Apraksts par direktīvām, uz kurām attiecas sabiedriskā apspriešana

B2B sfēra

Direktīva par maldinošu un salīdzinošu reklāmu: aizliedz maldinošu reklāmu B2B un reglamentē salīdzinošu reklāmu

Uzņēmumu un patērētāju starpā noslēgts darījums

Reklāma, tirgvedība → **Līguma noslēgšana** → **Līguma izpilde**

Negodīgas komercprakses direktīva: aizliedz tirgotāju īstenotu maldinošu un agresīvu komercpraksi visā uzņēmumu un patērētāju starpā noslēgta darījuma pastāvēšanas laikā: tirgvedība, līguma noslēgšana un līguma izpilde

Patērētāju tiesību direktīva: aptver informāciju, kas jāsniedz pirms līguma noslēgšanas, un konkrētus aspektus attiecībās pēc līguma noslēgšanas (līguma apstiprināšana, atsaukšanas tiesības, piegāde un riska nodošana utt.)

Direktīva par negodīgiem līguma noteikumiem: aizliedz negodīgus standartnoteikumus līgumos

Patēriņa preču pārdošanas un garantiju direktīva: nosaka tiesības bojātu preču gadījumā

Cenu norādīšanas direktīva: paredz norādīt pārdošanas cenu un vienības cenu, tostarp reklāmās

Aizliegumu direktīva: paredz mehānismu patērētāju aizsardzības noteikumu izpildes nodrošināšanai, ja tirgotāji uzņēmumu un patērētāju starpā noslēgta darījuma jebkurā posmā pārkāpj noteikumus

Direktīva par maldinošu un salīdzinošu reklāmu

Direktīvā par maldinošu un salīdzinošu reklāmu paredzēts obligātās tiesiskās **aizsardzības** standarts **uzņēmumiem pret maldinošu tirgvedību.** Dalībvalstis savos tiesību aktos var paredzēt stingrākus noteikumus uzņēmumu aizsardzībai šajā jomā. Direktīvā par maldinošu un salīdzinošu reklāmu arī noteikti pilnībā saskaņoti, vienoti noteikumi par salīdzinošu reklāmu, t.i., par šiem jautājumiem dalībvalstis nevar ieviest noteikumus, kas nodrošina lielāku aizsardzību nekā paredzēts direktīvā.

Papildu informācija: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/false-advertising/index_en.htm

Negodīgas komercprakses direktīva

Negodīgas komercprakses direktīva ir piemērojama uzņēmumu un patērētāju (B2C) starpā noslēgtiem darījumiem. Tā attiecas uz visu veidu **komercpraksi pirms darījuma, darījuma laikā un pēc darījuma**, tostarp tiešsaistes vidē, un uz visu veidu produktiem, tostarp digitāliem. Tā paredz pilnībā saskaņot dalībvalstu tiesību aktus, kas aizsargā patērētājus pret negodīgu komercpraksi, kura kaitē patērētāju ekonomiskajām interesēm, izņemot finanšu pakalpojumu un nekustamā īpašuma jomas.

Direktīva aizsargā patērētājus pret tirgotāju piekoptu negodīgu komercpraksi:

- I pielikumā sniedzot "melno sarakstu" ar 31 konkrētas komercprakses veidu, kas ir aizliegti visos apstākļos;
- aizliedzot komercpraksi, kas tiek uzskatīta par maldinošu vai agresīvu;
- aizliedzot negodīgu komercpraksi, kas ir pretrunā profesionālās rūpības prasībām.

Lai komercprakse kļūtu maldinoša, agresīva vai nonāktu pretrunā profesionālās rūpības prasībām, komercprakse jāliek vai tā varētu likt vidusmēra patērētājam pieņemt lēmumu veikt darījumu, kādu viņš citādi nebūtu pieņēmis. Tas kompetentajām valsts struktūrām ir jāizvērtē katrā atsevišķā gadījumā.

Negodīgas komercprakses direktīva paredz, ka tirgotājiem jāsniedz patērētājiem **informācija**, kas tiem nepieciešama, lai pieņemtu apzinātu lēmumu par darījumu. Turklāt tā sniedz īpašu informācijas prasību sarakstu attiecībā uz "uzaicinājumu veikt pirkumu" (sīkāku informāciju skatīt sadaļā "Patērētāju informācijas prasības").

Komercprakses negodīgumu izvērtē, ņemot vērā "**vidusmēra patērētāja**" kritēriju, kuru izstrādājusi Eiropas Savienības Tiesa. Vidusmēra patērētājs ir "*pietiekami labi informēts, kā arī pietiekami vērīgs un piesardzīgs*," ņemot vērā sociālos, kultūras un valodas faktorus. Ja komercprakse vērsta uz īpašu patērētāju grupu, tad kritērijs ir šīs grupas vidusmēra dalībnieks. Direktīva arī paredz īpašu aizsardzību noteiktām patērētāju grupām, kuras noteiktas kā sevišķi **neaizsargātas**.

Papildu informācija: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/index_en.htm

Patērētāju tiesību direktīva

Patērētāju tiesību direktīva ir piemērojama uzņēmumu un patērētāju (B2C) starpā noslēgtiem darījumiem. Pirmkārt, Patērētāju tiesību direktīva nosaka detalizētas **prasības par informāciju, kas jāsniedz pirms līguma noslēgšanas**. Tās ir pilnībā saskaņotas attiecībā uz distances līgumiem un ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem līgumiem, savukārt prasībām tirdzniecībai telpās (tirdzniecība fiziskos veikalos) ir minimāls raksturs (sīkāku informāciju skatīt nākamajā sadaļā "Patērētāju informācijas prasības").

Turklāt ar Patērētāju tiesību direktīvā ir paredzēta virkne pilnībā saskaņotu prasību attiecībā uz **distances līgumu un ārpus uzņēmuma telpām noslēgtu līgumu noslēgšanu un apstiprināšanu**. Konkrēti, tā regulē patērētāja tiesības atsaukt distances līgumu un ārpus uzņēmuma telpām noslēgtu līgumu. Periods, kura laikā patērētāji var atteikties no distances līguma vai ārpus uzņēmuma telpām noslēgta līguma, ir 14 kalendārās dienas no preču piegādes vai pakalpojumu līguma noslēgšanas brīža. Tirgotājiem 14 dienu laikā pēc atsaukšanas ir jāatmaksā visi no patērētāja saņemtie maksājumi. Viņiem ir jāatlīdzina arī piegādes izmaksas. Tirgotājs var aizturēt atmaksājamo summu tikai līdz brīdim, kad tas ir saņēmis atpakaļ preces vai ja patērētājs ir sniedzis pierādījumu par preces nosūtīšanu atpakaļ. Attiecībā uz līgumiem par digitālā satura nodrošināšanu tiešsaistē, piemēram, programmatūras lejupielādi vai filmas straumēšanu, ja saturs tiek piegādāts nekavējoties, Patērētāju tiesību direktīvā noteikts, ka tirgotājiem jāpieprasa patērētāja iepriekš skaidri pausta piekrišana sākt satura izmantošanu un apliecinājumu, ka viņš zaudē atsaukšanas tiesības brīdī, kad tiek sākta satura izmantošana (t.i., satura lejupielāde vai straumēšana).

Patērētāju tiesību direktīva arī paredz noteikumus par **preču piegādi un riska nodošanu**. Tirgotājiem preces jāpiegādā 30 dienu laikā no līguma noslēgšanas brīža, ja vien nav panākta citāda vienošanās. Parasti risku par preces sabojāšanu transportēšanas laikā līdz brīdim, kad prece fiziski nonāks pie patērētāja, uzņemsies tirgotājs.

Patērētāju tiesību direktīva ierobežo jebkādas papildu izmaksas, ko piemēro patērētājam par **maksāšanas līdzekļa izmantošanu**. Tā aizliedz noklusējuma iestatījumu ("iepriekš atzīmētu lodziņu") izmantošanu, lai iekasētu **papildu maksājumus** bez patērētāja skaidri paustas piekrišanas. Tā arī ierobežo **izmaksas par tālruņa sakariem** ar tirgotāju saistībā ar noslēgto līgumu. Šādos gadījumos patērētājam nevar būt pienākuma maksāt vairāk nekā tālruņa pamata tarifs.

Papildu informācija: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm

Patērētāju informācijas prasības

Patērētāju informācijas prasības ir noteiktas Negodīgas komercprakses direktīvā, Cenu norādīšanas direktīvā un Patērētāju tiesību direktīvā.

Negodīgas komercprakses direktīva parasti paredz, ka tirgotājiem jāsniedz patērētājiem **informācija, kas patērētājiem nepieciešama, lai pieņemtu apzinātu lēmumu par darījumu**. Turklāt ikreiz, kad komerciālā saziņa ietver produkta aprakstu un tā cenu, piemēram, reklāmā, tirgotājam, ņemot vērā komunikācijas līdzekļa ierobežojumus, tiek konkrēti prasīts sniegt informāciju par:

- produkta galvenajiem parametriem,
- tirgotāja identitāti un adresi,
- pilnu cenu,
- (vajadzības gadījumā) vai ir paredzētas atsaukšanas tiesības,
- maksāšanas, piegādes, darbības un sūdzību izskatīšanas kārtību (ja šāda kārtība atšķiras no prasībās par profesionālo rūpību minētās kārtības).

Posmā pirms darījuma līguma noslēgšanas, piemēram, kad patērētājs apmeklē fizisku veikalu vai aplūko produktu aprakstus tiešsaistes veikalā, tirgotājiem jāievēro informācijas prasības saskaņā ar Patērētāju tiesību direktīvu. Šīs prasības par informāciju, kas jāsniedz pirms līguma noslēgšanas, ir vispusīgākas un ietver visas iepriekšminētās informācijas prasības saskaņā ar Negodīgas komercprakses direktīvu. Piemēram, Patērētāju tiesību direktīva paredz detalizētas informācijas

prasības par tiesībām atsaukt distances un ārpus uzņēmuma telpām noslēgtus līgumus, kā arī par digitālā satura funkcionalitāti un savstarpēju izmantojamību.

Cenu norādīšanas direktīva paredz, ka tirgotājiem ir jānorāda **pārdošanas cena** un **vienības cena** produktam, ko piedāvā patērētājiem, gan tirgvedības posmā, gan posmā pirms līguma noslēgšanas. Šīs direktīvas mērķis ir uzlabot patērētājiem sniegto informāciju un atvieglot cenu salīdzināšanu. Cenu norādīšanas direktīvā ir paredzēti minimālie noteikumi, un tajā ietverti arī normatīvas iespējas dalībvalstīm atkāpties no direktīvas prasībām, jo īpaši iespēja atbrīvot mazos uzņēmumus no pienākuma norādīt vienības cenu.

Patērētāju informācijas papildu prasības ir paredzētas **E-tirdzniecības direktīvā** un **Pakalpojumu direktīvā**. Šīs informācijas prasības daļēji pārklājas ar Patērētāju tiesību direktīvā un Negodīgas komercprakses direktīvā minētajām prasībām, bet tās ietver arī vairākus papildu elementus (piem., informāciju par tirgotāja numuru tirdzniecības vai citā publiskā reģistrā, PVN numuru, attiecīgajām profesionālajām organizācijām, tirgotāja veiktajiem pasākumiem, lai novērstu interešu konfliktu, un attiecīgajām uzraudzības iestādēm).

Turklāt vairākas konkrētas informācijas prasības ir noteiktas **ES nozaru tiesību aktos**, piemēram, elektronisko komunikāciju, pasažieru transporta, enerģētikas, vides, patērētāju finanšu pakalpojumu jomās.

Direktīva par negodīgiem līguma noteikumiem

Direktīva par negodīgiem līguma noteikumiem ir piemērojama uzņēmumu un patērētāju (B2C) starpā noslēgtiem darījumiem. Direktīva par negodīgiem līguma noteikumiem aizsargā patērētājus pret to, ka tirgotāji izmanto līguma standartnoteikumus (nevis individuāli pārrunātus), kas, pretēji prasībai pēc godprātības, rada ievērojamu nelīdzsvarotību pušu tiesībās un pienākumos, kaitējot patērētājam (**vispārīga (ne)taisnīguma klauzula**). Šādi negodīgi noteikumi patērētājam nav saistoši, bet līgums paliek spēkā, ja tas var pastāvēt bez negodīgajiem noteikumiem.

Turklāt direktīvā noteikts, ka rakstveida līguma noteikumi ir jāformulē **vienkāršā un saprotamā valodā**. Līguma noteikumus, kuru nozīme ir neskaidra, ir jāinterpretē pēc iespējas labvēlīgāk patērētājam, un līguma noteikumus, kas nav pārredzami un neļauj patērētājiem izprast savas tiesības un pienākumus saskaņā ar līgumu, var uzskatīt par negodīgiem.

Direktīva par negodīgiem līguma noteikumiem ir piemērojama gan tiešsaistes, gan bezsaistes videi un visiem produktiem, tostarp digitālajam saturam. Tā ietver **indikatīvu un neizsmeļošu sarakstu ar standartnoteikumiem**, kurus var uzskatīt par negodīgiem.

Direktīva par negodīgiem līguma noteikumiem ir minimālās saskaņošanas instruments, un dalībvalstis var savos valsts tiesību aktos paredzēt stingrākus patērētāju aizsardzības noteikumus. Daudzas dalībvalstis ir izmantojušas šo iespēju, piemēram, ieviešot negodīgu noteikumu "melnos sarakstus" (līguma noteikumi, kurus uzskata par negodīgiem jebkādos apstākļos) un/vai līguma noteikumu "pelēkos" sarakstus (noteikumi, kurus uzskata par negodīgiem, ja vien nav pierādīts pretējais).

Papildu informācija: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/unfair-contract/index_en.htm

Patēriņa preču pārdošanas un garantiju direktīva

Patēriņa preču pārdošanas un garantiju direktīva ir piemērojama uzņēmumu un patērētāju (B2C) starpā noslēgtiem darījumiem. Šī direktīva attiecas uz materiālu preču – gan jaunu, gan lietotu – pārdošanu neatkarīgi no pārdošanas kanāla. Patēriņa preču pārdošanas un garantiju direktīva paredz noteikumus par preču atbilstību līgumam. Tajā ir noteikts, ka pārdevējs ir atbildīgs par neatbilstību (defektiem), kas pastāvēja jau piegādes brīdī un kļūst acīmredzama **divu gadu** laikā pēc piegādes brīža (t.i., tā sauktās "**likumīgās garantijas**" darbības periodā).

Ja defekts kļūst acīmredzams pirmo **sešu mēnešu** laikā kopš piegādes brīža, tirgotājam ir jāpierāda, ka defekts piegādes brīdī nepastāvēja (**pierādīšanas pienākuma pārnešana**).

Ja pārdevējs ir atbildīgs saskaņā ar direktīvu, patērētājam ir tiesības uz bezmaksas **tiesiskās aizsardzības līdzekļiem** – salabošanu vai apmaiņu kā pirmā līmeņa tiesiskās aizsardzības līdzekļiem un cenas samazinājumu vai līguma anulēšanu kā otrā līmeņa tiesiskās aizsardzības līdzekļiem, t.i., direktīva paredz tiesiskās aizsardzības līdzekļu hierarhiju. Direktīvā arī ir paredzēti noteikumi, lai nodrošinātu, ka patērētāji var izmantot jebkādas brīvprātīgi piedāvātas garantijas (tā sauktās "komercgarantijas"), proti, ka šādas garantijas ir saistošas tirgotājam, kurš tās piedāvā.

Šajā direktīvā ir ietvertas iespējas dalībvalstīm uzlikt par pienākumu patērētājiem informēt par defektu divu mēnešu laikā pēc tā konstatēšanas un samazināt likumīgās garantijas darbības periodu lietotām precēm līdz vienam gadam.

Šī direktīva ir minimālās saskaņošanas direktīva, kas ļauj dalībvalstīm paredzēt stingrākus patērētāju aizsardzības pasākumus. Vairākas dalībvalstis ir izmantojušas šo iespēju, piemēram, ieviešot patērētājiem labvēlīgākus noteikumus attiecībā uz likumīgās garantijas darbības ilgumu vai pierādīšanas pienākuma pārnešanas laika pagarinājumu.

Komisija nesen ierosināja **aizstāt Patēriņa preču pārdošanas un garantiju direktīvu attiecībā uz tiešsaistes tirdzniecību un citu veidu tālpārdošanu** (piem., pārdošanu pa tālruni vai pasta pasūtījumiem) ar jaunu direktīvu, kuru patlaban apspriež ES likumdevēji. Jaunā Komisijas priekšlikuma galvenie elementi attiecībā uz tiešsaistes un citu veidu tālpārdošanu ir:

- pilnīga saskaņošana (t.i., nav iespēju noteikt stingrākas patērētāju aizsardzības prasības);
- divu gadu likumīgās garantijas darbības perioda saglabāšana;
- termiņa pagarinājums uz diviem gadiem attiecībā uz pierādīšanas pienākuma pārnešanu (t.i., visā likumīgās garantijas darbības periodā pārdevējam ir jāpierāda, ka defekts piegādes brīdī nepastāvēja);
- hierarhijas saglabāšana tiesiskās aizsardzības līdzekļiem, t.i., salabošana vai nomaiņa kā pirmā līmeņa tiesiskās aizsardzības līdzekļi un cenas samazinājums vai līguma anulēšana (naudas atmaksa) kā otrā līmeņa tiesiskās aizsardzības līdzekļi.

Atzīstot vajadzību rīkoties ātri attiecībā uz vienotā tirgus digitālo dimensiju, Komisija ir apņēmusies veikt pasākumus, lai saskaņotu noteikumus par tālpārdošanu un tiešo pārdošanu.

Papildu informācija:

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

http://ec.europa.eu/justice/contract/digital-contract-rules/index_en.htm

Izpildes nodrošināšana, tostarp aizliegumi

Aizliegumu direktīva uzliek dalībvalstīm par pienākumu nodrošināt iespēju atbilstīgām struktūrām (pilsoniskās sabiedrības organizācijām un/vai publiskām struktūrām) prasīt aizliegumu tiesā vai pārvaldes iestādē ar nolūku pārtraukt tādu darbību, kas ir pretrunā ES patērētāju aizsardzības tiesību aktiem (atbilstīgi direktīvas pielikumā uzskaitītajam un valstu tiesību aktos transponētajam) un kas kaitē patērētāju kolektīvajām interesēm. Līdz ar to Aizliegumu direktīva paredz līdzekli to patērētāju

tiesību izpildes nodrošināšanai, kuras piešķirtas cita starpā Negodīgas komercprakses direktīvā, Patēriņa preču pārdošanas un garantiju direktīvā, Direktīvā par negodīgiem līguma noteikumiem un Patērētāju tiesību direktīvā. Tā atvieglo arī aizliegumu izmantošanu pārrobežu kontekstā.

Negodīgas komercprakses direktīva paredz, ka dalībvalstīm ir jānodrošina, ka ir pieejami līdzekļi, lai apkarotu negodīgu komercpraksi nolūkā nodrošināt direktīvas noteikumu ievērošanu. Proti, direktīvā īpaši paredzēta iespēja personām vai organizācijām veikt tiesiskas darbības (t.i., tiesvedību) pret komercpraksi vai iesniegt prasību pārvaldes iestādē, kas ir vai nu kompetenta pieņemt lēmumu par sūdzībām, vai arī uzsākt tiesvedību. Tomēr direktīva nesaskaņo iepriekšminētās procedūras.

Patērētāju tiesību direktīva paredz, ka dalībvalstīm ir jānodrošina, ka pastāv adekvāti un efektīvi līdzekļi, lai nodrošinātu atbilstību šai direktīvai. Direktīva paredz individuālus aizsardzības līdzekļus patērētājam, ja tirgotājs pārkāpj savas saistības, piemēram, tiešsaistes pārdevējam ir jāapmaksā preču atgriešana saistībā ar atsaukšanas tiesībām, ja tirgotājs nav informējis patērētāju par patērētāja pienākumu segt šīs izmaksas. Attiecībā uz citiem direktīvas noteikumu pārkāpumiem direktīvā nav ietverti īpaši noteikumi par individuālu tiesisko aizsardzību.

Direktīvā par negodīgiem līguma noteikumiem paredzēts, ka dalībvalstīm ir jānodrošina, ka ir pieejami līdzekļi, lai novērstu negodīgu līguma noteikumu nepārtrauktu izmantošanu. Direktīvā īpaši paredzēts, ka personām vai organizācijām jābūt iespējai celt prasību tiesā vai pārvaldes iestādē, lai panāktu lēmumu par līguma noteikumu negodīgumu un tādu līdzekļu piemērošanu, kas novērš negodīgu noteikumu pastāvīgu izmantošanu. Tomēr direktīva nesaskaņo šādu darbību detaļas. Direktīvā par negodīgiem līguma noteikumiem nav ietverti arī nekādi konkrēti noteikumi par individuālas tiesiskās aizsardzības procedūru, t.i., individuāliem tiesiskās aizsardzības līdzekļiem individuālam patērētājam. Šādi noteikumi par procedūrām ir paredzēti valstu tiesību aktos.

Papildu informācija: http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/injunctions/index_en.htm