



Briselē, 11.4.2018.
COM(2018) 183 final

**KOMISIJAS PAZIŅOJUMS EIROPAS PARLAMENTAM, PADOMEI UN EIROPAS
EKONOMIKAS UN SOCIĀLO LIETU KOMITEJAI**

Uz patērētājiem orientēts jaunais kurss

1. IEVADS

1.1. Godīga vienotā tirgus izveide patērētājiem un uzņēmumiem

Kopš 1987. gada ES ir visstingrākie patērētāju aizsardzības noteikumi pasaulē, un šobrīd ir ieviests visaptverošs patērētāju tiesību kopums. Patēriņa izdevumi veido 56 % no ES IKP¹. Veselīga patērētāju vide ir būtisks saimnieciskās izaugsmes faktors².

ES ieviestās tiesības patērētājiem sniedz paredzamību, bet iedzīvotājiem un uzņēmumiem pārlicēību, kā arī paredz tiesības uz drošiem produktiem, tiesības atgriezt tiešsaistē iegādātu produktu 14 dienu laikā un tiesības salabot vai nomainīt produktu garantijas laikā. Tās ir tikai dažas no materiālajām tiesībām, kas rada atšķirības iedzīvotāju ikdienas dzīvē.

Eiropas patērētāju politika ir panākusi patiesus ieguvumus, ieviešot būtiskus tiesību aktus, kas reglamentē pasažieru tiesības, patērētāju tiesības, negodīgu komercpraksi un negodīgus līguma noteikumus. Tas ir nodrošinājis Eiropas iedzīvotājiem un uzņēmumiem augstu aizsardzības un palāvības līmeni, taču tirdzniecības vietas mainās ātri.

Lai nostiprinātu šos panākumus un risinātu jauno un mainīgo tirdzniecības vietu problēmas, priekšsēdētājs Junkers reorganizēja Komisiju, pievēršot patēriņa politikai lielāku ievērību³. Kopš pilnvaru sākuma 2014. gadā Komisija ir ieviesusi vairāk nekā 80 % priekšlikumu, kas nepieciešami, lai risinātu 10 prioritārās jomas, kuras izvirzītas priekšsēdētāja Junkera politikas pamatnostādņēs⁴. Patērētāju intereses ir vairāku Komisijas iniciatīvu galvenais temats, piemēram, Digitālā vienotā tirgus stratēģija, kas ievieša tiesību aktus, lai izbeigtu mobilo tālrunu un datu viesabonēšanas maksu no 2017. gada 15. jūnija⁵ un aizliegtu nepamatotu ģeobloķēšanu, lai patērētāji varētu piekļūt produktiem vai pakalpojumiem vai iegādāties tos citas dalībvalsts tīmekļa vietnē no 2018. gada 3. decembra⁶; un nodrošinātu tiešsaistes satura pakalpojumu pārrobežu pārvietošanu no 2018. gada 1. aprīļa⁷. Enerģētikas savienības un klimata politikas ietvaros ir panākta vienošanās par Komisijas priekšlikumiem, ar ko stiprina patērētāju tiesības enerģētikas tirgū,⁸ un par jaunu izmešu un degvielas patēriņa pārbaudi automašīnām⁹. Turklāt 2018. gada 1. jūlijā sāks piemērot modernizētus noteikumus par kompleksajām brīvdienām¹⁰.

¹ Eurostat, IKP un galvenie komponenti (produkcija, tēriņi un ienākumi) [nama_10_gdp], P31_S14_S15. Mājsaimniecību un MABPI galapatēriņa izdevumi.

² Komisijas Patēriņa tirgu rezultātu pārskats liecina par konsekventu pozitīvu saistību starp patēriņa nosacījumiem un ekonomisko stāvokli dažādās dalībvalstīs.

³ Paziņojums preseī, http://europa.eu/rapid/press-release_IP-14-984_lv.htm

⁴ Komisijas 2018. gada darba programma, https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/cwp_2018_lv.pdf; https://ec.europa.eu/commission/publications/president-junckers-political-guidelines_en.

⁵ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/end-roaming-charges-travellers-european-union>.

⁶ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/eu-negotiators-agreed-end-unjustified-geoblocking>.

⁷ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/cross-border-portability-online-content-services>.

⁸ Piem., Paziņojums "Uz patērētājiem orientēts jaunais kurss", COM(2015) 339 *final*, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/lv/TXT/?uri=CELEX:52015DC0339>; priekšlikums jaunai Enerģētikas direktīvai, COM(2016) 864 *final*, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM:2016:0864:FIN>.

⁹ https://ec.europa.eu/growth/sectors/automotive/environment-protection/emissions_en;

https://ec.europa.eu/clima/sites/clima/files/transport/vehicles/cars/docs/faq_wltp_correlation_en.pdf.

¹⁰ https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/travel-and-timeshare-law/package-travel-directive_en.

Turklāt starp Eiropas Parlamentu, Padomi un Komisiju norisinās sarunas par priekšlikumu digitālajiem līgumiem, kas ir svarīgs elements digitālā vienotā tirgus stratēģijā, kuras mērķis ir modernizēt patēriņa līgumu noteikumus attiecībā uz digitālā satura nodrošināšanu¹¹ un preču tirdzniecību¹². Ņemot vērā šo priekšlikumu nozīmi, lai sniegtu patērētājiem skaidras un efektīvas tiesības, piekļūstot digitālam saturam, un nodrošinātu, ka gan patērētāji, gan uzņēmumi var paļauties uz vienotiem un efektīviem noteikumiem visā Eiropā, Komisija aicina Eiropas Parlamentu un Padomi nodrošināt šo priekšlikumu, kas uzsvērti Kopīgajā deklarācijā par likumdošanas prioritātēm, par ko vienojās visu trīs iestāžu priekšsēdētāji, ātru pieņemšanu.

Arī citi Komisijas priekšlikumi sniegs ieguldījumu patērētāju aizsardzības augsta līmeņa nodrošināšanā. Proti, būtiska ietekme varētu būt 2008. gada Vienlīdzīgas attieksmes direktīvas priekšlikumam, kura mērķis citstarp ir nodrošināt vienlīdzīgu piekļuvi precēm un pakalpojumiem neatkarīgi no reliģijas vai pārliecības, invaliditātes, vecuma vai seksuālās orientācijas¹³. Turklāt ar Eiropas Pieejamības aktu, ko Komisija ierosināja 2015. gadā, virkne produktu un pakalpojumu kļūs pieejamāki patērētājiem ar invaliditāti¹⁴. Komisija aicina Eiropas Parlamentu un Padomi ātri panākt vienošanos par šo svarīgo priekšlikumu un pēc tā pieņemšanas plāno nākt klajā ar priekšlikumu Pieejamības aktu iekļaut ierosinātās direktīvas par pārstāvības prasībām¹⁵ darbības jomā.

Komisijas darba rezultātā patērētāju apstākļi ES ir uzlabojušies,¹⁶ un uzņēmumi ir guvuši labumu no “vienota kontaktpunkta” izpildes darbībām noteiktos jautājumos (piem., tiešsaistes spēļu pirkumi, autonoma vai nelikumīgs saturs sociālo mediju platformās¹⁷).

Taču saglabājas patērētāju politikas problēmas. Nesenā plaša mēroga ļaunprātīga prakse, kas ietekmēja patērētājus visā ES, ir mazinājusi patērētāju uzticību vienotajam tirgum. Šie plaša mēroga notikumi ietver “dīzeļgeitu” (atsevišķi autoražotāji automašīnās uzstādīja ierīces, lai krāptos izmešu testos) un banku plaši pielietotos negodīgos nosacījumus hipotekāro kredītu līgumos¹⁸. Šie notikumi ir arī izraisījuši debates par to, vai ES ir ieviesti pietiekami spēcīgi mehānismi, lai risinātu šādus jautājumus, proti, efektīvi īstenotu patērētāju aizsardzības

¹¹ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/?qid=1450431933547&uri=CELEX:52015PC0634>.

¹² <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/?uri=COM:2017:637:FIN>.

¹³ Priekšlikums Padomes direktīvai par vienlīdzīgas attieksmes principa īstenošanu neatkarīgi no reliģijas vai pārliecības, invaliditātes, vecuma vai dzimumorientācijas, COM/2008/0426 *final*, 2.7.2008.: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX%3A52008PC0426>.

¹⁴ Priekšlikums Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvai par dalībvalstu normatīvo un administratīvo aktu tuvināšanu attiecībā uz produktu un pakalpojumu pieejamības prasībām, COM(2015) 615 *final*, 2.12.2015., 2015/0278(COD), <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1202>.

¹⁵ Skatīt turpmāk 1.2. iedaļas beigās.

¹⁶ http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=117250.

¹⁷ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/coordinated-enforcement_en; http://europa.eu/rapid/press-release_IP-18-761_lv.htm.

¹⁸ Šajā jomā Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2014/17/ES (2014. gada 4. februāris) par patērētāju kredītlīgumiem saistībā ar mājokļa nekustamo īpašumu un ar ko groza Direktīvas 2008/48/EK un 2013/36/ES un Regulu (ES) Nr. 1093/2010 ir piemērojama hipotekārājiem līgumiem, kas noslēgti no 2016. gada 21. marta. Cita starpā tajā ir paredzēts, ka aizdevējiem ir jāsniedz patērētājiem skaidra un detalizēta informācija par aizdevuma nosacījumiem, un piešķirtas tiesības patērētājiem atmaksāt kredītu agrāk, nekā noteikts līgumā. Sīkāka informācija: https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/credit/mortgage-credit_en.

noteikumus un nodrošinātu tiesisko aizsardzību cietušajiem patērētājiem. Turklāt vienu un to pašu produktu atšķirīgais sastāvs vai iezīmes dažādās vienotā tirgus daļās arī ir izveidojies par iemeslu bažām vairākās dalībvalstīs.

Nepieciešamību modernizēt dažus patērētāju aizsardzības noteikumus un stiprināt atbilstības līmeni apstiprināja arī visaptverošs patērētāju aizsardzības noteikumu novērtējums, ko Komisija pabeidza 2017. gadā (*REFIT* “Atbilstības pārbaude”¹⁹, Direktīvas par patērētāju tiesībām novērtējums²⁰). Novērtējumā tika secināts, ka ES patērētāju aizsardzības noteikumi ir palīdzējuši vienotā tirgus darbībai un nodrošinājuši augstu patērētāju aizsardzības līmeni. Tie kopumā atbilst mērķim, taču ir labāk jāpiemēro un jāizpilda. Novērtējumā arī tika noteiktas jomas, kurās ES patērētāju tiesību aktus var atjaunināt un uzlabot.

Ziņojums par Komisijas Ieteikumu par kolektīvo tiesisko aizsardzību, kas pieņemts 2018. gada janvārī²¹, atbalsta 2017. gada novērtējumā izdarītos secinājumus. Novērtējumā secināts, ka pieejamie individuālie tiesiskās aizsardzības mehānismi ir nepietiekami “masu kaitējuma situācijā”, kurā ir ietekmēts liels patērētāju skaits ES.

Šos secinājumus nevar ignorēt. ES ir jārod risinājumi jaunām patērētāju politikas problēmām, vienlaikus nodrošinot godīgu vienoto tirgu gan patērētājiem, gan uzņēmumiem.

1.2. “Uz patērētājiem orientēta jaunā kursa” pabeigšana

Šajā paziņojumā norādītā pasākumu kopuma mērķis ir risināt šīs problēmas, un ar to tiek pabeigta “Uz patērētājiem orientēta jauna kursa” izveide, kā to solīja priekšsēdētāja Junkera vadītā Komisija, nodrošinot godīgu vienoto tirgu gan patērētājiem, gan uzņēmumiem turpmākajos gados.

Labāka noteikumu izpilde, efektīvi tiesiskās aizsardzības līdzekļi un labākas patērētāju zināšanas par to tiesībām uzlabos patērētāju uzticēšanos un pārlicību. Tas sniegs ieguvumu Eiropas ekonomikai, ņemot vērā patērētāju izdevumu nozīmīgumu saistībā ar ilgtspējīga ekonomikas modeļa uzturēšanu.

“Uz patērētājiem orientētais jaunais kurss” ir balstīts uz pašreizējo patērētāju politikas regulējumu un sper soli tālāk, piedāvājot modernākus noteikumus, kas atbilst mūsdienu mainīgajiem tirgiem un komercpraksei, spēcīgākus valsts un privātos izpildes rīkus un labākas tiesiskās aizsardzības iespējas.

Praksē “Uz patērētājiem orientētā jaunā kursa” mērķi ir šādi:

- modernizēt spēkā esošos noteikumus un novērst trūkumus pašreizējā patērētāju *acquis*;

¹⁹ Komisijas dienestu darba dokuments — Ziņojums par ES patērētāju un tirgvedības tiesību atbilstības pārbaudi, SWD(2017)209, 23.5.2017., ko veica Komisijas Normatīvās atbilstības un izpildes programmas (*REFIT*) ietvaros.

²⁰ Komisijas ziņojums Eiropas Parlamentam un Padomei par Direktīvas 2011/83/ES par patērētāju tiesībām piemērošanu, COM(2017)259, 23.5.2017.; Komisijas dienestu darba dokuments par Patērētāju tiesību direktīvas novērtējumu, SWD(2017)169, 23.5.2017.

²¹ Ziņojums par to, kā tiek īstenots 2013. gada Ieteikums par kolektīvo tiesisko aizsardzību, COM(2018)40, 25.1.2018.

- sniegt labākas tiesiskās aizsardzības iespējas patērētājiem, atbalstīt efektīvu izpildi un labāku valsts iestāžu sadarbību godīgā un drošā vienotajā tirgū;
- vairot sadarbību ar partnervalstīm ārpus ES;
- nodrošināt vienlīdzīgu attieksmi pret patērētājiem vienotajā tirgū un garantēt, ka valstu kompetentajām iestādēm ir tiesības risināt problēmas saistībā ar patēriņa produktu “divējādo kvalitāti”;
- uzlabot saziņu un spēju veidošanu, lai ļautu patērētājiem labāk pārzināt to tiesības un palīdzētu tirgotājiem, jo īpaši maziem un vidējiem uzņēmumiem, vieglāk izpildīt pienākumus,
- aplūkot turpmākus patērētāju politikas izaicinājumus strauji mainīgajā ekonomikas un tehnoloģiju vidē.

Lai sasniegtu šos mērķus, “Uz patērētājiem orientētais jaunais kurss” paredz pārmaiņas tiesiskajā regulējumā, ko papildina nelegislatīvu darbību kopums, kā izklāstīts paziņojumā. Tiesību aktu paketi veido šādi divi instrumenti:

- priekšlikums direktīvai, ar ko Padomes Direktīvu 93/13/EEK, Direktīvu 98/6/EK, Direktīvu 2005/29/EK un Direktīvu 2011/83 groza attiecībā uz ES patērētāju aizsardzības noteikumu labāku izpildi un modernizāciju²²;
- priekšlikums direktīvai par pārstāvības prasībām patērētāju kolektīvo interešu aizsardzībai un ar ko atceļ Direktīvu 2009/22/EK. Šā priekšlikuma mērķis ir veicināt tiesisko aizsardzību patērētājiem, ja daudz patērētāju ir cietuši no viena pārkāpuma tā sauktajā masu kaitējuma situācijā²³.

2. PATĒRĒTĀJU *ACQUIS* MODERNIZĀCIJA

Komisijas apkopotie pierādījumi liecina, ka ir spēkā patērētāju noteikumi, kas būtu jāmodernizē, lai risinātu aktuālas problēmas. “Uz patērētājiem orientētais jaunais kurss” tiecas to panākt ar turpmāk norādītajiem pasākumiem.

- **Jauni rīki patērētājiem — individuāli aizsardzības līdzekļi.** Patērētājiem vajadzētu būt tiesībām uz individuāliem aizsardzības līdzekļiem (piem., uz finansiālu atlīdzību), ja tie cietuši no negodīgas komercprakses. Šobrīd ES tiesībās nav skaidru un pietiekamu līdzekļu, lai novērstu šādas prakses negatīvās sekas. Piemēram, ja notiktu jauns “dīzeļgeitas” tipa skandāls, nepatiesas reklāmas gadījumā patērētāju rīcībā būtu tiesību aizsardzības līdzekļi.
- **Lielāka pārredzamība patērētājiem tiešsaistes tirdzniecības vietās.** Šobrīd, patērētājiem apmeklējot tiešsaistes tirdzniecības vietas²⁴, tie ne vienmēr zina, pie kā tie iepērkas (pie profesionāla tirgotāja vai cita patērētāja). Daudziem patērētājiem rodas

²² COM(2018) 185.

²³ COM(2018) 184.

²⁴ Tiešsaistes tirdzniecības vieta ir e-komercijas tīmekļa vietnes veids, kur informāciju par produktu vai pakalpojumu sniedz vairākas trešās personas.

iespāids, ka tie iepērkas tiešsaistes tirdzniecības vietā un ka līdz ar to tie noslēdz līgumu ar platformu. Patiesībā visbiežāk tie iepērkas pie trešās personas piegādātāja, kurš darbojas tiešsaistes tirdzniecības vietā. Rezultātā patērētāji var kļūdaini uzskatīt, ka tie sadarbojas ar profesionālu tirgotāju (tādējādi gūst labumu no patērētāju tiesībām²⁵). Šis kļūdainais uzskats var izraisīt problēmas, ja kaut kas noiet greizi ar pirkumu tiešsaistē, jo ne vienmēr var viegli noskaidrot, kurš ir atbildīgs par kļūdām. Tas samazina iespējas izmantot tiesisko aizsardzību.

Ierosinātie jaunie noteikumi paredzēs, ka tiešsaistes tirdzniecības vietām ir skaidri jāinformē patērētāji par tās personas identitāti, ar ko tie noslēdz līgumu (vai tas ir profesionāls tirgotājs vai privātpersona). Komisija arī ierosina precizēt, ka visām tiešsaistes platformām meklēšanas rezultāti, kas balstīti uz maksājumiem, kuri saņemti no citiem tirgotājiem, ir skaidri jānošķir no īstiem meklējumu rezultātiem, un tiešsaistes tirdzniecības vietām būtu jāsniedz informācija par galvenajiem parametriem, ar ko tiek noteikts piedāvājumu rangs²⁶. Tas radīs pārredzamību tiešsaistes tirdzniecības vietās.

- **Patērētāju aizsardzības paplašināšana, ietverot “bezmaksas pakalpojumus”.** Vēl viens patērētāju aizsardzības trūkums rodas “bezmaksas” digitālajos pakalpojumos, kuriem patērētāji sniedz personas datus, nevis norēķinās ar naudu. Šie “bezmaksas” pakalpojumi ietver glabāšanu mākonī, sociālos plašsaziņas līdzekļus un e-pasta kontus. Ņemot vērā personas datu arvien pieaugošo ekonomisko vērtību, šos pakalpojumus nevar uzskatīt vienkārši par “bezmaksas” pakalpojumiem. Tāpēc patērētājiem vajadzētu būt tādām pašām tiesībām uz informāciju pirms līguma noslēgšanas un atcelt līgumu 14 dienu “uzteikuma” periodā neatkarīgi no tā, vai tie norēķinās par pakalpojumu ar naudu, vai sniedzot personas datus.
- **Šķēršļu novēršana uzņēmumiem.** Pierādījumi liecina, ka ES patērētāju tiesības ir saistītas ar vidēji zemām atbilstības izmaksām uzņēmumiem. Taču dažās jomās atsevišķi noteikumi ir zaudējuši aktualitāti, notiekot tehnoloģiskām pārmaiņām, vai arī ietver nevajadzīgas izmaksas uzņēmumiem. “Uz patērētājiem orientētais jaunais kurss” piedāvā novērst nesamērīgu slogu uzņēmumiem, piemēram, saziņas ar patērētājiem jomās. Tirgotājiem vajadzētu būt lielākai izvēles iespējai attiecībā uz vispiemērotākajiem saziņas līdzekļiem ar patērētājiem. Tiem vajadzētu spēt izmantot jaunus tiešsaistes saziņas līdzekļus, piemēram, tīmekļa platformas vai tērzētavas, nevis e-pasta adresi, ar nosacījumu, ka patērētājs var izsekot saziņai ar tirgotāju.

Lai gan atteikuma tiesības ir svarīgas patērētājiem un uzticībai tiešsaistes komercijai, Komisija piedāvā arī atbrīvot tirgotājus no atsevišķiem slogiem, kas saistīti ar tiesībām atteikties no “distances līgumiem” un “ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem līgumiem”. Ja patērētājs ir lietojis pasūtītās preces, nevis vienkārši izmēģinājis tās

²⁵ Patērētājs, kurš iepērkas pie profesionāla tirgotāja, gūst labumu no patērētāju tiesībām, savukārt patērētājs, kurš iepērkas pie citas privātpersonas, negūst labumu no patērētāju tiesībām.

²⁶ Saskaņā ar Komisijas pamatnostādņēm par Direktīvas 2005/29/EK par negodīgu komercpraksi īstenošanu/piemērošanu, SWD(2016) 163 *final*, 25.5.2016. (5.2.6. iedaļa), <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52016SC0163>.

tāpat, kā to darītu fiziskā veikalā, patērētājam vairs nevajadzētu būt tiesībām atcelt līgumu. Tas samazinās slogu tirgotājiem saistībā ar lietotu preču atgriešanu.

3. LABĀKA TIESISKĀ AIZSARDZĪBA PATĒRĒTĀJIEM, EFEKTĪVA IZPILDE UN LABĀKA VALSTS IESTĀŽU SADARBĪBA GODĪGĀ UN DROŠĀ VIENOTAJĀ TIRGŪ

Noteikumi ir efektīvi vienīgi tad, ja tie ļauj patērētājiem viegli izmantot tiesisko aizsardzību pārkāpuma gadījumā un ja par to izpildi rūpējas valsts iestādes. Tāpēc “Uz patērētājiem orientētais jaunais kurss” ietver priekšlikumus labākām tiesiskās aizsardzības iespējām patērētājiem un spēkā esošo patērētāju noteikumu efektīvāku izpildi.

3.1. Labāka tiesiskā aizsardzība patērētājiem

“Uz patērētājiem orientētais jaunais kurss” sniegs patērētājiem labāku piekļuvi tiesiskai aizsardzībai šādā veidā.

- **Izmantojot aizlieguma rīkojumus, lai nodrošinātu tiesisko aizsardzību patērētājiem “masu kaitējuma situācijā”.** Masu kaitējuma situācijās patērētājiem vajadzētu būt iespējai izmantot savas tiesības ne tikai individuāli, bet arī kolektīvās tiesiskās aizsardzības ceļā. Piemēram, “dīzeļgeitas” tipa lietā negodīgas komercprakses upuru tiesību aizsardzības līdzekļus varētu izmantot kopīgi ar pārstāvības prasību starpniecību.

Komisija “Uz patērētājiem orientētajā jaunajā kursā” ierosina modernizētu pārstāvības prasību sistēmu, pamatojoties uz spēkā esošo Aizliegumu direktīvu²⁷. Šī sistēma ļauj bezpeļņas kvalificētām iestādēm, piemēram, patērētāju organizācijām vai neatkarīgām valsts struktūrām, aizsargāt kolektīvas patērētāju intereses masu kaitējuma gadījumā. Tas palīdzēs individuāliem patērētājiem garantēt to tiesības. Tas būs īpaši noderīgi patērētājiem, kurus no individuālas tiesvedības attur dažādi apsvērumi. Sistēma ietvers aizsardzības pasākumus, piemēram, ierobežotas iespējas celt prasību uzņēmumiem, kas atbilst noteiktiem kritērijiem, un pieprasīt pārrēķināšanu attiecībā uz finansējuma avotiem. Tādējādi tas saglabās nepieciešamo līdzsvaru starp tiesu pieejamību un iespējamu ļaunprātīgas izmantošanas novēršanu, panākot no ASV tiesvedības modeļa atšķirīgu pieeju.

- **Stiprinot esošos patērētājiem pieejamos rīkus — strīdu alternatīva izšķiršana un strīdu izšķiršana tiešsaistē.** Pateicoties strīdu alternatīvai izšķiršanai²⁸ un strīdu izšķiršanai tiešsaistē²⁹, patērētājiem ir piekļuve vienkāršām, ātrām un godīgām procedūrām iekšzemes un pārrobežu strīdu ar tirgotājiem risināšanai ārpus tiesas.

²⁷ Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2009/22/EK (2009. gada 23. aprīlis) par aizliegumiem saistībā ar patērētāju interešu aizsardzību, OV L 110, 1.5.2009., 30. lpp.

²⁸ Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2013/11/ES (2013. gada 21. maijs) par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu un ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 un Direktīvu 2009/22/EK (Direktīva par patērētāju SAI), OV L 165, 18.6.2013., 63. lpp.

²⁹ Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) Nr. 524/2013 (2013. gada 21. maijs) par patērētāju strīdu izšķiršanu tiešsaistē un ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 un Direktīvu 2009/22/EK (Regula par patērētāju SIT), OV L 165, 18.6.2013., 1. lpp.

Sistēma strīdu alternatīvai izšķiršanai un strīdu izšķiršanai tiešsaistē arī motivē tirgotājus izstrādāt efektīvas patērētāju apkalpošanas sistēmas³⁰.

Komisija turpinās uzlabot šīs sistēmas efektivitāti, veicinot pieņemšanu no tirgotāju puses un veidojot dialogus starp iesaistītajiem dalībniekiem³¹. Viens no mērķiem būs pārliecināties, ka patērētāji var vienkārši atrast un izmantot šos rīkus, lai atrisinātu strīdus.

3.2. Efektīva izpilde un labāka valsts iestāžu sadarbība godīgā un drošā vienotajā tirgū

Efektīva izpilde ir šīs Komisijas pilnvaru termiņa prioritāte. Tai piešķir nozīmīgu vietu Digitālā vienotā tirgus stratēģijā, tostarp ar iniciatīvu atjaunināt patērētāju noteikumu izpildi, lai tie būtu piemēroti digitālajam laikmetam: Regulas par sadarbību patērētāju tiesību aizsardzības jomā (SPTAJ) pārskatīšana³².

SPTAJ regula ir pamatojums valstu izpildiestāžu tīklam, lai nodrošinātu, ka ES patērētāju tiesību akti tiek konsekventi izpildīti pāri robežām. Pārskatītie noteikumi būs piemērojami dalībvalstīs līdz 2020. gada 20. janvārim³³. Kad jaunā SPTAJ regula kļūs piemērojama, valstu iestādēm būs minimāls pilnvaru kopums, jauna procedūra plašu un Savienības mēroga patērētāju tiesību pārkāpumu risināšanai un labākai uzraudzības sistēmai. Komisijai būs lielāka koordinatora loma, un tā spēs veikt tūlītējas koordinētas izpildes izmeklēšanas Savienības mēroga pārkāpumu gadījumā³⁴.

Komisija veic turpmāk norādītās darbības, lai stiprinātu izpildi un valsts iestāžu sadarbību.

a) Efektīvākas sankcijas, jo īpaši plaši izplatītiem pārkāpumiem

Šobrīd, ja uzņēmums pārkāpj patērētāju tiesību aizsardzības noteikumus, valstu tiesību aktos paredzētās sankcijas ES var lielā mērā atšķirties un nereti ir diezgan mazas. Tā rezultātā tās negodīgus tirgotājus no patērētāju krāpšanas attur tikai mazā mērā.

³⁰ 2017. gada 11. novembrī Komisija Berlīnē uzsāka pasākumu "TRAVEL-NET", kas ir tīkls, kurā ietilpst 15 SAI iestādes no 11 dalībvalstīm, kuras strādā ar patērētāju strīdiem pasažieru pārvadājumu/ceļojumu jomā. Pasākuma dalībnieku vidū bija galveno transporta uzņēmumu pārstāvji. 2017. gada 13. decembrī Komisija vadīja apaļā galda diskusijas ar apģērba un apavu mazumtirdzniecības nozares galvenajiem līderiem. Turklāt 2017. gada decembrī Komisija uzsāka SAI/SIT komunikācijas kampaņu, kas vērsta uz patērētājiem.

³¹ 2018. gada pirmajā pusgadā Komisija uzsāks SAI/SIT komunikācijas kampaņu, kuras mērķis ir palielināt tirgotāju iesaistīšanos SAI procedūrās un SIT platformā. 2018. gada 11. un 12. jūnijā Komisija rīkos 2018. gada SAI asambleju. Pasākumā piedalīsies visu ES sertificēto SAI iestāžu, kompetento SAI iestāžu, SIT kontaktpunktu, Eiropas patērētāju centru, patērētāju organizāciju, uzņēmumu asociāciju, galveno mazumtirgotāju un citu SAI/SIT ieinteresēto personu pārstāvji.

³² https://ec.europa.eu/info/consumers/consumer-protection-cooperation-regulation/review-consumer-protection-regulation_en.

³³ Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2017/2394 (2017. gada 12. decembris) par sadarbību starp valstu iestādēm, kas atbild par tiesību aktu izpildi patērētāju tiesību aizsardzības jomā, un ar ko atceļ Regulu (EK) Nr. 2006/2004, OV L 345, 27.12.2017., 1. lpp.

³⁴ SPTAJ regula paredz arī sistēmu sadarbībai starp dažādām valstu izpildiestādēm, kas atbildīgas par nozarei specifisko regulējumu, uz ko attiecas SPTAJ regula. Attiecībā uz citām nozarei specifiskā regulējuma jomām, uz ko neattiecas SPTAJ regula, proti, Vispārīgā datu aizsardzības regula, Komisija sekmē sadarbību starp attiecīgajām valstu izpildiestādēm, izmantojot kopīgus darbseminārus un, iespējams, nākotnē saskaņotas izpildes darbības.

“Uz patērētājiem orientētā jaunā kursa” ietvaros Komisija ierosina, ka valsts izpildiestādes visā ES piemēro kopīgus kritērijus, lemjot par finansiālām sankcijām, ko piemēro par Negodīgas komercprakses direktīvas³⁵, Direktīvas par negodīgiem līguma noteikumiem³⁶, Direktīvas par patērētāju tiesībām³⁷ un Direktīvas par cenu norādēm³⁸ pārkāpumiem. Ja tirgotājs pārkāpj šīs direktīvas vairākās dalībvalstīs vienlaicīgi (saukti par “plaši izplatītiem pārkāpumiem”³⁹), iestādēm būs pilnvaras piemērot naudas sodu vismaz 4 % apmērā no tirgotāja apgrozījuma. Šāda veida atturošas sankcijas palīdzēs novērst pārkāpumus un atjaunot godīgumu.

b) Palīdzība dalībvalstīm sagatavoties jaunajai SPTAJ regulai

Komisija atbalstīs dalībvalstis 2018. un 2019. gadā, sniedzot palīdzību valstu iestādēm un uzraugot valstu tiesību sistēmu pielāgošanu. Jo īpaši Komisija veic turpmāk norādītos uzdevumus.

- Tā strādā ar dalībvalstu ekspertiem, pārrunājot īstenošanas problēmas un pēc nepieciešamības sniedzot norādes. Komisija jau ir sagatavojusi dalībvalstu vajadzību sarakstu un atgriezīsies pie tā ar darbsemināriem un mācību braucieniem dalībvalstīs.
- Tā izstrādā jaunus IT rīkus, kas nepieciešami iestādēm un ārējām ieinteresētām personām, lai efektīvi sadarbotos un apmainītos ar informāciju un brīdinājumiem. Šis jaunais IT rīks ļaus valstu izpildiestādēm sadarboties, atklājot, izmeklējot un izbeidzot komercpraksi, kas pārkāpj *acquis* patērētāju tiesību jomā pārrobežu tirdzniecībā. Izmantojot IT rīku, būs iespējams nosūtīt ārējos brīdinājumus SPTAJ tīklam no tādām pusēm kā patērētāji un tirdzniecības asociācijas.
- Tā izstrādā tirgus informāciju, kas ļauj identificēt un ātri novērst plaši izplatītus Savienības mēroga patērētāju aizsardzības tiesību pārkāpumus. Ilgtermiņā Komisija aplūkos veidus, kā uzlabot tādas ES līmeņa mazumtirdzniecības tirgus prakses uzraudzību, kas kaitē patērētājiem un godīgai konkurencei. Tas varētu ietvert veidus, kā atvieglot tiešsaistes pierādījumu savākšanu un palīdzēt valstu iestādēm izstrādāt metodikas pierādījumu atklāšanai, apzināšanai un apmaiņai, kā arī uzsākt koordinētas darbības kaitējošas prakses izskaušanai.

c) Spēju veidošana

³⁵ Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2005/29/EK (2005. gada 11. maijs), kas attiecas uz uzņēmēju negodīgu komercpraksi iekšējā tirgū attiecībā pret patērētājiem un ar ko groza Padomes Direktīvu 84/450/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 97/7/ un 2002/65/EK un Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu 200/2004/EK (OV L 149, 11.6.2005., 22. lpp.).

³⁶ Padomes Direktīva 93/13/EEK (1993. gada 5. aprīlis) par negodīgiem noteikumiem patērētāju līgumos (OV L 95, 21.4.1993., 29. lpp.).

³⁷ Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2011/83/ES (2011. gada 25. oktobris) par patērētāju tiesībām un ar ko groza Padomes Direktīvu 93/13/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 199/44/EK un atceļ Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 97/7/EK (OV L 304, 22.11.2011., 64. lpp.).

³⁸ Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 98/6/EK (1998. gada 16. februāris) par patērētāju aizsardzību, norādot patērētājiem piedāvāto produktu cenas (OV L80, 18.3.1998, 27. lpp.),

³⁹ SPTAJ regulā “plaši izplatīti pārkāpumi” ir definēti kā pārkāpumi, kas ietekmē patērētājus vismaz trīs dalībvalstīs; “Savienības mēroga plaši izplatīti pārkāpumi” ir definēti kā prakse, kas kaitē patērētājiem vismaz divās trešdaļās dalībvalstu, kuru kopējais iedzīvotāju skaits veido vismaz divas trešdaļas no ES iedzīvotāju skaita.

Komisija turpinās iesaistīties valstu iestāžu spēju veidošanas pasākumos. Tie koncentrēsies uz patērētāju tirgu “digitalizācijas” veicināšanu. Spēju veidošana ietvers šādus galvenos pasākumus.

- “E-izpildes akadēmijas” darba finansēšana un koordinēšana. Šajā projektā ir mobilizēti EUR 1,75 miljoni valstu patērētāju aizsardzības iestāžu un valstu patēriņa produktu drošības iestāžu spēju veidošanai.
- Atbalsta sniegšana dalībvalstīm, lai nodrošinātu, ka ir apkopoti ticami pierādījumi par iespējamiem ES tiesību aktu pārkāpumiem. Tas palīdzēs dalībvalstīm ātrāk apzināt plaši izplatītas problēmas, ar ko patērētāji sastopas ES.

d) Saskaņota izpilde

Komisija turpinās darbu ar valstu SPTAJ iestādēm stratēģiskas un mērķtiecīgas izpildes jomā, lai sekmētu godīgumu digitālajā vienotajā tirgū⁴⁰. Tas notiek kā koordinēta tīmekļa vietņu novērošana (“pārbaudes”)⁴¹ vai saskaņota rīcība, lai atrisinātu problēmas, kas ietekmē lielu patērētāju skaitu ES⁴². Komisijas pieredze ar izpildi kopš 2014. gada parāda, ka ir iespējams sasniegt pozitīvus rezultātus gan patērētājiem, gan uzņēmumiem (piemēram, vienas pieturas aģentūru risinājumi ES mēroga ES tiesību aktu pārkāpumiem).

Būtisku uzmanību turpinās pievērst negodīgas prakses izskaušanai (piem., pret maldinošiem un nepamatotiem apgalvojumiem attiecībā uz vidi) un nelikumīgam saturam tiešsaistē⁴³.

3.3. Nepārtikas produktu drošības tiesību aktu īstenošana

Komisija arī palīdzēs dalībvalstīm labāk sadarboties produktu drošības jomā⁴⁴. Ir svarīgi nodrošināt, ka patērētāju veselība un drošība ir aizsargāta pret bīstamiem produktiem neatkarīgi no tā, vai tie iegādāti tiešsaistē vai bezsaistē. Tas tiks panākts ar turpmāk norādītajiem pasākumiem.

a) Ātrās brīdināšanas sistēmas modernizācija

Eiropas Ātrās brīdināšanas sistēmu darbina Komisija. Tā nodrošina, ka informācija par bīstamiem nepārtikas produktiem, kas izņemti no tirgus un/vai atsaukti no patērētājiem jebkur Eiropā, tiek ātri izplatīta starp dalībvalstīm un Komisiju.

Lai ļautu tirgus uzraudzības iestādēm būt efektīvākām, Komisija cita starpā pārstrādās Ātrās brīdināšanas sistēmas pamatnostādnes, lai palielinātu patērētāju ieguvumus.

b) Koordinētas tirgus uzraudzības maksimāla izmantošana

⁴⁰ Skatīt Komisijas Paziņojumu par digitālā vienotā tirgus stratēģijas īstenošanas vidusposma pārskatu. Satīklots digitālais vienotais tirgus visiem (COM(2017) 228 *final*, 5.-6. lpp.)

⁴¹ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/eu-wide-screening-websites-sweeps_en.

⁴² https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/coordinated-enforcement_en.

⁴³ Paziņojums “Cīņa pret nelikumīgu saturu tiešsaistē. Tiešsaistes platformu atbildības kāpināšana”, COM(2017) 555 *final*, 28.9.2017.; Komisijas ieteikums par pasākumiem efektīvai cīņai pret nelikumīgu saturu tiešsaistē, C(2018)1177, 1.3.2018.

⁴⁴ Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2001/95/EK (2001. gada 3. decembris) par produktu vispārēju drošību (OV L 11, 15.1.2002., 4. lpp.).

Lai uzlabotu vienotā tirgus darbību patērētājiem, Komisija ir finansējusi koordinētus tirgus uzraudzības pasākumus produktu drošības jomā. Tā rezultātā ir veiktas vairāk nekā 25 koordinētas tirgus uzraudzības darbības dažādās produktu grupās (piem., rotaļlietas, bērnu aprūpes produkti). Komisija turpinās atbalstīt ES iestāžu kopīgās darbības, lai sekmētu zināšanu apmaiņu un stiprinātu tirgus uzraudzības iestāžu tīklu, arī ņemot vērā Komisijas priekšlikumu regulai par Savienības saskaņošanas tiesību aktu par produktiem izpildi un atbilstību⁴⁵. Šis atbalsts palīdzēs izsekot un izņemt bīstamus produktus visā ES.

Iepriekš minētā Komisijas priekšlikuma regulai par Savienības saskaņošanas tiesību aktu par produktiem izpildi un atbilstību mērķis ir stiprināt produktu tirgus uzraudzības regulējumu gan vienotajā tirgū, gan pie ārējām robežām, iekļaujot apmaiņu ar starptautiskiem partneriem strukturālas tirgus uzraudzības sadarbības jomā.

4. Starptautiskā sadarbība

a) Sadarbības līgumi, lai palielinātu koordinēšanu ar partneriem ārpus ES

Struktūras, kas izpilda tiesību aktus patērētāju tiesību aizsardzības jomā, saskaras ar ļoti līdzīgu (ja ne identisku) komercpraksi un tirgdarbības stratēģijām visā pasaulē. Šo problēmu risināšana saskaņotā veidā var tikai sekmēt uzņēmumu labāku atbilstības nodrošināšanu.

Komisija plāno izstrādāt divpusējus vai daudzpusējus nolīgumus patērētāju aizsardzības izpildes sadarbībai starp ES un galvenajām jurisdikcijām, piemēram, ASV, Kanādu un nākotnē — Ķīnu.

Šo starptautisko sadarbību sekmēs spēcīgāka valstu izpildiestāžu koordinācijas sistēma ES, kas izveidota ar pārstrādāto SPTAJ regulu, ko var izmantot par pamatu sadarbības nolīgumu slēgšanai ar trešām valstīm. Šādi nolīgumi varētu izveidot mehānismus iestāžu savstarpējai palīdzībai, sadarbības rīkus, kas pielāgoti digitālajai ekonomikai, lai cīnītos ar tīmekļa vietnēm, kas veic pasaules mēroga pārkāpumus, jaunu vienas pieturas aģentūras procedūru, lai risinātu plaši izplatītus patērētāju tiesību pārkāpumus, ko veic uzņēmumi globālā līmenī, un efektīvāku uzraudzības sistēmu.

b) Produktu drošība: globāls izaicinājums

Produktu piegādes ķēdes ir globālas, un patērētāji var viegli iegādāties produktus tiešsaistē tieši no valstīm, kas atrodas ārpus ES. Tas starptautisko sadarbību padara ļoti svarīgu, lai patērētāji ES būtu drošībā. Sadarbība produktu drošības jomā ir nepieciešama gan ar ražotājvalstīm, gan valstīm, kuru tirgos ir līdzīgi produkti, lai ES dalībvalstu tirgus uzraudzībai būtu pēc iespējas lielāka ietekme.

Komisija turpinās uzlabot sadarbību ar Ķīnu⁴⁶ un vairo ražotāju informētību par ES produktu drošības prasībām. Komisija arī atbalstīs starptautiskās iniciatīvas, lai globāli uzlabotu tiešsaistē pārdotu produktu drošību.

⁴⁵ COM(2017) 795 final, 19.12.2017.

⁴⁶ 2017. gadā vairāk nekā puse no bīstamajiem produktiem, kas paziņoti ES Ātrās brīdināšanas sistēmā bīstamiem nepārtikas produktiem, bija ražoti Ķīnā; skatīt gada pārskatu: https://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/safety_products/rapex/alerts/repository/content/pages/rape_x/reports/index_en.htm.

Visbeidzot, Komisija turpinās veicināt efektīvu patērētāju aizsardzību nākotnes divpusējās un daudzpusējās tirdzniecības sarunās. Tas tiks darīts, tirdzniecības darījumos ietverot specifiskus produktu drošības sadarbības noteikumus. Tādējādi būs iespējama informācijas apmaiņa par bīstamiem produktiem, attiecīgā gadījumā ietverot ražotājvalstis.

5. VIENLĪDZĪGAS ATTIEKSMES PRET PATĒRĒTĀJIEM NODROŠINĀŠANA VIENOTAJĀ TIRGŪ: PATĒRIŅA PREČU “DIVĒJĀDĀS KVALITĀTES” PROBLĒMAS RISINĀŠANA

2017. gadā runā par stāvokli Savienībā Komisijas priekšsēdētājs Junkers teica: *“Es nevaru pieļaut, ka dažviet Eiropā cilvēkiem tiek pārdota zemākas kvalitātes pārtika, nekā citās valstīs, neraugoties uz to, ka iepakojums un zīmols ir identiski. [...] mums tagad ir jāpiešķir valstu iestādēm plašākas pilnvaras, lai pārtrauktu šo nelikumīgo praksi, lai kur tā pastāvētu.”*

Komisija jau ir veikusi vairākus svarīgus soļus, lai risinātu šo problēmu.

2017. gada septembrī⁴⁷ Komisija pieņēma kopumu ar **pamatnostādnēm par ES pārtikas aprites un patērētāju tiesību aizsardzības jomu tiesību aktu piemērošanu**, lai risinātu produktu “divējādās kvalitātes” problēmu. Pamatnostādņu mērķis ir palīdzēt valstu iestādēm noskaidrot, vai uzņēmums pārkāpj ES tiesību aktus, ar identisku zīmolu pārdodot atšķirīga sastāva produktus dažādās valstīs.

Sarunās ar nozares pārstāvjiem Komisija ir aicinājusi uzņēmumus izbeigt nepamatotu un maldinošu produktu diferenciacijas praksi, kas neatbilst īpašām tirgus prasībām. Daži ražotāji jau ir sākuši pielāgot produktu sastāvu, lai nodrošinātu, ka visā ES tiek pārdoti vienādi produkti, un ir sagaidāmas papildu izmaiņas to diferenciacijā un patērētāju informēšanas stratēģijās.

Komisija ir piedāvājusi **finansējumu, lai atbalstītu izpildi** ES dalībvalstīs un izstrādātu **kopīgu pieeju salīdzinošai pārtikas produktu pārbaudei**. Komisijas Kopīgais pētniecības centrs ar 16 dalībvalstu un ieinteresēto personu atbalstu izstrādā šo metodoloģiju un uzsāks pārbaudes kampaņu 2018. gada maijā. Pārbaudes aptvers noteiktus produktus, kas tiek tirgoti lielākajā daļā dalībvalstu, un tajās veiks ķīmisko un sensoro testēšanu. Pirmie rezultāti gaidāmi 2018. gada beigās. Ja nepieciešams, Komisija kopā ar dalībvalstu iestādēm risinās problēmas, kas radīsies pirmajos noteikto produktu pārbaudes rezultātos.

Paralēli šim nepārtrauktajam darbam Komisija paredz, ka vairāki “Uz patērētājiem orientētā jaunā kursa” ierosinātie pasākumi, proti, stingrākas sankcijas nelikumīgai praksei, individuāli tiesiskās aizsardzības līdzekļi maldinātiem patērētājiem un kolektīvas tiesiskās aizsardzības mehānismi tirgotājiem ar “divējādas kvalitātes” preču tirdzniecību piekopto patērētāju maldināšanu padarīs sarežģītāku un dārgāku.

Uzņēmēji drīkst tirgot un pārdot preces ar atšķirīgu sastāvu vai iezīmēm, pieskaņojot savus produktus vietējo patērētāju gaumei vai ņemot vērā nepieciešamību reaģēt uz dažādām patēriņa, loģistikas un jauno tehnoloģiju tendencēm, ja tiek pilnībā ievēroti Savienības tiesību

⁴⁷ Komisijas 2017. gada 26. septembra Paziņojums C(2017)6532 par ES pārtikas aprites un patērētāju tiesību aizsardzības jomu tiesību aktu piemērošanu divējādas kvalitātes produktu jautājumos — īpašie aspekti saistībā ar pārtiku.

akti (produktu drošības vai marķējuma jomā vai citi horizontāli vai nozares tiesību akti). Viena un tā paša zīmola produktiem izņēmuma kārtā var būt atšķirīgas iezīmes. Tomēr viena zīmola preču ievērojami atšķirīgs sastāvs var kalpot par pamatu bažām, ja minētie produkti tiek tirgoti veidā, kas varētu maldināt patērētājus.

Lai novērstu šaubas par to, ka ES tiesības aizliedz nepamatotu un maldinošu produktu diferenciaciju vienotajā tirgū, Komisija plāno sniegt valstu iestādēm skaidrākus noteikumus, lai garantētu, ka tās vienkāršāk var izskaust negodīgu praksi. Tāpēc Komisija ierosina Negodīgas komercprakses direktīvā skaidri noteikt, ka gadījumā, ja produktu tirgots kā identisku tādām pašām vairākās citās dalībvalstīs tirgotam produktam, bet šiem produktiem ir ievērojami atšķirīgs sastāvs vai īpašības, tā ir maldinoša rīcība minētās direktīvas 6. panta izpratnē.

6. IZPRATNES VEICINĀŠANA UN SPĒJU VEIDOŠANA

Komisijas novērtējumā par noteikumiem patērētāju tiesību aizsardzības jomā 2017. gadā (“Atbilstības pārbaude”) tika konstatēts, ka zemo ES patērētāju tiesību atbilstības līmeni veido patērētāju un tirgotāju vājā izpratne par to tiesībām un pienākumiem un izpratnes līmeņa lielās atšķirības dažādās ES dalībvalstīs. Patērētāju ziņotās problēmas 2016. gadā sasniedza 20 %, kas atbilst 2008. gada rādītājam, 10 gados sasniedzot nelielus uzlabojumus vai nerasniedzot nekādus uzlabojumus. Vienlaikus, piemēram, tikai 41 % ES iedzīvotāju zināja, ka viņiem saskaņā ar ES tiesību aktiem ir tiesības saņemt defektīvu preču bezmaksas labošanu vai nomaiņu.

2018. gadā un pēc tam Komisija veiks turpmāk izklāstītos pasākumus, lai uzlabotu zināšanas par patērētāju tiesībām un veicinātu jaunas kultūras veidošanos attiecībā uz atbilstību ar ES patērētāju tiesībām.

6.1. Patērētāju dialogi un komunikācijas kampaņa

2017. gada novembrī Komisija uzsāka plašas diskusijas “Uz patērētājiem orientēta jauna kursa” ietvaros ar mērķi apvienot ieinteresētās personas, kuras strādā pie patērētāju tiesību uzlabošanas ES, lai apspriestu, kā “pārveidot ES patērētāju noteikumus, lai tie atbilstu 21. gadsimtam⁴⁸”.

Kā daļu no iniciatīvas Komisija 2018. gadā organizēs virkni “patērētāju dialogu” ar dalībvalstīm, piemērojot katrai valstij individuālu pieeju. Dialoga mērķis ir izskaidrot iedzīvotājiem, ko ES dara viņu kā patērētāju labā, un uzklaut patērētāju viedokli par to, kā ES var labāk risināt viņu bažas.

2018. gadā Komisija arī uzsāks visaptverošu komunikācijas kampaņu, vairojot eiropiešu izpratni par pašreizējām patērētāju tiesībām ES. Kampaņa īpaši, taču ne ekskluzīvi, pievērsīsies tām dalībvalstīm, kurās iedzīvotājiem ir konstatēts zemākais patērētāju tiesību izpratnes līmenis.

⁴⁸ http://europa.eu/rapid/press-release_MEX-17-5047_en.htm.

6.2. Mācības, izglītība, spēju veidošana un citi informācijas rīki

- 2018. gada martā tiešsaistē nonāca projekts *ConsumerLawReady*⁴⁹. Šā projekta mērķis ir apmācīt mazus un vidējus uzņēmumus (MVU) ES patērētāju tiesību aizsardzības jomā, lai palīdzētu tiem vieglāk izpildīt juridiskās prasības. Projektu īsteno patērētāju un uzņēmēju organizāciju konsorcijs. Šīs organizācijas apmāca “galvenos instruktorus”, kas savukārt apmāca “vietējos instruktorus” visās dalībvalstīs. Savukārt šie vietējie instruktori piedāvās apmācību MVU. Šis multiplikatora efekts nodrošinās plašu izplatīšanu.
- 2018. gada trešajā ceturksnī e-tiesiskuma portālā būs pieejama jaunā Patērētāju tiesību aktu datubāze⁵⁰. Tā ikvienam, jo īpaši juristiem un izpildiestādēm, sniedz piekļuvi valsts noteikumiem, ar ko transponē galvenās ES patērētāju tiesību aizsardzības direktīvas. Tāpat tajā varēs piekļūt attiecīgajai dalībvalstu un Eiropas Savienības Tiesas judikatūrai, kā arī attiecīgajai valsts administratīvajai praksei.
- Eiropas Komisija sekmē Eiropas uzņēmējdarbības pašregulējošu iniciatīvu par galvenajiem principiem labākai informācijas prezentēšanai patērētājiem, ietverot standarta noteikumus un nosacījumus. Šīs iniciatīvas rezultāti sagaidāmi 2018. gada vasarā.
- Komisija līdz 2019. gada sākumam izstrādās *pamatnostādnes Direktīvai 93/13/EEK par negodīgiem nosacījumiem patērētāju līgumos*, kas pasargā Eiropas patērētājus pret negodīgiem tirgotāju izmantotiem standarta līguma noteikumiem. *REFIT* atbilstības pārbaudē konstatēja, ka Direktīvas par negodīgiem līguma noteikumiem uz principiem balstītā pieeja vēl arvien ir efektīva un sekmē augstu patērētāju tiesību aizsardzības līmeni. Pamatojoties uz vairākiem Eiropas Savienības Tiesas nolēmumiem, pamatnostādņu mērķis ir skaidrot jautājumus, kas radušies, piemērojot Direktīvu, piemēram, attiecībā uz negodīgu līguma noteikumu nesaistošā rakstura tiesiskajām sekām un valstu tiesu pienākumu pēc savas ierosmes novērtēt, vai līguma nosacījums, uz ko attiecas Direktīvas 93/13/EEK darbības joma, ir negodīgs.
- Komisija ir apņēmusies turpināt patērētāju izglītošanas centienus, jo tikai zinoši patērētāji var efektīvi izmantot savas tiesības. Pašreizējo veiksmīgo patērētāju izglītības projektu, piemēram, *Consumer Classroom* (Patērētāju klase), darbības jomu var paplašināt, ietekmējot citu mērķa grupu rīcību, īpaši pievēršot uzmanību neaizsargātajiem patērētājiem.
- Komisija turpinās centienus *veidot patērētāju organizāciju* spējas ar daudzveidīgākiem līdzekļiem. Piemēram, tā centīsies stiprināt patērētāju organizāciju kā sargsuņu un svarīgu pīlāru lomu pilsoniskajā sabiedrībā valstīs, kurās tās vēl arvien ir salīdzinoši vājas. Tāpat būtu jāstiprina to kompetence un balss politikas veidošanā valsts līmenī.

⁴⁹ www.ConsumerLawReady.eu. *ConsumerLawReady* ir izmēģinājuma projekts, ko pēc Eiropas Parlamenta pieprasījuma organizējusi Eiropas Komisija.

⁵⁰ <https://e-justice.europa.eu/home.do>.

7. PATĒRĒTĀJU POLITIKAS SAGATAVOŠANA NĀKOTNES PROBLĒMJAUTĀJUMIEM

Lai arī “Uz patērētājiem orientētā jaunā kursa” pakete risinās šobrīd vissvarīgākos patērētāju aizsardzības problēmjautājumus ES, tirgi, bez šaubām, turpinās attīstīties un strauji mainīties, bet patērētāju aizsardzības tiesību aktiem jāspēj turpināt pielāgoties un attīstīties, lai saglabātu aktualitāti un spēju pievērsties jaunām patērētāju problēmjautājumu jomām. Tie var būt jauni, sarežģīti un nepārskatāmi darījumi. Komisija turpinās uzraudzīt patēriņa tirgus, lai noteiktu jaunas problēmas un izstrādātu rīcības iekšus, lai informētu politikas veidotājus.

Turpmāk ir aprakstītas dažas jomas, ko šobrīd apsver Komisija.

- **Mākslīgais intelekts.** Mākslīgā intelekta tehnoloģija patērētājiem sniedz lielas iespējas. Tajā pašā laikā tā var radīt problēmas saistībā ar i) šo tehnoloģiju sarežģītību un iespējamo pārredzamības trūkumu, ii) lietotāja radīto datu kontroles trūkumu vai iii) jautājumus saistībā ar diskrimināciju, aizspriedumiem, drošību un atbildību par zaudējumiem. Komisija veiks turpmāku izpēti, lai noskaidrotu labākos veidus, kā šīs tehnoloģijas padarīt pārredzamākas⁵¹. Komisija arī atbalstīs gan valstu, gan ES līmeņa patērētāju organizācijas, veicinot sapratni un sekmējot mākslīgajā internetā bāzēto lietotņu pārredzamību, lai vairotu patērētāju uzticēšanos.
- **Lietu internets.** Paredzams, ka līdz 2020. gadam ES būs vismaz 6 miljardi ar internetu saistītu produktu, bet visā pasaulē — 25 miljardi⁵². Ir svarīgi nodrošināt, ka šie produkti un tehnoloģijas ir droši patērētājiem, vienlaikus nodrošinot plašu izvēli un nekavējot inovācijas. Komisija novērtēs, vai pašreizējais tiesiskais regulējums produktu drošības jomā ir piemērots, ņemot vērā šo jauno tehnoloģiju izraisītās jaunās problēmas, un vai pastāv kādi trūkumi, kas jānovērš. Šai ziņā Komisija turpmāk apsvērs saikni starp kiberdrošību⁵³ un produktu drošību, noskaidrojot rīkus, kas var uzlabot produktu drošību un konstrukcijas radīto drošību. Tāpat Komisija ir izveidojusi ekspertu grupu, kas novērtēs, vai un kādā mērā spēkā esošās atbildības shēmas ir pielāgotas jaunai tirgus realitātei, kas izriet no jaunu tehnoloģiju attīstības plašā nozīmē, tostarp mākslīgā intelektam, progresīvai robotikai, lietu internetam un kiberdrošības jautājumiem.
- **Mobilā e-komercija.** Arvien pieaugošā mobilās e-komercijas nozīme var dažādos veidos padarīt patērētājus neaizsargātus, piemēram, dēļ veida, kādā tiem ir prezentēta nepieciešamā informācija. Komisija uzsāk rīcības izpēti, kas koncentrēsies uz tiešsaistē izmantoto tirgdarbības un atklāšanas prakses ietekmi uz patērētājiem. Pētījums pievērsīsies finanšu pakalpojumiem privātpersonām, vidējiem un mazajiem uzņēmumiem, jo īpaši tam, kā tos tirgo un pārdod ar mobilo ierīču starpniecību.
- **Ilgspējīgs patēriņš.** Pieaugošs patēriņš visā pasaulē izdara arvien lielāku spiedienu uz vidi. Tādējādi ir absolūti nepieciešams padarīt ilgtspējīgus produktus un

⁵¹ Komisija 2018. gada 25. aprīlī plāno pieņemt Paziņojumu par mākslīgo intelektu.

⁵² *Gartner* ziņojums (2013) "Predicts 2015: The Internet of Things." Ziņu rubrika pieejama tīmekļa vietnē <http://www.gartner.com/newsroom/id/2970017>, STAMFORD, Conn., 2013. gada 12. decembris.

⁵³ Skatīt arī Kiberdrošības paketi, ko Komisija pieņēma 2017. gada septembrī, https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/initiatives/com-2017-477_en.

pakalpojumus pieejamus patērētājiem un veicināt to ilgtspējīgāku patēriņu. Patērētāji arvien vairāk interesējas par ilgtspējīgiem produktiem; tiem jāpiešķir iespējas veikt informētas pirkumu izvēles un viegli piekļūt produktiem, kas ir videi nekaitīgi. Ir nepieciešami informētības veicināšanas centieni, lai patērētāji būtu labāk informēti par dažādiem ES marķēšanas instrumentiem⁵⁴, piemēram, par ES ekomarķējumu, un lai nodrošinātu, ka tie ir labi saprotami.

“Uz patērētājiem orientētais jaunais kurss” radīs labumu videi, ņemot vērā, ka spēcīgāka izpilde un labākas individuālās tiesiskās aizsardzības iespējas pret negodīgu praksi var atturēt no nepatiesu apgalvojumu izplatīšanas attiecībā uz vidi vai plānota nolietojuma prakses, papildinot ES aprites ekonomikas rīcības plāna darbības⁵⁵. Tas ietver, piemēram, izpēti par agrīnu nolietojumu⁵⁶ un vides pēdas nospieduma izmēģinājuma projektus⁵⁷, kuru mērķis ir ierobežot nepatiesus apgalvojumus, paredzot saskaņotu paņēmieni, kā aprēķināt un pārbaudīt sniegto vides informāciju.

8. SECINĀJUMS

“Uz patērētājiem orientēts jaunais kurss” ir priekšsēdētāja Junkera vadītās Komisijas prioritāte. Pēdējo gadu laikā ir daudz sasniegts, lai uzlabotu patērētāju tiesības un paļāvību uzņēmumiem tādās jomās kā satura pārrobežu pārnesamība, viesabonēšanas cenas un ģeobloķēšana, kā arī enerģētikas nozarē. Tagad tas ir pilnībā jāsteno un jāpapildina ar modernizētiem patērētāju aizsardzības noteikumiem, kas ir piemēroti mūsdienu tirgu, kas strauji attīstās, izaicinājumiem, ar efektīvu privāto un publisko izpildi un labākām tiesiskās aizsardzības iespējām. Tāds ir šā paziņojuma un to papildinošo priekšlikumu mērķis. Tie nodrošinās jūtamas pārmaiņas patērētāju interesēs un ekonomikā, kas balstās uz patērētāju uzticību.

Kopumā šajā paziņojumā ietvertie priekšlikumi un iniciatīvas attiecībā uz “Uz patērētājiem orientēto jauno kursu” sniegs nepārprotamus ieguvumus Eiropas patērētājiem, kuri vēlas redzēt izvēli un godīgumu, kā arī Eiropas uzņēmumiem, kas vēlas paļāvību un uzticību visā vienotajā tirgū.

Komisija aicina Eiropas Parlamentu un dalībvalstis Padomē sadarboties nākamā gada laikā, lai vienotos par likumdošanas izmaiņām likumu krājumā pirms Eiropas Parlamenta vēlēšanām 2019. gada maijā. Ir nepieciešama plašāka apņemšanās, lai visas ieinteresētās personas iesaistītu publiskās debatēs par to, kā labāk novērst patērētāju bažas, arī raugoties uz nākotnes izaicinājumiem. Nākamā gada laikā Komisija sadarbosies ar dalībvalstīm un visām ieinteresētajām personām, lai stimulētu šīs publiskās apspriedes.

⁵⁴ Piemēram, ES ekomarķējums (uz nepārtikas produktiem un pakalpojumiem), ES bioloģiskās lauksaimniecības marķējums (uz pārtikas produktiem), ES energoefektivitātes marķējums (uz sadzīves tehnikas), ES Autobiļu marķēšanas direktīva (CO₂ un degvielas patēriņš jauniem autobiļiem), ES Riepu marķēšanas regula (rieļu saķere ar slapju ceļu, troksnis un rites pretestība), datuma marķējums uz pārtikas produktiem, lai novērstu pārtikas atkritumus, ekodizaina informācijas prasības utt.

⁵⁵ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/?uri=CELEX:52015DC0614>.

⁵⁶ Piemēram, <http://ec.europa.eu/research/participants/portal/desktop/en/opportunities/h2020/topics/ce-sc5-02-2018.html>.

⁵⁷ http://ec.europa.eu/environment/eusds/mgpf/ef_pilots.htm.

Ar “Uz patērētājiem orientēto jauno kursu” Eiropas patērētājiem un uzņēmumiem tiks garantēta palāvība un nepieciešamā aizsardzība. “Uz patērētājiem orientētais jaunais kurss” ir par tiesību piešķiršanu patērētājiem, sekmējot godīgumu un veicinot uzticību vienotajā tirgū. Tas nodrošinās, ka Eiropas Savienībā nav otršķirīgu patērētāju un ka Eiropas uzņēmumi strādā tiesiskajā regulējumā, kas ir piemērots mūsdienu izaicinājumiem un nodrošina līdzvērtīgus konkurences apstākļus visā vienotajā tirgū.