

Atteikuma tiesības

2. modulis

Kas ir atteikuma tiesības?

- Tās ļauj patērētājam atcelt noslēgto līgumu bez jebkāda pamatojuma 14 dienu laikā no:
 - preču saņemšanas vai
 - līguma par pakalpojumu sniegšanu vai digitālā satura piegādi noslēgšanas dienas
- Tās attiecas uz distances un ārpus uzņēmuma telpām noslēgtajiem līgumiem

NB: Kopš 2022.gada 28.maija dalībvalstīm ir tiesības **pagarināt atteikuma tiesību periodu līdz 30 dienām** līgumiem, kas noslēgti saistībā ar nelūgtiem tirgotāja apmeklējumiem patērētāja mājvietā vai tirgotāja organizētām ekskursijām:

- Piemēram: Kipra, Grieķija, Itālija, Malta, Polija, Rumānija un Slovākija
- Sk. arī [Eiropas Komisijas informāciju par dalībvalstu izdarītām izvēlēm](#)



- **Distances** līgumos, kā arī līgumos, kas ir **noslēgti ārpus uzņēmuma telpām**
- Pastāv attiecībā uz:
 - preču piegādi,
 - pakalpojumu sniegšanu un digitālā satura piegādi

Kādēļ patērētājiem ir atteikuma tiesības?

- Distances līgumos: patērētājam nav iespējas pilnvērtīgi novērtēt preces īpašības
- Līgumos, kas ir noslēgti ārpus uzņēmuma telpām: patērētājs var nokļūt situācijā, kad viņš/viņa ir mazāk aizsargāts pret pārdevēja spiedienu
- Kopumā: saskaņoti noteikumi ir labvēlīgi pārrobežu tirdzniecībai



Kas ir distances līgums?



Tirgotājam un patērētājam vienlaicīgi neatrodoties vienā un tajā pašā vietā līguma noslēgšanas laikā (piemēram, noslēgts ar pasta, telefona, faksa u.c. palīdzību vai tiešsaistē)



Ja patērētājs apmeklē veikalu, lai savāktu informāciju, bet vēlāk noslēdz līgumu ar distances saziņas līdzekļu palīdzību = distances līgums



Izņēmumi:

Uzņēmuma telpās apspriests līgums, kurš beigās tiek noslēgts ar distances saziņas līdzekļu palīdzību

Līgums, kura noslēgšana ierosināta ar distances saziņas līdzekļu palīdzību (piem. epastu), bet kurš beigās tiek noslēgts uzņēmuma telpās

Kas ir ārpus uzņēmuma telpām noslēgts līgums?



Līgums, kas tiek noslēgts **patērētājam un Jums/Jūsu pārstāvim atrodoties vienā un tajā pašā vietā**, bet kura nav Jūsu uzņēmuma telpas



Uzņēmuma telpas ietver katru telpu (piem. veikals, kravas automašīna, stands u.c.), kura kalpo, kā pastāvīga vai ierastā uzņēmējdarbības vieta – arī telpas, kuras tiek izmantotas sezonāli (piem. saldējuma kiosks pludmalē vasaras laikā)



Ārpus uzņēmuma telpām noslēgto līgumu piemēri:

- līgumi, kuri ir noslēgti patērētāja mājās,
- patērētāja darba vietā,
- tirgotāja organizētās ekskursijas laikā



- **Patērētājam ir 14 dienas**, lai mainītu savu lēmumu noslēgt līgumu
- **Nav jāsniedz skaidrojums** vai sava lēmuma pamatojums
- **Nav jāsedz nekādas izmaksas, izņemot:**
 - par preču sūtīšanu atpakaļ
 - par vērtības samazināšanos sakarā ar pārmērīgu preču lietošanu
- Atteikuma tiesības ir **pilnībā saskaņotas** visā Eiropas Savienībā

13 izņēmumi no atteikuma tiesībām

(1) preces, kas tiek izgatavotas pēc patērētāja norādījumiem vai tās ir nepārprotami personalizētas;

Piemērs: pie šuvēja pasūtīts uzvalks

(2) preces, kuras ātri bojājas vai kurām drīz beidzas derīguma termiņš;

Piemērs: jebkuras preces, kuras viegli bojājas, piemēram svaigi augļi

(3) iepakotas preces, kuras veselības un higiēnas apsvērumu dēļ nav piemērotas atdošanai un kuru iepakojums pēc piegādes tika atvērts;

Piemērs: vienreiz lietojamās šļirces; atsevišķi kosmētikas izstrādājumi

(4) preces, kuras tās īpašību dēļ pēc piegādes ir neatgriezeniski sajaukušās ar citām lietām

Piemērs: smiltis, kas tika sajauktas ar citām vielām

(5) laikraksti, periodiski izdevumi vai žurnāli, izņemot abonēšanas līgumus par šo izdevumu piegādi;

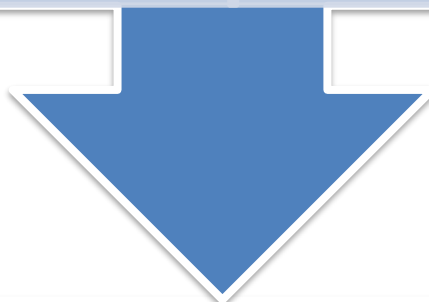
Piemērs: dienas avīzes

Vēl 8 izņēmumi norādīti Patērētāju tiesību direktīvas 16.pantā

Vai man ir jāinformē patērētāji par atteikuma tiesībām?

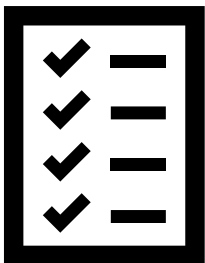
Uzņēmējam ir pienākums informēt patērētāju par atteikuma tiesībām un to izmantošanas nosacījumiem:

Ilgums	Kā izmantot atteikuma tiesības	Atpakaļ sūtīšanas izdevumi (ja attiecināms)	Ja patērētājs izmanto atteikuma tiesības pēc pieprasījuma sākt pakalpojuma sniegšanu, viņam jāveic proporcionāla samaksa par izmantoto pakalpojumu	Ja attiecināms: apstāklis, ka patērētājam nav atteikuma tiesību (sk. izņēmumu sarakstu) vai apstākļi, kādos patērētājs šīs tiesības zaudē	Atteikuma veidlapa pastāvīgā informācijas nesējā
--------	--------------------------------	---	--	---	--



Uzņēmējs var piešķirt patērētājam vairāk tiesību, nekā paredz tiesību akti, **bet jebkurā gadījumā viņam jānodrošina patērētājam visa norādītā informācija** (piem. Amazon ir 30 dienu garas atteikuma tiesības)

Kas jānorāda atteikuma veidlapā?



- Atteikuma veidlapa (paraugs, aizpildiet un nosūtiet šo veidlapu tikai tad, ja vēlaties atteikties no līguma)
- Adresāts [šeit pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs norāda pārdevēja vai pakalpojumu sniedzēja nosaukumu, faktisko adresi un, ja ir, tālruņa numuru, faksa numuru un epasta adresi]:
- Es/mēs paziņoju/paziņojam, ka es/mēs vēlos/vēlamies atteikties no līguma, ko esmu/esam noslēdzis/noslēguši par šādu preču iegādi/pakalpojumu sniegšanu [nevajadzīgo svītrot],
- Pasūtīšanas datums/saņemšanas datums [nevajadzīgo svītrot],
- Patērētāja(-u) vārds(-i) un uzvārds(-i),
- Patērētāja(-u) adrese,
- Patērētāja(-u) paraksts(-i) [tikai tad, ja šo veidlapu nosūta uz papīra],
- Datums



Lūdzam ņemt vērā, ka līdz ar epastu vai citu saziņas formu Jūs varat:

- piedāvāt patērētājam iespēju elektroniski aizpildīt un iesniegt vai nu atteikuma veidlapas paraugu **vai jebkuru līdzvērtīgu paziņojumu uzņēmuma tīmekļa vietnē**
- Šajos gadījumos tirgotājam nekavējoši ir jāinformē patērētājs par šāda atteikuma saņemšanu uz pastāvīgā informācijas nesēja

Kā aprēķināt atteikuma tiesību termiņu?

- **14 kalendāra dienas** visās ES dalībvalstīs
- **Termiņš sākas nākamajā dienā:**
 - Preču līgumiem: no preču saņemšanas dienas
 - Pakalpojumu līgumiem: no līguma noslēgšanas dienas
- Ja termiņa beigas **iekrīt sestdienā, svētdienā vai svētku dienā** = nākamā darba diena



Kas notiks, ja es neinformēšu patērētāju par atteikuma tiesībām?



Atteikuma tiesības nevar neievērot: to liegšana vai ierobežošana = Patērētāju tiesību direktīvas pārkāpums + netaisnīgs līguma noteikums + negodīga komercprakse



Neinformēšana par atteikuma tiesībām: **pagarinājums par 12 mēnešiem!** Proti, atteikuma tiesību termiņš beigsies 12 mēnešus pēc sākotnēja 14 dienu termiņa beigām



Ja neesat informējis/-usi patērētāju par atteikuma tiesībām pirkuma brīdī, **izdariet to iespējami ātrāk!** Tad 14 dienu termiņš sāksies no šīs informācijas saņemšanas dienas



Jūs neinformēsiet patērētājus par to, ka viņiem ir jāsedz atpakaļsūtīšanas izdevumi, šos izdevumus nāksies segt Jums

Kā patērētājs var izmantot atteikuma tiesības?



Patērētājs **var izvēlēties kā** informēt par savu lēmumu atteikties no līguma, **BET atteikumam jābūt nepārprotamam.**

Piemēram: Ar preču atdošanu bez jebkādas piebildes nepietiks



Patērētājam ir **pienākums pierādīt, ka viņš izmantoja atteikuma tiesības 14 dienu laikā** (rakstveida forma ir būtiska)



Ja tirgotājs piedāvā patērētājam iespēju elektroniski iesniegt atteikumu uzņēmuma tīmekļa vietnē, tad **tirgotājam nekavējoši ir jāinformē patērētājs par šāda atteikuma saņemšanu uz pastāvīgā informācijas nesēja**



Tirgotājs **nevar liegt atteikuma tiesību izmantošanu** noteiktajā laika posmā un patērētājam nav pienākuma skaidrot atteikuma iemeslu

Vai patērētājam ir tiesības lietot preci pirms atteikuma tiesību izmantošanas?



Patērētājs **var apskatīt un pārbaudīt** preci tādā apmērā, kāds ir nepieciešams, lai noteiktu iegūto preču raksturu, īpašības un darbību

Piemērs: Tiktāl, ciktāl tas būtu iespējams parastajā veikalā



Ja patērētājs ir lietojis preces vairāk nekā tas ir nepieciešams, lai noskaidrotu preces raksturu, īpašības un darbību, **viņš nezaudē atteikuma tiesības**, bet viņam nāksies atlīdzināt uzņēmējam preces vērtības samazinājumu



Šajā gadījumā **Jūs esat tiesīgs prasīt patērētājam atlīdzību par preces vērtības samazinājumu**

Kas notiek, ja patērētājs izmanto atteikuma tiesības pēc tam, ka lietojis preci?



Strīda gadījumā, **tirgotājam jāpierāda, ka preču vērtība ir samazinājusies.**



Mēs rekomendējam Jums **izveidot sistēmu, kas ļauj pārbaudīt vai preces tikušas lietotas pārmērīgi.** Tas palīdzēs, ja Jums izceļas strīds ar patērētāju. Tomēr šādas pārbaudes izdevumi Jums būs jāsedz pašam/-ai



Ja Jūs **neinformējāt patērētāju par atteikuma tiesībām un atteikuma tiesību termiņš pagarinās par 12 mēnešiem**, patērētājs varēs izbeigt līgumu pēc ievērojama laika, kura ietvaros viņš varēs lietot preces, neatbildot par to pārmērīgu lietošanu

Kas notiek pēc tam, kad patērētājs ir izmantojis atteikuma tiesības? (1/2)



(1) Jums ir jāatmaksā patērētājam **visi** no viņa saņemtie maksājumi

(2) Patērētājiem jāsedz preču **atpakaļsūtīšanas izmaksas** izņemot gadījumus, kad vienojāties, ka šīs izmaksas segsiet Jūs, **vai Jūs neinformējāt par to patērētāju**

(3) Patērētājam ir jānosūta preces **atpakaļ 14 dienu laikā** no dienas, ka viņš informēja Jūs par atteikuma tiesību izmantošanu

Kas notiek pēc tam, kad patērētājs ir izmantojis atteikuma tiesības? (2/2)



(4) Atmaksa jāveic izmantojot tāda paša veida maksāšanas līdzekli, kādu izmantoja patērētājs iegādājoties preci, izņemot, ja patērētājs piekrita citam atmaksas veidam

(5) Atmaksa jāveic **14 dienu laikā no dienas**, kad tirgotājs tika informēts par atteikuma tiesību izmantošanu

(6) Jums ir tiesības aizturēt atmaksu līdz brīdim, kad Jūs saņēmāt:

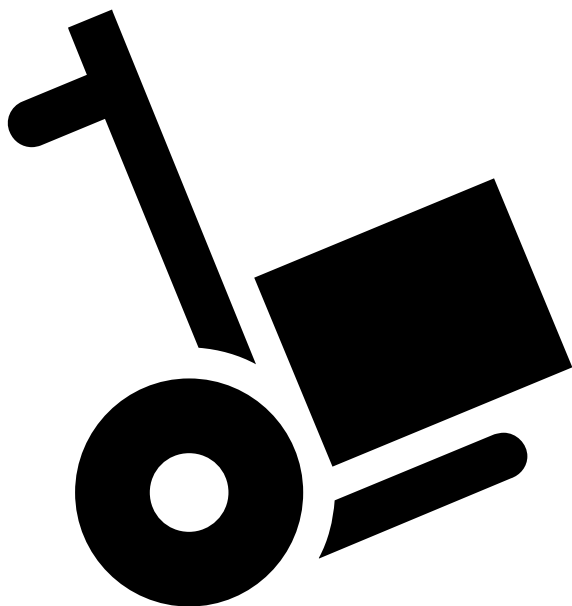
- preces, vai
- pierādījumus par to nosūtīšanu atpakaļ, atkarībā no tā, kura darbība veikta agrāk

1. Jauni tirgotāja pienākumi, gadījumā, ja atteikuma tiesības tiek izmantotas attiecībā uz digitālo saturu un digitāliem pakalpojumiem:

- Attiecībā uz personas datiem, **Jums būs jāievēro VDAR noteiktie pienākumi** (piemēram, noteikumus par datu glabāšanas ilgumu).
- Jums būs **jāatturas izmantot jebkādu saturu, izņemot personas datus, ko patērētājs ir sniedzis vai radījis**, izmantojot Jūsu piegādāto digitālo saturu vai digitālo pakalpojumu (piemēram, nedrīkst izmantot patērētāja video, kurš tika augšupielādēts tirgotāja mājaslapā), izņemot noteiktos gadījumus.
- Pēc patērētāja pieprasījuma **Jums būs jādara pieejams patērētājam jebkāds saturs**, izņemot personas datus, ko patērētājs ir sniedzis vai radījis, izmantojot Jūsu piegādāto digitālo saturu vai digitālo pakalpojumu
- Patērētājs **būs tiesīgs izgūt digitālo saturu bez maksas, bez tirgotāja radītiem šķēršļiem, samērīgā termiņā** un plaši izmantotā un mašīnlasāmā formātā
- Atteikuma no līguma gadījumā, **Jums būs tiesības bloķēt patērētāja pieeju digitālajam saturam/pakalpojumam** (piemēram, atspējojot patērētāja lietotāja kontu)

2. Jauns pienākums patērētājam, ja atteikuma tiesības tiek izmantotas attiecībā uz digitālo saturu un digitāliem pakalpojumiem:

- Atteikuma no līguma gadījumā patērētājam būs jāatturas no digitālā satura vai digitālā pakalpojuma izmantošanas un jāatturas darīt to pieejamu trešām personām



- Sakarā ar to, ka atteikuma tiesības ir pilnībā saskaņotas visās ES dalībvalstīs, **Jūsu tiesības un pienākumi ir vienādi visā ES**
- Ja Jūs neievērojat atteikuma tiesību regulējumu pārrobežu tirdzniecību, Jums var tikt piemēroti sodi. Atšķirības var būt tikai attiecībā uz sodiem, kuri var būt dažādas atkarībā no dalībvalsts.
- Parasti, noslēgtajam līgumam piemēro **tās valsts tiesību aktus, kurā dzīvo patērētājs**

Kopš 2022.gada maija:

- Dalībvalstu iestādes var **piemērot sankcijas koordinēti**. Ja pārkāpums skar patērētāju vismaz divās dalībvalstīs, maksimālais soda apmērs katrā dalībvalstī ir **ne mazāks par 4% no tirgotāja gada apgrozījuma vai līdz 2 mln. EUR**

Kas jāpārbauda tirgotājam:

Drošības labad, vienmēr pārbaudiet:

1. vai pastāv atteikuma tiesības tam līguma veidam, kuru Jūs slēdzat ar patērētāju;
2. ka esat laicīgi un skaidri informējis/-usi patērētāju par viņa atteikuma tiesībām;
3. ka esat laicīgi un skaidri informējis/-usi patērētāju, ja tiek izlemts atteikties no līguma, patērētājam būs jāsedz izdevumi par preces atpakaļsūtīšanu uzņēmējam;
4. ka patērētājs ir saņēmis atteikuma veidlapu;
5. ka gadījumā, ja patērētājs izvēlas atkāpties no līguma Jūs ievērosiet visas saistības, jo īpaši tās, kuras attiecas uz pilnīgu samaksas atmaksu patērētājiem.

- [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 [īstenošanas ziņojums](#) par Modernizācijas direktīvu (2024.gada jūnijs).
- Direktīva (ES) 2024/825 [par patērētāju dalības veicināšanu](#) zaļās pārkārtošanās procesā

Jautājumi un atbildes 😊



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