāmatai var būt kāds defekts. Ja izrādās, ka grāmatai trūkst dažu lappušu, pārdevēju par to nevar saukt pie atbildības.

Tāpat pārdevēju nevar uzskatīt par atbildīgu par precēm, kas kļuvušas neatbilstīgas nederīgā materiāla dēļ, ko patērētājs nodevis pārdevējam. Tāds gadījums var būt, ja drēbnieks šuj uzvalku no patērētāja auduma. Ja uzvalks pēc dažām dienām saplīst bez cita iemesla, izņemot sliktu auduma kvalitāti, drēbnieks par to nav atbildīgs.

Šādos gadījumos patērētājs nevar izvirzīt prasījumus, kas saistīti ar preces neatbilstību.

Turpretim, ja pārdevējs ir apgalvojis, ka viņa pārdotās preces ir atbilstīgas, viņš ir atbildīgs par neatbilstību neatkarīgi no tā, vai šī neatbilstība patērētājam bija vai nebija viegli pamanāma. Piemēram, tirgotājs pārdod automobili, kas ne visai labi darbojas, kā iemeslu minot to, ka ar šo automobili neviens vēl nav braucis. Ja pircējs, zināmu laiku nobraucis, redz, ka automobilis vēl aizvien nedarbojas kā nākas, tirgotājs ir par to atbildīgs.

No otras puses, pārdevējs nav atbildīgs par preces neatbilstību citu tirgotāju apgalvotajām preces īpašībām, ja viņš par šiem solījumiem nav zinājis vai nav varējis zināt. Piemēram, ja patērētājs ieiet veikalā, kur pārdevējs viņam iesaka kādas kurpes kā ūdensdrošas, un pēc tam patērētājs šīs pašas kurpes nopērk citā veikalā, kurā pārdevējs tās nav nosaucis par ūdensdrošām, attiecīgais patērētājs nevar apgalvot, ka prece ir neatbilstīga.

Tas pats attiecas uz gadījumu, kad tirgotājs pirms līguma noslēgšanas izlabo reklāmas sludinājumu, norādot tajā, ka iepriekšējā piemērā minētās kurpes, neskatoties uz reklāmā teikto, nav ūdensnecaurlaidīgas, un nodrošina, ka patērētājs par to ir informēts. Šajā gadījumā pārdevēju nevar saukt

pie atbildības, bet viņam tomēr nāksies pierādīt, ka paziņojums tika labots.

Kam jāpierāda neatbilstība?

Pārdevēja pienākums garantēt jaunas preces atbilstību līgumam ilgst ne mazāk kā divus gadus, sākot no brīža, kad prece piegādāta patērētājam. Pārdevējs ir atbildīgs tikai par tiem defektiem, kas bijuši sākotnēji; tieši tāpēc praksē ļoti svarīgs ir jautājums par defekta rašanās laiku. Uzskata, ka preces neatbilstība pirmajos sešos mēnešos ir saistāma ar cēloni, kas eksistēja preces piegādes laikā. Ja, piemēram, sešas nedēļas pēc piegādes patērētājam cepeškrāsns pārstāj darboties, par atbildīgu uzskata pārdevēju.

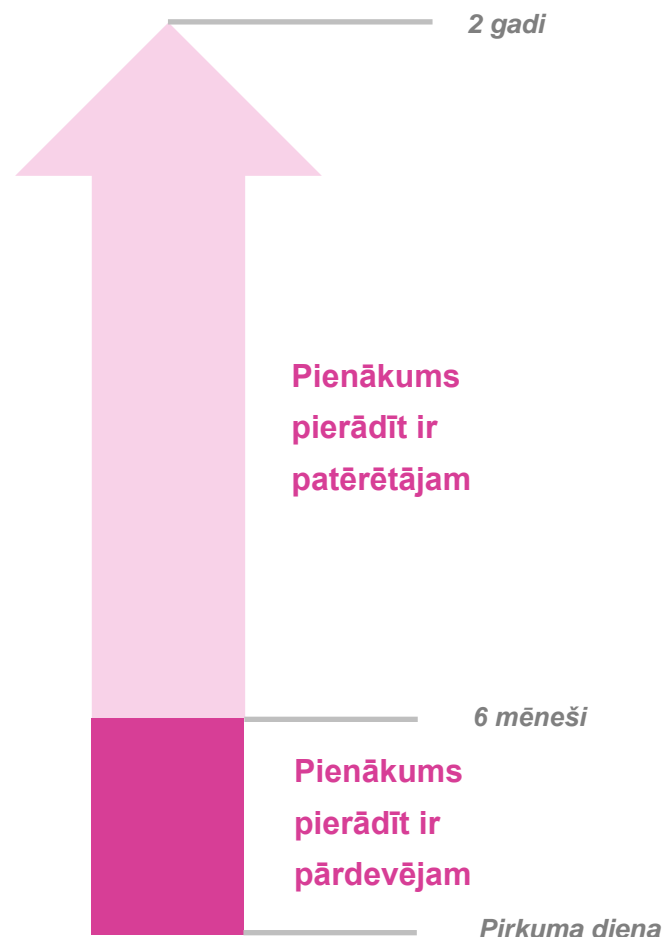
Turpretim, sešiem mēnešiem beidzoties, pierādīšanas pienākums tiek uzlikts pretējai pusei, un nu patērētājam ir jāpierāda, ka prece ir bijusi bojāta jau piegādes laikā⁸.

Attiecīgi pārdevējam jāpierāda tas, ka preces piegādes laikā neatbilstības vai tās cēloņa nebija, bet šī neatbilstība vai tās cēlonis iestājās vēlāk. Piemēram, ja mobilais telefons nedarbojas, pārdevējam jāpierāda, ka cēlonis tam ir telefona iekrišanu ūdenī, nevis ražošanas faktori.

Šādu gadījumu risināšanai mēs iesakām izveidot stratēģiju un mehānismus, kas ļautu pārliecināties par to, kurš ir faktiski atbildīgs par neatbilstību. Piemēram, ja jūsu veikalā pārdod mobilos telefonus, labs veids varētu būt sadarbība ar ražotāju, kurš spēj pārbaudīt, kāpēc patērētāja atpakaļ atnestais telefons nedarbojas, t. i., vai tas ir saistīts ar ražošanas defektu, vai arī ar to, ka patērētājs klausuli nometa zemē vai tā iekrita ūdenī.

⁸ Saskaņā ar Komisijas 2015. gada Priekšlikumu direktīvai par dažiem preču tiešsaistes un cita veida distances pārdošanas līgumu aspektiem 2 gadu garantijas perioda laikā pierādīšana ir pārdevēja pienākums. Par digitāla saturs precēm 2015. gada Priekšlikumā direktīvai par dažiem preču tiešsaistes un cita veida distances pārdošanas līgumu aspektiem ir teikts, ka piegādātājam ir pienākums pierādīt neatbilstību, izņemot gadījumos, kad patērētāja digitālā vide nav savienojama ar digitālo saturu. Šis pieņēmums nav ierobežots laikā, jo digitālais saturs nenolietojas un nebojājas.

Vēl, lai izvairītos no sūdzībām, jāpārliecinās, ka īpašās prasības, ja patērētājs tādas ir norādījis, vienmēr tiek ierakstītas līgumā, radot pilnīgu skaidrību par to, ko patērētājs vēlas.



Vai es varu pārdresēt patērētāja sūdzības importētājam, izplatītājam vai ražotājam?

Nē, to jūs nevarat. Ja jūs esat pārdevis patērētājam preces, kas izrādījušās pārdošanas līgumam neatbilstīgas, jums kā pārdevējam jārisina šī problēma saskaņā ar spēkā esošo nacionālo regulējumu par pārdošanu patērētājam.

Pārdevējs ir atbildīgs par neatbilstību neatkarīgi no tā, kur radies defekts vai notikusi nevērība. Pārdevēju nevar atbrīvot no atbildības par precēm, pamatojoties uz to, ka par neatbilstību ir atbildīgs kāds cits, piemēram, ražotājs vai importētājs.

Vai es varu prasīt kompensāciju no personas piegādes ķēdē, kas atbildīga par neatbilstību?

Jā, varat. Pēc tam, kad jūs kā pārdevējs esat neatbilstību atļūdinājis, jums ir tiesības prasīt kompensāciju no tās personas piegādes ķēdē, kas ir atbildīga par neatbilstību. ES Pārdošanas un garantiju direktīva piešķir tiesības pārdevējam saņemt kompensāciju no ražotāja, starpnieka vai iepriekšējā pārdevēja.

Piemēram, ja jūs esat atbildīgs patērētāja priekšā par to, ka jūsu veikalā pārdotajiem sporta apaviem ir defekts, kas radies ražotāja izmantotā nekvalitatīvā materiāla dēļ, jums ir tiesības prasīt kompensāciju no ražotāja.

Līdzīgā veidā importētājs ir atbildīgs par kompensācijas izmaksāšanu pārdevējam par tādām precēm, kas importēšanas laikā kļuvušas neatbilstīgas.

Tomēr nosacījumus un veidu, kādā šīs pārdevēja tiesības tiek nodrošinātas, nosaka dalībvalstu nacionālie tiesību akti un ar piegādātāju noslēgtie līgumi.

Vienkāršs risinājums – mūsu padoms

Drošības labad mēs iesakām jums pašiem noskaidrot, kāda ir attiecīgo piegādātāju politika neatbilstīgu preču atpakaļpieņemšanas jomā, un vienoties par to līgumā ar piegādātāju.

Kas notiek, ja prece ir ne vien neatbilstīga, bet arī ir bīstama?

Šajā modulī ir aplūkoti tikai tie noteikumi, kas attiecas uz patērētāju tiesībām neatbilstīgu preču gadījumā, piemēram, ja jaka izdilusi jau nedēļu pēc tam, kad tā nopirkta. Tomēr, jāpatur prātā, ka ir īpaši noteikumi par precēm, kas izrādās bīstamas, piemēram, ja, gludinot kreklus, gludeklis aizdegas.

Šajos gadījumos garantijai pret kaitējumu cilvēkiem vai bojājumu citiem priekšmetiem piemēro citu noteikumu kopumu, kurš attiecas uz produktabildību un preču drošumu. Eiropas līmenī vissvarīgākie tiesību akti ir Direktīva 85/374/EEK par atbildību par produktiem ar trūkumiem, kā arī vispārējie un nozaru normatīvie akti par preču drošumu.

Noteiktos gadījumos saskaņā ar dažu ES dalībvalstu nacionālajiem tiesību aktiem pārdevējam var būt pat solidāra atbildība ar ražotāju vai importētāju par bīstamajām precēm, tāpēc šim noteikumu kopumam jāpievērš uzmanība.

Kādas sekas rada patērētāju tiesību pārkāpšana un tiem piešķirto garantiju neievērošana neatbilstīgu preču gadījumā?

Ja pārdevējs neizpilda noteikumus par patērētāju tiesībām un tiem piešķirtajām garantijām neatbilstīgu preču gadījumā, pārdevējam var draudēt dažādas sankcijas.

Lai konstatētu patērētāju tiesību noteikumu pārkāpumu, pietiek ar to, ka tirgotājs, kurš piedāvā savu komercgarantiju, nav informējis patērētāju par garantiju, kas paredzēta likumā. Turklāt tirgotāja atbildība nav atkarīga no tā, vai informācija patērētājam par likumisko garantiju salīdzinājumā ar

komercgarantiju šajā gadījumā nav sniegta ar nolūku vai nevērības dēļ.

Turklāt, ja patērētājs izlemj izmantot kādu no tiesiskās aizsardzības līdzekļiem, kas pieejami neatbilstīgu preču gadījumā, pārdevējam pilnībā jārespektē patērētāja izvēle un jāpalīdz viņam neatbilstību kompensēt. Pārdevējam nav ļauts radīt nekāda veida šķēršļus, kas lieki apgrūtinātu patērētāja tiesību nodrošināšanu uz preču trūkuma novēršanu vai apmaiņu.

Piemēram, pārdevējs nevar lūgt patērētājam atnākt pēc nedēļas, lai nomainītu bojāto klēpdatoru, jo nevēlas risināt šo sūdzību tajā pašā dienā.

Kas notiek, ja preces pārdod pāri robežai?

Tā kā patērētāju aizsardzības līmenis dažādās dalībvalstīs var būt atšķirīgs, ir pieņemti īpaši ES noteikumi, kas nosaka, kurš tiesību akts jāpiemēro pārrobežu tirdzniecības gadījumā. Tie ir izklāstīti turpmākajā tekstā.

Praksē tas nozīmē, ka, pārdodot preces patērētājiem ārvalstīs, vienmēr jāpārliecinās par tiesisko situāciju attiecīgajā valstī.

Piemēram, garantijas laiks, kurā pārdevējs ir atbildīgs par jaunas, pārdotas preces defektu, var būt ilgāks par diviem gadiem, kurus paredz ES Pārdošanas direktīva. Ja lielākā daļa ES dalībvalstu ir izlēmušas par labu divu gadu garantijas saglabāšanai, dažas citas (Apvienotā Karaliste, Īrija, Somija, Nīderlande un Zviedrija, kā aprakstīts 1. pielikumā) ir izlēmušas piešķirt ilgāku garantijas laiku. Līdzīgā veidā dalībvalstis var paredzēt atšķirīgu tiesiskās aizsardzības līdzekļu piemērošanas secību. Piemēram, dažas dalībvalstis ir izlēmušas, ka preces neatbilstības gadījumā patērētājs var tūlīt pieprasīt līguma izbeigšanu, iepriekš neprasot, lai prece tiktu nomainīta vai salabota.

Eiropas Komisija 2015. gada decembrī pieņēma divus priekšlikumus par tiesību aktiem ar mērķi saskaņot noteikumus šajā jomā – vienu par līguma noteikumiem digitālā satura piegādē un vēl vienu par preču distances pārdošanas līguma noteikumiem. Priekšlikumi, kam pamatā ir pilnīga noteikumu saskaņošana, nodrošina vienotu regulējumu visās dalībvalstīs.

Komisijas priekšlikums par Distances pārdošanas līgumu direktīvu ir paredzēts, lai risinātu jautājumu par ES mēroga noteikumiem nederīga digitālā satura gadījumā. Ja priekšlikums kļūst par likumu, tad patērētāji, pērkot digitāla satura preces, piemēram, e-grāmatas, filmas un mūziku, vai abonējot digitālos pakalpojumus, būs aizsargāti. Priekšlikums par preču distances pārdošanu risina būtiskās atšķirības dalībvalstu noteikumos par likumisko garantiju, un tā mērķis ir panākt patiešām vienotu digitālo tirgu.

Īpatnības tirdzniecībā, kas mērķtiecīgi vērsta uz patērētājiem ārvalstīs

Saskaņā ar ES likumiem⁹, veicot uzņēmējdarbību, kas mērķtiecīgi vērsta uz patērētājiem citās ES valstīs ārpus valsts, kurā šo darbību veic, līgumattiecības ar patērētājiem ārvalstīs parasti regulē to valstu likumi, kurās viņi dzīvo. Ja abas puses ir izvēlējušās citu jurisdikciju, šī izvēle nevar liegt jūsu patērētājam aizsardzību, ko garantē obligātie noteikumi viņa dzīvesvietas valstī.

Piemēram, ja jums ir tīmekļa vietne, kuras mērķauditorija ir patērētāji dalībvalstī, kas noteikusi valodas prasības saskaņā ar 6. panta 7. punktu Direktīvā par patērētāju tiesībām, jums nāksies nodrošināt patērētājam līguma saturu tajā valodā, kas šajā dalībvalstī tiek prasīta. Kopumā visos gadījumos,

⁹ Jo īpaši jāņem vērā tā sauktā "Roma I" Regula 593/2008.

reklamējot vai piedāvājot preces vai pakalpojumus citās dalībvalstīs, jāievēro tās valsts patērētāju tiesību aizsardzības standarts, ar kuru jūs strādājat.

Kādos gadījumos uzskata, ka uzņēmējdarbība ir mērķtiecīgi vērsta uz patērētājiem ārvalstīs?

Eiropas Savienības Tiesa ir noteikusi vairākus kritērijus, kuru saraksts nav izsmeļošs, lai noteiktu, vai tirgus darbības ir “vērstas” uz kādu konkrētu dalībvalsti. Šādi kritēriji paredz tādas valodas vai valūtas izmantošanu, kas atšķirīga no jūsu uzņēmuma reģistrācijas dalībvalstī parasti izmantotās valodas vai valūtas, starptautiskā koda pievienošanu tālruna numuram, pirmā līmeņa domēna nosaukumu, kas neattiecas uz uzņēmuma reģistrācijas dalībvalsti¹⁰.

Ja jūsu uzņēmējdarbība nav vērsta uz citām ES valstīm un patērētājs no citas ES dalībvalstis vērsas pie jums pēc savas iniciatīvas, tad piemērojams jūsu nacionālais tiesību akts.

Ko tas jums nozīmē praksē?

Kāda jurisdikcija būs piemērojama jūsu pārrobežu līgumiem?

Pirmais iespaids ir tāds, ka mazam tirgotājam varētu būt sarežģīti nodrošināt atbilstību likumiem visās dažādajās valstīs, kur atrodas viņu klienti. Tas var būt šķērslis dažiem tirgotājiem piedāvāt savas preces un pakalpojumus pāri robežai. Tomēr praksē

1. ES tiesību akti, kā mēs to esam izklāstījuši “ConsumerLaw Ready” projekta moduļos, nodrošina būtisku skaitu saskaņotu noteikumu

¹⁰ Plašāku informāciju var gūt no apvienotajām lietām C 585/08 un C 144/09 Pēters Pammers [Peter Pammer] un “Hotel Alpenhof” GesmbH Tiesā.

patērētāju aizsardzībai. Šie noteikumi ir piemērojami visā Eiropas Savienībā;

2. pat tad, ja dažās komponentēs starp dalībvalstīm tomēr ir atšķirības, tas nenozīmē, ka jums nedrīkst būt līgumu ar patērētājiem, kas izstrādāti saskaņā ar jūsu valsts jurisdikciju – kā iepriekš skaidrots, jūs varat vienoties ar patērētāju par citas valsts jurisdikcijas piemērošanu, un šajā gadījumā jums jāievēro tikai tās patērētāja dzīvesvietas valsts tiesību aktu normas, kuras ir obligātas;
3. praksē tas nozīmē, ka citas valsts obligātās tiesību aktu normas būs jums būtiskas tikai tajā gadījumā, ja tās vairāk aizsargā patērētāju nekā jūsu jurisdikcija vai jurisdikcija, par kuras piemērošanu jūs esat vienojušies ar patērētāju. Piemēram, varētu būt gadījumā, kad patērētāja jurisdikcijā likumiskās garantijas laiks ir garāks par to, ko paredz jūsu valsts jurisdikcija;
4. pateicoties “ConsumerLaw Ready” projekta mācību moduļiem, jūs iepriekš zināsi, kādas papildu prasības varētu būt piemērojamas katrā konkrētajā dalībvalstī, uz kuru ir vērsta jūsu uzņēmējdarbība;
5. jautājums par to, kurš likums jāpiemēro, bieži vien ir būtisks tikai domstarpību gadījumā ar patērētāju. Daudzas domstarpības var atrisināt izlīguma ceļā vai ar paša uzņēmuma sūdzību dienesta palīdzību.

Ja saistībā ar šādu pārrobežu līgumu rodas strīds, kura tiesa ir uzskatāma par kompetentu to risināt?

Ja jūs piedāvājat preces vai pakalpojumus patērētājiem citās ES valstīs un jums rodas strīds ar kādu patērētāju no citas ES dalībvalsts, jums jāpatur prātā, ka saskaņā ar ES tiesību aktiem kompetentā tiesa strīda izšķiršanai vienmēr ir patērētāja dzīvesvietas valsts tiesa. Patērētāju nevar iesūdzēt citas valsts tiesā, un, ja jūsu līguma noteikumos šāda iespēja ir iestrādāta, jums var draudēt bargas soda sankcijas. Patērētājam turpretim ir iespēja iesūdzēt jūs arī jūsu valsts tiesā. Pārrobežu lietu vajadzībām, lai atvieglotu strīdu izšķiršanu, ES ir izveidojusi SIT platformu, kas ļauj koordinēt SAI sistēmas dažādās dalībvalstīs¹¹.

Piemērs. Ja jūs esat Lillē reģistrēts Francijas tirgotājs, kas pārdod preces Beļģijas patērētājiem, jūs nevarat savos līguma noteikumos paredzēt, ka strīda gadījumā vienīgās tiesas, kas kompetentas strīdu risināt, ir tiesas, kas atrodas Lillē.

¹¹ Skatīt šīs rokasgrāmatas 5. moduli.

Pielikumi

1. PIELIKUMS. Pārdošanas un garantiju direktīvas transponēšana nacionālajos tiesību aktos

Zaļā krāsā ir iekrāsotas tās dalībvalstis, kas patērētāju aizsardzībai darījušas vairāk nekā prasīts saskaņā ar Direktīvas 199/44/EK obligātajiem standartiem

Direktīvas svarīgākie noteikumi				
Dalībvalstis	Likumiskās garantijas ilgums (gados)	Patērētājs ir atbildīgs par paziņošanu	Laiks, pēc kura pierādīšanas pienākumu uzliek pretējai pusei	Tiesiskās aizsardzības līdzekļu hierarhija
Austrija	2	Nē	6 mēneši	Jā
Beļģija	2	Jā ¹²	6 mēneši	Jā
Bulgārija	2	Jā ¹³	6 mēneši	Jā
Čehijas Republika	2	Jā ¹⁴	6 mēneši	Jā
Horvātija	2	Jā	6 mēneši	Pēc izvēles
Kipra	2	Jā	6 mēneši	Jā

¹² Tirgotājs un patērētājs var vienoties, ka patērētājam jāpaziņo par neatbilstību divu mēnešu laikā pēc tam, kad viņš to ir ievērojis. Wet betreffende de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen/Loi relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation (2004), skatīt

http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a.pl?language=nl&caller=list&cn=2004090138&la=n&fromtab=wet&sql=dt=%27wet%27&tri=dd+as+rank&rech=1&numero=1

¹³ Skatīt Patērētāju aizsardzības likuma 126. pantu. Tomēr par šādu noteikumu nav oficiāli ziņots Eiropas Komisijai.

¹⁴ Čehijā likums nosaka, ka patērētājam bez liekas kavēšanās jāsažinās ar tirgotāju pēc defekta atklāšanas. Likums Nr. 89/2012 Likumkrājums, Jaunais Civilkodekss ("Nový občanský zákoník", un NCC).

Direktīvas svarīgākie noteikumi				
Dalībvalstis	Likumiskās garantijas ilgums (gados)	Patērētājs ir atbildīgs par paziņošanu	Laiks, pēc kura pierādīšanas pienākumu uzliek pretējai pusei	Tiesiskās aizsardzības līdzekļu hierarhija
Dānija	2	Jā	6 mēneši	Jā ¹⁵
Igaunija	2	Jā	6 mēneši	Jā ¹⁶ Somija
Francija	2	Nē	2 gadi	Jā
Vācija	2	Nē	6 mēneši	Jā
Grieķija	2	Nē	6 mēneši	Pēc izvēles
Ungārija	2	Jā	6 mēneši	Jā
Īrija	6*	Nē	6 mēneši	Jā + īstermiņa atteikšanās tiesības ¹⁷
Itālija	2	Jā	6 mēneši	Jā
Latvija	2	Jā	6 mēneši	Jā ¹⁸
Lietuva	2	Jā ¹⁹	6 mēneši	Pēc izvēles
Luksemburga	2	Jā ²⁰	6 mēneši	Jā ²¹
Malta	2	Jā	6 mēneši	Jā
Polija	2	Nē	1 gads	Jā ²²
Portugāle	2	Jā	2 gadi	Pēc izvēles
Rumānija	2	Jā	6 mēneši	Jā
Slovākija	2	Jā	6 mēneši	Jā
Slovēnija	2	Jā	6 mēneši	Pēc izvēles
Spānija	2	Jā	6 mēneši	Jā
Zviedrija	3	Jā	6 mēneši	Jā

¹⁵ Dānijā patērētājs var prasīt naudu atpakaļ nopietna defekta gadījumā, bet nevar to darīt, ja pārdevējs piedāvā viņam izstrādājumu salabot vai nomainīt. Preču pārdošanas likuma (Købelov) 78. pants.

¹⁶ Igaunijas regulējums pamatojas uz brīvu tiesiskās aizsardzības līdzekļa izvēli, bet tomēr dod pārdevējam iespēju risināt kļūmi, salabojot preci vai to nomainot.

¹⁷ Tiesību akts Nr. 11/2003 - Eiropas Kopienas (Daži patērētāja preču pārdošanas aspekti un ar tām saistītās garantijas) 2003. gada noteikumi, <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2003/si/11/made/en/print>

¹⁸ Pēc regulējuma maiņas 2015. gadā.

¹⁹ Patērētājam ir pienākums paziņot saprātīgā laikā saskaņā ar 2000. gada 18. jūlija Civilkodeksa Nr. VIII-1864 6.327. pantu.

²⁰ Patērētājam jāinformē pārdevējs par jebkuru preces neatbilstību "saprātīgā laikā", bet tā kā šis laiks nav noteikts, ar to faktiski saprot divus gadus pēc piegādes. Saskaņā ar L212-6. panta 2. apakšpunktu ir vēl viens divu gadu ilgs termiņš, lai celtu prasību par garantijas izpildi; tas sākas ar brīdi, kad patērētājs paziņo tirgotājam par preces neatbilstību.

²¹ Pārdevējam jāveic kompensācijas pasākumi viena mēneša laikā. Ja viņš tos neveic, patērētājs var pieprasīt preces apmaiņu un saņemt atpakaļ pilnu preces cenu, vai arī paturēt preci un saņemt daļēju kompensāciju. Patērētājs var gūt vēl papildu atlaides par kaitējumu, ja viņš var iesniegt pierādījumus, ka preces neatbilstības dēļ patērētājam radušies papildu izdevumi vai prece bijusi bīstama veselībai.

²² Polijas regulējums, ko piemēro kopš 2014. gada decembra, pamatojas uz brīvu tiesiskās aizsardzības līdzekļa izvēli, tomēr dodot pārdevējam iespēju risināt kļūmi, salabojot preci vai to nomainot.

Direktīvas svarīgākie noteikumi				
Dalībvalstis	Likumiskās garantijas ilgums (gados)	Patērētājs ir atbildīgs par paziņošanu	Laiks, pēc kura pierādīšanas pienākumu uzliek pretējai pusei	Tiesiskās aizsardzības līdzekļu hierarhija
Nīderlande	Nav noteikta termiņa	Jā	6 mēneši	Jā
Apvienotā Karaliste	6 (Skotijā - 5)*	Nē	6 mēneši	Jā + 1stermiņa ²⁸ atteikšanās tiesības

*Pārdevēja saistības šajās valstīs ierobežo tikai parakstīšanās laiks.

2. PIELIKUMS. Nacionālo tiesību aktu komponentes, kas paredz vairāk nekā Pārdošanas un garantiju direktīva 1999/44/EK (skatīt zaļo iekrāsojumu)

Dalībvalstis	Garantijas veids un likumiskās garantijas laiks (gados)	Likumiskās garantijas laika apturēšana trūkuma novēršanas/apmaiņas laikā	Konkrētais laiks, kas atvēlēts preču trūkuma novēršanai vai apmaiņai	Rezerves daļas - rezerves daļu turēšanas pienākums	Rezerves daļas - patērētāju informēšanas pienākums
Austrija	Vienota (2 gadi)	Jauns garantijas laiks	Saprātīgā laikā	Nē	Nē (atbildība uzlikta pretējai pusei) ²³
Beļģija	Vienota (2 gadi)	Jā	Saprātīgā laikā	Nē	Nē
Bulgārija	Vienota (2 gadi)	Jā	1 mēnesis	Nē	Nē
Horvātija	Vienota (2 gadi)	Jauns garantijas laiks	Saprātīgā laikā	Nē	Nē
Kipra	Vienota (2 gadi)	Jā	Saprātīgā laikā	Nē	Nē
Čehijas Republika	Vienota (2 gadi)	Nē	30 dienas	Nē	Nē
Dānija	Vienota (2 gadi)	Jauns garantijas laiks ²⁴	Saprātīgā laikā	Nē	Nē
Igaunija	Vienota (2 gadi)	Jauns garantijas laiks	Saprātīgā laikā ²⁵	Nē	Nē
Somija	Diferencēta	Nē	Saprātīgā laikā	Nē	Nē
Francija	Vienota (2 gadi)	Nē	1 mēnesis	Jā	Jā
Vācija	Vienota (2 gadi)	Nē	Saprātīgā laikā	Nē	Nē
Grieķija	Vienota (2 gadi)	Jauns garantijas laiks	Saprātīgā laikā	Jā	Nē
Ungārija	Vienota (2 gadi)	Jauns garantijas laiks ²⁶	15 dienas	Nē	Nē
Īrija	Noilgums (6 gadi)	Jā	Saprātīgā laikā	Nē	Nē

²³ Austrijā gadījumos, kad tas uzskatāms par svarīgu, pārdevējam jāinformē pircējs par to, ka rezerves daļas nav pieejamas (gadījumos, kad patērētājs varētu šo informāciju izmantot, lai izvēlētos preci, kurai ir pieejamas rezerves daļas).

²⁴ Divi gadi apmaiņas gadījumā, trīs gadi trūkuma novēršanas gadījumā.

²⁵ Igaunijā uz patērētāja jautājumu vai sūdzību jāsniedz atbilde 15 dienu laikā, bet nav termiņa, līdz kuram kompensācijas pasākums jānodrošina.

²⁶ Trūkuma novēršanas gadījumā likumisko garantiju aptur, apmaiņas gadījumā piešķir jaunu garantijas laiku.

Dalībvalstis	Garantijas veids un likumiskās garantijas laiks (gados)	Likumiskās garantijas laika apturēšana trūkuma novēršanas/ apmaiņas laikā	Konkrētais laiks, kas atvēlēts preču trūkuma novēršanai vai apmaiņai	Rezerves daļas -rezerves daļu	Rezerves daļas -patērētāju
Itālija	Vienota (2 gadi)	Jā	Saprātīgā laikā	Nē	Daļēji
Latvija	Vienota (2 gadi)	Jā	Saprātīgā laikā ²⁷	Nē	Nē
Lietuva	Vienota (2 gadi)	Jā	Saprātīgā laikā	Nē	Nē
Luksemburga	Vienota (2 gadi)	Jā	1 mēnesis	Nē	Nē
Malta	Vienota (2 gadi)	Jā	Saprātīgā laikā	Jā	Nē
Polija	Vienota (2 gadi)	Jauns garantijas laiks ²⁸	Saprātīgā laikā	Nē	Nē
Portugāle	Vienota (2 gadi)	Jauns garantijas laiks ²⁹	30 dienas	Jā	Nē
Rumānija	Vienota (2 gadi)	Jā	15 dienas	Jā (ražotājiem)	Nē
Slovākija	Vienota (2 gadi)	Jauns garantijas laiks ³⁰	30 dienas	Nē	Nē
Slovēnija	Vienota (2 gadi)	Jauns garantijas laiks ³¹	8 dienas	Jā	Jā
Spānija	Vienota (2 gadi)	Jauns garantijas laiks ³²	Saprātīgā laikā	Jā	Nē
Zviedrija	Vienota (3 gadi)	Nē	Saprātīgā laikā	Jā (noteiktos gadījumos) ³³	Nē
Nīderlande	Diferencēta	Jā	Saprātīgā laikā	Nē	Nē

²⁷ Par saprātīgu laiku parasti uzskata 30 dienas; tāpēc nav likumā precīzi noteikta laika.

²⁸ Tikai apmaiņas gadījumā, uz trūkuma novēršanu neattiecas.

²⁹ Tikai apmaiņas gadījumā, uz trūkuma novēršanu neattiecas.

³⁰ Tikai apmaiņas gadījumā, uz trūkuma novēršanu neattiecas.

³¹ Tikai tad, ja apmaina lielus preces blokus.

³² Trūka novēršanas gadījumā likumisko garantiju aptur, apmaiņas gadījumā piešķir jaunu garantijas laiku.

³³ Ja rezerves daļu un palīgmateriālu trūkums apgrūtina preces lietošanu un patērētājam, izdarot pirkumu, bija pamats domāt, ka prece būs lietošanai derīga, uzskata, ka precei ir defekts saskaņā ar noteikumiem par faktiskiem preču defektiem Patēriņa preču pārdošanas likumā (1990:932).

Dalībvalstis	Garantijas veids un likumiskās garantijas laiks (gados)	Likumiskās garantijas laika apturēšana trūkuma novēršanas/apmaiņas laikā	Konkrētais laiks, kas atvēlēts preču trūkuma novēršanai vai apmaiņai	Rezerves daļas -rezerves daļu	Rezerves daļas -patērētāju
Apvienotā Karaliste	Noilgums 6 gadi (Skotijā - 5 gadi)	Nē	Saprātīgā laikā	Nē	Nē

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 iespējamus atjauninājumus vietnē www.consumerlawready.eu

Consumer Law
→ **READY**

Consumer Law Training for European SMEs

consumerlawready.eu

