

## DIREKTĪVAS

## 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)

EIROPAS PARLAMENTS UN EIROPAS SAVIENĪBAS PADOME,

ņemot vērā Līgumu par Eiropas Savienības darbību un jo īpaši tā 114. pantu,

ņemot vērā Eiropas Komisijas priekšlikumu,

ņemot vērā Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komitejas atzinumu <sup>(1)</sup>,

ņemot vērā Reģionu komitejas atzinumu <sup>(2)</sup>,

saskaņā ar parasto likumdošanas procedūru <sup>(3)</sup>,

tā kā:

(1) Padomes Direktīvā 85/577/EEK (1985. gada 20. decembris) par patērētāja aizsardzību attiecībā uz līgumiem, kas noslēgti ārpus uzņēmuma telpām <sup>(4)</sup>, un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā 97/7/EK (1997. gada 20. maijs) par patērētāju aizsardzību saistībā ar distances līgumiem <sup>(5)</sup> ir paredzētas dažādas patērētāju līgumtiesības.

(2) Minētās direktīvas ir pārskatītas, ņemot vērā apkopoto pieredzi, lai vienkāršotu un atjauninātu piemērojamus noteikumus, svītrotu pretrunīgos un iekļautu trūkstošos noteikumus. Pārskatīšana ir apliecinājusi, ka ir lietderīgi aizstāt minētās divas direktīvas ar šo vienu direktīvu. Šajā direktīvā tāpēc būtu jānosaka standarta noteikumi par

distances līgumu un ārpus uzņēmuma telpām noslēgto līgumu kopīgajiem aspektiem, neietverot iepriekšējās direktīvās noteikto minimālās saskaņošanas nosacījumu, vienlaikus atļaujot dalībvalstīm paturēt spēkā vai pieņemt valsts noteikumus attiecībā uz konkrētiem aspektiem.

(3) Līguma par Eiropas Savienības darbību (LESD) 169. panta 1. punkts un 2. panta a) apakšpunkts paredz, ka Savienībai jāveicina augsts patērētāju aizsardzības līmenis, izmantojot pasākumus, kas pieņemti saskaņā ar Līguma 114. pantu.

(4) Saskaņā ar LESD 26. panta 2. punktu iekšējais tirgus aptver telpu bez iekšējām robežām, kurā ir nodrošināta preču un pakalpojumu brīva aprīte un brīvība veikt uzņēmējdarbību. Ir jānosaka konkrēti patērētāju distances un ārpus uzņēmuma telpām noslēgto līgumu aspekti, lai patērētājiem izveidotu reālu iekšējo tirgu, atrodot pareizo samēru starp augstu patērētāju aizsardzības līmeni un uzņēmumu konkurētspēju, vienlaikus nodrošinot subsidiaritātes principa ievērošanu.

(5) Nepilnīgi tiek izmantotas iespējas, ko sniedz pārrobežu distances pārdošana, kam vajadzētu būt vienam no galvenajiem iekšējā tirgus izveides reālajiem rezultātiem. Salīdzinājumā ar iekšzemes distances pārdošanas būtisko pieaugumu pēdējos gados pārrobežu distances pārdošanas pieaugums ir bijis neliels. Sevišķi lielas atšķirības ir vērojamas tirdzniecības darījumiem internetā, kam ir liels turpmākas izaugsmes potenciāls. Līgumiem, kas noslēgti ārpus uzņēmuma telpām (tiešā pārdošana), attīstības potenciālu pārrobežu valstīs ierobežo vairāki faktori, piemēram, atšķirīgie valstu noteikumi patērētāju aizsardzības jomā, kuri nozares pārstāvjiem jāievēro. Salīdzinājumā ar iekšzemes tiešās pārdošanas pieaugumu pēdējos gados, jo īpaši pakalpojumu nozarē (piemēram, komunālajiem pakalpojumiem), to patērētāju skaits, kuri izmanto šo pārrobežu tirdzniecības veidu, ir palicis nemainīgs. Reaģējot uz plašākām uzņēmējdarbības iespējām daudzās dalībvalstīs, maziem un vidējiem uzņēmumiem (ietverot individuālos tirgotājus) vai tiešās pārdošanas uzņēmumu aģentiem vajadzētu aktīvāk meklēt uzņēmējdarbības iespējas citās dalībvalstīs, jo īpaši pierobežas reģionos.

<sup>(1)</sup> OV C 317, 23.12.2009., 54. lpp.

<sup>(2)</sup> OV C 200, 25.8.2009., 76. lpp.

<sup>(3)</sup> Eiropas Parlamenta 2011. gada 23. jūnija nostāja (*Oficiālajā Vēstnesī* vēl nav publicēta) un Padomes 2011. gada 10. oktobra lēmums.

<sup>(4)</sup> OV L 372, 31.12.1985., 31. lpp.

<sup>(5)</sup> OV L 144, 4.6.1997., 19. lpp.

- Tāpēc patērētāju informācijas un atteikuma tiesību pilnīga saskaņošana attiecībā uz distances līgumiem un ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem līgumiem sekmēs augstu patērētāju aizsardzības līmeni un iekšējā tirgus labāku darbību starp uzņēmējiem un patērētājiem.
- (6) Dažas atšķirības iekšējā tirgus darbībai rada būtiskus šķēršļus, kas ietekmē tirgotājus un patērētājus. Šīs atšķirības tirgotājiem, kuri vēlas uzsākt pārrobežu tirdzniecību, lai pārdotu preces vai sniegtu pakalpojumus, palielina atbilstības nodrošināšanas izmaksas. Nesamērīga sadrumstalotība arī mazina patērētāju uzticēšanos iekšējā tirgū.
- (7) Regulējuma galveno aspektu pilnīgai saskaņošanai vajadzētu būtiski stiprināt juridisko noteiktību gan patērētājiem, gan tirgotājiem. Gan patērētājiem, gan tirgotājiem vajadzētu spēt pašauties uz vienotu reglamentējošo noteikumu sistēmu, kura būs balstīta uz skaidri definētiem juridiskiem jēdzieniem, kas reglamentē konkrētus aspektus attiecībā uz līgumu noslēgšanu starp uzņēmumiem un patērētājiem Savienībā. Šādas saskaņošanas rezultātā būtu jānovērš noteikumu sadrumstalotības radītie šķēršļi un jāizveido iekšējais tirgus šajā jomā. Šos šķēršļus var novērst, tikai nosakot vienotus noteikumus Savienības līmenī. Turklāt patērētājiem būtu jānodrošina patērētāju tiesību aizsardzība vienmērīgi augstā līmenī visā Savienībā.
- (8) Saskaņojamajiem regulatīvajiem aspektiem būtu jāattiecas tikai uz līgumiem, kas tiek slēgti starp tirgotājiem un patērētājiem. Tādēļ šai direktīvai nebūtu jāskar valsts tiesību akti tādā jomā kā līgumi attiecībā uz nodarbinātību, līgumi attiecībā uz mantojuma tiesībām, līgumi attiecībā uz ģimenes tiesībām un līgumi attiecībā uz uzņēmumu veidošanu un organizēšanu vai partnerattiecību nolīgumi.
- (9) Šajā direktīvā nosaka noteikumus par informāciju, kas jāsniedz distances līgumos, ārpus uzņēmuma telpām noslēgtos līgumos un citu veidu līgumos. Šajā direktīvā regulētas arī atteikuma tiesības attiecībā uz distances un ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem līgumiem un saskaņoti daži noteikumi par sniegumu un dažiem citiem līgumu starp uzņēmējiem un patērētājiem aspektiem.
- (10) Šai direktīvai nebūtu jāskar Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (EK) Nr. 593/2008 (2008. gada 17. jūnijs) par tiesību aktiem, kas piemērojami līgumsaistībām (Roma I) <sup>(1)</sup>.
- (11) Šai direktīvai nebūtu jāskar Savienības noteikumi par konkrētām nozarēm, piemēram, par cilvēkiem paredzētām zālēm, medicīnas ierīcēm, privātās dzīves aizsardzību un elektroniskām komunikācijām, pacientu tiesībām pārrobežu veselības aprūpē, pārtikas marķējumu un elektroenerģijas un dabasgāzes iekšējo tirgu.
- (12) Šajā direktīvā paredzētajām informācijas prasībām būtu jāpapildina informācijas prasības, kas noteiktas Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā 2006/123/EK (2006. gada 12. decembris) par pakalpojumiem iekšējā tirgū <sup>(2)</sup> un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā 2000/31/EK (2000. gada 8. jūnijs) par dažiem informācijas sabiedrības pakalpojumu tiesiskiem aspektiem, jo īpaši elektronisko tirdzniecību, iekšējā tirgū (Direktīva par elektronisko tirdzniecību) <sup>(3)</sup>. Dalībvalstīm vajadzētu saglabāt iespēju noteikt papildu informēšanas prasības, ko piemēro pakalpojumu sniedzējiem, kuri veic uzņēmējdarbību to teritorijā.
- (13) Dalībvalstīm būtu jāsauglabā kompetence saskaņā ar Savienības tiesību aktiem piemērot šīs direktīvas noteikumus nozarēs, kas neietilpst direktīvas darbības jomā. Tādējādi dalībvalstis drīkst paturēt spēkā vai ieviest valstu tiesību aktus, kas ir atbilstīgi šīs direktīvas vai konkrētu tās noteikumu prasībām attiecībā uz līgumiem, kuri ir ārpus šīs direktīvas darbības jomas. Piemēram, dalībvalstis drīkst nolemt attiecināt šīs direktīvas noteikumu piemērošanu arī uz juridiskām vai fiziskām personām, kuras nav "patērētāji" šīs direktīvas nozīmē, piemēram, nevalstiskajām organizācijām, jaunizveidotiem uzņēmumiem vai mazajiem un vidējiem uzņēmumiem. Tāpat dalībvalstis var attiecināt šīs direktīvas noteikumus uz līgumiem, kuri nav distances līgumi šīs direktīvas nozīmē, piemēram, tāpēc, ka tie nav noslēgti saskaņā ar organizētu distances pārdošanas vai pakalpojumu sniegšanas shēmu. Turklāt dalībvalstis drīkst arī saglabāt vai ieviest valsts noteikumus par jautājumiem, kas nav konkrēti minēti šajā direktīvā, piemēram, papildu noteikumus par pārdošanas līgumiem, tostarp saistībā ar preču piegādi vai prasībām sniegt informāciju līguma spēkā esamības laikā.
- (14) Šai direktīvai nebūtu jāietekmē valsts tiesību akti līgumtiesību jomā attiecībā uz līgumtiesību aspektiem, kas nav reglamentēti šajā direktīvā. Tāpēc šai direktīvai nebūtu jāskar valsts tiesību akti, kas regulē, piemēram, līguma noslēgšanu vai spēkā esamību (piemēram, gadījumā, ja nav dota piekrišana). Tāpat šai direktīvai nebūtu jāskar valsts tiesību akti attiecībā uz vispārējiem līguma tiesiskās aizsardzības līdzekļiem, noteikumi par sabiedrisko ekonomisko kārtību, piemēram, noteikumi par pārmērīgām vai uzskrūvētām cenām, un noteikumi par neētiskiem tiesiskiem darījumiem.

<sup>(1)</sup> OV L 177, 4.7.2008., 6. lpp.

<sup>(2)</sup> OV L 376, 27.12.2006., 36. lpp.

<sup>(3)</sup> OV L 178, 17.7.2000., 1. lpp.

- (15) Ar šo direktīvu nebūtu jāsaņemas patērētāju līgumiem piemērojamās prasības attiecībā uz valodu lietojumu. Tādēļ dalībvalstis drīkst savos tiesību aktos saglabāt vai ieviest valodas prasības attiecībā uz informēšanu par līgumu un līguma nosacījumiem.
- (16) Šai direktīvai nebūtu jāskar valsts tiesību akti par juridisko pārstāvību, piemēram, noteikumi attiecībā uz personu, kura rīkojas tirgotāja vārdā vai viņa uzdevumā (piemēram, aģents vai pilnvarotais). Šajā jomā kompetence būtu jāsaglabā dalībvalstīm. Šī direktīva būtu jāpieņem visiem tirgotājiem – gan publiskiem, gan privātiem.
- (17) Patērētāja definīcijai būtu jāattiecas uz fiziskām personām, kuras rīkojas nesaistīti ar komercdarbību, uzņēmējdarbību, amatniecisko darbību vai profesiju. Tomēr divējāda lietojuma līgumu gadījumā, ja līgums ir noslēgts ar mērķi, kas daļēji ir saistīts un daļēji nav saistīts ar personas komercdarbību, un ar komercdarbību saistītais mērķis ir tik ierobežots, ka nav dominējošs līguma kopējā kontekstā, arī šāda persona būtu jāuzskata par patērētāju.
- (18) Šī direktīva neietekmē dalībvalstu brīvību saskaņā ar Savienības tiesību aktiem noteikt, ko tās uzskata par vispārējās ekonomiskās nozīmes pakalpojumiem, kā šie pakalpojumi būtu jāorganizē un jāfinansē saskaņā ar noteikumiem par valsts atbalstu un kādi īpaši pienākumi būtu jānosaka šo pakalpojumu sakarā.
- (19) Digitālais saturs nozīmē datus, kas ir radīti un piegādāti digitālā formātā, piemēram, datorprogrammas, lietojumprogrammas, spēles, mūzika, video vai teksti, neatkarīgi no tā, vai tiem piekļūst lejuplādējot vai straumējot, no materiāla datu nesēja vai izmantojot jebkurus citus līdzekļus. Līgumiem par digitālā satura piegādi vajadzētu būt iekļautiem šīs direktīvas darbības jomā. Ja digitālo saturu piegādā materiālā datu nesējā, piemēram, CD vai DVD, tas būtu jāuzskata par precīzi šīs direktīvas nozīmē. Tāpat kā līgumi par ūdens, gāzes vai elektrības piegādi, ja tos nelaiž pārdošanā ierobežotā tilpumā vai noteiktā daudzumā, vai līgumi par centralizētu siltumapgādi, līgumi par digitālo saturu, ko nesniedz materiālā datu nesējā, piemērojot šo direktīvu, nebūtu jāuzskata par pārdošanas vai pakalpojumu līgumiem. Šādu līgumu gadījumā patērētājam vajadzētu būt atteikuma tiesībām, ja vien patērētājs nav piekritis līguma izpildījuma sākšanai atteikuma termiņā un apstiprinājis, ka viņš pēc tam zaudēs tiesības atteikties no līguma. Papildus vispārīgām informācijas prasībām tirgotājam būtu jāinformē patērētājs par digitālā satura funkcionalitāti un attiecīgo savietojamību. Norādei uz funkcionalitāti būtu jāattiecas uz veidiem, kā digitālo saturu var izmantot, piemēram, patērētāja uzvedības izsekošanai; norādei būtu jāattiecas arī uz jebkādu tehnisko ierobežojumu esamību vai neesamību, piemēram, uz aizsardzību, izmantojot digitālo tiesību pārvaldību vai reģiona kodējumu. Norāde uz attiecīgo savietojamību attiecas uz informāciju par standarta aparatūru un programmatūras vidi, ar kuru konkrētais digitālais saturs ir savietojams, piemēram, operētājsistēmu, nepieciešamo versiju un noteiktām aparatūras iezīmēm. Komisijai būtu jāizskata, vai par digitālo saturu ir nepieciešama turpmāka noteikumu saskaņošana, un nepieciešamības gadījumā jāiesniedz likumdošanas priekšlikums, kā risināt šo jautājumu.
- (20) Distances līguma definīcijai būtu jāattiecas uz visiem gadījumiem, kad saskaņā ar organizētu distances pārdošanas vai pakalpojumu sniegšanas shēmu tirgotājs un patērētājs noslēdz līgumus, izmantojot tikai vienu vai vairākus distances saziņas līdzekļus (piemēram, pasta sūtījumu, internetu, telefonu vai telefaksu) līdz līguma noslēgšanas brīdim un ieskaitot to. Minētajai definīcijai būtu arī jāattiecas uz situācijām, kad patērētājs uzņēmuma telpas apmeklē, tikai lai ievāktu informāciju par precēm vai pakalpojumiem, un vēlāk sarunas par līgumu veic un līgumu noslēdz no attāluma. No otras puses, līgums, par kuru sarunas veic tirgotāja uzņēmuma telpās un beigās noslēdz, izmantojot distances saziņu, nebūtu jāuzskata par distances līgumu. Tāpat arī līgums, ko ierosina, izmantojot distances saziņu, bet beigās noslēdz tirgotāja uzņēmuma telpās, nebūtu jāuzskata par distances līgumu. Līdzīgā kārtā distances līguma jēdzienā nebūtu jāietver rezervācijas, ko patērētājs veicis, izmantojot distances saziņas līdzekļus, lai lūgtu pakalpojumu no kāda profesionāla, piemēram, kad patērētājs pa tālruni piesaka apmeklējumu pie friziera. Norādei uz organizētu distances pārdošanas vai pakalpojumu sniegšanas shēmu būtu jāietver tās shēmas, ko piedāvā kāda trešā persona, kas nav attiecīgais tirgotājs, bet ko tirgotājs izmanto, piemēram, tiešsaistes platforma. Tomēr tam nebūtu jāattiecas uz gadījumiem, kad tīmekļa vietne tikai sniedz informāciju par tirgotāju, viņa precēm un/vai pakalpojumiem un kontakta ziņas.
- (21) Ārpus uzņēmuma telpām noslēgts līgums būtu jādefinē kā līgums, kas noslēgts, tirgotājam un patērētājam vienlaikus fiziski klātesot kādā vietā ārpus tirgotāja uzņēmuma telpām, piemēram, patērētāja mājās vai darbavietā. Atrodoties ārpus uzņēmuma telpām, patērētājs var just iespējamu psiholoģisku spiedienu vai var saskarties ar pārsteiguma faktoru neatkarīgi no tā, vai viņš ir vai nav lūdzis tirgotāja apmeklējumu. Ārpus uzņēmuma telpām noslēgta līguma definīcijā būtu jāietver arī situācijas, kurās ārpus uzņēmuma telpām pie patērētāja vērsas personiski un individuāli, bet līgums tiek noslēgts tūlīt pēc tam tirgotāja uzņēmuma telpās vai izmantojot distances saziņas līdzekļus. Ārpus uzņēmuma telpām noslēgta līguma definīcijā nebūtu jāietver situācijas, kad tirgotājs vispirms ierodas patērētāja mājās tikai nolūkā veikt mērījumus vai sniegt tami, kas patērētājam neuzliek nekādas saistības, un līgumu noslēdz tikai vēlāk tirgotāja

uzņēmējdarbības telpās vai ar distances saziņas līdzekļiem, pamatojoties uz tirgotāja tāmi. Šādos gadījumos uzskatāms, ka līgums nav noslēgts tūlīt pēc tirgotāja piedāvājuma patērētājam, ja patērētājam pirms līguma noslēgšanas ir bijis laiks apsvērt tirgotāja tāmi. Pirkumi, kuri veikti tirgotāja organizētas ekskursijas laikā, kurā viņš reklamē un piedāvā pārdošanai preces, būtu jāuzskata par ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem līgumiem.

(22) Par uzņēmuma telpām būtu jāuzskata arī ikviena veida telpas (piemēram, veikali, stendi vai kravas automašīnas), kuras tirgotājs izmanto kā pastāvīgu vai parastu vietu uzņēmējdarbības veikšanai. Tirgus būdas un stendi gada-tirgos būtu jāuzskata par uzņēmuma telpām, ja tās atbilst šim nosacījumam. Mazumtirdzniecības telpas, kurās tirgotājs veic sezonālu uzņēmējdarbību, piemēram, tūrisma sezonas laikā slēpošanas vai pludmales kūrortā, būtu jāuzskata par uzņēmuma telpām, jo tirgotājs uzņēmējdarbību šajās telpās veic regulāri. Sabiedriskas vietas, proti, ielas, iepirkšanās centri, pludmales, sporta nodarbību ēkas un sabiedriskais transports, ko tirgotājs savai uzņēmējdarbībai izmanto ārkārtas gadījumos, kā arī privāti mājokļi vai darbavietas nebūtu jāuzskata par uzņēmuma telpām. Tās personas uzņēmuma telpas, kura rīkojas tirgotāja vārdā vai viņa uzdevumā, kā definēts šajā direktīvā, būtu jāuzskata par uzņēmuma telpām šīs direktīvas nozīmē.

(23) Pastāvīgam informācijas nesējam būtu jāsniedz patērētājam iespēja saglabāt informāciju tik ilgi, cik nepieciešams to viņa interešu aizsardzībai, kuras izriet no līgumattiecībām ar tirgotāju. Šādiem informācijas nesējiem jo īpaši būtu jāietver dokumenti papīra formātā, USB atmiņas ierīces, CD-ROM, DVD, atmiņas kartes un datoru cietos diskus, kā arī elektroniskā pasta vēstules.

(24) Atklāta izsole nozīmē, ka tirgotāji un patērētāji personiski piedalās izsolē vai viņiem ir dota iespēja tajā piedalīties. Tirgotājs piedāvā patērētājiem preces vai pakalpojumus, izmantojot paredzētu cenu piedāvāšanas procedūru, kurai dažās dalībvalstīs jābūt atļautai ar tiesību aktu, lai piedāvātu preces vai pakalpojumus atklātā pārdošanā. Izsoles uzvarētājam ir pienākums pirkt attiecīgās preces vai pakalpojumus. Izsole, kuras mērķiem patērētāji un tirgotāji izmanto tiešsaistes platformu, nebūtu jāuzskata par atklātu izsoli šīs direktīvas nozīmē.

(25) Šī direktīva būtu jāattiecinā uz līgumiem saistībā ar centralizēto siltumapgādi, tāpat arī uz līgumiem saistībā ar ūdens, gāzes vai elektrības piegādi. Centralizētā

siltumapgāde nozīmē siltuma piegādi, tostarp tvaika vai karsta ūdens veidā, no centrāla ražošanas avota, izmantojot pārvides un sadales sistēmu, veicot piegādi vienlaikus vairākām ēkām apsildes vajadzībām.

(26) Uz līgumiem saistībā ar nekustamā īpašuma vai tiesību nekustamajā īpašumā nodošanu vai tāda nekustamā īpašuma vai tiesību radīšanu vai iegūšanu, līgumiem attiecībā uz jaunu ēku būvniecību vai esošu ēku būtisku pārbūvi, kā arī līgumiem par dzīvojamo telpu īri dzīvošanas nolūkiem jau attiecas daudzi konkrēti noteikumi valsts tiesību aktos. Šie līgumi ietver, piemēram, nekustamā īpašuma pārdošanu, pirms tas ir uzbūvēts, un iegādi uz nomaksu. Šīs direktīvas noteikumi tādiem līgumiem nav piemēroti, tādēļ tie nebūtu jāiekļauj šīs direktīvas darbības jomā. Būtiska pārbūve ir pārbūve, ko var pielīdzināt jaunas ēkas celtniecībai, piemēram, kad tiek saglabāta tikai vecās ēkas fasāde. Pakalpojumu līgumi, jo īpaši saistībā ar piebūvju (piemēram, garāžu vai verandu) būvniecību un saistībā ar ēku remontu un atjaunošanu, kas nav būtiska pārbūve, būtu jāiekļauj šīs direktīvas darbības jomā, kā arī iekļauti ir līgumi par nekustamā īpašuma aģenta pakalpojumiem un līgumi par neapdzīvojamu telpu īri.

(27) Transporta pakalpojumi attiecas uz pasažieru un preču pārvadājumiem. Pasažieru pārvadājumi būtu jāizslēdz no šīs direktīvas darbības jomas, jo uz to jau attiecas citi Savienības tiesību akti, savukārt uz sabiedrisko transportu un taksometriem – attiecīgs regulējums valstu līmenī. Tomēr šīs direktīvas noteikumi par patērētāju aizsardzību pret pārmērīgu maksu par maksājumu līdzekļu izmantošanu vai pret slēptajām izmaksām būtu jāattiecinā arī uz pasažieru pārvadājumu līgumiem. Attiecībā uz preču pārvadājumiem un automobiļu nomu, kas ir pakalpojumi, uz patērētājiem būtu jāattiecinā šajā direktīvā paredzētā aizsardzība, izņemot atteikuma tiesības.

(28) Lai izvairītos no administratīvā sloga tirgotājiem, dalībvalstis drīkst nolemt nepiemērot šo direktīvu gadījumos, kad ārpus uzņēmuma telpām pārdod mazas vērtības preces vai pakalpojumus. Robežlielums naudas izteiksmē būtu jānosaka pietiekami zems, lai tas neietvertu vienīgi maznozīmīgus pirkumus. Dalībvalstīm būtu jāļauj noteikt šo vērtību valsts tiesību aktos ar noteikumu, ka tā nepārsniedz EUR 50. Ja patērētājs vienlaikus noslēdz divus vai vairāk līgumus saistītās jomās, lai piemērotu šo sliekšni, būtu jāņem vērā to kopējā vērtība.



- (29) Sociālajiem pakalpojumiem ir būtiski atšķirīgas iezīmes, kas ir atspoguļotas katrai nozarei paredzētos noteikumos, daļa no kuriem ir Savienības līmenī un daļa – valsts līmenī. Sociālie pakalpojumi, no vienas puses, ir pakalpojumi, kas paredzēti personām īpaši nelabvēlīgā situācijā vai ar zemiem ienākumiem, kā arī pakalpojumi cilvēkiem un ģimenēm, kam ir vajadzīga palīdzība parastos, ikdienas darbos, un, no otras puses, pakalpojumi visiem cilvēkiem, kuriem ir īpaša vajadzība pēc palīdzības, atbalsta, aizsardzības vai uzmundrinājuma kādā konkrētā dzīves posmā. Sociālie pakalpojumi *inter alia* ietver pakalpojumus bērniem un jauniešiem, palīdzības pakalpojumus ģimenēm, vientuļiem vecākiem un vecākiem cilvēkiem un pakalpojumus migrantiem. Sociālie pakalpojumi ietver gan īstermiņa, gan ilgtermiņa aprūpes pakalpojumus, ko, piemēram, sniedz mājas aprūpes dienesti vai ko sniedz aprūpes namos un veco ļaužu namos vai mājokļos (pansionātos). Sociālie pakalpojumi ietver ne tikai valsts nodrošinātos pakalpojumus valsts, reģionālā vai vietējā līmenī, ko veic valsts pilnvaroti pakalpojumu sniedzēji vai valsts atzītas labdarības organizācijas, bet arī privātu uzņēmēju sniegtus pakalpojumus. Šīs direktīvas noteikumi nav piemēroti sociālajiem pakalpojumiem, tādēļ tie nebūtu jāiekļauj šīs direktīvas darbības jomā.
- (30) Veselības aprūpei ir vajadzīgi īpaši noteikumi tās tehniskās sarežģītības dēļ, jo tā veido svarīgus vispārējas nozīmes pakalpojumus, kā arī tai ir nepieciešams apjomīgs valsts finansējums. Veselības aprūpe Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā 2011/24/ES (2011. gada 9. marts) par pacientu tiesību piemērošanu pārrobežu veselības aprūpē<sup>(1)</sup> ir definēta kā “veselības aprūpes pakalpojumi, tostarp zāļu un medicīnas ierīču izrakstīšana, izsniegšana un sniegšana, saistībā ar veselības aprūpi, ko pacientiem sniedz veselības nozares darbinieki, lai izvērtētu, uzturētu vai atjaunotu viņu veselības stāvokli”. Veselības nozares darbinieks minētajā direktīvā definēts kā ārsts, vispārējās aprūpes māsa, zobārsts, vecmāte vai farmaceits saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 2005/36/EK (2005. gada 7. septembris) par profesionālo kvalifikāciju atzīšanu<sup>(2)</sup> vai cits veselības aprūpes nozares darbinieks, kas saskaņā ar Direktīvas 2005/36/EK 3. panta 1. punkta a) apakšpunktu darbojas reglamentētā profesijā, vai persona, kas uzskatāma par veselības nozares darbinieku saskaņā ar tās valsts tiesību aktiem, kurā sniedz aprūpi. Šīs direktīvas noteikumi nav piemēroti veselības aprūpei, tādēļ tie nebūtu jāiekļauj šīs direktīvas darbības jomā.
- (31) Azartspēles nebūtu jāiekļauj šīs direktīvas darbības jomā. Azartspēļu darbības ir tādas darbības, kas ietver naudā izsakāmas likmes nejausības spēlēs, tostarp loterijas, kazino azartspēles un derību darījumus. Dalībvalstīm vajadzētu būt iespējai pieņemt citus, tostarp stingrākus, patērētāju aizsardzības pasākumus attiecībā uz šādām darbībām.
- (32) Spēkā esošajos Savienības tiesību aktos *inter alia* attiecībā uz patērētāju finanšu pakalpojumiem, kompleksajiem ceļojumiem un daļlaika lietojuma tiesībām, ir daudz noteikumu par patērētāju aizsardzību. Tādēļ šī direktīva nebūtu jāpiemēro līgumiem minētajās jomās. Attiecībā uz finanšu pakalpojumiem dalībvalstīm, izstrādājot tiesību aktus Savienības līmenī nereglamentētās jomās, vajadzētu smelties iedvesmu no spēkā esošajiem šīs jomas Savienības tiesību aktiem, lai nodrošinātu līdzvērtīgus konkurences apstākļus visiem patērētājiem un visiem līgumiem, kuri attiecas uz finanšu pakalpojumiem.
- (33) Būtu jāparedz pienākums tirgotājam iepriekš informēt patērētāju par iespējamiem apstākļiem, kad patērētājam var nākties iemaksāt tirgotājam pirmo iemaksu, tostarp par apstākļiem, kādos patērētāja kredītkartē vai debetkartē var tikt nobloķēta kāda summa.
- (34) Pirms patērētājam kļūst saistošs distances vai ārpus uzņēmuma telpām noslēdzams līgums, līgums, kas nav distances vai ārpus uzņēmuma telpām noslēdzams līgums, vai jebkurš attiecīgs piedāvājums, tirgotājam būtu jāsniedz patērētājam skaidra un vispusīga informācija. Sniedzot šo informāciju, tirgotājam, cik vien ir viņa spēkos to saprātīgi paredzēt, būtu jāņem vērā specifiskas tādu patērētāju vajadzības, kuri ir īpaši neaizsargāti savu garīgo, fizisko vai psiholoģisko traucējumu, vecuma vai lētticības dēļ. Tomēr šādu specifisku vajadzību ņemšanai vērā nebūtu jānovēd pie dažāda līmeņa patērētāju aizsardzības.
- (35) Tirgotāja patērētājam sniedzamajai informācijai vajadzētu būt obligātai, un tā nebūtu jāizmaina. Tomēr līgumslēdzējam pusēm vajadzētu būt iespējai skaidri vienoties par izmaiņām noslēdzamā līguma saturā, piemēram, par piegādes noteikumiem.
- (36) Distances līgumu gadījumā prasības par informācijas sniegšanu attiecīgi jāpielāgo, ņemot vērā konkrētu saziņas līdzekļu lietošanas tehniskos ierobežojumus, piemēram, zīmju skaita ierobežojumus dažu mobilo tālrunu ekrānā vai televīzijas raidlaika ierobežojumus. Šādos gadījumos tirgotājam būtu jāievēro minimālās prasības par informācijas sniegšanu un jānorāda patērētājam cits informācijas avots, piemēram, informējot patērētāju par bezmaksas tālruna numuru vai hiperteksta saiti uz tā tirgotāja tīmekļa vietni, kurā attiecīgā informācija ir tieši un viegli pieejama. Attiecībā uz prasību informēt patērētāju par atpakaļ atdošanas izmaksām tādām precēm, kuras to specifiskas dēļ nevar nosūtīt atpakaļ pa pastu, to uzskatīs par izpildītu, piemēram, ja tirgotājs norāda vienu pārva-dātāju (piemēram, to, kuram uzticējies preču piegādi) un vienu cenu attiecībā uz izmaksām par preču atdošanu atpakaļ. Ja tirgotājs pamatotī nevar iepriekš aprēķināt preču atpakaļ atdošanas izmaksas, piemēram, ja pats tirgotājs nepiedāvā organizēt preču atdošanu atpakaļ,

(1) OV L 88, 4.4.2011., 45. lpp.

(2) OV L 255, 30.9.2005., 22. lpp.

tirgotājam būtu jāsniedz paziņojums, ka šādas izmaksas būs jāsedz un tās var būt augstas, kā arī pieņemams novērtējums par maksimālajām izmaksām, kas varētu pamatoties uz izmaksām par piegādi patērētājam.

- (37) Distances pārdošanā patērētājs nevar precīzi apskatīt pirms līguma noslēgšanas, tādēļ viņam būtu jānodrošina atteikuma tiesības. Tā paša iemesla dēļ patērētājam vajadzētu būt tiesībām izmēģināt un pārbaudīt preces, kuras viņš ir nopircis, tik pilnīgi, cik nepieciešams, lai noskaidrotu šo preču veidu, īpašības un darbību. Attiecībā uz ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem līgumiem patērētājam vajadzētu būt atteikuma tiesībām, jo pastāv iespējams pārsteiguma faktors un/vai psiholoģisks spiediens. Atteikumam no līguma būtu jāizbeidz līgumslēdzēju pušu līguma pildīšanas pienākuma izpilde.
- (38) Tirdzniecības tīmekļa vietnēs skaidri un saprotami vēlāka pasūtīšanas procesa sākumā būtu jānorāda, vai ir spēkā jebkādi piegādes ierobežojumi un kādi ir pieejamie maksāšanas veidi.
- (39) Svarīgi nodrošināt, lai ar tīmekļa vietņu starpniecību noslēgtu distances līgumu gadījumā patērētājs varētu pilnībā izlasīt un saprast līguma galvenos elementus pirms pasūtījuma veikšanas. Šajā nolūkā šajā direktīvā būtu vajadzīgs noteikums par tiem elementiem, kuri jāparāda pasūtījuma izdarīšanai nepieciešamā apstiprinājuma tiešā tuvumā. Svarīgi arī nodrošināt, lai šādos gadījumos patērētājs spētu konstatēt brīdī, kurā viņš uzņemas saistības maksāt tirgotājam. Tāpēc patērētāja uzmanība būtu ar nepārprotamu formulējumu īpaši jāpievērš tam, ka pasūtījuma veikšana ietver saistības maksāt tirgotājam.
- (40) Pašlaik atteikuma termiņi gan dažādās dalībvalstīs, gan attiecībā uz distances līgumiem un ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem līgumiem ir atšķirīgi, un tas rada juridisku neskaidrību un atbilstības izmaksas. Visiem distances līgumiem un ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem līgumiem būtu jāpiemēro vienāds atteikuma termiņš. Attiecībā uz pakalpojumu līgumiem atteikuma termiņam būtu jābeidzas 14 dienas pēc līguma noslēgšanas. Attiecībā uz pārdošanas līgumiem atteikuma termiņam būtu jābeidzas 14 dienas pēc dienas, kad patērētājs vai trešā persona, kas nav pārvadātājs un ko ir norādījis patērētājs, preces iegūst fiziskā valdījumā. Turklāt patērētājam būtu jāspēj izmantot atteikuma tiesības pirms preču iegūšanas fiziskā valdījumā. Ja patērētājs ar vienu pasūtījumu ir pasūtījis vairākas preces, bet tās piegādā atsevišķi, atteikuma termiņam būtu jābeidzas 14 dienas pēc dienas, kad patērētājs ir ieguvjis fiziskā valdījumā pēdējo precī. Gadījumos, kad preces piegādā

vairākas partijās vai pa daļām, atteikuma termiņam būtu jābeidzas 14 dienas pēc dienas, kad patērētājs ir ieguvjis fiziskā valdījumā pēdējo partiju vai pēdējo preces daļu.

- (41) Lai nodrošinātu juridisko noteiktību, šajā direktīvā paredzēto termiņu noteikšanā būtu lietderīgi piemērot Padomes Regulu (EEK, Euratom) Nr. 1182/71 (1971. gada 3. jūnijs), ar ko nosaka laikposmiem, datumiem un termiņiem piemērojamus noteikumus<sup>(1)</sup>. Tāpēc jāsaprot, ka visi šajā direktīvā paredzētie termiņi ir izteikti kalendāra dienās. Ja dienās izteiktais termiņš jāaprēķina no brīža, kad iestājas kāds notikums vai notiek kāda darbība, tad tiek uzskatīts, ka diena, kurā šāds notikums iestājas vai šāda darbība notiek, nebūtu pieskaitāma attiecīgajam termiņam.
- (42) Noteikumiem par atteikuma tiesībām nevajadzētu skart dalībvalstu normatīvos aktus, kas reglamentē līguma izbeigšanu vai neizpildāmību vai patērētāja tiesības izpildīt līgumsaistības pirms līgumā noteiktā termiņa.
- (43) Ja tirgotājs pirms distances līguma vai ārpus uzņēmuma telpām noslēgta līguma noslēgšanas nav pienācīgi informējis patērētāju par atteikuma tiesībām, atteikuma termiņš būtu jāpagarina. Tomēr, lai ilgtermiņā nodrošinātu juridisko noteiktību, attiecībā uz atteikuma termiņa ilgumu būtu jāievieš 12 mēnešu noilguma termiņš.
- (44) Atšķirības atteikuma tiesību izmantošanas veidā ir radījušas izmaksas tirgotājiem, kuri veic pārrobežu pārdošanu. Saskaņota atteikuma veidlapas parauga ieviešanai patērētāju lietošanai vajadzētu vienkāršot atteikuma procesu un ieviest juridisko noteiktību. Minēto iemeslu dēļ dalībvalstīm būtu jāatturas pievienot jebkādas papildu prasības visā Savienībā izmantojamās veidlapas parauga noformējumam, piemēram, attiecībā uz fonta lielumu. Tomēr būtu jāsauglabā patērētāja brīvība paust atteikumu savien vārdiem, ja vien viņa paziņojums tirgotājam par līguma atteikuma lēmumu ir nepārprotams. Vēstule, tālruna zvans vai preces nosūtīšana atpakaļ ar skaidru paziņojumu varētu atbilst šai prasībai, tomēr patērētājam vajadzētu būt pienākumam pierādīt, ka viņš ir izmantojis atteikuma tiesības termiņā, kas noteikts šajā direktīvā. Tādēļ, lai paziņotu tirgotājam par atteikuma tiesību izmantošanu, patērētāja interesēs ir izmantot pastāvīgu informācijas nesēju.

<sup>(1)</sup> OV L 124, 8.6.1971., 1. lpp.

- (45) Pieredze liecina, ka daudzi patērētāji un tirgotāji dod priekšroku saziņai, izmantojot tirgotāja tīmekļa vietni, tādēļ tirgotājiem būtu jānodrošina iespēja patērētājam piedāvāt iespēju aizpildīt atteikuma veidlapu tīmeklī. Šādā gadījumā tirgotājam būtu bez vilcināšanās elektroniski jānosūta apstiprinājums, piemēram, par atteikuma veidlapas saņemšanu.
- (46) Ja patērētājs atsakās no līguma, tirgotājam būtu pienākums atmaksāt visus maksājumus, kas saņemti no patērētāja, tostarp maksājumus, ar kuriem segti tirgotāja izdevumi par preču piegādi patērētājam. Atmaksāšana nebūtu jāveic ar kuponu, ja vien patērētājs kuponus nav izmantojis sākotnējai transakcijai vai nav tos nepārprotami pieņēmis. Ja patērētājs skaidri izvēlas īpašu piegādes veidu (piemēram, steidzamu piegādi 24 stundu laikā), lai gan tirgotājs ir piedāvājis citu parastu un vispārpieņemtu piegādes veidu, kura izmaksas būtu zemākas, patērētājam būtu jāsedz atšķirība starp šo divu piegāžu veidu izmaksām.
- (47) Daži patērētāji izmanto atteikuma tiesības pēc tam, kad lietojuši preces ilgāk, nekā būtu nepieciešams, lai noskaidrotu šo preču veidu, īpašības un darbību. Šādā gadījumā patērētājam nebūtu jāzaudē atteikuma tiesības, bet būtu jāatbild par šo preču vērtības jebkādu mazināšanos. Lai noskaidrotu preču veidu, īpašības un darbību, patērētājam būtu jārikojas ar precēm vai jāizmēģina preces tikai tā, kā viņam būtu atļauts to darīt veikalā. Piemēram, patērētājam būtu tikai jāuzlaiko apģērbs, bet viņš nedrīkstētu to valkāt. Tātad patērētājam atteikuma termiņa laikā būtu jāizmēģina un jālieto preces ar pienācīgu rūpību. Patērētāja pienākumiem atteikšanās gadījumā nebūtu jāattur patērētāju izmantot savas atteikuma tiesības.
- (48) Būtu jāparedz prasība patērētājam nosūtīt preces atpakaļ ne vēlāk kā 14 dienas pēc tirgotāja informēšanas par līguma atteikuma lēmumu. Situācijās, kad tirgotājs vai patērētājs neizpilda pienākumus saistībā ar atteikuma tiesību izmantošanu, būtu jāpiemēro valsts tiesību aktos paredzētās sankcijas saskaņā ar šo direktīvu, kā arī līgumtiesību noteikumi.
- (49) Distances līgumiem un ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem līgumiem vajadzētu būt dažiem izņēmumiem attiecībā uz atteikuma tiesībām. Atteikuma tiesības varētu būt nepiemērotas, piemēram, dažām precēm vai pakalpojumiem. Tas attiecas, piemēram, uz vīnu, kuru piegādā ilgu laiku pēc līguma noslēgšanas spekulatīvā nolūkā un kura vērtība ir cieši saistīta ar tirgus svārstībām ("*vin en primeur*"). Atteikuma tiesībām nevajadzētu attiekties nedz uz precēm, kas izgatavotas pēc patērētāja specifikācijām vai ir nepārprotami personalizētas, piemēram, pēc pasūtījuma izgatavoti aizkari, nedz, piemēram, uz degvielas piegādi, jo degviela ir tāda veida prece, kas pēc piegādes ir neatdalāmi sajaukta ar citiem priekšmetiem. Atteikuma tiesību piešķiršana patērētājam varētu būt neatbilstīga arī dažu tādu pakalpojumu gadījumā, kur līguma noslēgšana ir saistīta ar to, ka tirgotājs rezervē resursus, kurus gadījumā, ja īsteno atteikuma tiesības, viņam var būt grūti realizēt. Tas būtu, piemēram, gadījumā, kad tiek veikta rezervācija viesnīcās vai attiecībā uz brīvdienu mājām, kultūras vai sporta pasākumiem.
- (50) No vienas puses, patērētājam vajadzētu būt tiesīgam izmantot savas atteikuma tiesības pat tad, ja viņš ir lūdzis, lai pakalpojumus sniedz pirms atteikuma termiņa beigām. No otras puses, ja patērētājs izmanto savas atteikuma tiesības, būtu jānodrošina, ka tirgotājam atbilstīgi samaksās par pakalpojumu, ko viņš ir sniedzis. Samērīgas summas aprēķināšanai būtu jābalstās uz līgumā noteikto cenu, ja vien patērētājs nepierāda, ka kopējā cena pati par sevi ir nesamērīga – šādā gadījumā maksājamo summu aprēķina saskaņā ar sniegtā pakalpojuma tirgus vērtību. Tirgus vērtība būtu jānosaka, salīdzinot citu tirgotāju sniegta ekvivalenta pakalpojuma cenu līguma noslēgšanas laikā. Tādēļ patērētājam pakalpojumu sniegšana pirms atteikuma termiņa beigām būtu jālūdz, darot šo konkrēto lūgumu skaidri zināmu, un – ārpus uzņēmuma telpām noslēgtu līgumu gadījumā – uz pastāvīga informācijas nesēja. Tāpat tirgotājam uz pastāvīga informācijas nesēja būtu jāinformē patērētājs par visiem pienākumiem samaksāt samērīgas izmaksas par jau sniegto pakalpojumu. Līgumiem, kuru priekšmets ir gan preces, gan pakalpojumi, šajā direktīvā paredzētie noteikumi par preču atdošanu atpakaļ būtu jāpiemēro preču aspektiem un kompensācijas režīms par pakalpojumiem būtu jāpiemēro pakalpojumu aspektiem.
- (51) Galvenās grūtības, ar kurām sastopas patērētāji, un viens no galvenajiem iemesliem strīdiem ar tirgotājiem attiecas uz preču piegādi, ietverot preces, kuras pazūd vai transportēšanas laikā tiek sabojātas, kā arī novēlotu vai nepilnīgu piegādi. Tāpēc ir lietderīgi precizēt un saskaņot valstu noteikumus par to, kad piegādei būtu jānotiek. Piegādes vieta un kārtība un noteikumi par nosacījumiem attiecībā uz preču īpašumtiesību nodošanu un brīdi, kurā šīs īpašumtiesības ir nodotas, joprojām būtu jāreglamentē valsts tiesību aktiem, un tādēļ šai direktīvai tie nebūtu jāskar. Piegādes noteikumiem, kas paredzēti šajā direktīvā, būtu jāietver iespēja patērētājam dot atļauju trešai personai viņa vārdā iegūt preces fiziskā valdījumā vai kontrolē. Būtu jāuzskata, ka patērētājam ir kontrole pār precēm, ja viņam vai viņa norādītai trešai personai ir piekļuve izmantot preces kā īpašniekam vai ja viņam ir iespēja preces pārdot tālāk (piemēram, ja viņš ir saņēmis atsēģas vai ieguvis īpašumtiesību dokumentus).

- (52) Preču piegāde saistībā ar pārdošanas līgumiem var notikt dažādā veidā, turklāt vai nu nekavējoties, vai vēlākā datumā. Ja puses nav vienojušās par konkrētu piegādes datumu, tirgotājam piegāde būtu jāveic pēc iespējas agrāk un ne vēlāk kā 30 dienu laikā pēc līguma noslēgšanas. Noteikumos par novēlotu piegādi vajadzētu arī ņemt vērā preces, kas ir īpaši izgatavojamas vai iegūtas patērētājam un no kurām tirgotājs nevar atteikties bez būtiskiem zaudējumiem. Tāpēc šajā direktīvā būtu jāparedz noteikums, ar ko noteiktos apstākļos tirgotājam piešķir piemērotu papildu laikposmu. Ja tirgotājs nav piegādājis preces laikposmā, par ko bija panākta vienošanās ar patērētāju, pirms patērētājs drīkst izbeigt līgumu, patērētājam būtu jāaicina tirgotājs veikt piegādi piemērotā papildu laikposmā un viņam vajadzētu būt tiesībām izbeigt līgumu, ja tirgotājs nav veicis preču piegādi pat minētajā papildu laikposmā. Tomēr šis noteikums nebūtu jāpiemēro, ja tirgotājs ar nepārprotamu paziņojumu ir atteicies piegādāt preces. Tāpat tas nebūtu jāpiemēro noteiktos apstākļos, kad piegādes termiņš ir būtisks, piemēram, kāzu kleitas piegādei būtu jānotiek pirms kāzām. Tas nebūtu jāattiecinā arī uz apstākļiem, kad patērētājs informē tirgotāju, ka piegāde norādītajā datumā ir būtiska. Šajā nolūkā patērētājs var izmantot tirgotāja kontaktinformāciju, kas sniegta saskaņā ar šo direktīvu. Šādos konkrētos gadījumos, ja tirgotājs nepiegādā preces laikā, patērētājam vajadzētu būt tiesībām izbeigt līgumu tūlīt pēc piegādes termiņa beigām, par ko bija sākotnējā vienošanās. Šai direktīvai nebūtu jāskar valsts noteikumi par to, kā patērētājam būtu jāpaziņo tirgotājam par savu vēlmi izbeigt līgumu.
- (53) Papildus patērētāja tiesībām izbeigt līgumu, ja tirgotājs nav izpildījis preču piegādes pienākumus saskaņā ar šo direktīvu, patērētājs var saskaņā ar piemērojamiem valsts tiesību aktiem izmantot citus līdzekļus, piemēram, dot tirgotājam papildu laikposmu piegādei, panākt līguma piespiedu izpildi, aizturēt samaksu, kā arī lūgt zaudējumu atlīdzību.
- (54) Saskaņā ar 52. panta 3. punktu Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā 2007/64/EK (2007. gada 13. novembris) par maksājumu pakalpojumiem iekšējā tirgū<sup>(1)</sup> dalībvalstīm vajadzētu būt iespējai aizliegt vai ierobežot maksas pieprasīšanu no patērētājiem, ņemot vērā vajadzību veicināt konkurenci un efektīvu maksājumu instrumentu izmantošanu. Jebkurā gadījumā būtu jāaizliedz tirgotājiem pieprasīt no patērētājiem maksu, kura pārsniedz tirgotāja izdevumus saistībā ar noteiktu maksāšanas līdzekļu izmantošanu.
- (55) Ja tirgotājs nosūta preces patērētājam, strīdu cēlonis varētu būt riska pārņemšana zuduma vai bojājuma gadījumā. Tādēļ šajā direktīvā būtu jāiekļauj noteikums, ar ko paredz, ka patērētājam vajadzētu būt aizsargātam pret jebkādu zuduma risku vai risku, ka preces varētu tikt bojātas, pirms viņš ir ieguvis šīs preces fiziskā valdījumā. Patērētājam vajadzētu būt aizsargātam attiecībā uz transportēšanu, ko organizē vai veic tirgotājs, pat tad, ja patērētājs ir izvēlējies īpašu piegādes veidu no vairākām tirgotāja piedāvātām iespējām. Tomēr minētais noteikums nebūtu jāpiemēro līgumiem, kuros nosaka, ka preču piegāde ir paša patērētāja ziņā vai ja viņš lūdz piegādi veikt kādam pārvadātājam. Attiecībā uz riska pārņemšanas brīdi būtu jānoskaidro, ka patērētājs ir ieguvis preces fiziskā valdījumā, kad viņš tās ir saņēmis.
- (56) Personām vai organizācijām, kurām saskaņā ar attiecīgo valsts tiesību aktiem ir likumīgas intereses aizsargāt patērētāju līgumtiesības, būtu jāpiešķir tiesības sākt tiesvedību pret negodīgu komercpraksi tiesā vai administratīvā iestādē, kas ir kompetenta pieņemt lēmumus par sūdzībām vai sākt attiecīgu tiesvedību.
- (57) Dalībvalstīm jānosaka sankcijas par šīs direktīvas pārkāpumiem un jānodrošina šo sankciju izpilde. Sankcijām vajadzētu būt iedarbīgām, samērīgām un atturošām.
- (58) Patērētājam nebūtu jāliedz aizsardzība, ko tam paredz šī direktīva. Gadījumos, kad konkrētajam līgumam piemērojams kādas trešās valsts tiesību akts, jāpiemēro Regula (EK) Nr. 593/2008, lai noteiktu, vai patērētājam vēl joprojām tiek nodrošināta šajā direktīvā paredzētā aizsardzība.
- (59) Komisijai pēc apspriešanās ar dalībvalstīm un ieinteresētajām pusēm būtu jāmeklē vispiemērotākais veids, kā nodrošināt, lai visi patērētāji tirdzniecības vietā tiktu informēti par savām tiesībām.
- (60) Nepasūtītu preču pārdošana, kad patērētājiem piegādā nepieprasītas preces vai sniedz pakalpojumus, ir aizliegta ar Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 2005/29/EK (2005. gada 11. maijs), kas attiecas uz uzņēmēju negodīgu komercpraksi iekšējā tirgū attiecībā pret patērētājiem ("Negodīgas komercprakses direktīva")<sup>(2)</sup>, taču tajā nav paredzēti līgumu tiesiskās aizsardzības līdzekļi, tādēļ šajā direktīvā ir nepieciešams ietvert līgumu tiesiskās aizsardzības līdzekļi, lai atbrīvotu patērētāju no jebkāda pienākuma atlīdzināt šādu nepasūtītu piegādi vai pakalpojuma sniegšanu.

(1) OV L 319, 5.12.2007., 1. lpp.

(2) OV L 149, 11.6.2005., 22. lpp.



(61) Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā 2002/58/EK (2002. gada 12. jūlijs) par personas datu apstrādi un privātās dzīves aizsardzību elektronisko komunikāciju nozarē (direktīva par privāto dzīvi un elektronisko komunikāciju) <sup>(1)</sup> jau ir regulētas nevēlamas komunikācijas un paredzēts augsts patērētāju aizsardzības līmenis. Tādēļ nav vajadzīgi atbilstīgie noteikumi par to pašu jautājumu Direktīvā 97/7/EK.

(62) Komisijai ir lietderīgi pārskatīt šo direktīvu, ja tiek konstatēti šķēršļi iekšējā tirgus darbībai. Komisijai šajā pārskatīšanā būtu īpaši jāpievērš uzmanība iespējām, kas paredzētas, lai dalībvalstis varētu saglabāt vai ieviest īpašus valsts noteikumus, tostarp noteiktās Padomes Direktīvas 93/13/EEK (1993. gada 5. aprīlis) par negodīgiem noteikumiem patērētāju līgumos <sup>(2)</sup> un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 1999/44/EK (1999. gada 25. maijs) par dažiem patēriņa preču pārdošanas aspektiem un saistītajām garantijām <sup>(3)</sup> darbības jomās. Pēc pārskatīšanas Komisija varētu izstrādāt priekšlikumu grozīt šo direktīvu: šajā priekšlikumā varētu paredzēt grozījumus citos patērētāju aizsardzības jomā pieņemtos tiesību aktos, kuri atspoguļo Komisijas patērētāju tiesību aizsardzības politikas stratēģijā pausto apņemšanos pārskatīt Savienības *acquis*, lai panāktu patērētāju aizsardzību vienmērīgi augstā līmenī.

(63) Direktīva 93/13/EEK un 1999/44/EK būtu jāgroza, lai dalībvalstīm uzliktu pienākumu informēt Komisiju par attiecīgo valsts noteikumu pieņemšanu konkrētās jomās.

(64) Būtu jāatceļ Direktīvas 85/577/EEK un 97/7/EK.

(65) Ņemot vērā to, ka šīs direktīvas mērķi, proti, ar augstas patērētāju aizsardzības nodrošināšanu veicināt iekšējā tirgus sekmīgu darbību, nevar pietiekami labi sasniegt atsevišķās dalībvalstīs, un to, ka tādēļ to var labāk sasniegt Savienības līmenī, Savienība var pieņemt pasākumus saskaņā ar Līguma par Eiropas Savienību 5. pantā noteikto subsidiaritātes principu. Saskaņā ar minētajā pantā noteikto proporcionalitātes principu šajā direktīvā paredz vienīgi tos pasākumus, kas ir vajadzīgi minētā mērķa sasniegšanai.

(66) Šajā direktīvā ir ievērotas pamattiesības un principi, kas jo īpaši atzīti Eiropas Savienības Pamattiesību hartā.

(67) Saskaņā ar 34. punktu Iestāžu nolīgumā par labāku likumdošanas procesu <sup>(4)</sup> dalībvalstīm ir ieteikts gan

pašu, gan arī Savienības vajadzībām sastādīt tabulas, kurās pēc iespējas labāk parādītu atbilstību starp šo direktīvu un tās transponēšanas pasākumiem, kā arī darīt tās zināmas atklātībai,

IR PIEŅĒMUŠI ŠO DIREKTĪVU.

## 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 apņemas nodot preču īpašumtiesības patērētājam un patērētājs maksā vai apņemas maksāt to cenu, tostarp jebkurš līgums, kura priekšmets ir gan preces, gan pakalpojumi;

<sup>(1)</sup> OV L 201, 31.7.2002., 37. lpp.

<sup>(2)</sup> OV L 95, 21.4.1993., 29. lpp.

<sup>(3)</sup> OV L 171, 7.7.1999., 12. lpp.

<sup>(4)</sup> OV C 321, 31.12.2003., 1. lpp.

- 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:
- noslēgts, fiziski klātesot tirgotājam un patērētājam vietā, kas nav tirgotāja uzņēmējdarbības telpās;
  - kura piedāvājumu patērētājs izteicis tādos pašos apstākļos, kā minēts a) apakšpunktā;
  - 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
  - kas noslēgts ekskursijas laikā, ko tirgotājs organizē ar mērķi patērētājam reklamēt un pārdot preces vai pakalpojumus;
- 9) "uzņēmuma telpas" ir:
- jebkuras nepārvietojamas mazumtirdzniecības telpas, kurās tirgotājs veic pastāvīgu darbību; vai
  - 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 atsauci 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;
- 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 reklamā izklāstītajām specifikācijām vai citām ar atbilstību nesaisītām 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, dzīvojamu telpu īri apdzīvošanai;
- g) līgumiem, uz kuriem attiecas Padomes Direktīva 90/314/EEK (1990. gada 13. jūnijs) par kompleksiem ceļojumiem, kompleksām brīvdienām un kompleksām ekskursijām <sup>(1)</sup>;
- 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 <sup>(2)</sup>;
- 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 apziņoties tā likumīgo darbības jomu;
- j) par pārtikas produktu, dzērienu un citu tādu preču piegādi, kuras paredzētas tūlītējam patēriņam māsaiņniecībā 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.

<sup>(1)</sup> OV L 158, 23.6.1990., 59. lpp.

<sup>(2)</sup> OV L 33, 3.2.2009., 10. lpp.

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.

## 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 tam līdzīga 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 tālruņa numurs;
- c) preču vai pakalpojumu kopējā cena, ietverot visus nodokļus, vai, ja preču vai pakalpojumu īpašību dēļ cenu nevar pamatot aprēķināt iepriekš, cenas aprēķināšanas veids, kā arī attiecīgā gadījumā visi papildu pārvadāšanas, piegādes vai pasta izdevumi, vai, ja tādus izdevumus nevar pamatot 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 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. Dalībvalstīm netiek prasīts 1. punktu piemērot līgumiem, kas saistīti ar ikdienas darījumiem un kas tiek izpildīti nekavējoties to noslēgšanas brīdī.

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 noslēgta 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 pamatot aprēķināt iepriekš, cenas aprēķināšanas veids, kā arī attiecīgā gadījumā visi papildu pārvadāšanas, piegādes vai pasta izdevumi un jebkādas citas izmaksas, vai, ja tādos izdevumos nevar pamatot 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 pamatot aprēķināt iepriekš, norāda cenas aprēķināšanas veidu;

f) attiecīgā gadījumā līguma noslēgšanai izmantotā distances saziņas līdzekļu izmantošanas maksa, ja to neapņēma 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;

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 piemērojami 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 ārpusstiesas 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.
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, vienkārša 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.

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 nekavējoties 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 konkrētājā 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. 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 piezvina patērētājam, lai noslēgtu distances līgumu, viņš sarunas sākumā ar patērētāju atklāj savu identitāti un attiecīgā gadījumā tās personas identitāti, kuras uzdevumā viņš zvina, un zvina 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 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 laika posmā – 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 līgumslēdzējam 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.

#### 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, 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 izvēlējies 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 ievērots, 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:

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 <sup>(1)</sup> 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;
- 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.

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.

<sup>(1)</sup> OV L 133, 22.5.2008., 66. lpp.

### 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 precī un minēto izvēli nav piedāvājis tirgotājs, neskarot patērētāja tiesības attiecībā uz pārvadātāju.

### 21. pants

#### Saziņa pa tālruni

Dalībvalstis nodrošina, lai gadījumā, kad tirgotājam ir telefona līnija telefoniskai saziņai par noslēgto līgumu, patērētājam, saziņoties 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:

- valsts iestādes vai to pārstāvji;
- patērētāju organizācijas, kurām ir likumīgas intereses patērētāju aizsardzībā;
- 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.

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.

#### 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 patērētāju finanšu pakalpojumu tālpārdošanu<sup>(1)</sup> 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.

<sup>(1)</sup> OV L 271, 9.10.2002., 16. lpp.

## 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:

— 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.

Strasbūrā, 2011. gada 25. oktobrī

Eiropas Parlamenta vārdā –  
priekšsēdētājs  
J. BUZEK

Padomes vārdā –  
priekšsēdētājs  
M. DOWGIELEWICZ



## 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 veiksime, 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."

[2.] Ievietojiet savu nosaukumu, fizisko adresi un, ja ir, savu tālruna 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 aizmurt atmaksājumu līdz brīdim, kad mēs būsim 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 daudzumā, vai par centralizētu siltumapgādi, ievietojiet šādu tekstu: “Ja jūs esat pieprasījis sākt pakalpojumu sniegšanu/ūdens/gāzes/elektrības 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 tālruņa 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
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

Direktīva 85/577/EEK	Direktīva 97/7/EK	Šī direktīva
	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	—
	12. panta 1. punkts	25. pants
	12. panta 2. punkts	—
	13. pants	3. panta 2. punkts
	14. pants	4. pants

Direktīva 85/577/EEK	Direktīva 97/7/EK	Šī direktīva
	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") <sup>(1)</sup>	Uzskatāms par atsauci uz
2. un 11. punkts	šo direktīvu

<sup>(1)</sup> OV L 364, 9.12.2004., 1. lpp.