



Pirms līguma noslēgšanas sniedzamā informācija

1. modulis

Kas ir ES patērētāju aizsardzības tiesības?

- ES patērētāju aizsardzības tiesības sastāv no dažādiem noteikumiem, kuri **obligāti** un nevar tikt ierobežoti vai izslēgti.
- Šie noteikumi
 - palīdz patērētājiem izdarīt saprātīgu un uz informāciju balstītu izvēli
 - palīdz uzņēmējiem uzlabot reputāciju patērētāju vidū
 - ļauj uzņēmējiem izvairīties no sodiem un tiesvedību riskiem un c.
- Turklāt, apmierināti patērētāji atgriežas un iepērkas vēl!

Lūdzam skatīt arī [Patērētāju tiesību aktu datubāzi](#) un [Your Europe portālu](#) [uzņēmējiem](#).

Kas ir patērētājs?



- Patērētājs ir **fiziskā persona**, kura iegādājas no Jums preces/pakalpojumus, kurus viņš/viņa izmantos nevis profesionālam vai komerciālam, bet **tikai vai galvenokārt personīgām vajadzībām**.
- Juridiskās personas (SIA, AS, biedrības u.c.), nevar būt patērētāji. Tādēļ patērētāju tiesības tos parasti neaizsargā.
- Patērētāja juridiskā definīcija ir pilnībā saskaņota ES līmenī (tā ir vienāda visās ES valstīs).

Kas ir patērētāja līgums?



- **Patērētāja līgums** ir jebkurš līgums, kuru uzņēmējs noslēdz ar patērētāju:
 - **neatkarīgi no izmantotiem saziņas līdzekļiem** (tiešsaistē, pa telefonu vai veikalā)
 - neatkarīgi no tā, **vai** līgums attiecas uz precēm, pakalpojumiem vai digitālo saturu (piem. e-grāmatas).
- **Kopš 2022.gada 28.maija tiek aptverti arī līgumi par digitāliem pakalpojumiem un digitālo saturu, kurus piegādā apmaiņā pret patērētāju personas datiem**

Dažādi noteikumi var tikt attiecināti uz šādiem līgumu veidiem:

- “uzņēmuma telpās noslēgtie līgumi”, piemēram, patērētājs noslēdz līgumu veikalā
- “distances līgumi”, piemēram, patērētājs noslēdz līgumu tiešsaistē vai pa telefonu
- “ārpus uzņēmuma telpām noslēgtie līgumi”, piemēram, patērētāja līgums noslēgts patērētāja mājās

Kādas ir prasības attiecībā uz pirms līguma noslēgšanas sniedzamo informāciju?



Prasības attiecībā uz pirms līguma noslēgšanas sniedzamo informāciju = **svarīga informācija, lai patērētājs varētu pieņemt lēmumu uz tās pamata** pirms līguma noslēgšanas



Arī posmā pirms līguma noslēgšanas (piem. reklāmā) uzņēmējiem **jāatklāj visa informācija**, kas ir nepieciešama vidusmēra patērētājam, **lai pieņemtu uz informāciju balstītus lēmumus**



Ja tas netiek izdarīts, tas var tikt uzskatīts par **maldinošu rīcību** vai **noklusēšanu**

Vai ir kādi līgumi attiecībā uz kuriem prasības attiecībā uz pirms līguma noslēgšanas sniedzamo informāciju nepiemēro?

JĀ,

piemēram:

Sociālie pakalpojumi, piemēram, sociālā aprūpe,

Veselības aprūpe,

Azartspēles, tostarp loterijas, kazino azartspēles u.c.,

Pasažieru pārvadāšanas pakalpojumi, ar dažiem izņēmumiem

Līgumi, kas noslēgti, izmantojot tirdzniecības automātus,

Līgumi par kompleksiem tūrisma pakalpojumiem.

- **Daži līgumi attiecībā uz kuriem prasības nepiemēro daļēji:**
 - Līgumi par kompleksiem tūrisma pakalpojumiem
 - Finanšu un enerģētikas nozarei pirms līguma noslēgšanas sniedzamās prasības nosaka speciālie nozares tiesību akti
- **Patērētāju tiesību direktīva dod tiesības atkāpties no šīm prasībām “zemas vērtības līgumiem”,** kuri noslēgti ārpus uzņēmuma telpām (piem. Latvijā tie ir līgumi, kuru summa nepārsniedz 35 EUR)

8 galvenās informācijas prasības Jums ir jāievēro, veicot tirdzniecību veikalā

1. Jūsu piedāvāto preču/pakalpojumu **galvenās īpašības**
2. **Jūsu identitāte**
3. Preces/pakalpojuma **kopējā cena**, ieskaitot visus nodokļus, piegādes un pasta izdevumus
4. **Samaksas, piegādes un citi līguma izpildes noteikumi**
5. **Sūdzību izskatīšanas noteikumi**
6. Informācija par **likumisko garantiju**, kā arī informācija par komercgarantiju, tās nosacījumiem un pēcpārdošanas pakalpojumiem
7. Līguma darbības **ilgums**
8. Ja attiecināms:
 - **Funkcionalitāte**, tostarp digitālām saturam piemērojamie tehniskās aizsardzības pasākumi, ja ir
 - Digitālā satura **sadarbspēju** ar aparatūru un programmatūru

Kopš 2022.gada 28.maija:

- Saskaņā ar jaunām Patērētāju tiesību direktīvas prasībām 6.punktā norādītais pienākums tiek attiecināts arī uz digitālo saturu un digitāliem pakalpojumiem
- 7.punkts aptver arī digitālo pakalpojumu un preču ar digitālo elementu **saderību, funkcionalitāti un sadarbību**

- **Saderība** - preču, digitālā satura vai digitālā pakalpojuma spēja funkcionēt ar aparatūru vai programmatūru, **ar kuru parasti izmanto** tāda paša veida preces, digitālo saturu vai digitālos pakalpojumus, bez nepieciešamības šīs preces, digitālo saturu, digitālos pakalpojumus, aparatūru vai programmatūru pārveidot
- **Sadarbība** - preču, digitālā satura vai digitālā pakalpojuma spēja darboties ar aparatūru vai programmatūru, **kas atšķiras no tās, ar kuru parasti izmanto** tāda paša veida preces, digitālo saturu vai digitālos pakalpojumus

Dalībvalstu noteiktas papildprasības?



Uzņēmuma telpās noslēgtie līgumi: dalībvalstīm ir tiesības noteikt papildprasības pirms līguma noslēgšanas sniedzamajai informācijai



Distances un ārpus uzņēmuma telpām noslēgtajos līgumos = atkāpes NEDRĪKST būt

Vienīgais izņēmums: valodas prasības pirms līguma noslēgšanas sniedzamajai informācijai

- Norādiet **telefona numuru** un **epasta adresi**
- Ja Jūs pārstāvat citu tirgotāju, norādiet viņa faktisko adresi un identitāti
- Informējiet patērētāju par:
 - **Atteikuma tiesībām** (vai to neesamību).
 - **Distances saziņas līdzekļu izmaksām**
 - Vai ievērojat kādu **rīcības kodeksu** (labas prakses kodeksu)
 - Par **minimālo līguma termiņu** un tā garumu
 - **Pirmo iemaksu** vai citām finanšu garantijām
 - Par iespēju izmantot **strīdu izskatīšanu tiešsaistē (SIT)** un/vai **strīdu ārpusvietas izskatīšanu (SAI)**



Grozījumi pirms līguma noslēgšanas sniedzamajai informācijai saskaņā ar Modernizācijas direktīvu

- Jums ir tiesības informēt patērētājus arī par **citiem tiešsaistes saziņas līdzekļiem, ne tikai epastu**. Svarīgi ir nodrošināt to, lai patērētājs var saglabāt informācijas kopiju, tajā skaitā datumu un laiku.
- Jums jāinformē patērētāji, ja izmantojat **cenu personalizēšanu**, balstoties uz automatizēti pieņemtu lēmumu (piemēram, Eiropas patērētāju aizsardzības iestāžu tīkla koordinēta rīcība pret Tinder un Wish)
- Papildu prasības pirms līguma noslēgšanas sniedzamajai informācijai piemēro arī līgumiem, kuri tiek noslēgti **tiešsaistes platformās**:
 - **Lietotāja statuss** – tirgotājs vai nē,
 - **Ja nē, tad, ka patērētāja tiesības nav piemērojamas**
 - **Atbildības sadale**





- **Pirkumiem tiešsaistē:**
 - Uzņēmējam ir jānodrošina, lai patērētājs, noformējot pasūtījumu tiešsaistē skaidri apstiprinātu faktu, ka šis pasūtījums ietver apmaksas pienākumu.
 - -> poga “**Maksāt**”/”**Pirkt**”
 - **Informācijai jābūt**
 - vidusmēra patērētājam viegli salasāmai un saprotamai
 - sniegtai salasāma, vienkāršā un skaidri saprotamā valodā

Padoms: Ja Jums ir šaubas par informācijas skaidrību, palūdziet kādas citas personas viedokli (ģimene, draugi, kolēģi u.c.)



- Distances saziņas gadījumā, kad ir ierobežota informācijas sniegšanas vieta vai tās attēlošanas laiks (piemēram, SMS):
 - informācijas sniegšanas prasības tika vienkāršotas t.i. jānorāda Jūsu identitāte, produkta galvenās īpašības, kopējā cena, atteikuma tiesības, līguma termiņš/izbeigšanas nosacījumi
 - Visa atlikusī informācija ir jānodrošina atbilstošā veidā (piem. PDF dokumentā, kas tiek pievienots pirkuma pasūtījumam)

Padoms: Ja Jums ir šaubas par informācijas skaidrību, palūdziet kādas citas personas viedokli (ģimene, draugi, kolēģi u.c.)

Kādu valodu izvēlēties?



- Katra dalībvalsts var izvēlēties valodu, kādā patērētājam jāsaņem informācija
- Vairums gadījumu, tā ir dalībvalsts oficiālā valoda(-as)
- Ja Jūs nodrošināt informāciju citā valodā, nevis obligāti noteiktajā, **var tikt uzskatīts, ka informācija nav sniegta vispār**

Kās notiek, ja es piedāvāju preces vai pakalpojumus patērētājiem ārpus manas valsts?

- Saskaņā ar ES tiesību aktiem, ja jūs mērķtiecīgi vēršat savu uzņēmējdarbību uz patērētājiem ārvalstīs, parasti tiks piemērots **tās valsts likums, kurā dzīvo patērētājs** un kas regulē līgumu starp Jums un ārvalsts patērētāju.
- Ja jūs abi esat izvēlējušies citas valsts likumu, šī izvēle nevar atņemt ārvalsts patērētājam aizsardzību, kuru viņam garantē viņa dzīvesvietas valsts obligātas tiesību normas.
 - *Piemērs: Ja Jūsu mājaslapa ir izstrādāta priekš patērētājiem citā dalībvalstī, Jums ir jānodrošina līgumiskā informācija tādā valodā, kuru pieprasa konkrētā dalībvalsts.*

Kās notiek, ja es piedāvāju preces vai pakalpojumus patērētājiem ārpus manas valsts

- Jūsu mārketinga **aktivitātes ir vērstas uz patērētājiem konkrētajā dalībvalstī: piemērojami šīs dalībvalsts tiesību akti**
 - *Neizsmeļošs kritēriju saraksts, nosakot vai jūs vēršat darbību uz konkrētu dalībvalsti:*
 - *tādu valodu vai valūtas lietošana, kas parasti netiek izmantotas Jūsu dalībvalstī,*
 - *telefona numuru ar starptautiskiem kodiem norādīšana un citi*
- Jūsu aktivitātes nav vērstas uz patērētājiem konkrētajā dalībvalstī BET patērētāji sazinās ar Jums: **tieka piemēroti Jūsu dalībvalsts tiesību akti**

Kuras tiesas kompetencē...

...ietilpst pārrobežu strīds par patērētāju līgumu?



- Tā vienmēr būs tās valsts tiesa, kurā dzīvo patērētājs.
- Tomēr, patērētājs, atšķirībā no Jums, var izlemt celt pret Jums prasību arī Jūsu valsts tiesā
- Pārrobežu strīdiem, strīdiem tiešsaistē:
 - SIT platforma, kas dod iespēju koordinēt SAI sistēmas dažādās dalībvalstīs (šobrīd likvidēta)

Kas notiks, ja es nenodrošinu patērētājiem pirms līguma noslēgšanas sniedzamo informāciju?



1. Jūsu klienti var vilties Jūsos un tas var kaitēt Jūsu reputācijai
1. Tiesību akti paredz vairākas nopietnas tūlītējas sekas
Piemērs: atteikuma tiesību termiņa pagarināšana
1. Jūs riskējat saņemt sodu, piemēram, naudas sodu atbilstoši Jūsu dalībvalsts tiesību aktiem
Piemērs: pārrobežu pārkāpumu gadījumā līdz pat vismaz 4% no uzņēmēja gada apgrozījuma plaši izplatītu pārkāpumu gadījumā
1. Atsevišķos gadījumos patērētājs var iegūt tiesības izmantot līgumiskos var ārpuslīgumiskos tiesību aizsardzības līdzekļus.
Piemērs: patērētājs var iegūt tiesības izbeigt līgumu un/vai prasīt zaudējumu atlīdzību, kuri radās informācijas nesniegšanas rezultātā
1. Varētu būt noderīgi iepazīties ar tiem tiesiskās aizsardzības līdzekļiem, kuras dalībvalsts tiesas, it īpaši, ja Jūs darbojāties ārpus savas valsts

Direktīva par patērētāju dalības veicināšanu zaļās pārkārtošanas procesā

LABĀKA INFORMĒŠANA – grozījumi Patērētāju tiesību direktīvā

- Jaunās informēšanas prasības:
 - Remontējamība
 - Programmatūras atjauninājumi
- Jauns **saskaņots paziņojums** ar atgādinājumu par likumisko garantiju
- Jauns **saskaņots marķējums** produktiem, kuriem ir ilgizturības komercgarantija:
 - Kuras ilgums pārsniedz 2 gadus
 - Kura ir bez maksas
 - Attiecas uz visu preci

- [Modernizācijas direktīva \(ES\) 2019/2161](#) ar ko groza Padomes Direktīvu 93/13/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 98/6/EK, 2005/29/EK un 2011/83/ES attiecībā uz Savienības patērētāju tiesību aizsardzības noteikumu labāku izpildi un modernizēšanu
- Konsolidētā PTD konsolidētā [versija](#) kopš 2022.gada 28.maija (visās valodās)
- Eiropas Komisijas 2021.gada [Pamatnostādnes](#) par PTD interpretāciju un piemērošanu (visās valodās)
- Eiropas Komisijas [Istenošanas ziņojums](#) par modernizācijas direktīvu (2024.gada jūnijs).
- Direktīva (ES) 2024/825 [par patērētāju dalības veicināšanu](#) zaļās pārkārtošanās procesā



Ja Jums ir kādi papildjautājumi, droši rakstiet *Consumer Law Ready* kolektīvam uz info@consumerlawready.eu