



Eiropas
Komisija

ES PATĒRĒTĀJU TIESĪBAS
NODERĪGAS GAN JŪSU KLIENTIEM,
GAN JŪSU UZŅĒMUMAM



Ziniet savu klientu tiesības!

ES PATĒRĒTĀJU TIESĪBAS
NODERĪGAS GAN JŪSU KLIENTIEM,
GAN JŪSU UZŅĒMUMAM

Visās ES valstīs patērētājiem ir tiesības uz taisnīgu attieksmi, atbilstošu informāciju un tiesisko aizsardzību gadījumos, kad rodas ar produktu saistītas problēmas. Šo tiesību pārzināšana ļauj jums saglabāt un attīstīt uzņēmuma vērtīgāko aktīvu – jūsu klientus.

- > **Sniedziet klientiem visu nepieciešamo informāciju pirms pirkuma veikšanas.**
- > **Ja rodas problēma, risiniet to saskaņā ar likumu.**

Salabojiet vai nomainiet bojātas preces



Jebkurai precei, ko pārdodat ES teritorijā, ir jāatbilst tās reklamā norādītajam un ir jādarbojas pareizi neatkarīgi no tā, vai to pārdodat tiešsaistē vai veikalā. Pretējā gadījumā patērētājiem – kā mīnimums – ir tiesības pieprasīt bezmaksas remontu vai preces nomaiņu. Ja nevarat salabot vai nomainīt produktu, patērētājiem ir tiesības pieprasīt naudas atmaksu vai cenas samazinājumu (dažās valstīs patērētāji var brīvi izvēlēties jebkuru no šīm iespējām).

Šīs tiesības ir spēkā ne mazāk kā divus gadus, sākot no preces iegādes vai piegādes datuma. Pirmo sešu mēnešu laikā pārdevēja pienākums ir pierādīt, ka prece iegādes brīdī nav bijusi bojāta. Pēc tam to, ka prece iegādes brīdī ir bijusi bojāta, ir jāpierāda patērētājam. Tomēr dažās valstīs šie termiņi ir garāki. Lai uzzinātu noteikumus valstīs, kurās darbojaties, apmeklējiet tīmekļa vietni

ec.europa.eu/consumers/notification

Sniedziet pilnīgu informāciju par to, ko jūs pārdodat

Reklamējot un pārdodot produktus vai sniedzot pakalpojumus ES teritorijā, jūsu sniegtajai informācijai ir jābūt precīzai un pietiekami detalizētai, lai klientiem būtu iespēja izdarīt informētu izvēli.

Pārliecinieties, vai jūsu izmantotie līguma noteikumi ir taisnīgi un uzrakstīti vienkāršā, skaidrā valodā. Ja rodas strīds, jebkuri neskaidri noteikumi tiek tulkoti par labu patērētājam, bet netaisnīgie noteikumi nav juridiski saistoši.

Tāpēc sniedziet nepieciešamo informāciju par produkta īpašībām, cenu, apmaksas un piegādes nosacījumiem, kā arī informāciju par jūsu identitāti un kontaktinformāciju un līguma darbības ilgumu un atteikuma tiesībām. Tas jums palīdzēs izvairīties no laikietilpīgiem strīdiem, klientu neapmierinātības un to zaudēšanas.



Atmaksājiet naudu par divu nedēļu laikā atsauktiem tiešsaistes pirkumiem



Lai palielinātu uzticēšanos pirkumu veikšanai tiešsaistē un veicinātu konkurenci, patērētājiem ES teritorijā ir tiesības 14 dienu laikā pārdomāt un atteikties no pirkuma (nenorādot iemeslu).

Ir noderīgi zināt, ka jums ir pienākums atmaksāt visu saņemto naudas summu tikai tad, ja atpakaļ nosūtītās preces ir derīgas pārdošanai vēlreiz. Patērētājiem ir tiesības pārbaudīt preci, bet ne to lietot. Piemēram, apavus drīkst uzlaikot mājās, bet nedrīkst vaikāt uz ielas.

Atgūstiet savu naudu, izmantojot Eiropas procedūru maza apmēra prasībām



Ja ar klientu radušos problēmu – piemēram, nesaņemtu maksājumu – neizdodas atrisināt pat ar Eiropas Patērētāju centra palīdzību, dažos gadījumos risinājumu var piedāvāt procedūra maza apmēra prasībām (tā darbojas visās ES dalībvalstīs, izņemot Dāniju). Šī procedūra ir ātrāka un lētāka nekā tradicionālās tiesas procedūras, un pašlaik to var izmantot attiecībā uz tiešsaistes darījumiem, kuru summa nepārsniedz 2 000 eiro. Lai uzsāktu procedūru, ir vienkārši jāiesniedz standarta veidlapa maza apmēra prasībām.

Visbeidzot – ziniet un cieniet patērētāja tiesības, un tā jūs izvairīsies no jebkādiem tiesas darbiem.

Risīniet problēmas ar ārvalstu klientiem savā valstī

Problēmas ar klientiem no ārzemēm var izmaksāt dārgi abām pusēm. Eiropas Patērētāju centri (ECC) var palīdzēt noskaidrot iesaistīto pušu juridiskās tiesības un palīdzēt tām panākt godīgu vienošanos. Tie var arī sniegt ieteikumus, kā rīkoties gadījumā, ja vienošanos nevar panākt.



Uzziniet vairāk tīmekļa vietnē europa.eu/youreurope/business

**Sazinieties ar tuvāko Eiropas Biznesa atbalsta
tīklakontaktcentru een.ec.europa.eu**

#EU4Consumers