

A woman with blonde hair tied back, wearing glasses and a white shirt with a brown apron, is leaning over a wooden workbench. She is holding a small, light-colored pottery cup in her left hand and looking at a laptop on the workbench with her right hand. The background shows shelves filled with various pottery items.

# 1. modulis

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



**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 dalībvalstu tiesību akti tiek pastāvīgi atjaunināti: jebkura moduļu versija papīra formātā ir jāpārbauda, salīdzinot ar iespējamiem atjauninājumiem tīmekļa vietnē [www.consumerlawready.eu](http://www.consumerlawready.eu).

**2025.gada jūlijs**

## Satura rādītājs

|                                                                                                                                                                                         |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Ievads.....                                                                                                                                                                             | 5  |
| Kas ir ES patērētāju aizsardzības tiesiskais regulējums?.....                                                                                                                           | 8  |
| Vai patērētāju aizsardzības tiesisko regulējumu var neievērot vai ievērot tikai daļēji?.....                                                                                            | 8  |
| Vai ikviens mans pircējs ir patērētājs?.....                                                                                                                                            | 8  |
| Kas notiek tad, ja darījums tiek veikts gan privātām, gan profesionālām vajadzībām?.....                                                                                                | 10 |
| Kas ir patērētāja līgums?.....                                                                                                                                                          | 10 |
| Kādas ir prasības attiecībā uz pirms līguma noslēgšanas sniedzamo informāciju?.....                                                                                                     | 12 |
| Vai ir tādi patērētāju līgumi, kuriem piemēro atbrīvojumus attiecībā uz pirms līguma noslēgšanas sniedzamo informāciju, kas noteikta Direktīvā 2011/83/ES par patērētāju tiesībām?..... | 12 |
| Kādas ir prasības attiecībā uz pirms līguma noslēgšanas sniedzamo informāciju, ja līgums noslēgts manā veikalā ("uzņēmuma telpās noslēgts līgums")?.....                                | 13 |
| Kādas ir pirms līguma noslēgšanas sniedzamās informācijas prasības, ja runa ir par distances līgumiem vai ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem līgumiem?.....                               | 17 |
| Kādā veidā ir jāpasniedz pirms līguma noslēgšanas un līguma saturā sniedzamā informācija?.....                                                                                          | 23 |
| Kādā valodā ir jāsniedz pirms līguma noslēgšanas un līguma saturā sniedzamā informācija?.....                                                                                           | 25 |
| Gadījumā, ja līgumi tiek slēgti ārpus uzņēmējdarbības veikšanas vietas, vai ir pietiekami, ja visa informācija tiek nodota patērētājam mutiski?.....                                    | 25 |
| Vai ir nepieciešams sniegt pirms līguma noslēgšanas un līguma saturā sniedzamo informāciju dažādos veidos – atkarībā no manas mērķa auditorijas?.....                                   | 25 |
| Kas notiek pārrobežu tirdzniecības gadījumā?.....                                                                                                                                       | 26 |
| Ko tas jums nozīmē praktiskajā dzīvē?.....                                                                                                                                              | 26 |
| Rodoties strīdiem saistībā ar pārrobežu līgumiem, kura tiesa ir kompetenta tos izšķirt?.....                                                                                            | 27 |
| Kādas ir sekas, ja netiek izpildītas prasības attiecībā uz pirms līguma noslēgšanas sniedzamo informāciju?.....                                                                         | 28 |

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

**Tirgotājs**

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

**Patērētājs**

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

**Patērētājs**

## Ievads

Cien. uzņēmēj,

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

Projekts “Consumer Law Ready” Eiropas mēroga projekts, kuru vada *EUROCHAMBRES* (Eiropas Tirdzniecības un rūpniecības kameru asociācija) sadarbībā ar *BEUC* (Eiropas Patērētāju organizācija) un *SME United* (MVU balss 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 2024. gadā pabeidza Digitālā taisnīguma atbilstības pārbaude (uzsākta 2022. gadā)<sup>1</sup> ar mērķi novērtēt vai šī brīža patērētāju aizsardzības noteikumi der mērķim nodrošināt augstu patērētāju aizsardzības līmeni digitālajā vidē. Atbilstības pārbaude parādīja, ka šie noteikumi joprojām ir aktuāli un nepieciešami, lai nodrošinātu augstu patērētāju aizsardzības līmeni un digitālā vienotā tirgus efektīvu darbību. Tomēr tā identificēja vairākas kaitīgas un mainīgas prakses, ar kurām patērētāji saskaras tiešsaistē, un norādīja uz jomām, kurās nepieciešami uzlabojumi, kas jārisina nākotnē. Projekta “Consumer Law Ready” mērķis ir izglītēt tirgotājus, jo sevišķi MVU, par patērētāju tiesībām un viņu likumā noteiktajiem pienākumiem.

Rokasgrāmata sastāv no septiņiem moduļiem. Katrs veltīts kādai tēmai ES patērētāju aizsardzības tiesiskajā regulējumā:

- 1. modulī ir runa par prasībām attiecībā uz pirms līguma noslēgšanas sniedzamo informāciju,
- 2. modulī aprakstītas patērētāju atteikuma tiesības attiecībā uz distances vai ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem līgumiem,
- 3. modulī apkopoti tiesiskās aizsardzības līdzekļi, kurus tirgotājiem ir jāievēro gadījumā, ja produkti neatbilst līguma noteikumiem,
- 4. modulī runa ir par negodīgu komercpraksi un negodīgiem līgumu noteikumiem,
- 5. modulī ir veltīta strīdu alternatīvas izšķiršanas (SAI) mehānismiem,
- 6. modulis satur informāciju par tiesībām un pienākumiem tiešsaistes tirgos,
- 7. modulis ir veltīts preču drošumam.

<sup>1</sup> Vairāk informācijas par novērtējumu, tā secinājumiem un turpmākiem pasākumiem var atrast Eiropas Komisijas mājaslapā: [https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/review-eu-consumer-law\\_en#:~:text=On%203%20October%202024%2C%20the%20Commission%20published%20a,level%20of%20consumer%20protection%20in%20the%20digital%20environment](https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/review-eu-consumer-law_en#:~:text=On%203%20October%202024%2C%20the%20Commission%20published%20a,level%20of%20consumer%20protection%20in%20the%20digital%20environment).

Šī rokasgrāmata ir tikai viens no mācību materiāliem, kas izveidoti projekta “Consumer Law Ready” ietvaros. Tīmekļa vietnē [consumerlawready.eu](https://consumerlawready.eu) ir pieejami citi mācību materiāli, piemēram, videoklipi, spēles un tiešsaistes testi, ar kuru palīdzību varat iegūt sertifikātu. Jūs varat sazināties ar ekspertiem un citiem MVU pārstāvjiem, izmantojot forumu.

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

Modulī aprakstītā pirms līguma noslēgšanas sniedzamā informācija aprakstīta Direktīvā 2011/83/ES par patērētāju tiesībām (“Direktīva par patērētāju tiesībām” – DPT), kuru ES dalībvalstis ieviesa savos tiesību aktos. Lai saņemtu vairāk informācijas par DPT noteiktajām prasībām, skat. [Eiropas Komisijas vadlīnijas](#)<sup>2</sup>, kas ir pieejamas ES oficiālajās valodās.

Direktīva par patērētāju tiesībām tika grozīta ar 2019.gada 27.novembra [direktīvu \(ES\) 2019/2161](#) par Eiropas Savienības patērētāju tiesību aizsardzības noteikumu labāku izpildi un modernizēšanu. ES dalībvalstīs ieviesa izmaiņas savā tiesību sistēmā un jauni noteikumi bij jāpiemēro, sākot ar 2022.gada 28.maiju. Grozījumi attiecībā uz pirms līguma noslēgšanas sniedzamo informāciju ietvertas šajā modulī. Turklāt, [direktīva \(ES\) 2019/770](#) par dažiem digitālā satura un digitālo pakalpojumu piegādes līgumu aspektiem (“Digitālā satura direktīva”) ieviesa likumisko garantiju digitālam saturam un digitāliem pakalpojumiem<sup>3</sup>. Līdz ar to, tirgotājiem pirms līguma noslēgšanas jāinformē patērētāji par likumisko garantiju attiecībā uz digitālo saturu un digitāliem pakalpojumiem. Šajā modulī Jūsu uzmanība tiks pievērsta arī šīm izmaiņām.

Šis modulis arī iepazīstinās ar grozījumiem, kurus paredz 2024. gada 28. februāra [direktīva \(ES\) 2024/825](#) attiecībā uz patērētāju dalības veicināšanu zaļās pārkārtošanās procesā, nodrošinot viņiem labāku aizsardzību pret negodīgu praksi un viņu labāku informētību (“ECGT direktīva”)<sup>4</sup>. Sagaidot grozījumus tiesību aktos, šis modulis jau ietver galvenās izmaiņas DPT, kuri var attiekties uz Jums. Šie jaunie grozījumi ir parādīti šajā modulī atsevišķos ierāmējumos ar virsrakstu “Jauni noteikumi no 2026. gada septembra”.

Papildus šīm vispārīgajām prasībām ir jāņem vērā vēl citas, specifiskākas nozaru prasības attiecībā uz sniedzamo informāciju, kuras jāievēro atsevišķi vai kopā ar DPT prasībām atkarībā no līguma veida (piemēram, prasības patēriņa kredītu, komplekso ceļojumu u.c. gadījumā). Šīs citas prasības šajā rokasgrāmatā nav ietvertas, taču mēs aicinām jūs ar tām iepazīties atkarībā no Jūsu darbības jomas. Turklāt, gadījumā, ja ir pretrunas starp vispārējo regulējumu un speciālo nozares regulējumu, piemēro speciālo nozares regulējumu. Attiecīgu informāciju jūs varēsiet atrast [Patērētāju](#)

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

<sup>3</sup> Skat. 3. moduli – Neatbilstība līguma noteikumiem

<sup>4</sup> Dalībvalstīm ir jāpieņem ieviešanas tiesību akti līdz 2026. gada 27. maijam un jāpiemēro tie no 2026. gada 27. septembra.

[aizsardzības tiesiskā regulējuma datubāzē](#)<sup>5</sup> un [Tavas Eiropas uzņēmējdarbības portālā](#)<sup>6</sup> vai arī jūs varat sazināties ar savu vietējo uzņēmēju organizāciju.

Mēs ceram, ka šī rokasgrāmata būs jums noderīga!

---

<sup>5</sup> Skat. [https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer\\_law\\_database](https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database)

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

## Kas ir ES patērētāju aizsardzības tiesiskais regulējums?

ES patērētāju aizsardzības tiesiskais regulējums sastāv no dažādiem tiesību aktiem.

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

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

Visu patērētāju aizsardzības noteikumu ievērošana sākumā var šķist visai sarežģīta. Tagad, kad jums ir pieejama šī rokasgrāmata, jums ir viss, kas nepieciešams, lai labāk izpildītu šīs likumiskās prasības! Atkarībā no jūsu uzņēmējdarbības jomas iepazīstieties arī ar citiem tās vispārējiem un specifiskajiem informācijas sniegšanas noteikumiem.



Kā jau minējām iepriekš, arī [Patērētāju aizsardzības tiesiskā regulējuma datubāze](#)<sup>7</sup> un [Tavas Eiropas uzņēmējdarbības portāls](#)<sup>8</sup> jums

palīdzēs iegūt nepieciešamo informāciju vai arī jūs varat sazināties ar savu vietējo uzņēmēju organizāciju.

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

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

Piemēram, ir pretlikumīgi sastādīt tādus līguma noteikumus, kuros norādīts, ka piedāvājat neievērot vai tikai daļēji ievērot patērētāju aizsardzības tiesisko regulējumu, piemēram, šādi: “Noslēdzot šo līgumu, patērētāju aizsardzības noteikumi nav spēkā, bet ir spēkā vispārējie līgumu noslēgšanas noteikumi.” Šāds formulējums nevarētu stāties spēkā, tas nebūtu patērētājam saistošs, turklāt noteiktos apstākļos tas būtu arī negodīgas komercprakses piemērs<sup>9</sup>.

## Vai ikviens mans pircējs ir patērētājs?

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

Patērētājs ir jebkura fiziska persona, kas no jums iegādājas produktu, kuru viņš/viņa lietos nevis

<sup>7</sup> Skat. [https://e-justice.europa.eu/content\\_consumer\\_law-505-en.do](https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law-505-en.do)

<sup>8</sup> Skat. <http://europa.eu/youreurope/business/>

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

profesionālām vai komerciālām, bet gan personīgām vajadzībām.

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



Patērētājs var būt vienīgi fiziska persona. Juridiskas personas, piemēram, uzņēmumi un biedrības, nevar tikt uzskatītas patērētājiem. Tomēr, dažās dalībvalstīs arī juridiskām personām tiek nodrošināts līdzīgs aizsardzības līmenis, jo daži patērētāju aizsardzības noteikumi tiek attiecināti arī uz uzņēmumiem. Piemēram, Latvijā Patērētāju tiesību aizsardzības likuma noteikumi par pienākumu sniegt noteiktu informāciju, slēdzot līgumu uzņēmuma telpās (sk. zemāk) piemērojami arī gadījumos, kad informācijas saņēmējs ir juridiskā persona, kura iegādājas preces/ pakalpojumus, ja tas nav saistīts ar tās saimniecisko vai profesionālo darbību (detalizētāk skat. Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 4.<sup>1</sup> panta pirmo daļu).

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

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

**Piemērs:** persona, kas iegādājas šķīvjus un galda piederumus restorānam, kuru pati vada, nav patērētājs, un tāpēc patērētāju aizsardzības tiesiskais regulējums uz viņu neattiecas, izņemot Vispārējās produktu drošuma regulas (ES) 2023/988 prasības<sup>10</sup>. Tāpat arī gadījumā, ja jūsu uzņēmums nodrošina logu mazgāšanas pakalpojumus citam uzņēmumam, patērētāju aizsardzības tiesiskais regulējums netiek piemērots. Tomēr šādos gadījumos ir jāievēro dažādi citi ES un/vai dalībvalstu tiesību akti.

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

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

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

**1. piemērs:** juriste iegādājas datoru, kuru viņa izmantos gan epastu rakstīšanai savai ģimenei, gan ziņojumu sagatavošanai saviem klientiem.



<sup>10</sup> <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2023/988/oj/eng>

**2. piemērs:** kāda persona pasūta jumta remontu; viņš/ viņa kopā ar savu ģimeni dzīvo vienā mājas daļā, savukārt otru mājas daļu izmanto savam apģērbu tirdzniecības veikalam.



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

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

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

## Kas ir patērētāja līgums?

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

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

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

Pretēji "uzņēmuma telpās noslēgtiem līgumiem"

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



**"Ārpus uzņēmuma telpām noslēgti līgumi"** ir līgumi, kas noslēgti tirgotāja un patērētāja vienlaicīgā fiziskā klātbūtnē, bet vietā, kas nav attiecīgā tirgotāja uzņēmējdarbības veikšanas vieta. Uzņēmējdarbības veikšanas vieta ir jebkuras telpas (piemēram, veikals, stends un c.), kas ir pastāvīgā vai ierastā šā tirgotāja uzņēmējdarbības veikšanas vieta. Tirgotāja uzņēmējdarbības veikšanas vieta var būt arī sezonāla (piemēram, saldējuma kiosks pludmalē vasaras laikā). Parasti līgumi, kas noslēgti ārpus uzņēmējdarbības veikšanas vietas, tiek noslēgti patērētāja mājās vai darbavietā, kā arī tirgotāja organizētas ekskursijas laikā.



Kaut arī attiecībā uz uzņēmuma telpās noslēgtajiem līgumiem dalībvalstis var papildināt pirms līguma slēgšanas sniedzamas informācijas prasības,

salīdzinot ar norādītajiem DPT<sup>11</sup>, tomēr distances un ārpus uzņēmuma telpām noslēgtajiem līgumiem pirms līguma noslēgšanas sniedzamās informācijas prasības ir noteiktas direktīva un dalībvalstis tās papildināt nedrīkst. Tādējādi, ja jūs vēlaties piedāvāt savas preces vai pakalpojumus patērētājiem dažādās ES dalībvalstīs, jūs varat vienkārši pārtulkot to pašu pilnīgu pirms līguma noslēgšanas sniedzamo informāciju attiecīgajās valodās.

Sākot ar 2022.gada 28.maiju patērētāju tiesības izmantojamas arī gadījumos, kad viņi nemaksā par digitālo pakalpojumu/saturu, bet sniedz savus personas datus (izņemot, ja tas ir nepieciešams tikai digitāla satura piegādei vai tirgotāja likumisko pienākumu izpildei, piemēram, epasta adrese uz kuru nosūta digitālo saturu).

## Kādas ir prasības attiecībā uz pirms līguma noslēgšanas sniedzamo informāciju?

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

Lūdzu, ņemiet vērā, ka arī laikā pirms minētā pirmslīguma posma, piemēram, reklamēšanas laikā, tirgotājiem visā Eiropas savienībā ir jārikojas atbilstoši profesionālās rūpības prasībām un jāatklāj visa informācija, kas ir nepieciešama vidusmēra patērētājam, lai pieņemtu uz informāciju balstītu

lēmumu. Ja tas netiek izdarīts, var būt runa par maldinošu rīcību vai noklusēšanu.<sup>12</sup>

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

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

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

objektīvai un kurai, sniedzot visaptverošu juridisku informāciju, ir jānodrošina, lai patērētājs līgumu noslēgtu, to rūpīgi izvērtējot no juridiskā aspekta un apzinoties tā likumīgo darbības jomu;

- j) piegādes līgumiem attiecībā uz pārtikas precēm, dzērieniem vai citām precēm, kas paredzētas ikdienas patēriņam mājāsaimniecībā un kuras tirgotājs fiziski piegādā pastāvīgi un regulāri uz klienta mājām, dzīvesvietu un darbavietām;
- k) līgumiem par pasažieru pārvadāšanas pakalpojumiem, izņemot 8. panta 2. punktu (informācijas sniegšanas prasības distances līgumiem), 19. pantu (aizliegums pieprasīt no patērētājiem maksas par maksāšanas līdzekļu izmantošanu, kuru apmērs pārsniedz tirgotāja izdevumus saistībā ar to izmantošanu), 21. pantu (aizliegums iekasēt no patērētājam, kuri sazinās ar tirgotāju, vairāk nekā pamata tarifu)<sup>13</sup> un 22. pantu (pienākums prasīt no patērētāja skaidri paustu piekrišanu par jebkādiem papildu maksājumiem);
- l) līgumiem, kas noslēgti, izmantojot tirdzniecības automātus vai automatizētas komerciālas telpas;
- m) līgumiem, kas noslēgti ar telekomunikāciju operatoriem, to noslēgšanai izmantojot publiskus telefona automātus, vai kas noslēgti, lai izmantotu vienu vienīgu patērētāja veiktu savienojumu pa telefonu, internetu vai faksu;
- n) līgumiem par preču pārdošanu tiesas sprieduma izpildes procesā vai citādi saskaņā ar tiesību aktu prasībām.

Tomēr jāņem vērā, ka uz daudziem no šiem līgumiem joprojām attiecas citi Eiropas Savienības vai nacionālie

<sup>11</sup> Skat. 1. pielikumu

<sup>12</sup> Skat. 4. moduli attiecībā uz negodīgu komercpraksi un negodīgiem līgumu noteikumiem.

<sup>13</sup> Sākot ar 2022.gada maiju 21. pants (aizliegums iekasēt no patērētājam, kuri sazinās ar tirgotāju, vairāk nekā pamata tarifu) tiek piemērots arī pasažieru pārvadāšanas pakalpojumiem.

tiesību akti. Piemēram, šāda situācija ir attiecībā uz patērētāju kredītlīgumiem<sup>14</sup>.

Turklāt saskaņā ar Direktīvu par patērētāju tiesībām dažas dalībvalstis ir pieņēmušas arī nacionālos noteikumus, kas nosaka atbrīvojumus attiecībā uz pirms līguma noslēgšanas sniedzamo informāciju tā sauktajiem zemas vērtības līgumiem. Lai uzzinātu vairāk par šīm specifiskajām atšķirībām, skat. 1. PIELIKUMU.

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

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

1. jūsu piedāvāto preču, pakalpojumu vai digitālā satura **galvenās īpašības** – jebkāda sīkāka informācija, kas ataino pārdodamā produkta svarīgākās īpašības.  
Piemēram, preces izmēru vai līdzīgas īpašības (64MB apjoms USB zibatmiņai u.tml.) un materiālu/sastāvu (piemēram, ādas jaka).  
Svarīgi, lai informācijas nesējs, kuru jūs izmantojat, lai nodotu šo informāciju, būtu viegli salasāms un skaidri saprotams vidusmēra patērētājam; šāds

informācijas nesējs ir, piemēram, papīra lapa.

2. **Jūsu identitāte**, piemēram, jūsu uzņēmuma nosaukums, fiziskā adrese, kur jūs atrodaties, un jūsu uzņēmuma tālruna numurs.  
Ja runa ir par uzņēmuma telpās noslēgtiem līgumiem, tad šādos gadījumos veikala vai restorāna adrese (fiziskā adrese) skaidri izriet no konteksta.
3. Jūsu piedāvāto preču, pakalpojumu vai digitālā satura **kopējā cena**. Tas nozīmē, ka cenā ir jāietilpst pilnīgi visam, proti, piemērojamiem nodokļiem un nodevām, kā arī papildu transporta, piegādes un pasta izdevumiem (ja ir). Ja cenu nav iespējams iepriekš noteikt, tad jums ir jāinformē patērētājs, kādā veidā cena tiks aprēķināta vai, ja tādus izdevumus nevar pamatoti aprēķināt iepriekš, fakts, ka šādi papildu maksājumi var būt jāmaksā.
4. Attiecīgā gadījumā noteikumi par **maksāšanu, piegādi, izpildi**, laiku, līdz kuram jūs apņematies piegādāt preces vai sniegt pakalpojumu, un kārtība, kādā jūs **izskatāt sūdzības**.

**Piemērs:** ja kopējā cena ir atkarīga no faktiskā patēriņa, tad jums ir jānorāda, piemēram, cena par kilogramu/litru.

**Piemērs:** informējiet patērētāju, ka izstrādājumu piegādā konkrēta kurjerfirma un ka piegāde tiks īstenota 15 darba dienu laikā. Informējiet patērētāju arī par to, kas viņam/viņai ir jā dara gadījumā, ja viņš/viņa vēlas iesniegt sūdzību, un kā tā iesniedzama.

<sup>14</sup> Pirms līguma noslēgšanas sniedzamā informācija ir noteikta Direktīvā par patēriņa kredītlīgumiem (2008/48/EK). Šī 2028.gada direktīva ar 2026. gada 20. novembri tiks atcelta un aizvietota ar jaunu Patērētāju kredītēšanas direktīvu (ES) 2023/2225. Dalībvalstīm jaunā direktīva bija jāievieš līdz 2025. gada 20. novembrim. Tā saturs atjaunināts pirms līguma noslēgšanas sniedzamās informācijas prasības.

5. Informācija par likumisko garantiju, ja prece, pakalpojums vai digitālais saturs neatbilst līguma noteikumiem, kā arī informācija par komercgarantiju, tās nosacījumiem un pēcpārdošanas pakalpojumiem, ja tie ir attiecināmi. ES tiesību aktos tiek izšķirta likumiskā garantija un komercgarantija. Saskaņā ar tiesību aktiem, precīzāk, Direktīvu (ES) 2019/771 par dažiem patēriņa preču pārdošanas aspektiem, kā tā transponēta attiecīgās ES dalībvalsts nacionālajos tiesību aktos, likumiskā garantija ir obligāta. Eiropas Savienībā patēriņa izstrādājumu likumiskās garantijas ilgums ir vismaz divi gadi, un tā paredz bezmaksas tiesiskās aizsardzības līdzekļus, ja piegādes brīdī precei ir bijis kāds defekts. Komercgarantija ir kā likumiskās garantijas papildinājums, un to brīvprātīgi nodrošina vai nu tirgotājs, vai arī ražotājs. Turklāt, direktīva (ES) 2019/770 paredz likumisku garantiju, iegādājoties digitālo saturu un digitālos pakalpojumus.

**Piemērs:** komercgarantija var piešķirt patērētājam noteiktas tiesības saistībā ar gludekļa darbību 5 gadu periodā, nevis tikai 2 gadu garumā, kā tas ir juridiskās garantijas gadījumā, tādējādi nodrošinot garantiju ne tikai attiecībā uz tiem defektiem, kas pastāvējuši jau piegādes brīdī. Tirgotājam ir pienākums nodrošināt, lai likumiskās garantijas esamība un noteikumi būtu vizuāli redzami. Gadījumā, ja jūs piedāvājat garantijas remontu, jums par tā esamību, kā arī par tā izmantošanas nosacījumiem ir jāinformē klients<sup>15</sup>. Šajā kontekstā, lūdzu, ņemiet vērā, ka saskaņā ar Direktīvu par patērētāju tiesībām, zvanišanas izmaksas uz klientu apkalpošanas centru, ja klientam ir jautājums par noslēgtu līgumu, nekad nedrīkst pārsniegt vietējo zvanu tarifus.

Sākot ar 2022. gadu, jaunā Digitālā satura un digitālo pakalpojumu piegādes direktīva ievieš likumisko garantiju attiecībā uz digitālo saturu un digitāliem pakalpojumiem (Skat. 3. moduli – Neatbilstība līguma noteikumiem).

Līdz ar to, tirgotājiem būs jāinformē patērētāji par likumisko garantiju arī attiecībā uz digitālo saturu un digitālajiem pakalpojumiem pirms līguma noslēgšanas.

## Jauni noteikumi no 2026. gada septembra

### Saskaņots paziņojums & saskaņots markējums:

Direktīva (ES) 2024/825 attiecībā uz patērētāju dalības veicināšanu zaļās pārkārtošanās procesā ("ECGT direktīva") ieviešīs jaunas pirms līguma noslēgšanas sniedzamās informācijas prasības, proti, attiecībā uz likumisko garantiju un ražotāju ilgzinurības komercgarantiju<sup>16</sup>.

Konkrēti, pirms līguma noslēgšanas posmā gan distances, gan ārpus uzņēmuma telpām, gan veikalā noslēgtiem līgumiem jums būs jāsniedz patērētājiem šāda informācija:

- atgādinājums par preču likumiskās garantijas esamību un tās galvenajiem elementiem, izmantojot saskaņoto paziņojumu un

- ja attiecināms, ražotāja ilgzinurības komercgarantijas esamība, izmantojot saskaņoto markējumu (sk. atsevišķu ierāmējumu zemāk).

<sup>15</sup> Skat. 3. moduli, kurā ir aprakstīti tiesiskās aizsardzības līdzekļi, kurus preču defektu gadījumā nodrošina tirgotājs.

<sup>16</sup> Saskaņā ar jaunu DPT 2. panta 14a punktu (direktīvas (ES) 2024/825 redakcijā) ilgzinurības komercgarantija ir ražotāja sniegta ilgzinurības komercgarantija, kas minēta Direktīvas (ES) 2019/771 17. pantā, saskaņā ar kuru ražotājs visā minētās ilgzinurības komercgarantijas derīguma laikposmā ir atbildīgs tieši patērētājam par preču labošanu vai nomaiņu saskaņā ar Direktīvas (ES) 2019/771 14. pantu, kad vien preces nesaglabā to ilgzinurību.

**Saskaņotais paziņojums** būs obligāts paziņojums veikaliem, kuri tirgo preces, lai atgādinātu patērētājiem par likumiskās garantijas esamību un tās galvenajiem elementiem, tostarp Direktīvā (ES) 2019/771 paredzēto minimālo divu gadu ilgumu (sk. 3. moduli), kā arī vispārīgu norādi uz to, ka likumiskās garantijas termiņš var būt ilgāks saskaņā ar dalībvalstu tiesību aktiem. Saskaņotais paziņojums būtu jāizvieto “veikala līmenī” katrā tirdzniecības vietā ES labi pamanāmā veidā, piemēram, tas varētu būt veikalā pie sienas vai pie kases izvietots skatienu piesaistošs plakāts, vai – ja preces pārdod tiešsaistē – vispārējs atgādinājums tā tirgotāja tīmekļa vietnē, kurš preces pārdod.

**Saskaņotais marķējums** būs jauns “prece līmeņa” marķējums, kurš jāizvieto labi redzamā veidā un jāizmanto tā, lai patērētāji viegli varētu noteikt, konkrēti uz kuru preci attiecas ilgizturības komercgarantija, kuru ražotājs bez papildu maksas piedāvā visai precei, un kuras termiņš pārsniedz divus gadus, piemēram, marķējumu uzliek tieši uz attiecīgās preces iepakojuma, marķējumu izvieto labi redzamā vietā plauktā, kurā atrodas preces ar šādu garantiju, vai arī marķējumu izvieto tieši blakus preces attēlam, ja preces pārdod tiešsaistē. Turklāt, saskaņotais paziņojums ietvers arī atgādinājumu par vismaz divu gadu ilgas likumiskās garantijas esamību. Lai arī ilgizturības komercgarantijas piedāvāšana ražotājiem ir brīvprātīga, tomēr saskaņotā marķējuma demonstrēšana ir obligāta precēm, kurām šāda komercgarantija ir. Konkrētāk, tirgotājam ir jāsniedz patērētājiem informācija, ko ražotājs ir sniedzis tirgotājam vai citādi paredzējis darīt viegli pieejamu patērētājam pirms līguma noslēgšanas, norādot to uz paša produkta, tā iepakojuma vai etiķetēm un marķējumiem, ar kuriem patērētājs parasti iepazīstas pirms līguma noslēgšanas.

Gan saskaņotais marķējums, gan saskaņotais paziņojums Eiropas Komisija izstrādāja 2025. gada septembrī, pieņemot [Īstenošanas regulu \(ES\) 2025/1960](#), un tie ir izmantojami sākot ar 2026. gada septembri.

Saskaņota marķējuma mērķis ir palīdzēt patērētājiem pieņemt labāku uz informācijas balstītus lēmumus un veicināt preču ar ilgāku kalpošanas laiku piedāvājumu un pieprasījumu pētām. Saskaņotā paziņojuma mērķis ir informēt un atgādināt patērētājiem par viņu likumiskās garantijas tiesībām.

Attiecināmie jaunie ECGT direktīvas noteikumi paredz DPT papildināšanu ar pantu 5(1)(e) un (ea), pantu 6(1)(l) un 6(1)(la), kā arī pantu 22a.

## 6. Līguma **termiņš**.

Ja jūsu līgums paredz, ka patērētāja saistības turpināsies noteiktu minimālu termiņu, jums ir iepriekš jāinformē patērētājs par šī termiņa ilgumu.

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

VAI

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

## 7. Attiecīgā gadījumā **digitālā satura**

**funkcionalitāte**, tostarp piemērojamie tehniskās aizsardzības pasākumi. Tas nozīmē, ka jums ir jāizskaidro patērētājam, kā digitālais saturs praksē

darbojas. Tas īpaši attiecas uz jebkādu tehnisku ierobežojumu esamību vai neesamību.

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

#### 8. **Digitālā satura savietojamība** ar jebkuru aparāturu un programmatūru.

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

Sākot ar 2022. gada maiju (Modernizācijas direktīvas piemērošanas sākums), ja jūs tirgojat preces ar digitālo elementu, digitālo saturu vai digitālos pakalpojumus, jums jāinformē patērētāji par to funkcionalitāti, saderību un sadarbību ar programmatūru vai aparāturu.

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

Dažas no tām ir aprakstītas turpmākajā tekstā, savukārt 1. PIELIKUMĀ ir sniegts pārskats par to, kādas prasības ir noteikušas visas ES dalībvalstis.<sup>17</sup>

### **Papildu prasības pirms līguma noslēgšanas sniedzamajai informācijai līgumos, kas ir noslēgti uzņēmuma telpās saskaņā ar dalībvalstu tiesību aktiem**

Lūdzam ņemt vērā, ka dažas dalībvalstis papildināja augstāk minēto sarakstu ar papildu prasībām<sup>18</sup>. Turklāt, dažas dalībvalstis (tajā skaitā arī Latvija) izvēlējās izmantot iespēju nepiemērot augstāk minētos noteikumus attiecībā uz pirms līguma noslēgšanas sniedzamo informāciju līgumiem, kas saistīti ar ikdienas darījumiem un kas tiek izpildīti nekavējoties to noslēgšanas brīdī<sup>19</sup>. Šāda darījuma piemērs varētu būt kinoteātra pakalpojumi, kad līguma izpilde seko nekavējoties pēc biļetes iegādes (t.i. līguma noslēgšanas).

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

Direktīvā par patērētāju tiesībām ir sniegta pilnībā saskaņots saraksts ar to pirms līguma noslēgšanas sniedzamo informāciju, kura jums ir jāsniedz patērētājiem, slēdzot distances līgumu (piemēram, izmantojot internetu vai tālruni) un/vai slēdzot līgumus ārpus uzņēmuma telpām, piemēram, uz patērētāja mājas sliekšņa<sup>20</sup>. Tas nozīmē, ka šīm saskaņotajām prasībām dalībvalstis nevar pievienot papildu

<sup>17</sup> Turklāt jūs varat iepazīties arī ar oficiālajiem paziņojumiem, kurus ir iesniegušas dalībvalstis attiecībā uz to izvēlētajām regulatīvajām iespējām saskaņā ar Direktīvas 2011/83/ES par patērētāju tiesībām 29. pantu. Skat. [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en)

<sup>18</sup> Saskaņā ar DPT 5. panta 4. punktu.

<sup>19</sup> Saskaņā ar DPT 5. panta 3. punktu.

<sup>20</sup> Sk. 4. moduli ietverto informāciju (saskaņā ar **Direktīvu par negodīgu komercpraksi** 2005/29/EK) par regulatīvas iespējas izmantošanu dažās dalībvalstīs attiecībā uz *nelūgtiem* apmeklējumiem, ko tirgotājs veic patērētāja mājās, vai ekskursijām, ko tirgotājs organizē ar mērķi reklamēt vai pārdot produktus patērētājiem, lai regulētu īpašus ar tiem saistītus aspektus, piemēram, regulējot laiku, kādā nelūgtie apmeklējumi patērētāja mājās var notikt.

informācijas sniegšanas prasības, ja runa ir par minētajiem tirdzniecības kanāliem.

Šajā sarakstā ietilpst visi informācijas elementi, kuri jums ir jānodrošina, ja jūsu darbība notiek parastajā veikalā, **kā arī daži papildu elementi**. Daudzi no tiem ir spēkā tikai attiecīgos gadījumos, atkarībā no konkrēta darījuma veida un ņemot vērā to, ka Eiropas Savienībā parasti (vairumā gadījumu), noslēdzot distances līgumu vai līgumu ārpus uzņēmuma telpām, patērētājiem pienākas 14 dienu atteikuma tiesības<sup>21</sup>. Šeit atradīsiet sarakstu ar papildinformācijas elementiem, kas nāk klāt pamatprasībām tirdzniecībai parastajā veikalā:

1. Papildus tam, ka jūs norādāt savu identitāti un uzņēmuma faktisko adresi, ja strādājat no attāluma vai ārpus uzņēmuma telpām, jums ir jānorāda arī telefona numurs un epasta adrese, lai patērētājs varētu ar jums ātri un ērti sazināties. Ja jūs pārstāvat kādu citu tirgotāju, jums ir jānorāda viņa faktiskā adrese un identitāte.
2. Jums ir jānorāda arī adrese, uz kuru patērētājs var sūtīt savas sūdzības, ja šī adrese atšķiras no jūsu uzņēmuma faktiskās adreses, un arī gadījumos, ja pārstāvat citu tirgotāju.
3. Jums ir jāinformē patērētājs par distances saziņas izmaksām, slēdzot līgumu, ja šīs izmaksas atšķiras no vietējo zvanu izmaksām ("pamata tarifa"). Ņemiet vērā, ka saskaņā ar Direktīvu par patērētāju tiesībām tarifi par zvaniem uz klientu apkalpošanas tālruni, ja patērētājam ir radušies jautājumi par attiecīgo līgumu pēc tā noslēgšanas, nedrīkst pārsniegt pamata tarifu.
4. Ja ievērojat noteiktu rīcības kodeksu, tad jums ir jāinformē patērētājs par tā esamību un par veidu, kā iegūt tā kopiju.

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

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

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

6. Nepieciešamības gadījumā jums ir jāinformē patērētāji par sūdzību ārpustiesas izskatīšanas iespējām un par citiem tiesiskās aizsardzības mehānismiem, kas paredzēti tam, lai atrisinātu jebkuru strīdu, kas varētu rasties starp jums un patērētāju. To var izdarīt, publicējot savā mājaslapā SAI vienības nosaukumu un kontaktinformāciju (t.sk. saiti uz SAI vienības mājaslapu), kuru izmanto Jūsu uzņēmums – un Jums vienmēr jāsniedz šī informācija viegli pieejamā veidā (ne tikai lietošanas noteikumos), ja Jums SAI izmantošana ir obligāta. Ja Jums ir strīds ar patērētāju, un Jums neizdodas to atrisināt savstarpēji vienojoties, Jums jāinformē patērētājs par SAI vienībām, kuras pastāv Jūsu valstī un jānorāda vai Jūs izmantosiet SAI. Šī informācija jāsniedz pastāvīgā informācijas nesējā, piemēram, epastā.
7. Visbeidzot, ja konkrētā līguma gadījumā netiek piemērotas atteikuma tiesības vai tās tiek piemērotas ierobežotā veidā<sup>22</sup>, jums ir jāinformē klients par šo faktu un/vai arī par apstākļiem, kādos

<sup>21</sup> Skat. 2. moduli, kurā aprakstītas patērētāju atteikuma tiesības attiecībā uz distances vai ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem līgumiem.

viņš/viņa zaudē savas atteikuma tiesības. Ja situācija ir pretēja un atteikuma tiesības tiek piemērotas noteiktajam līgumam, jums ir jāinformē klients par:

- šo tiesību izmantošanas nosacījumiem, termiņu un kārtību, kā arī jāizsniedz tiesību aktos noteikto atteikuma veidlapu<sup>23</sup>;
  - faktu, ka atteikšanās gadījumā patērētājam ir jāapmaksā preču atpakaļsūtīšanas maksa un, ja preces to īpašību dēļ parasti nevar nosūtīt atpakaļ pa pastu, tad arī informāciju par šo preču nosūtīšanas izmaksu apmēru.
- Piemērs:** ja patērētājs no jums ir iegādājies ledusskapi vai veļas mašīnu (priekšmetu, ko parasti piegādā uz mājām, nevis pasta nodaļā), jums ir jānorāda patērētājam attiecīgā kurjerfirma (piemēram, tā, kurai uzticēts piegādāt preci), kā arī tā kurjerfirma, kura veiks preces atpakaļsūtīšanu, vai vismaz saprātīgs maksimālās maksas aprēķins, kura pamatā varētu būt piegādes izmaksas<sup>24</sup>; **un**
- faktu, ka, ja patērētājs atteikuma tiesību termiņā, iesniedzot attiecīgu iesniegumu, izmanto savas atteikuma tiesības, tad patērētājam ir jāapmaksā samērīga maksa par jūsu pakalpojumiem, kurus viņš/viņa ir lietojis attiecīgajā periodā.

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

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

**Sākot ar 2022. gada maiju (Modernizācijas direktīvas spēkā stāšanās),** dalībvalstis var izmantot regulatīvo iespēju<sup>25</sup> pagarināt atteikuma tiesību termiņu no 14 līdz 30 dienām diviem ārpus uzņēmuma telpām noslēgto līgumu veidiem:

- nelūgtiem tirgotāja apmeklējumiem patērētāja mājvietā;
- tirgotāja organizētām ekskursijām ar mērķi reklamēt vai pārdot produktus patērētājiem.

Šīs iespējas tika piešķirtas dalībvalstīm nolūkā ļaut tām piedāvāt patērētājiem papildu aizsardzību attiecībā uz šādām īpašām tirdzniecības metodēm.

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

### Jauni noteikumi, sākot ar 2022.gada septembri

ECGT direktīva attiecībā uz pirms līguma noslēgšanas sniedzamo informāciju par piegāžu veikšanu uzliks tirgotājiem par pienākumu informēt patērētājus tostarp par videi draudzīgām piegādes iespējām, ja tādas ir pieejamas (direktīvas 6. panta 1. punkta g) jaunā redakcija). Piemēram, tas var attiekties uz piegādi ar kravas velosipēdu vai elektrisko transportu vai iespēju piegādāt vairākus pasūtījumus kopā.

<sup>22</sup> Direktīvas par patērētāju tiesībām 16. pants, kurā ir norādīti tie līgumu veidi, kuriem netiek piemērotas atteikuma tiesības. Skat. sīkāku informāciju 2. modulī par patērētāju atteikuma tiesībām un [EK Pamatnostādnes attiecībā uz Direktīvu par patērētāju tiesībām](#).

<sup>23</sup> Skat. sīkāku informāciju 2. modulī.

<sup>24</sup> Skat. [EK Pamatnostādnes attiecībā uz Direktīvu par patērētāju tiesībām](#).

<sup>25</sup> Lūdzam skatīt informāciju, kuru publicēja Eiropas Komisija, pamatojoties uz dalībvalstu paziņojumiem šeit:

[https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd\\_en](https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en). Sk. arī šī moduļa 1. pielikumu.

DPT nodrošina vienkāršotas prasības pirms līguma noslēgšanas sniedzamajai informācijai, ja līgums ir noslēgts ar tādu **distances saziņas līdzekļu palīdzību**, kuriem ir **ierobežota informācijas sniegšanas vieta** vai tās attēlošanas **laiks**, piemēram telefona zvans, izmantojot balss pārdošanas konsultantu, vai īsziņa.

Tādos gadījumos pirms līguma noslēgšanas jums ir jāsniedz pati svarīgākā informācija, proti:

1. jūsu identitāte,
2. jūsu piedāvātā izstrādājuma galvenās īpašības,
3. kopējā cena,
4. informācija par to, kā var izmantot atteikuma tiesības,
5. līguma termiņš vai, ja līgumam ir nenoteikts termiņš, tā izbeigšanas nosacījumi.

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

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

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

Tirgotājam ir jārūpējas par to, lai patērētājs, noformējot pasūtījumu tiešsaistē, skaidri apstiprinātu faktu, ka šis pasūtījums ietver apmaksas pienākumu. Ja pasūtījuma noformēšanas procesā ir jāaktivizē kāda poga vai tml., šādai pogai vai līdzīgam elementam ir jābūt skaidri apzīmētam un jāsaturs tikai tādi vārdi kā “Maksāt”,

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

### **Jauni noteikumi, sākot ar 2026. gada septembri**

ECGT direktīva ievieš prasību distances līgumiem, ko slēdz, izmantojot elektroniskus līdzekļus un patērētājam ir pienākums maksāt, ka, ja ražotājs piedāvā ilgizturības komercgarantiju un padara šo informāciju pieejamu tirgotājam, tad tirgotājam ir jāsniedz par to informācija patērētājam skaidri un nepārprotami, un tieši pirms patērētājs izdara pasūtījumu. Informācija par ražotāja ilgizturības komercgarantiju jāsniedz, izmantojot saskaņoto marķējumu (DPT 8. panta 2. punkta pirmās daļas jaunā redakcija).

### **Īpaši noteikumi attiecībā uz ārpus uzņēmuma telpām noslēgtajiem līgumiem:**

Lūdzam ņemt vērā, ka ārpus uzņēmuma telpām noslēgtajos līgumos, jums ir jāizsniedz patērētājam atsevišķs līguma eksemplārs. Pirms līguma noslēgšanas sniedzamā informācija un līguma eksemplārs Jums jāizsniedz papīra formā, bet ja patērētājs tam piekrīt, tad citā pastāvīgā informācijas nesējā (piemēram, USB zibatmiņa).

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

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

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

1. jūsu identitāte, adrese, telefona numurs un epasta adrese;
2. cena vai cenas aprēķināšanas veids kopā ar aplēsēm par kopējo cenu. Ja patērētājs skaidri piekrīt, tad jūs varat izvēlēties nesniegt uz papīra vai kādā citā pastāvīgā informācijas nesējā šādu informāciju:
  1. pakalpojumu galvenās īpašības;
  2. tas vai atteikuma tiesības pastāv vai nē.

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

Lūdzam ņemt vērā, ka **sakot ar 2022. gada maiju (Modernizācijas direktīvas spēkā stāšanās)** tika pievienoti īpaši noteikumi.

*a) Īpašas pirms līguma noslēgšanas sniedzamās informācijas prasības līgumiem, kas tiek noslēgti tiešsaistes tirdzniecības vietās<sup>26</sup>.*

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

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

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

- šo parametru relatīvo nozīmi salīdzinājumā ar citiem parametriem.

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

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

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

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

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

- Kā tirgotājam, attiecīgā gadījumā jums arī jāinformē patērētāji, kad cena ir pielāgota, balstoties uz automatizēti pieņemtu lēmumu. Praksē tas nozīmē, ka, nepieciešamības gadījumā, jums jāinformē patērētāji iepriekš, ka viņiem parādīta cena tika noteikta, balstoties uz automatizēti pieņemtu lēmumu, izmantojot patērētāju patērētāju personas datus<sup>27</sup>.

<sup>26</sup> Grozītajā Direktīvā par patērētāju tiesībām būs šāda tiešsaistes tirdzniecības vieta definīcija: "tāds pakalpojums, izmantojot programmatūru, tostarp tīmekļa vietni, tīmekļa vietnes daļu vai lietotni, ko uztur tirgotājs vai kas tiek uzturēta tirgotāja vārdā, kas ļauj patērētājiem slēgt distances līgumus ar citiem tirgotājiem vai patērētājiem".

<sup>27</sup> Šī informācijas sniegšanas prasība neietekmē regulas (ES) 2016/679 t.i. *Vispārīgās datu aizsardzības regula* noteikumus, kura paredz personas tiesības nebūt automatizēta lēmuma subjektam, ieskaitot t.s. "profilēšanu".

- Jums jāietver atgādinājums par patērētāja likumīgajām tiesībām, ja prece, pakalpojums vai digitālais saturs neatbilst līguma noteikumiem;
- Ja attiecināms, tirgotājam jāinformē patērētāji par preču ar digitāliem elementiem, digitālā satura un digitālā pakalpojuma funkcionalitāti, tai skaitā piemērojamiem tehniskās aizsardzības pasākumiem;
- Ja attiecināms, tirgotājam jāinformē patērētāji par preču ar digitāliem elementiem, digitālā satura un digitālo pakalpojumu saderību un sadarbību, ja šī informācija tirgotājam ir zināma vai viņam pamatoti vajadzēja to zināt.

## Jauni noteikumi, sākot ar 2026. gada septembri

[Direktīva \(ES\) 2024/825](#) attiecībā uz patērētāju dalības veicināšanu zaļās pārkārtošanās procesā ("ECGT direktīva") ievieš pirms jaunas prasības pirms līguma noslēgšanas sniedzamajai informācijai. Zemāk norādītas prasības attiecas gan uz līgumiem, kuri noslēgti parastajā veikalā, gan uz distances līgumiem.

- Lai dotu patērētājiem iespēju izdarīt labāku uz informāciju balstītu izvēli un stimulētu pieprasījumu pēc ilgtspējīgākām precēm ECGT direktīva uzliks tirgotājam par pienākumu pirms līguma noslēgšanas sniegt patērētājiem skaidru un saprotamu informāciju, par preču ilgizturību un remontējamību. Attiecībā uz precēm ar digitāliem elementiem, uz digitālo saturu un uz digitāliem pakalpojumiem patērētāji jāinformē par minimālo laikposmu, kas izteikts, vai nu norādot laika sprīdi, vai beigu datumu, kādā ražotājs vai pakalpojumu sniedzējs nodrošina programmatūras atjauninājumus. Šī informācija jāsniedz, ja ražotājs vai pakalpojumu sniedzējs šo informāciju dara

pieejamu tirgotājam vai nu tieši, vai nu, piemēram, norādot to uz preces vai tās iepakojuma, ar kuru patērētājs parasti iepazītos pirms līguma noslēgšanas. Turklāt, tirgotājiem jāatgādina patērētājiem par viņu likumiskās garantijas tiesībām.

- Par ilgizturību lūdzam skatīt atsevišķu ierāmējumu attiecībā uz saskaņotu marķējumu saistībā ar ražotāja ilgizturības komercgarantiju.
- Attiecībā uz remontējamību, ECGT direktīva ievieš jaunu pienākumu pirms līguma noslēgšanas informēt patērētājus par preču remontējamības indeksu<sup>28</sup>, ko nodrošinājis ražotājs un kā noteikts Savienības līmenī. Ja šāda indeksa nav, tirgotājam jāsaņem no ražotāja cita atbilstoša informācija par remontu, piemēram, informācija par rezerves daļu pieejamību, aplēstajām izmaksām un pasūtīšanas procedūru un cita.
- Attiecībā uz programmatūras atjauninājumiem: precēm ar digitālo elementu, digitāliem pakalpojumiem un digitālo saturu, ja ražotājs vai pakalpojumu sniedzējs šo informāciju dara pieejamu tirgotājam, tad tirgotājam pirms līguma noslēgšanas jāinformē patērētāji par minimālo laika posmu, kādā ražotājs vai pakalpojumu sniedzējs nodrošina programmatūras atjauninājumus (jaunie 5. panta 1. punkta (ed) apakšpunkts & 6. panta 1. punkta (lc) apakšpunkts).

Savukārt, attiecībā uz remontējamības indeksu attiecas jaunie 5. panta 1. punkta (i) un (j) apakšpunkts & jaunie 6. panta 1. punkta (u) un (v) apakšpunkti.

- Turklāt, tirgotājiem pirms līguma noslēgšanas jānodrošina patērētājiem šāda informācija:

<sup>28</sup> Saskaņā ar jaunu DPT 2. panta punktu (14d), kuru ievieš ECGT direktīva, remontējamības indekss ir indekss, kas izsaka preces piemērotību remontam un kas noteikts, pamatojoties uz Savienības līmenī noteiktām saskaņotām prasībām.

- o atgādinājums par likumiskās garantijas esamību un tās galvenajiem elementiem, izmantojot saskaņotu paziņojumu (sk. atsevišķu ierāmējumu).

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

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

### Ko tas nozīmē praktiskajā dzīvē?

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

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

### Vienkāršs risinājums

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

| Nav atļauts                                                                                                      | Atļauts                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| "Jūsu garantijas periods ir divi gadi." <sup>29</sup>                                                            | "Mūsu adrese: Athens Road 21, 1000 Limassol, Kipra."                                                              |
| "Strīdu gadījumā tiek piemēroti Francijas likumi." <sup>30</sup>                                                 | "Jūsu rīcībā ir 14 (četrpadsmit) dienas pēc preces saņemšanas, kuru laikā jūs varat izmantot atteikuma tiesības." |
| <a href="mailto:youmayaddressthecomplainttocomplaints@mail.es">youmayaddressthecomplainttocomplaints@mail.es</a> | "Jebkurai precei, kuru jūs iegādājaties pie mums, mēs nodrošinām divu gadu likumisko garantiju, kuras laikā jūs   |

<sup>29</sup> Nepieciešams norādīt, ka runa ir par likumisko garantiju.

<sup>30</sup> Šādā veidā formulēts paziņojums nebūs pareizs vienmēr, īpaši pārrobežu tirdzniecībā. Principā, ja jūs vērsat savas aktivitātes uz patērētājiem citā ES dalībvalstī, tad parasti piemēro tās valsts likumus, kurā patērētājs dzīvo. Tomēr, ar līgumu līgumslēdzējpusēs var vienoties par citas valsts likuma piemērošanu, bet šajā gadījumā tas nevar atņemt ārzemju patērētājam aizsardzību, kuru viņam garantē viņa dzīvesvietas valsts tiesību akti.

, ,

□□□□□□□□□□□□□□□□□□。□□□□□□□□

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

Ikviens dalībvalsts var izvēlēties noteikt, kādā valodā ir jāsniedz informācija patērētājiem. Kā aprakstīts 1. pielikumā zemāk<sup>31</sup>, vairāk nekā puse dalībvalstu ir izdarījušas savu regulatīvo izvēli. Pārsvarā izvēlēta attiecīgās dalībvalsts valsts valoda(-as).

Tas ir ļoti svarīgi. Patiešām – ja jūs sniegsiet informāciju citā valodā, nevis obligāti noteiktajā, tiks uzskatīts, ka informācija vispār nav sniegta. Lai noskaidrotu, kādu valodu katra dalībvalsts ir izvēlējusies, skat. 1. PIELIKUMU<sup>32</sup>.

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

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

Informāciju var sniegt arī citā pastāvīgā informācijas nesējā, ja patērētājs tam piekrīt. Drošības pēc vienmēr saglabāiet pierādījumu tam, ka patērētājs ir piekritis tam, ka informācija tiek sniegta citā pastāvīgā informācijas nesējā, nevis papīra formātā. Cits pastāvīgs informācijas nesējs var būt, piemēram, e-pasta ziņojums, USB zibatmiņa vai fotoattēls, t.i., tāds informācijas nesējs, kuru tirgotājs nevar vienpusēji izmainīt un kuru patērētājs var saglabāt. Ir svarīgi šo

informāciju sniegt pastāvīgā informācijas nesējā tādēļ, lai patērētājs varētu tai piekļūt nākotnē.



Ja jūs nenodrošināt informāciju tiesību aktos noteiktajā kārtībā, tad tiek uzskatīts, ka informācija vispār nav sniegta<sup>33</sup>.

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

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

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

<sup>31</sup> Sk. arī uzzīņu par dalībvalstu regulatīvām izvēlēm saskaņā ar DPT 29. pantu.

<sup>32</sup> Turpat

<sup>33</sup> Skat. nodaļu "Sekas pirms līguma noslēgšanas sniedzamās informācijas prasību neievērošanas gadījumā".

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

Nepiemērojot profesionālo rūpību atbilstošā mērā, apkalpojot šādus patērētājus ar īpašām vajadzībām, tas var tikt saistīts ar negodīgu komercpraksi.<sup>34</sup>

## Kas notiek pārrobežu tirdzniecības gadījumā?

### Īpaši norādījumi, veicot tirdzniecību patērētājiem no citām ES dalībvalstīm

Saskaņā ar ES tiesību aktiem<sup>35</sup>, ja jūs orientējat savas uzņēmējdarbības aktivitātes uz patērētājiem citās ES dalībvalstīs, tad parasti tiek piemēroti tās valsts tiesību akti, kur attiecīgais patērētājs dzīvo. Pat tad, ja gan jūs, gan patērētājs esat izvēlējušies piemērot citas valsts tiesību aktus, dzīvesvietas valsts tiesību aktu obligātie nosacījumi tomēr joprojām aizsargā ārzemēs dzīvojošu patērētāju.

Piemēram, ja jūsu tīmekļa vietne ir orientēta uz patērētājiem tādā dalībvalstī, kura ir noteikusi informācijas sniegšanas valodas prasības, izmantojot savas regulatīvās iespējas saskaņā ar Direktīvas par patērētāju tiesībām 6 panta 7. punktu, jums ir patērētājam jānodrošina līguma informācija attiecīgajā valstī prasītajā valodā (skat. 1. pielikumu). Citiem vārdiem, reklamējot vai piedāvājot preces vai pakalpojumus citās dalībvalstīs, jums ir jāņem vērā tie patērētāju aizsardzības tiesiskā regulējuma standarti, kas tur tiek ievēroti.

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

Eiropas Savienības Tiesa ir definējusi vairākus kritērijus (kuri var tikt papildināti), pēc kuriem var noteikt, vai jūsu uzņēmējdarbības vai profesionālās aktivitātes ir vērstas tieši uz konkrētu dalībvalsti. Šo kritēriju vidū ir, piemēram, valodas vai valūtas izmantošana, kuru parasti neizmanto dalībvalstī, kur reģistrēts jūsu uzņēmums, vai tālrunu numuru ar starptautiskajiem kodiem minēšana, kā arī augstāka līmeņa domēna lietošana, kas nav jūsu dalībvalsts domēns, kur reģistrēts jūsu uzņēmums<sup>36</sup>.

Gadījumos, kad jūs nevēršat savu uzņēmējdarbību vai profesionālo darbību uz citām ES dalībvalstīm, bet patērētāji no citām ES dalībvalstīm uzmeklē jūs pēc savas iniciatīvas, tiek piemēroti jūsu valsts tiesību akti.

## Ko tas jums nozīmē praktiskajā dzīvē?

### Kuri tiesību akti tiek piemēroti pārrobežu līgumos?

Pirmajā mirklī var šķist, ka mazam tirgotājam ir sarežģīti ievērot dažādu patērētāju valstīs spēkā esošos tiesību aktus. Tas var atturēt tirgotājus no savu preču vai pakalpojumu piedāvāšanas pāri savas valsts robežām. Tomēr praktiski situācija ir šāda –

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

<sup>34</sup> Sīkāku informāciju skat. 4. modulī attiecībā uz negodīgu komercpraksi un negodīgiem līgumu noteikumiem.

<sup>35</sup> Skat. tā saukto Regulu “Roma I” jeb Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (EK) Nr. 593/2008 (2008. gada 17. jūnijs) par tiesību aktiem, kas piemērojami līgumsaistībām.

<sup>36</sup> Lai iegūtu sīkāku informāciju, skat. EST apvienotās lietas C-585/08 un C-144/09 (P. Pammer un “Hotel Alpenhof GesmbH”).

2. Pat ņemot vērā to, ka pastāv dažas atšķirības starp dalībvalstu prasībām, tas nenozīmē, ka jūs drīkstat veidot līgumus ar klientiem pēc saviem "likumiem" – kā jau iepriekš minēts, jūs varat vienoties ar patērētāju par citiem noteikumiem, un šādā gadījumā jums ir jāievēro tikai obligātās prasības, kas noteiktas tās valsts patērētāju aizsardzības tiesiskajā regulējumā, kur patērētājs dzīvo.
3. Praksē citas dalībvalsts patērētāju aizsardzības tiesiskā regulējuma obligātās prasības tiek piemērotas vienīgi gadījumā, ja tās ir stingrākas par jūsu valsts juridiskās sistēmas prasībām vai tiem noteikumiem, par kuriem esat vienojušies ar patērētāju. Piemēram, tas varētu būt gadījums, kad patērētāju aizsardzības tiesiskajā regulējumā noteiktais juridiskās garantijas periods ir garāks par jūsu piedāvāto.
4. Iepazīstoties ar "Consumer Law Ready" mācību moduļiem, jūs varēsiet jau iepriekš uzzināt par to, kādas papildu prasības var tikt piemērotas citās dalībvalstīs, uz kurām jūs varētu vērst savu uzņēmējdarbību vai profesionālo darbību.
5. Bieži jautājums par to, kuras valsts tiesību akti ir jāpiemēro, kļūst aktuāls tikai strīda gadījumā ar patērētāju. Daudzus pārpratumus ir iespējams risināt draudzīgā veidā, kā arī izmantojot jūsu uzņēmuma sūdzību izskatīšanas mehānismu.

Šajā modulī mēs esam izcēluši vairākus aspektus, saistībā ar kuriem dalībvalstis ir pieņēmušas savus noteikumus, kas atšķiras no Direktīvā par patērētāju tiesībām noteiktajām prasībām attiecībā uz pirms līguma noslēgšanas sniedzamo informāciju. Šo informāciju atradīsiet pielikumā vai Eiropas Komisijas tīmekļa vietnē<sup>37</sup>. Ja vēlaties noskaidrot, kā atsevišķas

ES dalībvalstis ir savos tiesību aktos transponējušas Direktīvu par patērētāju tiesībām, jums noderēs arī Eiropas Komisijas jaunizveidotā [Patērētāju aizsardzības tiesiskā regulējuma datubāze](#)<sup>38</sup>.

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

Ja jūsu piedāvājums un uzņēmējdarbība ir orientēta uz patērētājiem citās ES dalībvalstīs un ja jums rodas strīds ar kādu patērētāju no citas ES dalībvalsts, ņemiet vērā, ka saskaņā ar Eiropas Savienības tiesību aktiem šādu strīdu vienmēr izskata tās valsts kompetentā tiesa, kur dzīvo patērētājs. Jūs nevarat iesūdzēt patērētāju citas valsts tiesā. Ja jūs paredzat šādu iespēju sava līguma noteikumos, tad jūs riskējat saņemt nopietnu naudas sodu un šāds līguma noteikums nebūs patērētājam saistošs. Savukārt patērētājam ir iespēja jūs iesūdzēt savas dalībvalsts tiesā vai arī jūsu valsts tiesā.

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

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

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

<sup>37</sup> Dalībvalstu paziņojumi:

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

<sup>38</sup> Skat. Patērētāju tiesību datubāzi:

[https://webgate.ec.europa.eu/e-justice/591/EN/consumer\\_law\\_database](https://webgate.ec.europa.eu/e-justice/591/EN/consumer_law_database)

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

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

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

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

Varētu būt lietderīgi iepazīties ar tiem tiesiskās aizsardzības līdzekļiem, kurus piemēro dažādu valstu tiesas, jo sevišķi tad, ja darbojaties tirgū(-os) ārpus savas valsts.

### **Sākot ar 2022. gada 28. maiju (Modernizācijas direktīvas spēkā stāšanās), tika ieviestas efektīvākas sankcijas par pārrobežu pārkāpumiem**

Atjaunināta DPT labāk nodrošina patērētāju aizsardzības iestādes un/vai tiesas cīņai pret pārkāpumiem, kuri ietekmē daudzus patērētājus visā ES. Jauni noteikumi dos dalībvalstu iestādēm tiesības piemērot efektīvas, samērīgas un atturošas sankcijas koordinēti kopīgi strādājot ar pārrobežu pārkāpumiem<sup>39</sup>, kuri ietekmē patērētāju dažādās ES dalībvalstīs.

Šajās lietās, dalībvalstu iestādēm būs tiesības uzlikt naudas sodu līdz vismaz 4 % no tirgotāja gada apgrozījuma attiecīgajā dalībvalstī vai ja informācija par tirgotāja gada apgrozījumu nav pieejama – līdz vismaz 2 miljoniem EUR. Dalībvalstīm ir tiesības paturēt spēkā vai ieviest augstākus maksimālos naudas sodus<sup>40</sup>.

Lūdzam ņemt vērā arī to, ka DPT noteiktas tiesības sākot ar 2023. gada 25. jūniju, ir iespējams īstenot, izmantojot kolektīvās tiesvedības saskaņā ar direktīvu (ES) 2020/1828 par pārstāvības prasībām patērētāju kolektīvo interešu aizsardzībai (PPD) un dalībvalstu tiesību aktiem.

<sup>39</sup> Plaši izplatīti pārkāpumi vai Savienības mēroga plaši izplatīti pārkāpumi, kā norādīts 2017. gada 12. decembra Eiropas parlamenta un Padomes regulā (ES) 2017/2394 par sadarbību starp valstu iestādēm, kas atbild par tiesību aktu izpildi patērētāju tiesību aizsardzības jomā, un ar ko atceļ Regulu (EK) Nr. 2006/2004.

<sup>40</sup> Vairāk informācijas par naudas sodiem, lūdzam skatīt Eiropas Komisijas 2024 ziņojuma par Modernizācijas direktīvas ieviešanu COM/2024/258 final, pieejams šeit: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TEXT/?uri=CELEX%3A52024DC0258R%2801%29>.

# Pielikums

## 1. pielikums – DPT piedāvāto regulatīvo iespēju izmantošana dalībvalstīs

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

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

Tabulā parādītas dalībvalstu izvēlētās regulatīvās iespējas<sup>41</sup>.

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

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

Lai uzzinātu vairāk, lūdzam skatīt Jūsu [dalībvalsts ieviešanas pasākumus](#) attiecībā uz 2019. gada 27. novembra [direktīvu \(ES\) 2019/2161](#) par Savienības patērētāju tiesību aizsardzības noteikumu labāku izpildi un modernizēšanu.

---

<sup>41</sup> Pētījums par DPT piemērošanu - 2011/83/ES – Noslēguma ziņojums, [http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc\\_id=44637](http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637)