



**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 1999/44/EK un atceļ Padomes Direktīvu 85/577/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 97/7/EK

(Dokuments attiecas uz EEZ)

I NODAĻA

PRIEKŠMETS, DEFINĪCIJAS UN DARBĪBAS JOMA

1. pants

Priekšmets

Šīs direktīvas mērķis ir, panākot augstu patērētāju aizsardzības līmeni, veicināt iekšējā tirgus sekmīgu darbību, tuvinot konkrētus aspektus dalībvalstu normatīvajos un administratīvajos aktos, kas attiecas uz līgumiem, kuri noslēgti starp patērētājiem un tirgotājiem.

2. pants

Definīcijas

Šajā direktīvā piemēro šādas definīcijas:

- 1) “patērētājs” ir jebkura fiziska persona, kura līgumos, uz ko attiecas šī direktīva, darbojas nolūkos, kas nav saistīti ar tās komercdarbību, uzņēmējdarbību, amatniecisko darbību vai profesiju;
- 2) “tirgotājs” ir jebkura fiziska vai jebkura privāta vai publiska juridiska persona, kura, tostarp ar jebkuras citas personas, kas darbojas šīs personas vārdā vai uzdevumā, starpniecību, saistībā ar līgumiem, uz kuriem attiecas šī direktīva, darbojas nolūkos, kas ir saistīti ar tās komercdarbību, uzņēmējdarbību, amatniecisko darbību vai profesiju;
- 3) “preces” ir jebkuri materiāli, pārvietojami priekšmeti, izņemot priekšmetus, ko pārdod izpildes procesā vai citādi saskaņā ar tiesību aktu prasībām. Ūdeni, gāzi un elektrību uzskata par precēm šīs direktīvas izpratnē, ja tie tiek laisti pārdošanā ierobežotā tilpumā vai noteiktā daudzumā;
- 4) “pēc patērētāja specifikācijām izgatavota prece” ir prece, kura nav izgatavota iepriekš un kuru izgatavo, pamatojoties uz klienta individuālu izvēli vai lēmumu;
- 5) “pārdošanas līgums” ir jebkurš līgums, saskaņā ar kuru tirgotājs nodod vai aņemas nodot preču īpašumtiesības patērētājam un patērētājs maksā vai aņemas maksāt to cenu, tostarp jebkurš līgums, kura priekšmets ir gan preces, gan pakalpojumi;

▼B

- 6) “pakalpojumu līgums” ir jebkurš līgums, izņemot pārdošanas līgumu, saskaņā ar kuru tirgotājs sniedz vai apņemas sniegt pakalpojumu patērētājam un patērētājs maksā vai apņemas maksāt tā cenu;
- 7) “distances līgums” ir jebkurš pārdošanas vai pakalpojumu līgums, kas noslēgts starp tirgotāju un patērētāju saskaņā ar organizētu distances pārdošanas vai pakalpojumu sniegšanas shēmu, tirgotājam un patērētājam vienlaikus fiziski neatrodoties vienā vietā, un šā līguma noslēgšanai tiek ekskluzīvi izmantots viens vai vairāki distances saziņas līdzekļi līdz līguma noslēgšanas brīdim un pašā līguma noslēgšanas brīdī;
- 8) “ārpus uzņēmuma telpām noslēgts līgums” ir jebkurš starp tirgotāju un patērētāju noslēgts līgums, kas:
 - a) noslēgts, fiziski klātesot tirgotājam un patērētājam vietā, kas nav tirgotāja uzņēmējdarbības telpās;
 - b) kura piedāvājumu patērētājs izteicis tādos pašos apstākļos, kā minēts a) apakšpunktā;
 - c) kas noslēgts tirgotāja uzņēmuma telpās vai izmantojot jebkurus distances saziņas līdzekļus tūlīt pēc tam, kad patērētājs ticis personīgi un individuāli uzrunāts vietā, kas nav tirgotāja uzņēmuma telpas, vienlaikus fiziski klātesot tirgotājam un patērētājam; vai
 - d) kas noslēgts ekskursijas laikā, ko tirgotājs organizē ar mērķi patērētājam reklamēt un pārdot preces vai pakalpojumus;
- 9) “uzņēmuma telpas” ir:
 - a) jebkuras nepārvietojamas mazumtirdzniecības telpas, kurās tirgotājs veic pastāvīgu darbību; vai
 - b) jebkuras pārvietojamas mazumtirdzniecības telpas, kurās tirgotājs parasti veic darbību;
- 10) “pastāvīgs informācijas nesējs” ir jebkurš instruments, kas patērētājam vai tirgotājam dod iespēju uzglabāt personīgi viņam adresētu informāciju, lai tā būtu pieejama turpmākai atsaucei informācijas saturam atbilstīgā laikposmā, un kas ļauj neizmainītā veidā pavairot uzglabāto informāciju;
- 11) “digitālais saturs” ir dati, kas radīti un piegādāti digitālā formātā;
- 12) “finanšu pakalpojums” ir jebkurš bankas, kredīta, apdrošināšanas, personālo pensiju, ieguldījumu vai maksājumu rakstura pakalpojums;
- 13) “atklāta izsole” ir pārdošanas metode, kad tirgotājs piedāvā preces vai pakalpojumus patērētājiem, kuri personīgi ierodas vai kuriem ir dota iespēja personīgi ierasties izsolē, pārredzamā un konkurējošā cenu piedāvāšanas procedūrā, kuru vada izsolītājs un kurā izsoles uzvarētājam ir pienākums pirkt attiecīgās preces vai pakalpojumus;

▼B

- 14) “komercgarantija” ir – papildus juridiskajam pienākumam sniegt atbilstības garantiju – jebkādas tirgotāja vai ražotāja (“garantētājs”) saistības pret patērētāju atlīdzināt samaksāto cenu vai preces apmainīt, salabot vai citādi novērst nepilnības, ja šīs preces neatbilst līguma noslēgšanas brīdī vai pirms līguma noslēgšanas garantijā vai attiecīgajā reklāmā izklāstītajām specifikācijām vai citām ar atbilstību nesaistītām prasībām;
- 15) “papildu līgums” ir līgums, ar kuru patērētājs iegūst preces vai pakalpojumus saistībā ar distances līgumu vai līgumu, kas noslēgts ārpus uzņēmuma telpām, un minētās preces piegādā vai minētos pakalpojumus sniedz tirgotājs vai trešā persona, pamatojoties uz šīs trešās personas un tirgotāja savstarpēju vienošanos.

*3. pants***Darbības joma**

1. Šo direktīvu, ievērojot tās nosacījumus un ciktāl paredzēts tās noteikumos, piemēro jebkuram līgumam, kas noslēgts starp tirgotāju un patērētāju. To piemēro arī līgumiem par ūdens, gāzes, elektrības piegādi vai centralizētu siltumapgādi, tostarp līgumiem ar publiskiem pakalpojumu sniedzējiem, ciktāl šie pakalpojumi tiek sniegti uz līguma pamata.

2. Ja jebkurš šīs direktīvas noteikums ir pretrunā kāda cita Savienības akta noteikumam, kas reglamentē konkrētas nozares, noteicošais ir cita Savienības akta noteikums, un to piemēro šīm konkrētajām nozarēm.

3. Šo direktīvu nepiemēro šādiem līgumiem:

- a) par sociāliem pakalpojumiem, tostarp sociālā mājokļa nodrošināšanai, bērnu aprūpei un atbalstam ģimenēm un personām, kam pastāvīgi vai uz laiku ir vajadzīga palīdzība, tostarp arī ilgtermiņa aprūpe;
- b) par veselības aprūpi, kā tā definēta Direktīvas 2011/24/ES 3. panta a) apakšpunktā, neatkarīgi no tā, vai šos pakalpojumus sniedz veselības aprūpes iestādēs vai ārpus tām;
- c) par azartspēlēm, kas ietver naudā izsakāmas likmes nejaušības spēlēs, tostarp loterijas, kazino azartspēles un derību darījumus;
- d) par finanšu pakalpojumiem;
- e) par nekustamā īpašuma vai tiesību nekustamajā īpašumā izveidi, iegādi vai nodošanu;
- f) par jaunu ēku būvēšanu, esošu ēku būtisku pārbūvi, dzīvojamo telpu īri apdzīvošanai;

▼M1

- g) par kompleksiem pakalpojumiem, kā tie definēti 3. panta 2. punktā Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā (ES) 2015/2302 ⁽¹⁾.

⁽¹⁾ Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2015/2302 (2015. gada 25. novembris) par kompleksiem ceļojumiem un saistītiem ceļojumu pakalpojumiem, ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004, Direktīvu 2011/83/ES un atceļ Padomes Direktīvu 90/314/EEK (OV L 326, 11.12.2015., 1. lpp.).

▼ **M1**

Šīs direktīvas 6. panta 7. punktu, 8. panta 2. un 6. punktu un 19., 21. un 22. pantu *mutatis mutandis* piemēro kompleksiem pakalpojumiem, kā tie definēti 3. panta 2. punktā Direktīvā (ES) 2015/2302 attiecībā uz ceļotājiem, kā tie definēti minētās direktīvas 3. panta 6. punktā;

▼ **B**

- h) līgumiem, uz kuriem attiecas Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2008/122/EK (2009. gada 14. janvāris) par patērētāju aizsardzību attiecībā uz dažiem aspektiem, kas saistīti ar daļlaika lietojuma tiesībām, ilgtermiņa brīvdienu produktiem, tālākpārdošanas un apmaiņas līgumiem ⁽¹⁾;
- 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) par pārtikas produktu, dzērienu un citu tādu preču piegādi, kuras paredzētas tūlītējam patēriņam māsaimniecībā un kuras tirgotājs bieži un regulāri pats piegādā uz patērētāja mājām, uzturēšanās vietu vai darbavietu;
- k) par pasažieru pārvadāšanas pakalpojumiem, izņemot 8. panta 2. punktu un 19. un 22. pantu;
- 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.

4. Dalībvalstis var izlemt šo direktīvu nepiemērot ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem līgumiem, saskaņā ar kuriem patērētājam ir jāmaksā ne vairāk kā EUR 50, vai nepaturēt spēkā vai neievieš attiecīgus valsts noteikumus par šādiem līgumiem. Dalībvalstis savos tiesību aktos var noteikt mazāku vērtību.

5. Šī direktīva neskar valstu vispārējās līgumtiesības, piemēram, noteikumus par līguma spēkā esamību, sagatavošanu vai sekām, ciktāl vispārējo līgumtiesību aspekti šajā direktīvā nav reglamentēti.

6. Šī direktīva neliedz tirgotājiem piedāvāt patērētājiem līguma noteikumus, kuri nodrošina vēl augstāku aizsardzības līmeni, nekā paredzēts šajā direktīvā.

4. pants

Saskaņošanas pakāpe

Dalībvalstis savos valsts tiesību aktos nepatur spēkā vai neievieš noteikumus, kuri atšķiras no šajā direktīvā paredzētajiem noteikumiem, tostarp stingrākus vai mazāk stingrus noteikumus, lai nodrošinātu atšķirīgu patērētāju aizsardzības līmeni, ja vien šajā direktīvā nav paredzēts citādi.

⁽¹⁾ OV L 33, 3.2.2009., 10. lpp.



II NODAĻA

**PATĒRĒTĀJU INFORMĒŠANA PAR LĪGUMIEM, KAS NAV
DISTANCES LĪGUMI VAI ĀRPUS UZŅĒMUMA TĒLPĀM NOSLĒGTI
LĪGUMI**

5. pants

**Informēšanas prasības līgumiem, kas nav distances līgumi vai ārpus
uzņēmuma telpām noslēgti līgumi**

1. Pirms patērētājs ir uzņēmies tāda līguma saistības, kas nav distances līgums vai ārpus uzņēmuma telpām noslēgts līgums, vai tamlīdzīga piedāvājuma saistības, tirgotājs, ja šī informācija jau skaidri neizriet no konteksta, skaidrā un labi saprotamā veidā sniedz patērētājam šādu informāciju:

- a) preču vai pakalpojumu galvenās īpašības tādā mērā, cik tas ir piemēroti informācijas nesējam un precēm vai pakalpojumiem;
- b) tirgotāja identitāte, piemēram, viņa tirdzniecības nosaukums, fiziskā adrese, kurā viņš atrodas, un tālruna numurs;
- c) preču vai pakalpojumu kopējā cena, ietverot visus nodokļus, vai, ja preču vai pakalpojumu īpašību dēļ cenu nevar pamatoti aprēķināt iepriekš, cenas aprēķināšanas veids, kā arī attiecīgā gadījumā visi papildu pārvadāšanas, piegādes vai pasta izdevumi, vai, ja tādos izdevumus nevar pamatoti aprēķināt iepriekš, fakts, ka šādi papildu maksājumi var būt jāmaksā;
- d) attiecīgā gadījumā noteikumi par maksāšanu, piegādi, izpildi, laiku, līdz kuram tirgotājs apņemas piegādāt preces vai sniegt pakalpojumu, un kārtība, kādā tirgotājs izskata sūdzības;
- e) papildus atgādinājumam par juridiskas preču atbilstības garantijas esamību attiecīgā gadījumā, informācija par to, vai un ar kādiem nosacījumiem ir pieejams garantijas remonts un komercgarantijas;
- f) attiecīgā gadījumā līguma termiņš vai līguma izbeigšanas nosacījumi, ja līgums ir noslēgts uz nenoteiktu laiku vai tiek pagarināts automātiski;
- g) attiecīgā gadījumā digitālā satura funkcionalitāte, tostarp piemērojamie tehniskās aizsardzības pasākumi;
- h) attiecīgā gadījumā būtiska informācija, kas tirgotājam ir zināma vai ko viņš pamatoti būtu varējis zināt, par digitālā satura savietojamību ar aparatūru un programmatūru.

2. Panta 1. punktu piemēro arī līgumiem par ūdens, gāzes vai elektības piegādi, ja vien tie nav laisti pārdošanā ierobežotā tilpumā vai noteiktā daudzumā, par centralizētu siltumapgādi vai digitālo saturu, kas netiek sniegts materiālā datu nesējā.

3. Dalībvalstīm netiek prasīts 1. punktu piemērot līgumiem, kas saistīti ar ikdienas darījumiem un kas tiek izpildīti nekavējoties to noslēgšanas brīdī.

▼B

4. Dalībvalstis var pieņemt vai paturēt spēkā prasības par papildu informācijas sniegšanu pirms tādu līgumu noslēgšanas, kam piemēro šo pantu.

III NODAĻA

**PATĒRĒTĀJU INFORMĒŠANA UN ATTEIKUMA TIESĪBAS SAISTĪBĀ
AR DISTANCES LĪGUMIEM UN ĀRPUS UZŅĒMUMA TĒLPĀM
NOSLĒGTIEM LĪGUMIEM***6. pants***Informēšanas prasības distances līgumiem un ārpus uzņēmuma
telpām noslēgtiem līgumiem**

1. Pirms patērētājs ir uzņēmies ārpus uzņēmuma telpām noslēgtā līguma vai distances līguma, vai arī jebkāda tamlīdzīga piedāvājuma saistības, tirgotājs skaidrā un saprotamā veidā patērētājam sniedz šādu informāciju:

- a) preču vai pakalpojumu galvenās īpašības tādā mērā, cik tas ir piemēroti informācijas nesējam un precēm vai pakalpojumiem;
- b) tirgotāja identitāte, piemēram, viņa tirdzniecības nosaukums;
- c) fiziskā adrese, kurā tirgotājs ir reģistrēts, kā arī tirgotāja tālruna numurs, faksa numurs un elektroniskā pasta adrese, ja tāda ir, lai patērētājs varētu ātri kontaktēties ar tirgotāju un efektīvi sazināties ar viņu, un attiecīgā gadījumā tā tirgotāja fiziskā adrese un identitāte, kura uzdevumā viņš rīkojas;
- d) tirgotāja uzņēmējdarbības vietas fiziskā adrese, ja tā atšķiras no adreses, kas norādīta saskaņā ar c) apakšpunktu, un attiecīgā gadījumā tā tirgotāja fiziskā adrese, kura uzdevumā viņš rīkojas, uz kuru patērētājs var adresēt sūdzības;
- e) preču vai pakalpojumu kopējā cena, ietverot visus nodokļus, vai, ja preču vai pakalpojumu īpašību dēļ cenu nevar pamatoti aprēķināt iepriekš, cenas aprēķināšanas veids, kā arī attiecīgā gadījumā visi papildu pārvadāšanas, piegādes vai pasta izdevumi un jebkādas citas izmaksas, vai, ja tādus izdevumus nevar pamatoti aprēķināt iepriekš, fakts, ka šādi papildu maksājumi var būt jāmaksā. Ja tas ir līgums uz nenoteiktu laiku vai līgums, kas ietver abonēšanu, kopējā cenā iekļauj kopējās izmaksas par vienu rēķina sagatavošanas laikposmu. Ja saskaņā ar šādiem līgumiem, tiek maksāta fiksēta summa, kopējā cena nozīmē kopējās mēneša izmaksas. Ja kopējās izmaksas nevar pamatoti aprēķināt iepriekš, norāda cenas aprēķināšanas veidu;
- f) attiecīgā gadījumā līguma noslēgšanai izmantotā distances saziņas līdzekļu izmantošanas maksa, ja to neaprēķina pēc pamata tarifa;
- g) noteikumi par maksāšanu, piegādi, izpildi, laiku, līdz kuram tirgotājs apņemas piegādāt preces vai sniegt pakalpojumus, un attiecīgā gadījumā kārtība, kādā tirgotājs izskata sūdzības;

▼B

- h) ja pastāv atteikuma tiesības – nosacījumi, termiņš un kārtība atteikuma tiesību izmantošanai saskaņā ar 11. panta 1. punktu, kā arī I pielikuma B daļā dotais atteikuma veidlapas paraugs;
- i) attiecīgā gadījumā informācija par to, ka atteikuma gadījumā un distances līgumiem, ja preces to veida dēļ parasti nevar nosūtīt atpakaļ pa pastu, ar preču atdošanu atpakaļ saistītās izmaksas sedz patērētājs;
- j) gadījumā, ja patērētājs izmanto atteikuma tiesības pēc tam, kad iesniedzis pieprasījumu atbilstīgi 7. panta 3. punktam vai 8. panta 8. punktam, informācija par to, ka patērētājs maksā tirgotājam samērīgu summu saskaņā ar 14. panta 3. punktu;
- k) ja atteikuma tiesības nav paredzētas saskaņā ar 16. pantu, informācija par to, ka patērētājam nebūs atteikuma tiesību, vai, attiecīgā gadījumā, apstākļi, kādos patērētājs zaudē savas atteikuma tiesības;
- l) atgādinājums par juridiskas preču atbilstības garantijas esamību;
- m) attiecīgā gadījumā informācija par to, vai un ar kādiem nosacījumiem pēc pārdošanas patērētājiem ir pieejama palīdzība, garantijas remonts un komercgarantijas;
- n) atbilstīgo rīcības kodeksu esamība, kā definēts Direktīvas 2005/29/EK 2. panta f) apakšpunktā, un attiecīgā gadījumā veids, kā iegūt to kopijas;
- o) attiecīgā gadījumā līguma termiņš vai līguma izbeigšanas nosacījumi, ja līgums ir noslēgts uz nenoteiktu laiku vai tiek pagarināts automātiski;
- p) attiecīgā gadījumā līgumā paredzēto patērētāja pienākumu minimālais ilgums;
- q) attiecīgā gadījumā informācija par to, vai un ar kādiem nosacījumiem ir paredzēta pirmā iemaksa vai citas finanšu garantijas, ko maksā vai nodrošina patērētājs pēc tirgotāja pieprasījuma;
- r) attiecīgā gadījumā digitālā satura funkcionalitāte, tostarp piemērojamie tehniskās aizsardzības pasākumi;
- s) attiecīgā gadījumā būtiska informācija, kas tirgotājam ir zināma vai ko viņš pamatoti būtu varējis zināt, par digitālā satura savietojamību ar aparatūru un programmatūru;
- t) attiecīgā gadījumā iespēja izmantot uz tirgotāju attiecināmu ārpus-tiesas sūdzību un tiesiskās aizsardzības mehānismu un metodes, kā tam piekļūt.

2. Šā panta 1. punktu piemēro arī līgumiem par ūdens, gāzes vai elektrības piegādi, ja vien tie nav laisti pārdošanā ierobežotā tilpumā vai noteiktā daudzumā, par centralizētu siltumapgādi vai digitālo saturu, kas netiek sniegts materiālā datu nesējā.

3. Atklātas izsoles gadījumā 1. punkta b), c) un d) apakšpunktā minēto informāciju var aizstāt ar līdzvērtīgu informāciju par izsolītāju.

▼B

4. Šā panta 1. punkta h), i) un j) apakšpunktā minēto informāciju var sniegt ar I pielikuma A daļā doto paraugu norādījumiem par atteikumu. Tirgotājs ir izpildījis 1. punkta h), i) un j) apakšpunktā minētās informēšanas prasības, ja viņš ir sniedzis patērētājam minētos norādījumus, kas ir pareizi aizpildīti.

5. Šā panta 1. punktā minētā informācija ir distances līguma vai ārpus uzņēmuma telpām noslēgta līguma neatņemama daļa, un to nemaina, ja vien līgumslēdzējas puses nav skaidri vienojušās citādi.

6. Ja tirgotājs nav ievērojis informēšanas prasības par 1. punkta e) apakšpunktā minētajiem papildu maksājumiem vai citām izmaksām vai par 1. punkta i) apakšpunktā minētajām izmaksām par preču atdošanu atpakaļ, patērētājs nemaksā šādus papildu maksājumus un nesedz šādas izmaksas.

7. Dalībvalstis var paturēt spēkā vai ieviest savos valsts tiesību aktos valodas prasības saistībā ar līgumā iekļaujamo informāciju, lai nodrošinātu, ka patērētājs šādu informāciju var viegli saprast.

8. Šajā direktīvā paredzētās informēšanas prasības ir noteiktas papildus informēšanas prasībām Direktīvā 2006/123/EK un Direktīvā 2000/31/EK, un tās neliedz dalībvalstīm noteikt papildu informēšanas prasības saskaņā ar minētajām direktīvām.

Neskarot pirmo daļu, ja kāds Direktīvas 2006/123/EK vai Direktīvas 2000/31/EK noteikums par saturu un veidu, kādā informācija ir jāsniedz, ir pretrunā kādam no šīs direktīvas noteikumiem, noteicošā ir šī direktīva.

9. Tas ir tirgotāja pienākums pierādīt šajā nodaļā noteikto informēšanas prasību izpildi.

7. pants

Formālās prasības ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem līgumiem

1. Attiecībā uz ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem līgumiem tirgotājs 6. panta 1. punktā paredzēto informāciju patērētājam sniedz papīra formā vai, ja patērētājs tam piekrīt, uz kāda cita pastāvīga informācijas nesēja. Šāda informācija ir salasāma, vienkāršā un skaidri saprotamā valodā.

2. Tirgotājs iedod patērētājam parakstīta līguma vai līguma apstiprinājuma kopiju uz papīra vai, ja patērētājs tam piekrīt, uz kāda cita pastāvīga informācijas nesēja, tostarp attiecīgā gadījumā patērētāja iepriekšējas skaidras piekrišanas un apliecinājuma apstiprinājumu saskaņā ar 16. panta m) punktu.

3. Ja patērētājs vēlas, lai pakalpojumi tiktu sniegti vai lai ūdens, gāzes un elektrības piegāde, ja vien tie nav laisti pārdošanā ierobežotā tilpumā vai noteiktā daudzumā, vai centralizēta siltumapgāde tiek sākta 9. panta 2. punktā paredzētā atteikuma termiņa laikā, tirgotājs prasa patērētājam iesniegt šādu skaidru pieprasījumu uz pastāvīga informācijas nesēja.

▼B

4. Ja attiecībā uz ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem līgumiem patērētājs ir skaidri pieprasījis tirgotāja pakalpojumus, lai veiktu remontdarbus vai tehnisko apkopi, saistībā ar ko tirgotājs un patērētājs nekaņējoties izpilda savas līgumsaistības, un ja patērētājam ir jāmaksā ne vairāk kā EUR 200:

- a) tirgotājs patērētājam sniedz 6. panta 1. punkta b) un c) apakšpunktā minēto informāciju un informāciju par cenu vai cenas aprēķināšanas veidu kopā ar kopējās cenas tāmi uz papīra vai, ja patērētājs tam piekrīt, uz kāda cita pastāvīga informācijas nesēja. Tirgotājs sniedz patērētājam 6. panta 1. punkta a), h) un k) apakšpunktā minēto informāciju, bet viņš var izvēlēties nesniegt to uz papīra vai uz kāda cita pastāvīga informācijas nesēja, ja patērētājs tam skaidri piekrīt;
- b) līguma apstiprinājumā, ko sniedz saskaņā ar šā panta 2. punktu, iekļauj 6. panta 1. punktā paredzēto informāciju.

Dalībvalstis var nolemt šo punktu nepiemērot.

5. Dalībvalstis nenosaka nekādas citas papildu formālas prasības to informēšanas pienākumu izpildei pirms līguma noslēgšanas, kas noteikti šajā direktīvā.

8. pants

Formālās prasības distances līgumiem

1. Attiecībā uz distances līgumiem tirgotājs sniedz 6. panta 1. punktā paredzēto informāciju vai dara minēto informāciju pieejamu patērētājam izmantotajiem distances saziņas līdzekļiem atbilstīgā veidā, vienkāršā un skaidri saprotamā valodā. Ciktāl minēto informāciju sniedz uz pastāvīga informācijas nesēja, tā ir salasāma.

2. Ja saskaņā ar distances līgumu, ko slēdz, izmantojot elektroniskus sakaru līdzekļus, patērētājam ir pienākums maksāt, tirgotājs patērētājam skaidri un nepārprotami, un tieši pirms patērētājs izdara pasūtījumu, sniedz 6. panta 1. punkta a), e), o) un p) apakšpunktā minēto informāciju.

Tirgotājs nodrošina, ka patērētājs, izdarot pasūtījumu, skaidri apliecina, ka pasūtījums ietver pienākumu maksāt. Ja, izdarot pasūtījumu, ir jānospiež poga vai jāveic līdzīga funkcija, to apzīmē viegli saprotamā veidā – tikai ar vārdiem “pasūtījums ar pienākumu maksāt” vai līdzīgu nepārprotamu formulējumu, kas norāda, ka pasūtījums ietver pienākumu maksāt tirgotājam. Ja tirgotājs neievēro šīs daļas noteikumus, līgums vai pasūtījums patērētājam nav saistošs.

3. Tirdzniecības tīmekļa vietnēs skaidri un saprotami vēlākais pasūtīšanas sākumā norāda, vai ir spēkā jebkādi piegādes ierobežojumi un kādi maksāšanas līdzekļi tiek pieņemti.

4. Ja līgumu noslēdz, izmantojot tālsaziņas līdzekli, kurā ir ierobežota telpa un laiks informācijas parādīšanai, tirgotājs pirms šāda līguma noslēgšanas konkrētajā līdzeklī sniedz vismaz informāciju par preču vai pakalpojumu galvenajām īpašībām, tirgotāja identitāti, kopējo cenu, atteikuma tiesībām, līguma termiņu un, ja tas ir līgums uz nenoteiktu laiku, līgumu izbeigšanas nosacījumus, kā minēts 6. panta 1.

▼B

punkta a), b), e), h) un o) apakšpunktā. Pārējo 6. panta 1. punktā minēto informāciju tirgotājs patērētājam sniedz atbilstīgā veidā saskaņā ar šā panta 1. punktu.

5. Neskarot 4. punktu, ja tirgotājs piezvana patērētājam, lai noslēgtu distances līgumu, viņš sarunas sākumā ar patērētāju atklāj savu identitāti un attiecīgā gadījumā tās personas identitāti, kuras uzdevumā viņš zvana, un zvana komerciālo nolūku.

6. Ja distances līgums jānoslēdz, izmantojot telefonu, dalībvalstis var noteikt, ka tirgotājam ir jāapstiprina piedāvājums patērētājam, kurš uzņemas saistības tikai tad, kad viņš piedāvājumu ir parakstījis vai ir nosūtījis rakstisku piekrišanu. Dalībvalstis var arī paredzēt, ka šādus apstiprinājumus veic uz pastāvīga informācijas nesēja.

7. Tirgotājs uz pastāvīga informācijas nesēja samērīgā termiņā pēc distances līguma noslēgšanas un ne vēlāk kā preču piegādes brīdī vai pirms sākas pakalpojuma izpilde patērētājam sniedz apstiprinājumu par noslēgto līgumu. Šis apstiprinājums ietver:

a) visu 6. panta 1. punktā minēto informāciju, ja vien tirgotājs informāciju patērētājam jau nav sniedzis uz pastāvīga informācijas nesēja pirms distances līguma noslēgšanas; un

b) attiecīgā gadījumā apstiprinājumu patērētāja skaidrai iepriekšējai piekrišanai un apliecinājumu saskaņā ar 16. panta m) apakšpunktu.

8. Ja patērētājs vēlas, lai pakalpojumu tiktu sniegti vai lai ūdens, gāzes vai elektrības piegāde, ja vien tie nav laisti pārdošanā ierobežotā tilpumā vai noteiktā daudzumā, vai centralizēta siltumapgāde tiek sākta 9. panta 2. punktā paredzētā atteikuma termiņa laikā, tirgotājs prasa patērētājam veikt skaidru pieprasījumu.

9. Šis pants neskar noteikumus par elektronisku līgumu noslēgšanu un elektronisku pasūtījumu izdarīšanu, kuri izklāstīti Direktīvas 2000/31/EK 9. un 11. pantā.

10. Dalībvalstis nenosaka nekādas citas papildu formālas prasības to informēšanas pienākumu izpildei pirms līguma noslēgšanas, kas noteikti šajā direktīvā.

*9. pants***Atteikuma tiesības**

1. Izņemot, ja piemēro 16. pantā minētos izņēmumus, patērētājs 14 dienu laikā var atteikties no distances līguma vai ārpus uzņēmuma

▼B

telpām noslēgta līguma, nesniedzot nekādu pamatojumu un sedzot tikai tās izmaksas, kas paredzētas 13. panta 2. punktā un 14. pantā.

2. Neskarot 10. pantu, šā panta 1. punktā minētais atteikuma termiņš beidzas pēc 14 dienām, sākot no:

- a) ja tie ir pakalpojumu sniegšanas līgumi – līguma noslēgšanas dienas;
- b) ja tie ir pārdošanas līgumi – dienas, kad patērētājs ir ieguvis vai trešā persona, kas nav pārvadātājs un ko izraudzījies patērētājs, ir ieguvusi preces fiziskā valdījumā, vai:
 - i) ja patērētājs vienā pasūtījumā ir pasūtījis vairākas preces, kuras piegādā atsevišķi, – dienas, kad patērētājs ir ieguvis vai trešā persona, kas nav pārvadātājs un ko izraudzījies patērētājs, ir ieguvusi fiziskā valdījumā pēdējo preci;
 - ii) ja tiek piegādāta prece, kas sastāv no vairākām partijām vai daļām, – dienas, kad patērētājs ir ieguvis vai trešā persona, kas nav pārvadātājs un ko izraudzījies patērētājs, ir ieguvusi fiziskā valdījumā pēdējo partiju vai daļu;
 - iii) ja tie ir līgumi par regulāru preču piegādi noteiktā laikposmā – dienas, kad patērētājs ir ieguvis vai trešā persona, kas nav pārvadātājs un ko izraudzījies patērētājs, ir ieguvusi fiziskā valdījumā pirmo preci;
- c) ja tie ir līgumi par ūdens, gāzes vai elektrības piegādi, ja vien tie nav laisti pārdošanā ierobežotā tilpumā vai noteiktā daudzumā, par centralizētu siltumapgādi vai digitālo saturu, kas netiek sniegts materiālā datu nesējā, – līguma noslēgšanas dienas.

3. Dalībvalstis neaizliedz līgumslēdzējām pusēm atteikuma termiņā pildīt līgumsaistības. Tomēr, 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.

*10. pants***Informācijas nesniegšana par atteikuma tiesībām**

1. Ja tirgotājs patērētājam nav sniedzis informāciju par atteikuma tiesībām, kā noteikts 6. panta 1. punkta h) apakšpunktā, atteikuma termiņš beidzas 12 mēnešus pēc sākotnējā atteikuma termiņa beigām, ko nosaka saskaņā ar 9. panta 2. punktu.

2. Ja 12 mēnešu laikā no 9. panta 2. punktā minētās dienas tirgotājs patērētājam ir sniedzis šā panta 1. punktā minēto informāciju, atteikuma termiņš beidzas pēc 14 dienām, sākot no dienas, kad patērētājs ir saņēmis informāciju.

▼B*11. pants***Atteikuma tiesību izmantošana**

1. Pirms atteikuma termiņa beigām patērētājs informē tirgotāju par lēmumu atteikties no līguma. Šim nolūkam patērētājs var vai nu:

- a) izmantot I pielikuma B daļā doto standarta atteikuma paraugu; vai
- b) sniegt jebkādu citu nepārprotamu paziņojumu, kurā izklāstīts viņa lēmums atteikties no līguma.

Dalībvalstis nenosaka nekādas formālas prasības, kas būtu piemērojamas atteikuma veidlapas paraugam, izņemot tās, kuras noteiktas I pielikuma B daļā.

2. Patērētājs ir izmantojis savas atteikuma tiesības 9. panta 2. punktā un 10. pantā minētajā atteikuma termiņā, ja patērētājs paziņojumu par atteikuma tiesību izmantošanu ir nosūtījis pirms atteikuma termiņa beigām.

3. Tirgotājs papildus 1. punktā minētajām iespējām var dot patērētājam iespēju tirgotāja tīmekļa vietnē elektroniski aizpildīt un iesniegt vai nu I pielikuma B daļā doto atteikuma veidlapas paraugu, vai arī kādu citu nepārprotamu paziņojumu. Šādos gadījumos tirgotājs bez kavēšanās uz pastāvīga informācijas nesēja paziņo patērētājam apstiprinājumu par šāda atteikuma saņemšanu.

4. Tas ir patērētāja pienākums pierādīt atteikuma tiesību izmantošanu saskaņā ar šo pantu.

*12. pants***Atteikuma sekas**

Izmantojot atteikuma tiesības, tiek izbeigtas pušu saistības:

- a) izpildīt distances līgumu vai ārpus uzņēmuma telpām noslēgtu līgumu; vai
- b) noslēgt distances līgumu vai ārpus uzņēmuma telpām noslēgtu līgumu gadījumos, kad piedāvājumu izteicis patērētājs.

*13. pants***Tirgotāja pienākumi gadījumos, kad tiek izmantotas atteikuma tiesības**

1. Tirgotājs atmaksā visus maksājumus, ko viņš ir saņēmis no patērētāja, tostarp attiecīgā gadījumā piegādes izdevumus, bez nepamatotas kavēšanās un jebkurā gadījumā ne vēlāk kā 14 dienu laikā no dienas, kad viņš saskaņā ar 11. pantu tika informēts par patērētāja lēmumu atteikties no līguma.

Tirgotājs pirmajā daļā minēto atmaksāšanu veic, izmantojot tādu pašu maksāšanas līdzekli, kādu patērētājs izmantoja sākotnējam darījumam,

▼B

ja vien patērētājs nav skaidri piekritis to darīt citādi un ar noteikumu, ka patērētājam šādas atmaksāšanas rezultātā nav jāmaksā nekāda maksa.

2. Neatkarīgi no 1. punkta, ja patērētājs ir skaidri izvēlējis piegādes veidu, kas nav tirgotāja piedāvātais vislētākais standarta piegādes veids, tirgotājam nav jāatmaksā papildu izmaksas.

3. Ja vien tirgotājs nav piedāvājis pats paņemt preces, attiecībā uz pārdošanas līgumiem viņš var aizturēt atmaksājumu līdz brīdim, kad ir saņēmis preces atpakaļ vai kad patērētājs ir iesniedzis apliecinājumu par to, ka preces ir nosūtītas atpakaļ, atkarībā no tā, kura darbība tiek izpildīta agrāk.

*14. pants***Patērētāja pienākumi gadījumos, kad tiek izmantotas atteikuma tiesības**

1. Ja vien tirgotājs nav piedāvājis pats paņemt preces, patērētājs nosūta preces atpakaļ vai nodod tās tirgotājam vai personai, kuru tirgotājs pilnvarojis saņemt preces, bez nepamatotas kavēšanās un jebkurā gadījumā ne vēlāk kā 14 dienu laikā no dienas, kad patērētājs saskaņā ar 11. pantu ir paziņojis tirgotājam par savu lēmumu atteikties no līguma. Termiņš ir ievērojams, ja patērētājs nosūta preces atpakaļ pirms 14 dienu termiņa beigām.

Patērētājs sedz tikai tiešās izmaksas par preču atdošanu atpakaļ, izņemot gadījumus, kad tirgotājs ir piekritis tās segt, vai ja tirgotājs nav informējis patērētāju, ka šīs izmaksas ir jāsedz viņam.

Attiecībā uz ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem līgumiem, ja preces ir piegādātas uz patērētāja mājām līguma noslēgšanas brīdī, tirgotājs pats bez maksas paņem preces, ja preces to veida dēļ parasti nevar nosūtīt atpakaļ pa pastu.

2. Patērētājs ir atbildīgs tikai par preču vērtības samazināšanos, ja preces izmantotas nevis tāpēc, lai konstatētu šo preču veidu, īpašības un darbību, bet citos nolūkos. Patērētājs jebkurā gadījumā nav atbildīgs par preču vērtības samazināšanos, ja tirgotājs viņu nav informējis par atteikuma tiesībām saskaņā ar 6. panta 1. punkta h) apakšpunktu.

3. Ja patērētājs izmanto atteikuma tiesības pēc tam, kad iesniedzis pieprasījumu saskaņā ar 7. panta 3. punktu vai 8. panta 8. punktu, patērētājs maksā tirgotājam summu, kura salīdzinājumā ar pilnu līguma izpildi ir proporcionāla tam, kas ir izpildīts līdz brīdim, kad patērētājs informēja tirgotāju par atteikuma tiesību izmantošanu. Proporcionālo summu, kas patērētājam jāmaksā tirgotājam, aprēķina, pamatojoties uz līgumā noteikto kopējo cenu. Ja kopējā cena ir pārāk liela, proporcionālo summu aprēķina, pamatojoties uz tirgus vērtību tam, kas ir izpildīts.

4. Patērētājs nesedz nekādas izmaksas par:

a) sniegtajiem pakalpojumiem, ūdens, gāzes vai elektrības piegādi, ja vien tie nav laisti pārdošanā ierobežotā tilpumā vai noteiktā daudzumā, vai centralizētu siltumapgādi – ne pilnībā, ne daļēji atteikuma termiņā, ja:

▼B

- i) tirgotājs nav sniedzis informāciju saskaņā ar 6. panta 1. punkta h) vai j) apakšpunktu; vai
 - ii) patērētājs nav skaidri pieprasījis, lai izpilde sāktos atteikuma termiņā saskaņā ar 7. panta 3. punktu un 8. panta 8. punktu; vai
- b) pilnīgu vai daļēju tāda digitālā satura piegādi, kas netiek sniegts materiālā datu nesējā, ja:
- i) patērētājs nav iepriekš devis skaidru piekrišanu sākt izpildi pirms 9. pantā minētā 14 dienu termiņa beigām;
 - ii) patērētājs nav apliecinājis, ka, dodot piekrišanu, viņš zaudē atteikuma tiesības; vai
 - iii) tirgotājs nav sniedzis apstiprinājumu saskaņā ar 7. panta 2. punktu vai 8. panta 7. punktu.
5. Izņemot 13. panta 2. punktā un šajā pantā paredzētos gadījumus, patērētājs, izmantojot atteikuma tiesības, neuzņemas nekādu atbildību.

*15. pants***Atteikuma tiesību izmantošanas ietekme uz papildu līgumiem**

1. Neskarot Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 2008/48/EK (2008. gada 23. aprīlis) par patēriņa kredītlīgumiem ⁽¹⁾ 15. pantu, ja patērētājs saskaņā ar šīs direktīvas 9. līdz 14. pantu izmanto savas tiesības atteikties no distances līguma vai ārpus uzņēmuma telpām noslēgta līguma, visi saistītie līgumi tiek automātiski izbeigti bez jebkādam izmaksām patērētājam, izņemot šīs direktīvas 13. panta 2. punktā un 14. pantā paredzētās izmaksas.
2. Dalībvalstis pieņem sīki izstrādātus noteikumus par šādu līgumu izbeigšanu.

*16. pants***Izņēmumi attiecībā uz atteikuma tiesībām**

Attiecībā uz distances līgumiem un ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem līgumiem 9. līdz 15. pantā izklāstītās atteikuma tiesības dalībvalstis nepiemēro:

- a) pakalpojumu līgumiem pēc tam, kad pakalpojums ir sniegts pilnībā, ja izpilde ir sākusies ar patērētāja iepriekš skaidri paustu piekrišanu un ar apliecinājumu, ka viņš zaudēs atteikuma tiesības, tiklīdz tirgotājs būs līgumu izpildījis pilnībā;
- b) tādu preču piegādei vai pakalpojumiem, kuru cena ir atkarīga no svārstībām finanšu tirgū, ko tirgotājs nevar kontrolēt un kas var rasties atteikuma termiņā;

⁽¹⁾ OV L 133, 22.5.2008., 66. lpp.

▼B

- c) tādu preču piegādei, kas izgatavotas pēc patērētāja specifikācijām vai ir nepārprotami personalizētas;
- d) tādu preču piegādei, kuras var ātri sabojāties vai kurām drīz beidzas derīguma termiņš;
- e) tādu aizzīmogotu preču piegādei, kuras nav piemērotas atdošanai atpakaļ veselības aizsardzības vai higiēnas apsvērumu dēļ un kuras pēc piegādes ir atvērtas;
- f) tādu preču piegādei, kas pēc piegādes sava veida dēļ ir neatgriezeniski sajaukušās ar citām lietām;
- g) tādu alkoholisku dzērienu piegādei, par kuru cenu panākta vienošanās pārdošanas līguma noslēgšanas laikā, kura piegādi var veikt tikai pēc 30 dienām un kura patiesā vērtība ir cieši saistīta ar tirgus svārstībām, ko tirgotājs nevar kontrolēt;
- h) līgumiem, kuros patērētājs ir īpaši prasījis tirgotāja ierašanos, lai veiktu steidzamus remontdarbus vai tehnisko apkopi. Ja tirgotājs šāda apmeklējuma laikā sniedz pakalpojumus papildus tiem, kurus patērētājs ir īpaši pieprasījis, vai piegādā preces, kas nav rezerves daļas, kuras ir noteikti nepieciešamas, lai veiktu tehnisko apkopi vai remontdarbus, atteikuma tiesības piemēro šiem papildu pakalpojumiem vai precēm;
- i) tādu aizzīmogotu audio- vai videoierakstu vai tādas aizzīmogotas datorprogrammatūras piegādei, kas pēc piegādes ir atvērta;
- j) laikrakstu, periodisko izdevumu un žurnālu piegādei, izņemot abonēšanas līgumus šādu publikāciju piegādei;
- k) līgumiem, kuri ir noslēgti publiskā izsolē;
- l) tādu dzīvojamo telpu nodrošināšanai, kas nav paredzētas apdzīvošanai, preču pārvadāšanai, auto īres pakalpojumiem, sabiedriskajai ēdināšanai un pakalpojumiem saistībā ar brīvā laika pasākumiem, ja līgumā paredzēts konkrēts izpildes datums vai termiņš;
- m) tāda digitālā satura piegādei, kas netiek sniegts materiālā datu nesējā, ja izpilde ir sākusies ar patērētāja iepriekš skaidri paustu piekrišanu un ar apliecinājumu, ka viņš tādējādi zaudē atteikuma tiesības.

IV NODAĻA

CITAS PATĒRĒTĀJU TIESĪBAS

17. pants

Darbības joma

1. Direktīvas 18. un 20. pantu piemēro pārdošanas līgumiem. Minētos pantus nepiemēro līgumiem par ūdens, gāzes un elektrības piegādi, ja vien tie nav laisti pārdošanā ierobežotā tilpumā vai noteiktā daudzumā, par centralizētu siltumapgādi vai tāda digitālā satura piegādi, kas netiek sniegts materiālā datu nesējā.

▼B

2. Direktīvas 19., 21. un 22. pantu piemēro pārdošanas un pakalpojumu līgumiem, kā arī līgumiem par ūdens, gāzes, elektrības piegādi, centralizētu siltumapgādi vai digitālā satura piegādi.

*18. pants***Piegāde**

1. Ja puses nav vienojušās citādi par piegādes laiku, tirgotājs piegādā preces, nododot tās patērētāja fiziskā valdījumā vai kontrolē bez nepamatotas kavēšanās, bet ne vēlāk kā 30 dienas pēc līguma noslēgšanas.

2. Ja tirgotājs nav izpildījis pienākumu piegādāt preces laikā, par ko ir panākta vienošanās ar patērētāju, vai termiņā, kas noteikts 1. punktā, patērētājs prasa, lai tirgotājs veiktu piegādi apstākļiem atbilstīgā papildu termiņā. Ja tirgotājs šajā papildu termiņā preces nepiegādā, patērētājs ir tiesīgs līgumu lauzt.

Pirmo daļu nepiemēro pārdošanas līgumiem, ja tirgotājs ir atteicies piegādāt preces vai ja piegāde piegādes termiņā, par ko ir panākta vienošanās, ir būtiska, ņemot vērā visus apstākļus saistībā ar līguma slēgšanu, vai ja patērētājs pirms līguma noslēgšanas informē tirgotāju, ka piegāde līdz konkrētam datumam vai konkrētā datumā ir būtiska. Minētajos gadījumos, ja tirgotājs nav piegādājis preces termiņā, par ko ar patērētāju ir panākta vienošanās, vai termiņā, kas noteikts 1. punktā, patērētājs ir tiesīgs līgumu lauzt nekavējoties.

3. Līguma laušanas gadījumā tirgotājs bez nepamatotas kavēšanās atmaksā visas saskaņā ar līgumu samaksātās summas.

4. Papildus līguma laušanai saskaņā ar 2. punktu patērētājs var izmantot citus valsts tiesību aktos paredzētos aizsardzības līdzekļus.

*19. pants***Maksa par maksāšanas līdzekļu izmantošanu**

Attiecībā uz konkrēto maksāšanas līdzekļu izmantošanu dalībvalstis aizliedz tirgotājiem pieprasīt no patērētājiem maksas, kuru apmērs pārsniedz tirgotāja izdevumus saistībā ar šo maksāšanas līdzekļu izmantošanu.

*20. pants***Riska pāriešana**

Līgumos, saskaņā ar kuriem tirgotājs nosūta preces patērētājam, zaudējumu risks vai risks, ka preces varētu tikt sabojātas, pāriet uz patērētāju, kad viņš vai trešā persona, ko šim nolūkam izraudzījies patērētājs un kas nav pārvadātājs, ir ieguvis preces fiziskā valdījumā. Tomēr risks pāriet uz patērētāju, tiklīdz prece tiek nodota pārvadātājam, ja patērētājs ir uzdevis pārvadātājam piegādāt preci un minēto izvēli nav piedāvājis tirgotājs, neskarot patērētāja tiesības attiecībā uz pārvadātāju.

▼B*21. pants***Saziņa pa tālruni**

Dalībvalstis nodrošina, lai gadījumā, kad tirgotājam ir telefona līnija telefoniskai saziņai par noslēgto līgumu, patērētājam, sazinoties ar tirgotāju, nav pienākums maksāt vairāk nekā pamata tarifu.

Pirmā daļa neskar telekomunikāciju pakalpojumu sniedzēju tiesības iekasēt maksu par šādiem zvaniem.

*22. pants***Papildu maksājumi**

Pirms patērētājam līgums vai piedāvājums kļūst saistošs, tirgotājs prasa patērētāja skaidri paustu piekrišanu par jebkādu piemaksu papildus samaksai, kas pielīgta par tirgotāja galvenajām līgumsaistībām. Ja tirgotājs nav saņēmis patērētāja skaidri paustu piekrišanu, bet ir rēķinājies ar to, izmantojot iepriekš formulētas iespējas, kuras patērētājam ir jānoraida, lai nebūtu jāmaksā papildus, patērētājam ir tiesības saņemt šāda maksājuma atmaksājumu.

V NODAĻA

VISPĀRĪGI NOTEIKUMI*23. pants***Izpilde**

1. Dalībvalstis nodrošina atbilstīgus un efektīvus līdzekļus, lai nodrošinātu šīs direktīvas prasību izpildi.

2. Līdzekļi, kas minēti 1. punktā, ietver noteikumus, kas paredz, ka viena vai vairākas no turpmāk minētajām iestādēm, kā noteikts attiecīgās valsts tiesību aktos, saskaņā ar šīs valsts tiesību aktiem var iesniegt prasību tiesā vai kompetentās pārvaldes iestādēs, lai nodrošinātu, ka tiek piemēroti attiecīgās valsts noteikumi šīs direktīvas transponēšanai:

- a) valsts iestādes vai to pārstāvji;
- b) patērētāju organizācijas, kurām ir likumīgas intereses patērētāju aizsardzībā;
- c) profesionālas organizācijas, kurām ir likumīgas intereses rīkoties.

*24. pants***Sankcijas**

1. Dalībvalstis pieņem noteikumus par sankcijām, kuras piemēro par to valsts tiesību aktu pārkāpumiem, kas pieņemti saskaņā ar šo direktīvu, un veic visus nepieciešamos pasākumus, lai nodrošinātu šādu sankciju īstenošanu. Paredzētajām sankcijām ir jābūt iedarbīgām, samērīgām un atturošām.

▼B

2. Dalībvalstis par šiem noteikumiem paziņo Komisijai līdz 2013. gada 13. decembrim un nekavējoties paziņo tai par jebkādiem turpmākiem grozījumiem, kas ietekmē šos noteikumus.

*25. pants***Direktīvas obligātais raksturs**

Ja līgumam piemērojami kādas dalībvalsts tiesību akti, patērētāji nevar atteikties no tiesībām, ko viņiem piešķir šīs direktīvas transponēšana valsts tiesību aktos.

Visi līguma noteikumi, kas tieši vai netieši atceļ vai ierobežo tiesības, kuras izriet no šīs direktīvas, nav patērētājam saistoši.

*26. pants***Informēšana**

Dalībvalstis veic attiecīgus pasākumus, lai informētu patērētājus un tirgotājus par valsts noteikumiem, ar kuriem transponē šo direktīvu, un attiecīgā gadījumā mudina tirgotājus un par kodeksu atbildīgās personas, kā definēts Direktīvas 2005/29/EK 2. panta g) apakšpunktā, informēt patērētājus par rīcības kodeksiem.

*27. pants***Nepasūtītu preču pārdošana**

Patērētāju atbrīvo no jebkādas atbildības sniegšanas nepasūtītu preču, elektrības, ūdens un gāzes piegādes, centralizētas siltumapgādes, digitālā satura piegādes vai nepasūtītu pakalpojumu sniegšanas gadījumā, kas aizliegta saskaņā ar Direktīvas 2005/29/EK 5. panta 5. punktu un I pielikuma 29. punktu. Šādos gadījumos, ja patērētājs nereaģē pēc šādas nepasūtītas piegādes vai sniegšanas, tas nenozīmē piekrišanu.

*28. pants***Transponēšana**

1. Dalībvalstis līdz 2013. gada 13. decembrim pieņem un publicē normatīvos un administratīvos aktus, kas vajadzīgi, lai izpildītu šīs direktīvas prasības. Dalībvalstis tūlīt dara zināmu Komisijai minēto pasākumu tekstu, kuri ir dokumentu veidā. Komisija šos dokumentus izmanto 30. pantā minētajam ziņojumam.

Tās piemēro minētos pasākumus no 2014. gada 13. jūnija.

Kad dalībvalstis pieņem minētos pasākumus, tajos ietver atsauci uz šo direktīvu, vai arī šādu atsauci pievieno to oficiālai publikācijai. Dalībvalstis nosaka, kā izdarāma šāda atsauce.

2. Šīs direktīvas noteikumus piemēro līgumiem, kas noslēgti pēc 2014. gada 13. jūnija.

▼ B

29. pants

Ziņošana

1. Ja dalībvalsts izmanto kādu no regulatīvajām iespējām, kas minētas 3. panta 4. punktā, 6. panta 7. un 8. punktā, 7. panta 4. punktā, 8. panta 6. punktā un 9. panta 3. punktā, tā līdz 2013. gada 13. decembrim informē Komisiju par to, kā arī par visām turpmākajām izmaiņām.

2. Komisija nodrošina, ka 1. punktā minētā informācija ir viegli pieejama patērētājiem un tirgotājiem, *inter alia* īpašā tīmekļa vietnē.

3. Komisija 1. punktā minēto informāciju nosūta pārējām dalībvalstīm un Eiropas Parlamentam. Komisija apspriežas ar ieinteresētajām personām par minēto informāciju.

30. pants

Komisijas ziņojuma sniegšana un pārskatīšana

Līdz 2016. gada 13. decembrim Komisija iesniedz Eiropas Parlamentam un Padomei ziņojumu par šīs direktīvas piemērošanu. Minētajā ziņojumā jo īpaši ietver to šīs direktīvas noteikumu novērtējumu, kas attiecas uz digitālo saturu, tostarp atteikuma tiesībām. Ziņojumam vajadzības gadījumā pievieno likumdošanas priekšlikumus, lai šo direktīvu pielāgotu izmaiņām patērētāju tiesību jomā.

VI NODAĻA

NOBEIGUMA NOTEIKUMI

31. pants

Atcelšana

Direktīvas 85/577/EEK un 97/7/EK, kurās grozījumi izdarīti ar Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 2002/65/EK (2002. gada 23. septembris) par patēriņa finanšu pakalpojumu tālpārdošanu⁽¹⁾ un Direktīvām 2005/29/EK un 2007/64/EK, atceļ no 2014. gada 13. jūnija.

Atsauces uz atceltajām direktīvām uzskata par atsaucēm uz šo direktīvu, un tās lasa saskaņā ar atbilstību tabulu II pielikumā.

32. pants

Grozījums Direktīvā 93/13/EEK

Direktīvā 93/13/EEK iekļauj šādu pantu:

“8.a pants

1. Ja dalībvalsts pieņem noteikumus saskaņā ar 8. pantu, tā informē Komisiju par to, kā arī par visiem turpmākiem grozījumiem, jo īpaši, ja minētie noteikumi:

⁽¹⁾ OV L 271, 9.10.2002., 16. lpp.

▼B

- attiecina negodīguma novērtējumu uz individuāli apspriestiem līguma noteikumiem vai uz cenas vai atlīdzības atbilstīgumu, vai
 - ietver līguma noteikumu sarakstus, ko uzskata par negodīgiem.
2. Komisija nodrošina, ka 1. punktā minētā informācija ir viegli pieejama patērētājiem un tirgotājiem, *inter alia* īpašā tīmekļa vietnē.
3. Komisija 1. punktā minēto informāciju nosūta pārējām dalībvalstīm un Eiropas Parlamentam. Komisija apspriežas ar ieinteresētajām personām par minēto informāciju.”

*33. pants***Grozījums Direktīvā 1999/44/EK**

Direktīvā 1999/44/EK iekļauj šādu pantu:

“8.a pants

Ziņošana

1. Ja dalībvalsts saskaņā ar 8. panta 2. punktu pieņem stingrākus noteikumus par patērētāju tiesību aizsardzību nekā tie, kas paredzēti 5. panta 1. un 3. punktā un 7. panta 1. punktā, tā informē Komisiju par to, kā arī par visām turpmākajām izmaiņām.
2. Komisija nodrošina, ka 1. punktā minētā informācija ir viegli pieejama patērētājiem un tirgotājiem, *inter alia* īpašā tīmekļa vietnē.
3. Komisija 1. punktā minēto informāciju nosūta pārējām dalībvalstīm un Eiropas Parlamentam. Komisija apspriežas ar ieinteresētajām personām par minēto informāciju.”

*34. pants***Stāšanās spēkā**

Šī direktīva stājas spēkā divdesmitajā dienā pēc tās publicēšanas *Eiropas Savienības Oficiālajā Vēstnesī*.

*35. pants***Adresāti**

Šī direktīva ir adresēta dalībvalstīm.



I PIELIKUMS

Informācija par atteikuma tiesību izmantošanu

A. Paraugi norādījumiem par atteikumu

Atteikuma tiesības

Jums ir tiesības 14 dienu laikā atteikties no šā līguma, neminot iemeslu.

Atteikuma termiņš beigsies pēc 14 dienām, sākot no ^[1]

Lai izmantotu atteikuma tiesības, jums ar nepārprotamu paziņojumu (piemēram, pa pastu nosūtītu vēstuli, faksu vai e-pastu) mūs ^[2] ir jāinformē par lēmumu atteikties no šā līguma. Jūs varat izmantot pievienoto atteikuma veidlapas paraugu, bet tas nav obligāti. ^[3]

Lai atteikuma termiņš būtu ievērots, pietiek, ja savu paziņojumu par atteikuma tiesību izmantošanu jūs nosūtīsiet pirms atteikuma termiņa beigām.

Atteikuma radītās sekas

Ja jūs atteiksieties no šā līguma, mēs jums atmaksāsim visus no jums saņemtos maksājumus, tostarp piegādes izmaksas (izņemot papildu izmaksas, kas radušās tādēļ, ka jūs esat izvēlējis piegādes veidu, kas nav mūsu piedāvātais vislētākais standarta piegādes veids), bez nepamatotas kavēšanās un jebkurā gadījumā ne vēlāk kā 14 dienu laikā no dienas, kad mēs tikām informēti par jūsu lēmumu atteikties no šā līguma. Šādu atmaksāšanu mēs veiksīm, izmantojot tādu pašu maksāšanas līdzekli, kādu jūs izmantojāt sākotnējam darījumam, ja vien jūs neesat skaidri piekritis to darīt citādi. Jebkurā gadījumā jums šādas atmaksāšanas rezultātā nebūs jāmaksā nekāda maksa. ^[4]

^[5]

^[6]

Aizpildīšanas norādījumi

^[1] Ievietojiet iekavās vienu no šiem tekstiem:

- a) ja tas ir pakalpojumu līgums vai līgums par ūdens, gāzes vai elektrības piegādi, ja vien tie nav laisti pārdošanā ierobežotā tilpumā vai noteiktā daudzumā, par centralizētu siltumapgādi vai digitālo saturu, kas netiek sniegts materiālā datu nesējā – “līguma noslēgšanas dienas.”;
- b) ja tas ir pārdošanas līgums – “dienas, kad jūs esat ieguvis vai trešā persona, kas nav pārvadātājs un ko jūs esat izraudzījies, ir ieguvusi preces fiziskā valdījumā.”;
- c) ja tas ir līgums, kas attiecas uz pasūtījumu, kurā patērētājs ir pasūtījis vairākas preces, kas tiek piegādātas atsevišķi, – “dienas, kad jūs esat ieguvis vai trešā persona, kas nav pārvadātājs un ko jūs esat izraudzījies, ir ieguvusi fiziskā valdījumā pēdējo preci.”;
- d) ja tas ir līgums, kas attiecas uz tādas preces piegādi, kas sastāv no vairākām partijām vai daļām, – “dienas, kad jūs esat ieguvis vai trešā persona, kas nav pārvadātājs un ko jūs esat izraudzījies, ir ieguvusi fiziskā valdījumā pēdējo partiju vai daļu.”;
- e) ja tas ir līgums par regulāru preču piegādi noteiktā laikposmā – “dienas, kad jūs esat ieguvis vai trešā persona, kas nav pārvadātājs un ko jūs esat izraudzījies, ir ieguvusi fiziskā valdījumā pirmo preci.”

▼ **B**

2. Ievietojiet savu nosaukumu, fizisko adresi un, ja ir, savu tālruņa numuru, faksa numuru un e-pasta adresi.
3. Ja jūs savā tīmekļa vietnē dodat patērētājam iespēju elektroniski aizpildīt un iesniegt informāciju par atteikšanos no līguma, ievietojiet šādu tekstu: “Mūsu tīmekļa vietnē [ievietojiet interneta adresi] jūs varat arī elektroniski aizpildīt un iesniegt atteikuma veidlapas paraugu vai arī kādu citu nepārprotamu paziņojumu. Ja jūs izmantosiet šo iespēju, mēs nekavējoties uz pastāvīga informācijas nesēja (piemēram, pa e-pastu) jums paziņosim apstiprinājumu par šāda atteikuma saņemšanu.”
4. Ja tie ir preču pārdošanas līgumi, kuros jūs neesat piedāvājis paņemt preces atteikuma gadījumā, ievietojiet šādu tekstu: “Mēs varam aizturēt atmaksājumu līdz brīdim, kad mēs būsīm saņēmuši preces atpakaļ vai kad jūs būsiat iesniedzis apliecinājumu par to, ka preces ir nosūtītas atpakaļ, atkarībā no tā, kura darbība tiek izpildīta agrāk.”
5. Ja patērētājs ir saņēmis preces saistībā ar līgumu:
- a) ievietojiet:
- “Mēs paši paņemsim preces.”, vai
- “Jums preces jānosūta atpakaļ vai jānodod mums vai ... [ievietojiet tās personas nosaukumu un attiecīgā gadījumā fizisko adresi, kuru jūs esat pilnvarojusi preces saņemt] bez nepamatotas kavēšanās un jebkurā gadījumā ne vēlāk kā 14 dienu laikā no dienas, kad jūs mums paziņojāt savu lēmumu atteikties no šā līguma. Termiņš būs ievērots, ja jūs preces nosūtīsiet atpakaļ pirms 14 dienu termiņa beigām.”;
- b) ievietojiet:
- “Mēs segsim ar preču atdošanu atpakaļ saistītās izmaksas.”,
- “Jums būs jāsedz ar preču atdošanu atpakaļ saistītās tiešās izmaksas.”,
- ja distances līgumā jūs nepiedāvājat segt ar preču atdošanu atpakaļ saistītās izmaksas un ja preces to veida dēļ parasti nevar nosūtīt atpakaļ pa pastu: “Jums būs jāsedz ar preču atdošanu atpakaļ saistītās tiešās izmaksas ... [ievietojiet summu] EUR apmērā.”, vai ja pamatoti nevar iepriekš aprēķināt ar preču atdošanu atpakaļ saistītās izmaksas: “Jums būs jāsedz ar preču atdošanu atpakaļ saistītās tiešās izmaksas. Maksimālās izmaksas varētu būt aptuveni ... [ievietojiet summu] EUR.”, vai
- ja saistībā ar ārpus uzņēmuma telpām noslēgtu līgumu preces to specifikas dēļ parasti nevar nosūtīt atpakaļ pa pastu un līguma noslēgšanas brīdī tās ir piegādātas uz patērētāja mājām: “Mēs paši bez maksas paņemsim preces.”; un
- c) ievietojiet “Jūs esat atbildīgs tikai par preču vērtības samazināšanos, ja preces izmantotas nevis tāpēc, lai konstatētu šo preču veidu, īpašības un darbību, bet citos nolūkos.”
6. Ja tas ir līgums par pakalpojumu sniegšanu vai elektrības, ūdens vai gāzes piegādi, ja vien tie nav laisti pārdošanā ierobežotā tilpumā vai noteiktā

▼B

daudzumā, vai par centralizētu siltumapgādi, ievietojiet šādu tekstu: “Ja jūs esat pieprasījis sākt pakalpojumu sniegšanu/ūdens/gāzes/elektriības piegādi/-centralizētu siltumapgādi [nevajadzīgo svītrot] atteikuma termiņa laikā, jūs maksāsiet tirgotājam samērīgu summu, kura salīdzinājumā ar pilnu līguma izpildi ir proporcionāla tam, kas ir izpildīts līdz brīdim, kad jūs mums paziņojāt par atteikšanos no šā līguma.”

B. Atteikuma veidlapas paraugs

(aizpildiet un nosūtiet šo veidlapu tikai tad, ja vēlaties atteikties no līguma)

- Adresāts: [šeit tirgotājam jāievieto tirgotāja nosaukums, fiziskā adrese un, ja ir, viņa tālruna numurs, faksa numurs un e-pasta adrese]:
- Es/mēs (*) paziņoju/paziņojam, ka es/mēs (*) vēlos/vēlamies atteikties no manis/mūsu (*) noslēgtā pārdošanas līguma par šādu preču iegādi (*)/pakalpojumu sniegšanu (*)
- Pasūtīšanas datums (*)/saņemšanas datums (*)
- Patērētāja(-u) vārds(-i) un uzvārds(-i)
- Patērētāja(-u) adrese
- Patērētāja(-u) paraksts (tikai tad, ja šo veidlapu nosūta uz papīra)
- Datums

(*) Nevajadzīgo svītrot.



II PIELIKUMS

Atbilstības tabula

Direktīva 85/577/EEK	Direktīva 97/7/EK	Šī direktīva
1. pants		3. pantu lasa kopā ar 2. panta 8. un 9. punktu, kā arī 16. panta h) apakšpunktu
	1. pants	1. pantu lasa kopā ar 2. panta 7. punktu
2. pants		2. panta 1. un 2. punkts
	2. panta 1. punkts	2. panta 7. punkts
	2. panta 2. punkts	2. panta 1. punkts
	2. panta 3. punkts	2. panta 2. punkts
	2. panta 4. punkta pirmais teikums	2. panta 7. punkts
	2. panta 4. punkta otrais teikums	—
	2. panta 5. punkts	—
3. panta 1. punkts		3. panta 4. punkts
3. panta 2. punkta a) apakšpunkts		3. panta 3. punkta e) un f) apakšpunkts
3. panta 2. punkta b) apakšpunkts		3. panta 3. punkta i) apakšpunkts
3. panta 2. punkta c) apakšpunkts		—
3. panta 2. punkta d) apakšpunkts		3. panta 3. punkta d) apakšpunkts
3. panta 2. punkta e) apakšpunkts		3. panta 3. punkta d) apakšpunkts
3. panta 3. punkts		—
	3. panta 1. punkta pirmais ievilkums	3. panta 3. punkta d) apakšpunkts
	3. panta 1. punkta otrais ievilkums	3. panta 3. punkta l) apakšpunkts
	3. panta 1. punkta trešais ievilkums	3. panta 3. punkta m) apakšpunkts
	3. panta 1. punkta ceturtais ievilkums	3. panta 3. punkta e) un f) apakšpunkts
	3. panta 1. punkta piektais ievilkums	6. panta 3. punkts un 16. panta k) punkts kopā ar 2. panta 13. punktu
	3. panta 2. punkta pirmais ievilkums	3. panta 3. punkta j) apakšpunkts
	3. panta 2. punkta otrais ievilkums	3. panta 3. punkta f) apakšpunkts (par ēku īri apdzīvošanai), g) apakšpunkts (par kompleksiem ceļojumiem), h) apakšpunkts (par daļlaika lietojuma tiesībām), k) apakšpunkts (par pasažieru pārvadājumiem ar dažiem izņēmumiem), 16. panta l) apakšpunkts (par izņēmumiem attiecībā uz atteikuma tiesībām)
4. panta pirmais teikums		6. panta 1. punkta b), c) un h) apakšpunkts, 7. panta 1. un 2. punkts
4. panta otrais teikums		6. panta 1. punkta a) apakšpunkts un 7. panta 1. punkts

▼B

Direktīva 85/577/EEK	Direktīva 97/7/EK	Šī direktīva
4. panta trešais teikums		6. panta 1. punkts
4. panta ceturtais teikums		10. pants
	4. panta 1. punkta a) apakšpunkts	6. panta 1. punkta b) un c) apakšpunkts
	4. panta 1. punkta b) apakšpunkts	6. panta 1. punkta a) apakšpunkts
	4. panta 1. punkta c) apakšpunkts	6. panta 1. punkta e) apakšpunkts
	4. panta 1. punkta d) apakšpunkts	6. panta 1. punkta e) apakšpunkts
	4. panta 1. punkta e) apakšpunkts	6. panta 1. punkta g) apakšpunkts
	4. panta 1. punkta f) apakšpunkts	6. panta 1. punkta h) apakšpunkts
	4. panta 1. punkta g) apakšpunkts	6. panta 1. punkta f) apakšpunkts
	4. panta 1. punkta h) apakšpunkts	—
	4. panta 1. punkta i) apakšpunkts	6. panta 1. punkta o) un p) apakšpunkts
	4. panta 2. punkts	6. panta 1. punkts kopā ar 8. panta 1., 2. un 4. punktu
	4. panta 3. punkts	8. panta 5. punkts
	5. panta 1. punkts	8. panta 7. punkts
	5. panta 2. punkts	3. panta 3. punkta m) apakšpunkts
	6. panta 1. punkts	9. panta 1. un 2. punkts, 10. pants, 13. panta 2. punkts, 14. pants
	6. panta 2. punkts	13. pants un 14. punkta 1. punkta otrā un trešā daļa
	6. panta 3. punkta pirmais ievilkums	16. panta a) punkts
	6. panta 3. punkta otrais ievilkums	16. panta b) punkts
	6. panta 3. punkta trešais ievilkums	16. panta c) un d) punkts
	6. panta 3. punkta ceturtais ievilkums	16. panta i) punkts
	6. panta 3. punkta piektais ievilkums	16. panta j) punkts
	6. panta 3. punkta sestais ievilkums	3. panta 3. punkta c) apakšpunkts
	6. panta 4. punkts	15. pants
	7. panta 1. punkts	18. panta 1. punkts (par pārdošanas līgumiem)
	7. panta 2. punkts	18. panta 2., 3. un 4. punkts
	7. panta 3. punkts	—
	8. pants	—
	9. pants	27. pants
	10. pants	— (bet skatīt Direktīvas 2002/58/EK 13. pantu)
	11. panta 1. punkts	23. panta 1. punkts
	11. panta 2. punkts	23. panta 2. punkts
	11. panta 3. punkta a) apakšpunkts	6. panta 9. punkts par pierādīšanas pienākumu par pirmslīguma informāciju; pārējam —
	11. panta 3. punkta b) apakšpunkts	24. panta 1. punkts
	11. panta 4. punkts	—

▼B

Direktīva 85/577/EEK	Direktīva 97/7/EK	Šī direktīva
	12. panta 1. punkts	25. pants
	12. panta 2. punkts	—
	13. pants	3. panta 2. punkts
	14. pants	4. pants
	15. panta 1. punkts	28. panta 1. punkts
	15. panta 2. punkts	28. panta 1. punkts
	15. panta 3. punkts	28. panta 1. punkts
	15. panta 4. punkts	30. pants
	16. pants	26. pants
	17. pants	—
	18. pants	34. pants
	19. pants	35. pants
5. panta 1. punkts		9. un 11. pants
5. panta 2. punkts		12. pants
6. pants		25. pants
7. pants		13., 14. un 15. pants
8. pants		4. pants

Pielikums Eiropas Parlamenta un Padomes Regulai (EK) Nr. 2006/2004 (2004. gada 27. oktobris) par sadarbību starp valstu iestādēm, kas atbildīgas par tiesību aktu īstenošanu patērētāju tiesību aizsardzības jomā ("Regula par sadarbību patērētāju tiesību aizsardzības jomā") ⁽¹⁾	Uzskatāms par atsauci uz
2. un 11. punkts	šo direktīvu

⁽¹⁾ OV L 364, 9.12.2004., 1. lpp.