

3.modulis

Neatbilstība līguma noteikumiem

2022.gada septembris

SAISTĪBU ATRUNA:

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

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

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

2022.gada septembris

Satura rādītājs

Ievads.....	6
Vai dažādās ES dalībvalstīs noteikumi par preču neatbilstību līguma noteikumiem ir atšķirīgi?	9
Vai es varu izvairīties no tā, ka tiks piemēroti noteikumi par preču neatbilstību līguma noteikumiem?	9
Ciktāl piemērojami noteikumi par preču neatbilstību līguma noteikumiem?	9
Vai direktīvas noteikumi attiecas arī uz patērētājiem sniegtajiem pakalpojumiem?	10
Kādas var būt juridiskās saistības sakarā ar līguma noteikumiem neatbilstošām precēm?	10
Kādas ir likumiskās garantijas galvenās pazīmes?	10
Kādos gadījumos patērētāja preces uzskata par neatbilstošām līguma noteikumiem?	11
Kādas ir komercgarantijas galvenās pazīmes?	13
Vai es varu likumisko garantiju prezentēt kā komercgarantiju?	13
Vai likumiskā garantija attiecas arī uz lietotām precēm?	13
Kādas ir patērētāja tiesības preces neatbilstības gadījumā?	13
Vai ir robežas, kurās patērētājs var brīvi izvēlēties tiesiskās aizsardzības līdzekli šajā hierarhijā?	14
Vai es varu prasīt kompensāciju no patērētāja?	15
Kā veikt trūkuma novēršanu vai preces apmaiņu?	15
Vai pēc līguma darbības izbeigšanas jūs kā pārdevējs varat pieprasīt kompensāciju par preču izmantošanu?	16
Kuros gadījumos pārdevējs nav atbildīgs par neatbilstību?	16
Kam jāpierāda neatbilstība?	17
Vai es varu pārdresēt patērētāja sūdzības importētājam, izplatītājam vai ražotājam?	18
Vai es varu prasīt kompensāciju no personas piegādes ķēdē, kas atbildīga par neatbilstību?	18
Kas notiek, ja prece ir ne vien neatbilstoša, bet arī ir bīstama?	19
Kādas sekas rada patērētāju tiesību pārkāpšana un tiem piešķirto garantiju neievērošana neatbilstošu preču gadījumā?	19

Kas notiek, ja preces pārdod pāri robežai?	19
Īpatnības tirdzniecībā, kas vērsta uz patērētājiem, kuri dzīvo citās dalībvalstīs	20
Kādos gadījumos uzskata, ka uzņēmējdarbība ir vērsta uz patērētājiem, kas dzīvo citās dalībvalstīs?	20
Ko tas jums nozīmē praksē?.....	20
Direktīva par digitālā satura un digitālo pakalpojumu piegādes līgumiem Īsumā	22

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

Patērētājs

“Likumiska garantija liek ražotājiem ievērot noteiktu kvalitātes līmeni un, tādējādi, konkurence kļūst godīgāka”

Tirgotājs

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

Tirgotājs

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

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

ES patērētāju aizsardzības tiesiskais regulējums sastāv no dažādiem tiesību aktiem, kurus Eiropas Savienība ir pieņēmusi pēdējo 25 gadu laikā un kurus katra ES dalībvalsts ir transponējusi attiecīgajos nacionālajos tiesību aktos. 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 jāpārzina. Projekta “ConsumerLaw Ready” mērķis ir izglītēt 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 ārpus tiesas 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

¹¹ 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 noteikumi, kas transponēti ES dalībvalstu tiesību aktos. Lai saņemtu sīkāku informāciju par prasībām attiecībā uz pirms līguma noslēgšanas sniedzamo informāciju par likumisko garantiju, lūdzam iepazīties ar 1. moduli.

Direktīva par dažiem patēriņa preču pārdošanas aspektiem un saistītajām garantijām no 2022.gada 1.janvāra tiks atcelta un aizvietota ar [Direktīvu \(ES\) 2019/771](#)² par atsevišķiem preču pārdošanas līgumu aspektiem. Turklāt, [Direktīva \(ES\) 2019/770](#)³ par dažiem digitālā satura un digitālo pakalpojumu piegādes līgumu aspektiem regulēs digitālā satura un digitālo pakalpojumu neatbilstību līguma noteikumiem. Tāpat patērētājiem būs iespēja panākt šo tiesību īstenošanu kolektīvajās tiesvedībās pēc tam, kad spēkā stāsies [Direktīva \(ES\) 2020/1828](#)⁴ par pārstāvības prasībām patērētāju kolektīvo interešu aizsardzībai ('PPD')⁵. Šīs izmaiņas ir parādītas šajā modulī atsevišķos ierāmējumos ar nosaukumu "Jauni noteikumi sākot ar 2022.gada 1.janvāri".

Papildu informāciju jūs varēsiet atrast [Patērētāju aizsardzības tiesiskā regulējuma datubāzē](#)⁶ un portāla ["Tava Eiropa" uzņēmējiem veltītajā sadaļā](#)⁷.

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

² Eiropas Parlamenta un Padomes direktīva (ES) 2019/771 (2019. gada 20. maijs) par atsevišķiem preču pārdošanas līgumu aspektiem, ar kuru groza Regulu (ES) 2017/2394 un Direktīvu 2009/22/EK un atceļ Direktīvu 1999/44/EK (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/?uri=CELEX:32019L0771>).

³ Eiropas Parlamenta un Padomes direktīva (ES) 2019/770 (2019. gada 20. maijs) par dažiem digitālā satura un digitālo pakalpojumu piegādes līgumu aspektiem (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/HTML/?uri=CELEX:32019L0770&from=en>).

⁴ Eiropas Parlamenta un Padomes direktīva (ES) 2020/1828 (2020. gada 25. novembris) par pārstāvības prasībām patērētāju kolektīvo interešu aizsardzībai un ar ko atceļ Direktīvu 2009/22/EK (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/HTML/?uri=CELEX:32020L1828&from=EN>).

⁵ Skatīt 5. moduli.

⁶ Skatīt portāla "Tava Eiropa" uzņēmējiem veltīto sadaļu: https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do

⁷ 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”) ⁸. 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 līgumslēdzēja 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 akti.

Līguma noteikumi, kuru nolūks ir ierobežot vai pilnībā liegt patērētājam viņa likumiskas tiesības ir prettiesiski.

Ciktāl piemērojami noteikumi par preču neatbilstību līguma noteikumiem?

Noteikumi par patērētāja tiesībām līguma noteikumiem neatbilstīgas preces gadījumā attiecas uz jebkuriem ķermeniskiem kustamiem priekšmetiem⁹, 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 izmantota 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.

⁹ Sākot ar 2022.gada 1.janvāri, kad spēkā stāsies Eiropas Parlamenta un Padomes direktīva (ES) 2019/771 (2019. gada 20. maijs) par atsevišķiem preču pārdošanas līgumu aspektiem, ar kuru groza Regulu (ES) 2017/2394 un Direktīvu 2009/22/EK un atceļ Direktīvu 1999/44/EK un Eiropas Parlamenta un padomes direktīva (ES) 2019/770 (2019. gada 20. maijs) par dažiem digitālā satura un digitālo pakalpojumu piegādes līgumu aspektiem, līdzīgi noteikumi attieksies arī uz digitālo saturu un digitāliem pakalpojumiem.

⁸ Skat. http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index_en.htm

Vai direktīvas noteikumi attiecas arī uz patērētājiem sniegtajiem pakalpojumiem?

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

Tomēr jāņem vērā, ka jebkura preces nepareizas uzstādīšanas rezultātā radusies neatbilstība tiks uzskatīta par preces neatbilstību, 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.

Papildus situācijām, kuras regulē direktīva 99/44/EK dalībvalstu tiesību akti nosaka patērētāju tiesības gadījumā, ja līguma noteikumiem neatbilst pakalpojumi. Tāpēc, ja Jūs sniežat pakalpojumus, mēs iesakām jums iepazīties ar attiecīgas dalībvalsts 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 (piemēram, preču remonta pakalpojumiem, autoservisa pakalpojumiem u.tml.)

Jaunie noteikumi, sākot ar 2022.gada 15.martu

Ar 2022.gada 1.martu arī uz digitāliem pakalpojumiem (piemēram, mūzikas interneta veikali) un digitālo saturu (piemēram, mobilās aplikācijas) tiks attiecināts neatbilstības līguma noteikumiem regulējums (piemēram, minimālais likumiskās garantijas termiņš, tiesiskās aizsardzības līdzekļu saskaņošana).

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

Viens no svarīgākajiem jautājumiem patērētāja preču pārdošanā ir jautājums par likumisku garantiju t.i. pārdevēja atbildību sakarā ar jebkuriem defektiem precē, ko tas pārdevis. Saskaņā ar ES tiesībām ir skaidri noteikta atšķirība starp likumisko garantiju un komercgarantiju.

Likumiskā garantija ir obligāta garantija, kura ir spēkā ne mazāk kā divus gadus¹⁰ jaunām precēm un pasargā patērētājus no defektiem, kuri preces piegādes laikā jau pastāvēja, bet atklājās vēlāk. Likumisko garantiju nevar izslēgt ar līgumu un tā ir spēkā visās ES valstīs.

Komercgarantija ir saistības, ko pārdevējs vai ražotājs uzņemas papildus likumiskajam saistībām vai nu bez maksas, vai par samaksu. Tā var attiekties ne tikai uz neatbilstībām (trūkumiem), kuras pastāvēja preces piegādes brīdī un tā var ilgt vairāk nekā likumiskā garantija.

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, Īrijā, Nīderlandē, Somijā, Zviedrijā, skatīt 1. pielikumu).

¹⁰ Skat. 1. un 2. pielikumu, lai uzzinātu vairāk par valstīm, kuras piemēro ilgāku likumiskās garantijas termiņu.

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

Piemēram, ja matu žāvēšanai domāts fēns pēc pāris mēnešu lietošanas vairs nestrādā neatbilstības dēļ, kura tam bija piegādes brīdī, pārdevējam jālabo, jānomaina prece, atbilstoši jāsamazina preces cena vai arī pirkuma līgums var tikt atcelts.

Kādos gadījumos patērētājam jānosaka par neatbilstošām līguma noteikumiem?

Direktīvā 99/44/EK ir paskaidrots, kādos gadījumos preces atbilst līgumam ar patērētāju. Patērētāja 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.



Jaunie noteikumi, sākot ar 2022.gada 15.martu

Sākot ar 2022.gada 15.martu, kad jaunās direktīvas tika ieviestas Latvijā, preču, digitālā satura un digitālo pakalpojumu atbilstības līguma noteikumiem novērtēšanai būs jāizmanto gan subjektīvi un objektīvi kritēriji.

a) *Subjektīvie kritēriji.*

Lai atbilstu līguma noteikumiem precēm, digitālajam saturam un digitāliem pakalpojumiem:

- 1) **jāatbilst pārdošanas līgumā noteiktajam aprakstam**, veidam, daudzumam un kvalitātei, un tām jāpiemīt līgumā noteiktajai funkcionalitātei, saderībai, sadarbībai un citām līgumā noteiktām iezīmēm;
- 2) **jābūt derīgiem jebkuram konkrētam nolūkam, kuram patērētājs tās pieprasa**, kuru patērētājs ir darījis zināmu pārdevējam, vēlākais, pārdošanas līguma noslēgšanas brīdī un attiecībā uz kuru pārdevējs ir sniedzis piekrišanu;
- 3) **jābūt piegādātam ar visiem piederumiem un instrukcijām**, tostarp uzstādīšanas instrukciju, kā noteikts pārdošanas līgumā; un
- 4) **jābūt piegādātām kopā ar atjauninājumiem, kā noteikts pārdošanas līgumā.**

b) *Objektīvie kritēriji*

Turklāt, digitālajam saturam, digitāliem pakalpojumiem un precēm, lai tie tiktu uzskatīti par atbilstošiem līguma noteikumiem, būs jāatbilst arī šādiem objektīviem kritērijiem:

- 1) tiem **jābūt derīgiem nolūkiem**, kādam tāda paša veida preces, digitālais saturs un digitālie pakalpojumi parasti tiktu izmantoti;
- 2) tiem **jābūt tādā daudzumā un tiem jāpiemīt tādām īpašībām un citām iezīmēm, tostarp attiecībā uz ilgturību, funkcionalitāti, saderību un drošumu,**

kādas parasti ir raksturīgas tāda paša veida precēm, digitālajam saturam un digitālajiem pakalpojumiem. Lai novērtētu šīs īpašības, tiks ņemti vērā preču/digitālā satura un digitālo pakalpojumu veids un jebkādi publiski paziņojumi (piemēram, reklāmā vai marķējumā), ko sniedzis pārdevējs vai citas personas, tostarp ražotājs. Ja jūs pārdodat patērētājiem preces, tad to kvalitātei ir jāatbilst arī parauga vai modeļa kvalitātei un/vai šāda parauga vai modeļa aprakstam, kuru jūs darījāt pieejamu patērētājam/-ai pirms līguma noslēgšanas;

3) tiem **jābūt piegādātiem kopā ar tādiem piederumiem**, tostarp iepakojumu, uzstādīšanas instrukcijām vai citām instrukcijām, kādus pircējs **var pamatoti sagaidīt** saņemt;

4) digitālajam saturam vai digitālajam pakalpojumam **jāatbilst jebkādai to izmēģinājuma versijai vai priekšskatījumam**, ko tirgotājs darījis pieejamu pirms līguma noslēgšanas.

Jums būs jānodrošina, ka patērētāji tiek informēti un viņiem tiek piegādāti digitālā satura vai digitālā pakalpojuma atjauninājumi, tostarp drošības atjauninājumi, kas nepieciešami, lai uzturētu digitālā satura vai digitālā pakalpojuma atbilstību.

Kādas ir komercgarantijas galvenās pazīmes?

Komercgarantija ir papildu garantija, kura sniedz vairāk iespēju, nekā pārdevēja likumiskā garantija, bet neietekmē pēdējo. Komercgarantija nav obligāta un to brīvprātīgi var piedāvāt pārdevējs vai ražotājs. Tā var darboties ilgākā garantijas laika periodā, nekā divu gadu likumiskās garantijas termiņš, tā var tikt attiecināta arī uz trūkumiem, kuru preces piegādes laikā nebija un/vai piedāvāt citus ieguvumus. Komercgarantiju var piedāvāt vai nu bez maksas, vai par samaksu.

Ražotāji var piedāvāt komercgarantiju, kas nodrošina patērētājam iespēju salabot precī daudzās licencētās remontdarbnīcās visā pasaulē un ne tikai pie pārdevēja. Piemēram, šādu komercgarantiju 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, tai jāpiedāvā vairāk nekā tas, ko paredz likumiskā garantija.

Tādējādi, 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 paredzēta tiesību aktos - Direktīvā par patērētāju tiesībām 2011/83/ES.

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 dalībvalstīm ir tiesības pašām pieņemt noteikumus attiecībā uz lietotām precēm, ļaujot pārdevējam un patērētājam vienoties par tādu pārdevēja atbildības termiņu, kas sāks par diviem gadiem. Tomēr šis laiks nevar būt mazāks par vienu gadu. Šeit ir dalībvalstu saraksts, kurās patērētāji un pārdevēji var vienoties par sāku likumiskas garantijas termiņu lietotām precēm: Austrija, Beļģija, Čehijas Republika, Itālija, Kipras Republika,

Luksemburga, Polija, Portugāle, Slovākija, Slovēnija, Spānija, Ungārija un Vācija.

Tikai gadījumā, kad to pieļauj dalībvalsts tiesību tiesību akti, jums ir iespēja vienoties ar patērētājiem par sāku likumiskās garantijas termiņu attiecībā uz lietotām precēm, piemēram, uz lietotu automobili.

Kādas ir patērētāja tiesības preces neatbilstības gadījumā?

Preces neatbilstības gadījumā, direktīva 1999/44/ES paredz šādas iespējas, kuras patērētājs var izvēlēties, ievērojot noteiktu secību (tiesiskās aizsardzības līdzekļu veido hierarhiju):

1. **trūkuma novēršanu vai apmaiņu**, kā pirmās kārtas prasījumu;
2. **līguma izbeigšanu vai cenas samazināšanu**, kā otrās kārtas prasījumu.

Vispirms, patērētājam ir tiesības lūgt novērst trūkumu neatbilstīgai precei vai apmainīt to. Patērētāji var izvēlēties vienu no šīm divām iespējām, izņemot gadījumus, kad neatbilstības novēršana/apmaiņa ir neiespējama vai ir nesamērīga attiecībā pret otru no šiem tiesiskās aizsardzības līdzekļiem. Piemēram, patērētājs var lūgt salabot salūzušo fotoaparātu vai apmainīt to pret citu. Tomēr, tirgotājam var būt tiesības piekrist tikai remontam, ja apmaiņas izmaksas nav samērīgas ar remonta izmaksām, piemēram, ja remontam nepieciešams nomainīt nelielu fotoaparāta detaļu un to var veikt nesagādājot patērētājam būtiskas neērtības.

Savukārt: ja patērētājs nav tiesīgs ne uz trūkuma novēršanu, ne apmaiņu, vai

- ja pārdevējs nav novērsis defektu vai nav veicis apmaiņu saprātīgā laikā, vai

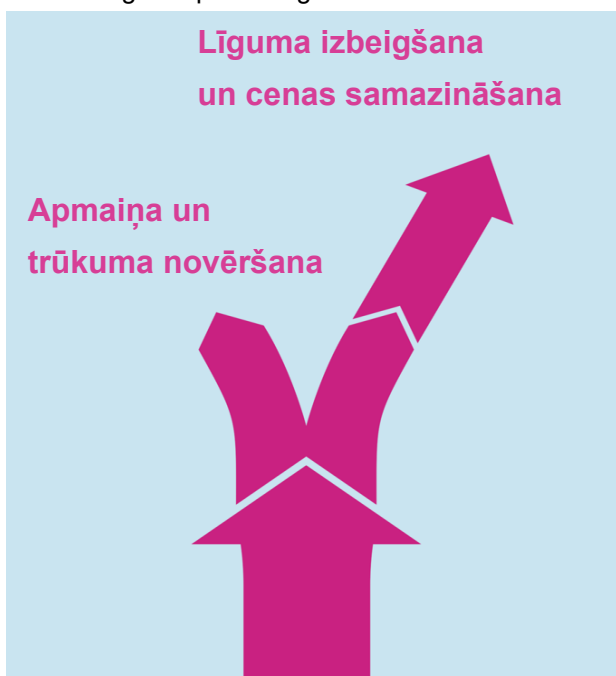
- ja pārdevējs ir novērsis defektu vai veicis apmaiņu, sagādājot būtiskas neērtības patērētājiem,

tad patērētājs var izvēlēties līguma izbeigšanu vai cenas, ko viņš samaksājis par nopirkto preci, samazināšanu.

Piemēram, ja pārdevējs piedāvā salūzušo automobili salabot tikai pēc pāris mēnešiem, patērētājs var pieprasīt līguma izbeigšanu un atdot to pārdevējam atpakaļ. Vai arī, 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 dalībvalstu daļā šo tiesiskās aizsardzības līdzekļu hierarhiju ievēro, dažās valstīs (Grieķijā, Horvātijā, Lietuvā, Portugālē un Slovēnijā), līdz jaunu direktīvu stāšanās spēkā, t.i. līdz 2022.gada 1.janvārim, patērētājiem bija tiesības brīvi izvēlēties sev vēlamo tiesiskās aizsardzības līdzekli. Šajos gadījumos iepriekš izskaidroto hierarhisko kārtību nepiemēro (plašāku informāciju skatīt 1. pielikumā).

Īrijā ir īstermiņa tiesības atteikties no preces un uzskatīt līgumu par izbeigtu.



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 izbeigšanu un cenas samazinājumu otrajā posmā ir ierobežotas.

Vispirms, 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 preces trūkuma novēršanas izmaksas ievērojami pārsniedz preces apmaiņas izmaksas, trūkuma novēršana, iespējams varētu nebūt pareizais tiesiskās aizsardzības līdzeklis. Tomēr pierādīt šādu nesamērīgumu vienmēr ir pārdevēja pienākums, tāpēc katrs individuālais gadījums jāizvērtē atsevišķi.

Tad, ja trūkuma novēršanu vai preces apmaiņu nevar veikt nesagādājot patērētājam būtiskas neērtības vai saprātīgā termiņā, tad patērētājs varēs prasīt naudas atmaksu vai cenas samazināšanu.

Ja nopirktajām precēm ir tikai maznozīmīgs trūkums, tad patērētājs nevar brīvi izvēlēties starp līguma izbeigšanu un cenas samazinājumu. Šajā gadījumā, patērētājs var pieprasīt tikai cenas samazinājumu. Tas vai trūkums uzskatāms par maznozīmīgu vienmēr jānosaka, katram konkrētam gadījumam atsevišķi.

Piemērs: 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).

Jaunie noteikumi, sākot ar 2022. gada 15. martu

Jaunas direktīvas ievieša **precīzu un pilnībā saskaņotu tiesiskās aizsardzības līdzekļu hierarhiju** patērētājiem preču, digitāla satura vai digitālo pakalpojumu neatbilstības gadījumā.

Līdz ar to, dalībvalstīm, kurās nav tiesiskās aizsardzības līdzekļu hierarhijas, bija jāpielāgo savi tiesību akti.

Jums tas nozīmē, ka noteikumiem attiecībā uz tiesiskās aizsardzības līdzekļiem jābūt vienādiem visās ES dalībvalstīs.

Vai es varu prasīt kompensāciju no patērētāja?

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 ļauts prasīt samaksu, piemēram, par:

- pasta izmaksām, lai nogādātu preci atpakaļ;
- darbaspēka izmaksām;
- preces remontam izmantoto materiālu izmaksām;
- preces noņemšanas un atpakaļuzstādīšanas izmaksām u.c.

Kā veikt trūkuma novēršanu vai preces apmaiņu?

Neatbilstošo 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 un ja tas ir izdarīts, tad patērētājam var piedāvāt citus tiesiskās aizsardzības līdzekļus (cenas samazināšana vai līguma izbeigšana).

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

Pārdevējs nevar pieprasīt kompensāciju par nekvalitatīvas preces, kas bez maksas apmainīta pret jaunu, lietošanu, jo tas ir jāveic bez maksas. Līguma izbeigšanas gadījumā patērētājam izmaksājamo kompensāciju var samazināt atkarībā no konkrētas dalībvalsts tiesību aktu noteikumiem. 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 preci, un par ko līgumslēdzējas puses ir vienojušās.

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/viņa nevarēja par to nezināt. Piemēram, patērētājs, kurš zināja par defektu viņa pirktajā T-krekā, proti, par mazu caurumiņu tā mugurpusē, nevar vēlāk sūdzēties par to, ka nopircis bojātu preci.

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/viņas pārdotās preces ir atbilstīgas, viņš ir atbildīgs par neatbilstību neatkarīgi no tā, vai šī neatbilstība

patērētājam bija vai nebija viegli pamanāma. Piemēram, tirgotājs pārdod jaunu 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 nebūs atbildīgs par preces neatbilstību citu tirgotāju apgalvotajām preces īpašībām, ja viņš par šiem paziņojumiem nav zinājis vai nav varējis zināt. Piemēram, ja patērētājs ieiet veikalā, kur pārdevējs viņam/viņai iesaka kādas kurpes kā ūdensizturīgas, un pēc tam patērētājs šīs pašas kurpes nopērk citā veikalā, kurā pārdevējs tās nav nosaucis par ūdensizturīgām, attiecīgais patērētājs nevar apgalvot, ka prece ir neatbilstīga.

Tas pats attiecas uz gadījumu, kad tirgotājs var pierādīt, ka viņš izlaboja šādu paziņojumu pirms līguma noslēgšanas. Piemēram, iepriekš minētajā gadījumā,

2 gadi

pārdevējs varētu informēt patērētāju par to, ka kurpes, neskatoties uz reklāmā teikto, nav ūdensnecaurīdīgas, tādējādi nodrošinot, ka patērētājs par to uzzina. Šajā gadījumā pārdevēju nevar saukt pie atbildības, bet viņam tomēr nāksies pierādīt, ka paziņojums tika labots.

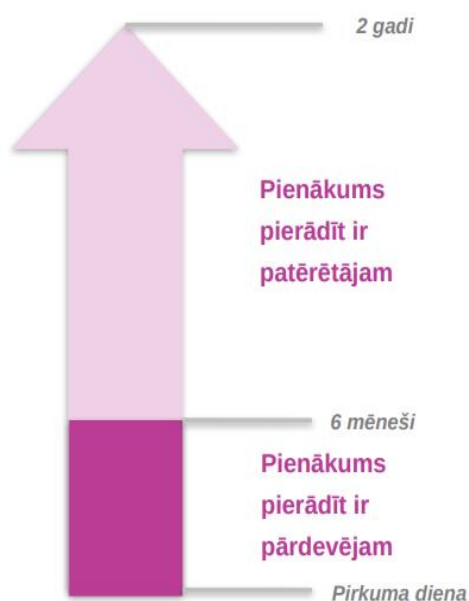
Kam jāpierāda neatbilstība?

Pārdevēja atbildība par jaunas preces atbilstību līgumam ilgst ne mazāk kā divus gadus, sākot no brīža, kad prece piegādāta patērētājam. Pārdevējs ir atbildīgs tikai par tiem trūkumiem, kas pastāvēja piegādes brīdī un atklājās vēlāk. Tādējādi, jautājumam par trūkuma rašanās laiku ir ļoti liela nozīme. Pirmo sešu mēnešu laikā (ar 2022. gada 15. martu šis termiņš tiek pagarināts, sk. ierāmējumu zemāk) uzskata, ka preces neatbilstība līguma noteikumiem eksistēja jau preces piegādes laikā. Ja, piemēram, sešas nedēļas pēc preces piegādes patērētājam

cepeškrāsns pārstāj darboties, tiek uzskatīts, ka neatbilstība pastāvēja jau tās piegādes laikā.

Turpretim, sešiem mēnešiem beidzoties, pierādīšanas pienākums tiek uzlikts pretējai pusei. Tas nozīmē, ka tagad patērētājam ir jāpierāda, ka prece bija neatbilstoša jau piegādes laikā¹¹.

Lai arī likums paredz šādu risinājumu, pārdevējs var uzņemties preces izpēti arī pēc sešu mēnešu perioda beigām, lai palīdzētu patērētājam identificēt neatbilstības cēloni. Likumiskā garantija neaptver trūkumus, kuri nepastāvēja preces piegādes laikā neatbilstības, bet radās vēlāk. Piemēram, pārdevējs nav atbildīgs, ja mobilais telefons nedarbojas, nevis ražošanas dēļ, bet tādēļ, ka pēc piegādes iekrita ūdenī.



¹¹ 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 satura 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.

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.

Jaunie noteikumi, sākot ar 2022. gada 15. martu

Jaunā Direktīva par preču pārdošanas līgumiem **pagarināja augstāk minētā pierādīšanas pienākuma (apvērstais pierādīšanas pienākums) termiņu** par labu patērētājiem **no 6 mēnešiem līdz 1 gadam**. Tādējādi, pēc 2022. gada 15. marta, ja veļas mazgājamā mašīna pārstās darboties 7 mēnešus pēc tās piegādes patērētājam, tiks uzskatīts, ka trūkums pastāvēja piegādes brīdī.

Visām dalībvalstīm bija jāievieš apvērstais pierādīšanas pienākums ar ilgumu, kas nav mazāks par 1 gadu. Tomēr, dalībvalstis var spert plašāku soli un noteikt 2 gadu termiņu.

Turklāt, jauni noteikumi, kurus paredz Direktīva par digitālā satura un digitālo pakalpojumu piegādes līgumiem, regulē arī pierādīšanas pienākuma sadali attiecībā uz digitālo saturu un digitāliem pakalpojumiem. Noteikumi atšķiras atkarībā no digitālā satura vai pakalpojuma veida, kuru jūs piegādāsi patērētājiem:

- Ja jūsu līgums ar patērētāju attiecas uz **vienreizēju piegādi vai virkni atsevišķu piegāžu**, pienākums pierādīt to, vai piegādātais digitālais saturs vai digitālais pakalpojums piegādes brīdī ir bijis atbilstīgs, ir jums attiecībā uz neatbilstību, kas **atklājas viena gada laikā** no brīža, kad digitālais saturs vai digitālais pakalpojums ir ticis piegādāts.

- Ja līgumā ir paredzēta nepārtraukta piegāde kādā laikposmā (piemēram, 4 gadus), pienākums pierādīt to, vai digitālais saturs vai digitālais pakalpojums ir bijis atbilstošs laikposmā, kurā digitālais saturs vai digitālais pakalpojums jāpiegādā saskaņā ar līgumu, ir jums attiecībā uz neatbilstību, kas **atklājas laikposmā, kurā digitālais saturs vai digitālais pakalpojums ir jāpiegādā atbilstoši līgumam.**

Tomēr pierādīšanas pienākums var pāriet uz patērētāju noteiktajos apstākļos.

- Ja jūs pierādāt, ka patērētāja digitālā vide nav saderīga ar digitālā satura vai digitālā pakalpojuma tehniskajām prasībām, un ja jūs skaidri un saprotami informējat patērētāju par šādām prasībām pirms līguma noslēgšanas, tad pierādīšanas pienākums būs patērētājam.

- Patērētājam jāsadarbjas ar tirgotāju, cik tas pamatoti iespējams un nepieciešams, lai noskaidrotu, vai cēlonis digitālā satura vai digitālā pakalpojuma neatbilstībai ir bijis saistīts ar patērētāja digitālo vidi. Sadarbības pienākums aprobežojas ar pieejamajiem patērētājam neuzbāzīgākajiem tehniskajiem līdzekļiem. Ja patērētājs nesadarbjas un jūs ir informējat patērētāju par šādu prasību skaidrā un saprotamā veidā pirms līguma noslēgšanas, tad pienākums pierādīt to, vai neatbilstība pastāvēja piegādes laikā, ir patērētājam.

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

Nē, to jūs nevarat. Ja jūs esat pārdevis patērētājam preces, kas izradījušas 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 atlīdzinājis, 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.

Mūsu padoms

Drošības labad mēs iesakām jums pašiem noskaidrot, kāda ir attiecīgo piegādātāju politika neatbilstīgo preču atpakaļpieņemšanas jomā, un vienoties par to līgumā ar piegādātāju. Tomēr, šie līgumi ir apspriežami reti un praksē jums bieži vien nebūs citas izvēles, kā pieņemt piegādātāja nosacījumus.

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

Šajā modulī ir aplūkoti tikai tie noteikumi, kas attiecas uz patērētāju tiesībām neatbilstošu 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 kreklu, gludeklis aizdegas nepastāvot kāda ārējam cēlonim.

Šajos gadījumos, lai nodrošinātu kompensāciju par kaitējumu cilvēkiem vai bojājumu citiem priekšmetiem piemēro citu noteikumu kopumu, kurš attiecas uz produktabilitāti 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 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 neatbilstošu preču gadījumā?

Ja pārdevējs neizpilda noteikumus par patērētāju tiesībām un tiem piešķirtajām garantijām neatbilstošu preču gadījumā, kurus nosaka direktīva 99/44/ES un tā dalībvalsts tiesību aktus, kuri šo direktīvu ievieš, pārdevējam var draudēt dažādas sankcijas.

Direktīvas kontekstā nav nozīmes tam vai tās noteikumu pārkāpums izdarīts tīši vai nē.

Ja patērētājs izlemj izmantot kādu no tiesiskās aizsardzības līdzekļiem, kas pieejami neatbilstošu preču gadījumā saskaņā ar likumu, pārdevējam pilnībā

jārespektē patērētāja izvēle un jāpalīdz viņam atrisināt problēmu ar neatbilstību. 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 klēpj datoru, 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.

Praksē tas nozīmē, ka, vērsot tirdzniecības aktivitātes uz patērētājiem ārvalstīs (piemēram, izplatot reklāmu, kura ir vērstā šiem patērētājiem vai arī veidojot mājas lapas citās valodās), vienmēr jāpārliedzina par tiesisko situāciju attiecīgajā valstī.

Piemēram, likumiskās garantijas termiņš, kurā pārdevējs ir atbildīgs par jaunas, pārdotas preces defektu, var būt ilgāks par diviem gadiem, kurus paredz ES Pārdošanas direktīva. Lai arī lielākā daļa ES dalībvalstu ir izlēmušas par labu divu gadu garantijas saglabāšanai, dažas citas (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 patērētājam ir tiesības brīvi izvēlēties tiesiskās aizsardzības līdzekli, līdz ar to, viņš/viņa var tūlīt pieprasīt līguma izbeigšanu, iepriekš neprasot, lai prece tiktu nomainīta vai salabota¹².

¹² Horvātija, Grieķija, Lietuva, Portugāle, Slovēnija – lai saņemtu vairāk informācijas, lūdzam skatīt 1. pielikumu. Lūdzm ņemt vērā, ka

Īpatnības tirdzniecībā, kas vērsta uz patērētājiem, kuri dzīvo citās dalībvalstīs

Veicot uzņēmējdarbību, kas vērsta uz patērētājiem citās ES valstīs ārpus valsts, kurā šo darbību veicat jūs, līgumattiecības ar patērētājiem ārvalstīs parasti regulē to valstu likumi, kurās viņi dzīvo. Jūs varat izvēlēties citas valsts tiesības, bet šī izvēle nevar liegt jūsu patērētājam aizsardzību, ko garantē obligātie noteikumi viņa dzīvesvietas valstī.

Līdz ar to, ja jums ir tīmekļa vietne, kuras mērķauditorija ir patērētāji dalībvalstī, un kopumā visos gadījumos, kad jūs reklamējat vai piedāvājat preces vai pakalpojumus citās dalībvalstīs, jums jāievēro tās valsts patērētāju tiesību aizsardzības standarti, uz kuru jūs vēršat savu darbību.

Kādos gadījumos uzskata, ka uzņēmējdarbība ir vērsta uz patērētājiem, kas dzīvo citās dalībvalstīs?

Eiropas Savienības Tiesa ir noteikusi vairākus kritērijus, kuru saraksts nav izsmeļošs, lai noteiktu, vai saimnieciskā vai profesionāla darbība ir “vērsta” 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 tālruņa numuram, pirmā līmeņa domēna nosaukumu, kas neattiecas uz uzņēmuma reģistrācijas dalībvalsti¹³.

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

Ko tas jums nozīmē praksē?

Kādas valsts tiesības būs piemērojamas jūsu pārrobežu līgumiem?

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

1. ES tiesību akti saskaņo būtisku daļu no patērētāju tiesību aizsardzības tiesību aktiem. Tas nozīmē, ka principā, vienādi 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 dalībvalsts tiesību aktu normas, kuras ir obligātas;
3. praksē tas nozīmē, ka citas dalībvalsts 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 “Consumer Law Ready” projekta mācību moduļiem, jūs iepriekš zināsi, kādas

jaunās direktīvas saskaņo tiesisko aizsardzības līdzekļu hierarhiju pilnībā.

¹³ Plašāku informāciju var gūt no apvienotajām lietām C 585/08 un C 144/09 Pēters Pammer [Peter Pammer] un “Hotel Alpenhof” GesmbH Tiesā.

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 citā ES dalībvalstī un jums rodas strīds ar patērētāju no šīs ES dalībvalsts, jums jāpatur prātā, ka 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 dalībvalstīs¹⁴.

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

¹⁴ Skatīt 5. moduli.

Direktīva par digitālā satura un digitālo pakalpojumu piegādes līgumiem īsumā

Jaunie noteikumi, sākot ar 2022. gada 1. janvāri (Latvijā pārņemtas ar 2022. gada 15. martu)

1) Priekšmets:

Digitālais saturs un digitālie pakalpojumi aptver plašu produktu klāstu, piemēram, video, mūzikas failus, programmatūru, tiešsaistes pasākumus, tērzēšanas aplikācijas, sociālos medijus u.t.t.

Jaunie noteikumi pasargā patērētājus gadījumos, kad **digitālajam saturam un digitāliem pakalpojumiem** piemīt trūkumi vai tie kā citādi neatbilst tam par ko bija vienošanās līgumā, piemēram:

- lejupielādēta mūzika, mobilā aplikācija straumēšanas platformai, kura nestrādā patērētāja viedtālrunī,
- datorprogramma pēkšņi pārstāj darboties u.c.

Šajos gadījumos patērētājam ir tiesības uz šādiem tiesiskās aizsardzības līdzekļiem:

- lūgt novērst trūkumu,
- ja problēma joprojām pastāv, tad saņemt cenas samazinājumu vai izbeigt līgumu un saņemt atmaksu.

Līdz šim brīdim, šāda aizsardzība ES līmenī bija pieejama tikai attiecībā uz ķermeniskām precēm saskaņā ar direktīvu 1999/44/ES par dažiem patēriņa preču pārdošanas aspektiem un saistītajām garantijām.

Turklāt, šobrīd daudzos gadījumos patērētāji nemaksā par pieeju daudziem digitāliem pakalpojumiem un digitālajam saturam, bet tā vietā sniedz savus personas datus (piemēram, izveidojot profilu sociālajos medijos). Ar jaunu noteikumu stāšanos spēkā, patērētājiem ir tiesības izmantot tiesiskās aizsardzības līdzekļus digitālā pakalpojuma un digitāla satura

neatbilstības gadījumā **pat, ja viņi nemaksāja par to naudā, bet sniedza savus personas datus.**

2) Vienādi noteikumi visā ES:

Direktīva pilnībā saskaņo:

- atbilstības kritērijus,
- tiesiskās aizsardzības līdzekļus neatbilstības gadījumā,
- noteikumus par tirgotāju atbildību,
- noteikumus par pierādīšanas pienākuma sadali un attiecīgos pušu pienākumus neatbilstības gadījumā un,
- digitāla satura un digitāla pakalpojuma modificēšanu.

Citi aspekti tiks regulēti dalībvalstu līmenī.

Lai saņemtu vairāk informācijas, lūdzam iepazīties ar attiecīgu dalībvalstu tiesību aktiem, kuri ievieš direktīvas prasības. Jūs varat atrast tos Eiropas Komisijas mājaslapā.

Pielikumi

1. PIELIKUMS. Pārdošanas un garantiju direktīvas transponēšana nacionālajos tiesību aktos (stāvoklis līdz 2022. gada 1. janvārim)

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 jāsaazinās 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
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 + tstermiņa 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 līdzekļu 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

*Pārdevēja saistības šajās valstīs ierobežo tikai parakstīšanās laiks.

2. PIELIKUMS. Dalībvalstu 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)	Nē	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; likums precīzu laiku nenosaka.

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).

Consumer Law
→ **READY**

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022